

chilectra09

INFORME DE SOSTENIBILIDAD



La ciudad reúne, física y simbólicamente, la modernidad de las sociedades. En ella se concentra la riqueza, la globalización, las oportunidades y también las inequidades, exclusiones y contaminación. Es por ese motivo que Chilectra, que realiza su actividad no sólo en una ciudad sino además en una capital en pleno proceso de crecimiento, siente un muy especial compromiso con el desarrollo sostenible.

Ocuparse de “satisfacer las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades”, como define la ONU a este desarrollo, es particularmente desafiante cuando se trata de una urbe como Santiago.

En esta publicación damos cuenta de nuestras políticas y acciones para enfrentar este desafío.

SUMARIO

Nuestro Compromiso con la Transparencia	2	Anexos	117
Introducción	5	Resumen informe del Panel de Verificación	118
Compromiso 1, Nuestra Conducta	25	Indicadores GRI, principios Pacto Mundial, objetivos del milenio	123
Compromiso 2, Medio Ambiente	35		
Compromiso 3, Innovación y Eficiencia Energética	49		
Compromiso 4, Nuestros Accionistas	60		
Compromiso 5, Nuestra Gente	69		
Compromiso 6, Nuestros Clientes	85		
Compromiso 7, La Sociedad	103		



NUESTRO COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA

ELABORACIÓN Y ALCANCE DEL ACTUAL INFORME [3.7]

Este informe es el sexto que elabora Chilectra; se ajusta a los requerimientos de la Global Reporting Initiative (GRI) en su tercera y última versión y al suplemento sectorial de la industria eléctrica.

Los contenidos de este informe 2009, al igual que la versión 2008, abarcan desde el 1° de enero hasta el 31 de diciembre y su nivel de aplicación es el más alto entre los parámetros de la GRI: el A+. [3.1 - 3.2]

Esta calificación se obtuvo debido a que en 2008 se incorporó una verificación externa, a través de un panel de expertos, lo que fue una experiencia pionera, y que repetimos en 2009.

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 2008.

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 desempeño 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. 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

GRI



- 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 2010, 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.

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 chilectra.cl.

VERIFICACIÓN EXTERNA DEL INFORME [3.13 - 4.15]

Por segundo año consecutivo, Chilectra incorporó una verificación externa del Informe. 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 2009 en los aspectos 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 2009 y marzo de 2010. Sus observaciones fueron tomadas en consideración al momento de elaborar el presente informe. Este tipo de verificación 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: Dr. Pablo Allard, arquitecto urbanista, consultor, investigador y profesor adjunto 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 Dra. Nicola Borregaard, Académica de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad Alberto Hurtado (nicola.borregaard@gmail.com).

El Panel ha sido coordinado por la presidenta de Casa de la Paz, Ximena Abogabir, periodista (xabogabir@casadelapaz.cl).

LOS SÍMBOLOS DE ESTE INFORME

Para facilitar la comprensión y hacer más transparente la información entregada, en el presente informe hemos incorporado la siguiente simbología:



Indica un desafío consignado en el Informe 2008 y que fue cabalmente cumplido en 2009.



Señala un desafío consignado en el Informe 2008, que fue parcialmente cumplido en 2009.



Señala un desafío consignado en el Informe 2007, que fue parcialmente cumplido en 2008 y cumplido a cabalidad en 2009.



Muestra un desafío consignado en el Informe 2008, que no pudo ser cumplido en 2009.

[XX XX] Refleja la referencia al indicador GRI correspondiente a ese tema.



Indica que se puede obtener mayor información haciendo click sobre este ícono.



El desarrollo sostenible guía nuestro actuar

Chilectra tiene metas ambiciosas. Aspira a ser reconocida como la mejor empresa de servicios de Chile. Nuestra tarea de distribuir energía por toda la ciudad tiene un cariz metafórico: la entendemos como una energía que supera ampliamente la potencia eléctrica que circula por nuestras instalaciones para llegar a hogares, empresas, comercio, industrias y edificios públicos. La entendemos como una energía con todos aquellos valores agregados que nos den la oportunidad de ser un actor fundamental para que los habitantes de Santiago puedan mejorar su calidad de vida.

Una energía que permita que nuestros clientes, la comunidad, nuestros accionistas y las autoridades, entre otros, puedan contar con servicios e iniciativas innovadoras que posibiliten el crecimiento de la sociedad, el cuidado del medio ambiente, el bienestar de la comunidad.

Estamos conscientes de que nuestra meta es difícil de alcanzar, pero hemos ido construyendo una estructura lo suficientemente robusta como para confiar en el éxito y para aspirar a ser reconocidos como una empresa sobresaliente, ágil, moderna, innovadora y, por sobre todo, orientada a las personas.

Mensaje del Vicepresidente y del Gerente General de Chilectra



Massimo Tambosco

Vicepresidente



Cristián Fierro

Gerente General

Estimadas amigas y amigos:

Trabajar en un Santiago, que está en pleno proceso de desarrollo, nos plantea interesantes desafíos. Cada año debemos responder con éxito a las necesidades de la comunidad, de nuestros trabajadores y de nuestros accionistas, con iniciativas que aporten al mejoramiento de la calidad de vida de los santiaguinos.

En este informe encontrarán los resultados del desempeño de Chilectra frente a los objetivos estratégicos de la sostenibilidad.

Con este documento también damos cumplimiento al compromiso voluntario, adquirido en 2004, con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y sus Diez Principios. Hemos hecho reales esfuerzos por medir, evaluar y dar cuenta de nuestro actuar a los diferentes grupos de interés, tanto internos como externos.

Queremos comenzar contándoles que somos una empresa con clara vocación y sello regional. Pertenecemos al grupo Enersis, el brazo latinoamericano de Endesa, uno de los más importantes conglomerados del sector energético, que desde mediados de 2009 tiene como principal accionista a la italiana Enel.

En relación a nuestras actividades, 2009 fue un año particular, pues marcó la consolidación de proyectos que veníamos desarrollando en nuestro plan quinquenal y el inicio de programas que implementaremos en el futuro inmediato. Todo ello en el marco de una crisis financiera que nos obligó a aguzar el ingenio para superar las dificultades. Y lo logramos.

Nuestra visión de “ser la mejor empresa de servicios de Chile” es un compromiso exigente. En este sentido, 2009 fue un año emblemático debido a las dificultades que tuvieron algunos clientes a raíz de reclamos por la facturación de sus consumos. Logramos superar los inconvenientes causados, trabajando junto a la comunidad de forma transparente y oportuna.

INNOVACIONES EN ECO ENERGÍAS

Entre las iniciativas consolidadas destacan los sistemas Full Electric y Solar Electric, soluciones innovadoras que aportan beneficios a una amplia gama de ciudadanos y ayudan a superar los desafíos medioambientales y energéticos.

En sus cinco años de vida, Full Electric ha sido un logro permanente: 44% de los edificios construidos durante 2009 en Santiago funcionan sólo con electricidad. Para las constructoras ha sido una gran solución, ya que con equipamiento eléctrico total pueden ofrecer un mejor aislamiento y rendimiento de los aparatos eléctricos, más eficiencia, más seguridad y facilidades para obtener el sello verde. Además de un importante ahorro en construcción, instalación de ductos y ventilación.

Por su parte, Solar Electric, sistema que combina paneles solares y electricidad para calentar agua, lleva dos años operando: en este período ha logrado un 80% del mercado en Santiago, con alrededor de 3.000 m² de paneles instalados. Destacan los exitosos resultados del programa piloto, desarrollado en 2009, en la comuna de Pudahuel, para aplicar esta solución en viviendas sociales. Es una solución de gran impacto para los sectores de más bajos recursos, ya que los costos de calentar agua disminuyen en un 70% u 80%.

El desafío 2009 para los proyectos de eco energías era llegar a una potencia instalada de 5 MW y pudimos concretar 24 MW.

Entre los programas nuevos, durante 2009 se formalizó el desarrollo de Eco-Energía como un área dentro de la compañía la que, entre otras tareas, se ocupará de explorar la energía fotovoltaica y eólica como nuevos productos.

TRABAJOS PARA LA COMUNIDAD

Por su amplio impacto, el programa de Recuperación de Espacios Públicos es otra de las iniciativas consolidadas que merece ser destacada. En 15 años hemos iluminado y recuperado 154 canchas en las 33 comunas de nuestra área de concesión. En 2009 estas canchas tuvieron un protagonismo especial: en ellas, la empresa realiza cada año la Copa Chilectra de baby fútbol. El equipo ganador, de La Legua Emergencia -uno de los sectores más carenciados de Santiago-, fue a España para jugar con el equipo sub 13 del Real Madrid, y ganó el encuentro. Los jóvenes fueron ampliamente destacados por la prensa como símbolos de los efectos positivos del deporte en la mejora de la calidad de vida.

En estas canchas, Chilectra organiza, además, un Festival de Cine al aire libre, que ha llevado cultura y entretenimiento a más de 30 mil personas.

MEJOR ATENCIÓN PARA NUESTROS CLIENTES

Una preocupación constante de Chilectra es que nuestros clientes tengan las mayores facilidades para relacionarse con la compañía. 2009 fue un año activo en esta materia: a través de alianzas con Servipag y Caja Vecina abrimos nuevos centros de pago, sumando más de mil puntos de recaudación; se amplió la banda de nuestra página web para aceptar los pagos en línea; en las oficinas comerciales establecimos el sistema de cliente incógnito para monitorear la calidad de la atención, y contratamos un experto en calidad para evaluar cómo responden al cliente los operadores de fonoservicio.

EMBLEMÁTICOS PROYECTOS MEDIO AMBIENTALES

Una de las áreas que concentran nuestros esfuerzos es el medio ambiente. Durante 2009 preparamos dos proyectos innovadores: un sistema de reciclaje de residuos, con incentivos para la comunidad, y las soluciones solares para vender Certificados de Reducción de Emisiones a países desarrollados.

El programa de reciclaje, a implementarse en 2010, incluye incentivos para que la población participe en él. Nuestro propósito no es sólo recuperar los desechos, sino también estimular esta práctica. Así, quienes separen residuos en sus domicilios y los entreguen en los Centros Eco Chilectra o a los recolectores inscritos obtendrán un descuento en su cuenta de electricidad.

Respecto a la venta de Certificados de Reducción de Emisiones, Chilectra está elaborando la presentación de este proyecto, Mecanismo de Desarrollo Limpio, a Naciones Unidas. De este modo podrán acceder a estos certificados las empresas que usen las soluciones de agua caliente sanitaria con las tecnologías desarrolladas por Chilectra.

En este ámbito, trabajamos en el procesamiento de la información sobre la huella ambiental generada por el consumo de nuestros clientes, con el objetivo de usarla en campañas de ahorro energético. Además, incorporamos los estudios de riesgo medio ambientales desarrollados por nuestro nuevo controlador, Enel.

CRECEMOS CON EL SANTIAGO MODERNO

Para satisfacer el aumento de demanda eléctrica y acompañar el crecimiento de Santiago, de sus industrias, comercios y hogares, seguimos avanzando en el cambio de nivel de tensión, de 12 kV a 23 kV, lo que permite distribuir más energía con las mismas instalaciones. Entre 2007 y 2009 cambiamos el nivel de tensión a más de 100 km de red y renovamos casi 200 transformadores de distribución. Queremos satisfacer la creciente demanda de electricidad de la forma más amable con la ciudad, sin alterar su armonía ambiental.

Paralelamente, avanzamos en el programa de Redes Inteligentes, el cual incorpora tecnologías de comunicación a las redes eléctricas. Este sistema (smart metering) permite conocer con más frecuencia los consumos de los clientes, mejorar la calidad del servicio y la eficiencia de la red.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

En materia de innovación dimos un paso importante para potenciar la cadena de valor: tanto en Chile como en el resto de las distribuidoras del grupo en Latinoamérica se crearon los Círculos de Innovación de Endesa (CIDE), cuyo fin es abordar la innovación basada en la colaboración entre empresas, universidades, sector público y usuarios. Aplicando el modelo Open Innovation, estamos trabajando en potenciar la articulación de alianzas.

La I+D+i (investigación, desarrollo e innovación) es una de las principales palancas estratégicas de nuestra compañía: agrega valor en un escenario altamente competitivo, con clientes cada vez más exigentes e informados, que requieren y demandan nuevos productos y servicios de calidad para mejorar su calidad de vida.

EL APOORTE DE NUESTRO PERSONAL Y COLABORADORES

Los avances que hemos resumido serían impensables si la compañía no contara con un valiosísimo equipo de trabajadores que hace posible diseñar, cumplir e incluso superar nuestras ambiciosas metas. Estamos convencidos de que sólo con empleados satisfechos y realizados es posible mantener el prestigio alcanzado.

En este ámbito, la seguridad de nuestros trabajadores es un punto especialmente sensible y hemos logrado ir bajando los índices de accidentabilidad año tras año. En 2009 tuvimos un índice de 3,9 en los contratos más críticos, que se compara con el 4,7 de 2008, el 6,4 de 2007 y el 10,2 de 2006. Esto gracias a las políticas que incluyen no sólo campañas de seguridad, sino también formación, capacitación y gestión de líderes. Pero, aunque han sido menos los accidentes, su seriedad ha aumentado los indicadores de gravedad, lo que continúa representando un desafío. Nuestra meta es llegar a ser un referente nacional en temas de seguridad y salud laboral y vamos por buen camino para alcanzarla.

Con las empresas colaboradoras estamos trabajando intensamente para que apliquen los principios de sostenibilidad de Chilectra, lo que ha tenido una gran acogida. Nuestra política es que todos los que trabajen con nosotros tengan oportunidades de crecimiento y se las estamos dando a las empresas que hacen importantes labores a nombre de la compañía.

Contar con un personal que encarna los valores de Chilectra es un privilegio que tenemos muy presente. Gracias a ellos podemos seguir creciendo con un propósito final: ser la mejor empresa de servicios de Chile.

No podíamos terminar esta carta sin hacer mención a la gran catástrofe que azotó a Chile el pasado 27 de febrero. Un violento terremoto afectó a la zona centro sur del país (grado 8 en la escala de Richter en Santiago) dejando cuantiosas víctimas y muchas ciudades devastadas. Lamentamos profundamente la pérdida de vidas humanas y solidarizamos con los miles de chilenos que perdieron a sus familiares y amigos.

Producto de la catástrofe, varias comunas del área de concesión de la compañía quedaron sin suministro eléctrico, por lo que Chilectra rápidamente implementó su Plan de Emergencia Ante Terremoto (PEAT), trabajando arduamente con la totalidad de sus recursos técnicos y humanos, para reparar los daños a la infraestructura y a las redes de distribución afectadas por la envergadura del terremoto, incluso trajimos cuadrillas de nuestras filiales de Latinoamérica, en Brasil, Colombia y Perú para apoyar el trabajo en terreno.

Esta catástrofe nos deja un nuevo gran desafío para 2010: seguir trabajando en diversos frentes para ayudar en la reconstrucción del país y atender a las nuevas necesidades de la sociedad producto de este desastre natural.



Massimo Tambosco
Vicepresidente



Cristián Fierro
Gerente General

01. ASÍ TRABAJAMOS [2.7]

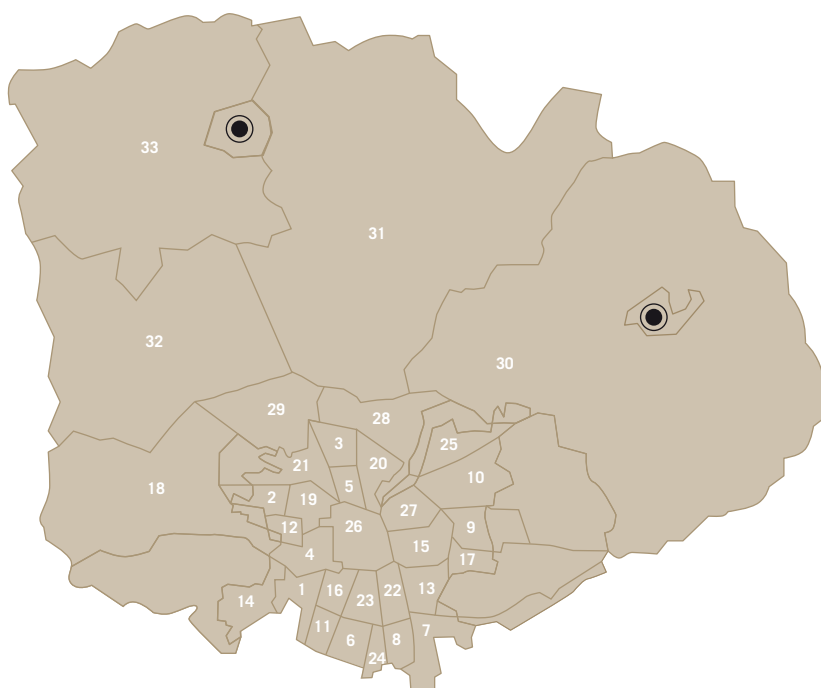
01.1. NUESTRA ZONA DE CONCESIÓN [2.2]

Chilectra es la empresa de distribución de energía eléctrica más grande de Chile en términos de venta física de energía: 12.585 GWh total distribuida entre industrias, grandes empresas, comercio, entidades fiscales y domicilios particulares.

01.1.1. Nuestra zona de concesión

33 comunas de la Región Metropolitana en una zona de concesión de 2.118 km².

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



01.2. NUESTRAS FILIALES DE DISTRIBUCIÓN

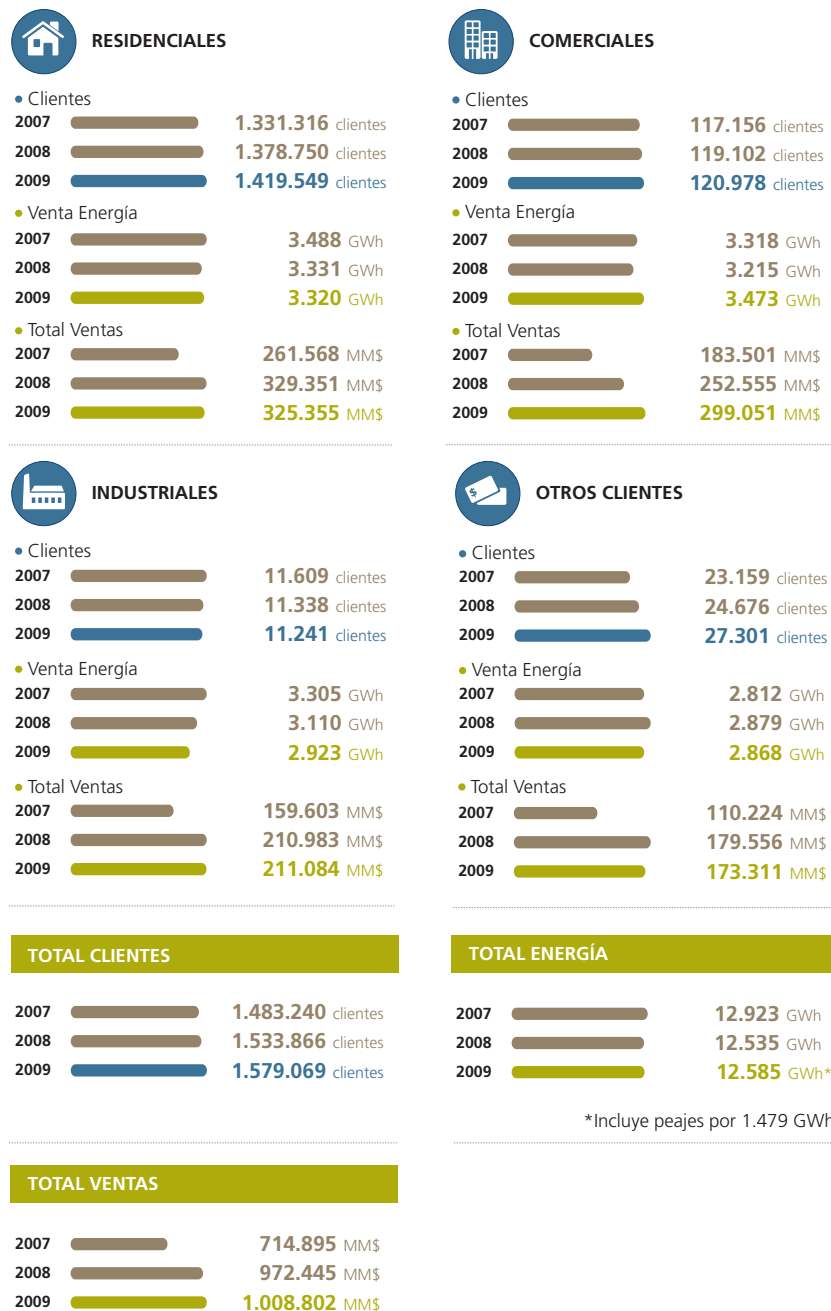
LUZ ANDES LTDA.

- Clientes: **1.699**
- Ventas GWh: **7**
- Ventas MUS\$: **2.199**
- www.luzandes.cl

EMPRESA ELÉCTRICA COLINA LTDA.

- Clientes: **20.234**
- Ventas GWh: **59**
- Ventas MUS\$: **12.752**
- www.electricacolina.cl

01.3. NÚMERO DE CLIENTES Y VENTA DE ENERGÍA [EU2 - EU3]



*Incluye peajes por 1.479 GWh

01.4. PRINCIPALES SUMINISTRADORES [EU6]

Con el objeto de asegurar el suministro de energía eléctrica, Chilectra tiene contratos de compra con diversos generadores, para cubrir sus necesidades de suministro, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

- Empresa Nacional de Electricidad S.A.
- AES Gener S.A.
- Colbún S.A.
- Carbomet Energía 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.
- HydroChile S.A.
- Pacific Hydro Chile S.A.
- Guacolda S.A.

01.5. NUESTRAS INSTALACIONES [EU1 - EU4]

Entregamos 12.585 GWh al año a través de una compleja red de instalaciones que abarcan toda la capital y que incluye:

• TRANSFORMADORES DE PODER  - Cantidad: 149 - Capacidad [MVA]: 6.729	• LÍNEAS DE ALTA TENSIÓN  Cantidad [KM]: 355
• SUBESTACIONES DE PODER  - Cantidad: 53 - Capacidad [MVA]: 6.729	• LÍNEAS DE MEDIA TENSIÓN  Cantidad [KM]: 4.822
• TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN  Compañía - Cantidad: 22.256 - Capacidad [MVA]: 3.511  Particulares - Cantidad: 5.801 - Capacidad [MVA]: 2.745	• LÍNEAS DE BAJA TENSIÓN  Cantidad [KM]: 9.964

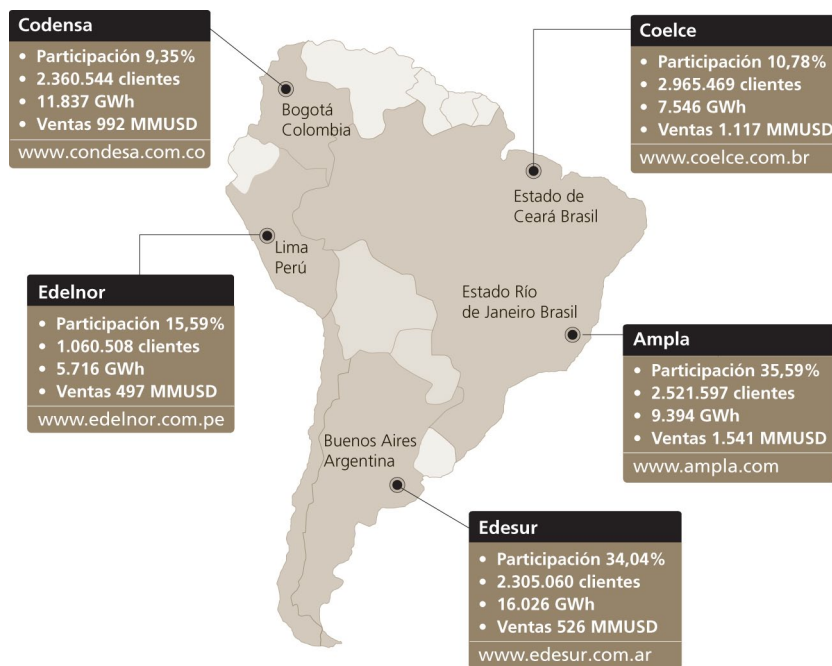
01.6. OTROS NEGOCIOS [2.2]

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.



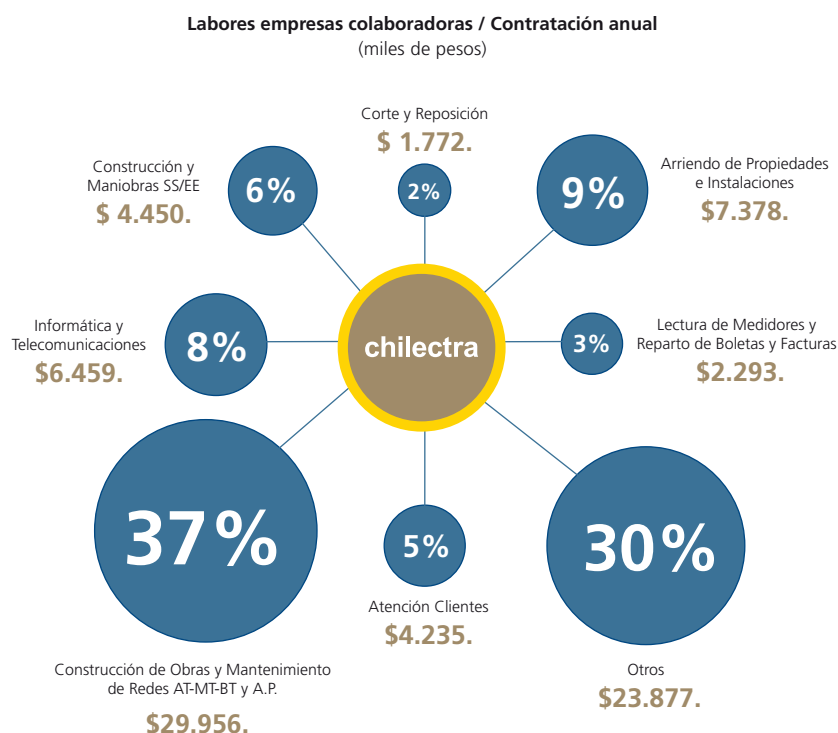
01.7. NEGOCIOS EN LATINOAMÉRICA [2.5 - 2.7]

Chilectra S.A. está presente, en mercados externos, con concesiones de distribución eléctrica. Además, tiene participaciones minoritarias en Brasil, en generación y transmisión eléctrica, en las empresas Cachoeira Dourada, Endesa Fortaleza y CIEN.



01.7. EMPRESAS COLABORADORAS

Para la distribución de energía, la compañía requiere de una plantilla de empresas colaboradoras o contratistas que otorguen diversos servicios



02. 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.

03. NUESTROS SIETE COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD [1.2]

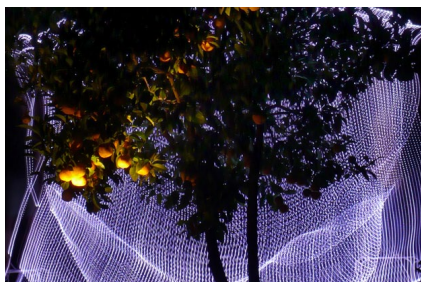
Chilectra tiene siete compromisos que inspiran su accionar, interrelacionando lo social, medioambiental y económico.



I NUESTRA CONDUCTA

COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO Y EL COMPORTAMIENTO ÉTICO

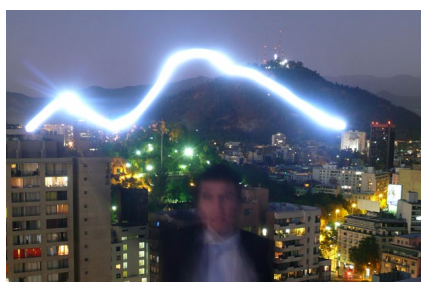
- La honestidad y la integridad son valores esenciales que deben guiar nuestro comportamiento.
- Nuestras relaciones están basadas en el diálogo y la confianza mutua con los clientes, accionistas, trabajadores, proveedores, colaboradores, instituciones públicas, organismos reguladores y otras instancias.
- Los principios de buen gobierno corporativo incluyen informar con rigor y transparencia acerca de 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

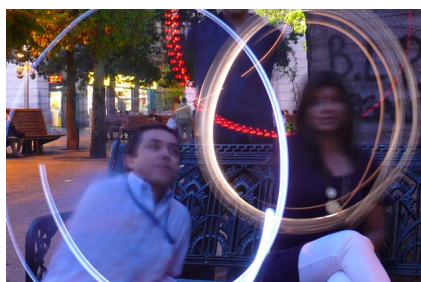
- La preservación del medio ambiente es un criterio integrado a la gestión de la empresa.
- Identificamos, evaluamos y gestionamos los efectos medioambientales que provocan nuestras actividades y nos esforzamos en minimizarlos.
- Nuestra actividad debe responder por la disponibilidad de los recursos 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 que esto sea una realidad, fomentamos una cultura de innovación entre nuestros empleados y colaboradores.



IV NUESTROS ACCIONISTAS

COMPROMISO CON LA CREACIÓN DE VALOR Y LA RENTABILIDAD

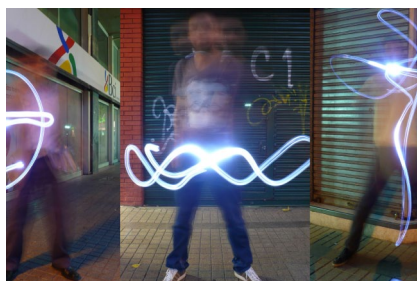
- Incrementar el valor de la empresa y proporcionar rentabilidad a nuestros accionistas está en la base de este compromiso.
- Teniendo como principios la lealtad y la transparencia, desarrollamos nuestra actividad empresarial de manera eficiente y competitiva.
- Nuestra meta es optimizar, de forma responsable,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



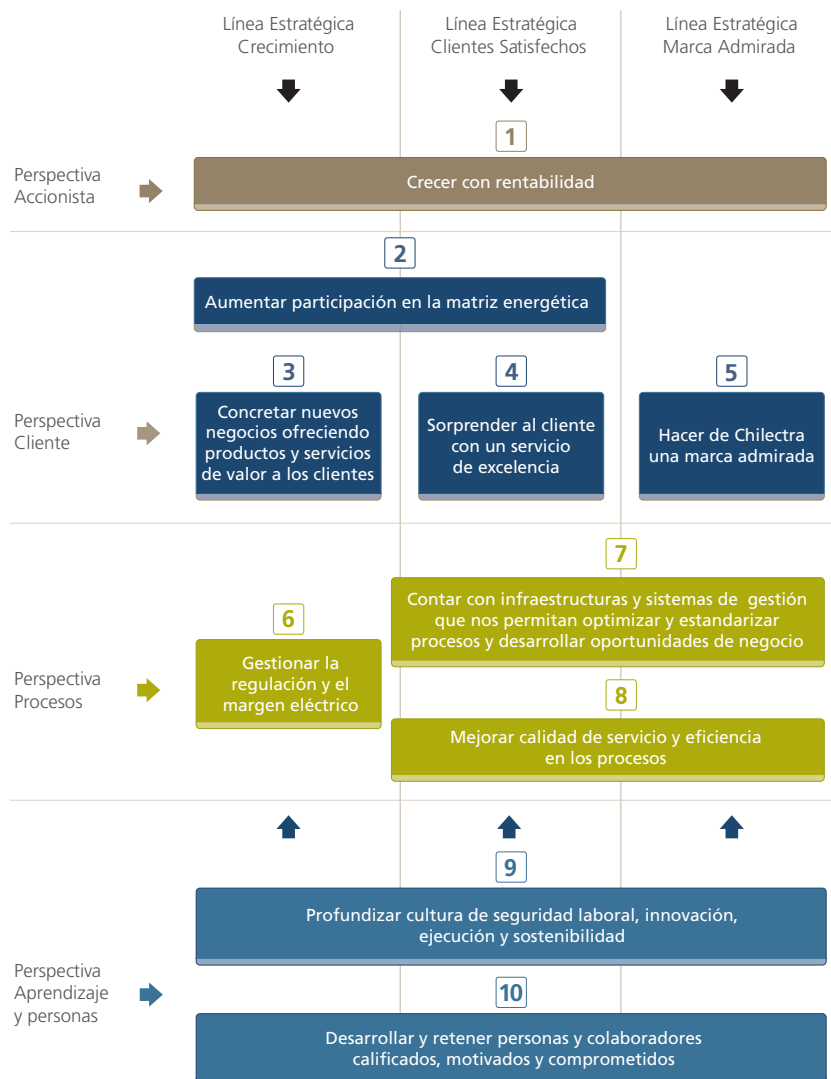
VII LA SOCIEDAD

COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE LAS SOCIEDADES EN 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.

04. PLAN ESTRATÉGICO CHILECTRA 2009 - 2011

La planificación estratégica de Chilectra es actualizada cada año, usando la metodología Balanced Scorecard que, entre otros atributos, permite monitorear los avances de la empresa respecto a sus metas. Nuestro plan tiene tres objetivos centrales: el crecimiento, la satisfacción de los clientes y la consolidación de la marca, reflejándose la sostenibilidad en todos los ámbitos.



05. PLAN ENDESA DE SOSTENIBILIDAD

Chilectra adoptó el "Plan de Endesa de Sostenibilidad PES 2008-2012", lanzado por Endesa en el primer semestre de 2009, el cual aplica a todas las filiales. Este plan a 5 años determina las prioridades estratégicas y las líneas de acción de la compañía en términos generales.

El Plan Chile de Sostenibilidad 2009-2012 (PES Chile) aspira a servir de marco para desarrollar y potenciar tanto las capacidades diferenciales de la compañía como sus activos intangibles, ayudando a generar valor a través de la construcción de confianza social y de otras ventajas aplicables en el mercado energético.

El PES Chile se estructura sobre el cumplimiento de los siete compromisos de sostenibilidad de Endesa e incorpora dos retos específicos determinados por

las demandas de los diferentes grupos de interés locales: mayor presencia y actuación en temas sobre cambio climático y enraizamiento local. Además, establece dar prioridad, dentro de la comunicación corporativa de la empresa, a los principios y temáticas de la sostenibilidad y actuar como un instrumento que permita poner en valor las acciones y reconocimiento de Endesa como empresa líder en desarrollo sostenible.

06. PACTO MUNDIAL [4.12]

Chilectra adhirió en 2004 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, un compromiso voluntario en el que las empresas que lo adoptan se obligan a respetar y proteger, en su ámbito de influencia, los 10 principios establecidos por el organismo y que están basados en el respeto a los derechos humanos, laborales, medioambientales y la lucha contra la corrupción.

También, desde 2004, la compañía informa a Naciones Unidas sus progresos en estos 10 principios a través de sus Informes de Sostenibilidad, ajustándose a los requerimientos del Global Reporting Initiative (GRI), el organismo que da pautas para elaborar los informes en el mundo. En su anexo, este Informe indica dónde encontrar los temas relacionados con estos ámbitos.

07. AVANCES EN CERTIFICACIÓN

En un proceso de avance que no se ha detenido, Chilectra certificó sus principales procesos internos bajo la norma ISO 9.001 de calidad y obtuvo la certificación de sus instalaciones bajo las normas de seguridad OHSAS 18.001 y ambiental ISO 14.001.

07.1. CONSOLIDAMOS EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Durante 2009 se dio un importante paso en la consolidación del Sistema Integrado de Gestión, que la compañía inició en 2007. Este sistema reúne la gestión en los ámbitos de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional: su finalidad es aunar esfuerzos para mantener la certificación de estas tres áreas. Dentro de este proceso destaca la realización de las auditorías internas y externas de forma integrada, lo que permite la mirada de los auditores responsables en los tres sistemas. Ellos buscan precisamente destacar las sinergias que se han producido por la integración de los sistemas de gestión. Se realizaron dos auditorías internas a toda la empresa y dos externas: acerca de Calidad (ISO 9.001), Medio Ambiente (ISO 14.001) y la actualización a la versión 2007 de la norma OHSAS 18.001.

DESAFÍO 2010

RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Encargar un análisis de brecha entre la ISO 26.000 y el quehacer de Chilectra.

0.7.2. LA NUEVA NORMA INTERNACIONAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL [4.12]

Durante 2009, nuestra empresa participó en la iniciativa de la Organización Internacional de Normalización (ISO) en el sentido de desarrollar la Norma ISO 26.000 sobre Responsabilidad Social. Esta norma, que será lanzada a nivel mundial en 2010, pretende fomentar el valor humano dentro de las organizaciones y sumar conocimiento en temáticas que involucren el progreso de

la comunidad. Chilectra participó, dentro del grupo Industria, en la revisión del borrador de dicha norma.

Si bien esta norma no será certificable, como otras emitidas por la misma organización, proveerá una guía práctica para ayudar a las organizaciones a avanzar en el ámbito de la Responsabilidad Social.

08. ASÍ INFORMAMOS A NUESTROS PÚBLICOS

Chilectra cuenta con variados medios de comunicación orientados a mantener un diálogo abierto con su público de interés. Todos ellos están disponibles en chilectra.cl.

08.1. Informes [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 término 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:** 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.

08.2. Medios de Comunicación

- **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.
- **Revista Foco, Ideas de Ciudad:** 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 cinco mil ejemplares, es distribuida entre autoridades, intelectuales, líderes de opinión y grandes clientes de la compañía.
- **Vía Chilectra:** Boletín trimestral con noticias de responsabilidad social.
- **Notas de Prensa:** Información regular hacia medios de comunicación.

09. DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS [4.14 - 4.15 - 4.16]

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, ha servido como guía para el levantamiento de las expectativas que tienen los grupos de interés de Chilectra.

El diagrama 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. A este trabajo se suma la 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.

RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS



010. 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 Metalmecánicas (Asimet).
- Colaboración con Policía de Investigaciones, Bomberos, Carabineros de Chile, Intendencia Metropolitana y Onemi.

0.9. RECONOCIMIENTOS CHILECTRA 2009 [2.10]**REFERENTE EN RSE**

Chilectra ocupó el cuarto lugar en el V ranking RSE 2009, organizado por la Fundación Prohumana junto a la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC) y revista Qué Pasa, el cual destaca a las mejores empresas del país en materia de responsabilidad social empresarial. Subió un puesto con respecto al ranking 2008.



EN EL SELECTO CLUB DE LAS 10 EMPRESAS QUE GENERAN MÁS VALOR EN CHILE



La compañía sigue marcando pauta. Nuevamente se encuentra en el cuadro de honor de las empresas que generan mayor valor agregado en el país, según el ranking EVA que cada año elabora Econsult y revista Qué Pasa. Ocupó un lugar privilegiado en la evaluación general de las compañías que han tenido un gran incremento EVA de los últimos cinco años, y el primer lugar entre las empresas de distribución eléctrica, liderando, por tercer año consecutivo, en el sector.

DESTACADA POR SU LIDERAZGO TECNOLÓGICO



Chilectra demostró su liderazgo en la premiación anual, que por tercer año consecutivo realiza el Centro de Estudios de Tecnologías de la Información de la Pontificia Universidad Católica de Chile, CETIUC. En la versión 2009, la compañía recibió un reconocimiento por desarrollar con éxito el proyecto “Ecochilectra: reciclando con energía”, un complejo sistema de Tecnología de la Información que realiza un aporte al cuidado del medio ambiente y favorece a los clientes: se basa en el reciclaje de residuos domésticos, que son valorados en dinero para luego descontarlos de la cuenta de energía eléctrica. Este proyecto será implementado en 2010.

LIDERAZGO EN MATERIA DE SEGURIDAD



En el marco del 47° aniversario del Concurso Nacional Anual de Seguridad, Chilectra recibió el reconocimiento “Esfuerzo en prevención de riesgos”, que se otorga a los concursantes que logren disminuir en 25% o más la tasa de frecuencia de accidentes, en relación con el promedio de los dos años anteriores.

RECONOCIDA EN CONCURSO ANUAL DE MEMORIAS



Por segundo año consecutivo, Chilectra fue reconocida por la revista Gestión y PricewaterhouseCoopers en el XIV Concurso Anual de Memorias de Sociedades Anónimas 2009, que distingue a los mejores reportes anuales del país. En esta oportunidad, la compañía recibió el premio en la categoría “Utilidad Pública”.

GRI DESTACA DOS INNOVACIONES



El recientemente publicado “Reporte de Derechos Humanos Corporativo: un análisis de las actuales tendencias”, (encargado a Realizing Right, el Pacto Mundial y el Global Reporting Initiative GRI), destacó a Chilectra por dos de sus iniciativas. La incorporación, en un caso polémico, de un sociólogo especializado en resolución de conflictos fue destacada por su carácter innovador y único. La otra iniciativa se refiere a la inclusión en el Informe de Sostenibilidad de una sección donde los líderes sindicales opinan sobre la empresa, que fue calificada como un caso pionero de transparencia y detalle.



Nuestros principios esenciales

La honestidad, integridad y transparencia rigen los comportamientos de Chilectra en todos los ámbitos de su gestión. Para resguardar este comportamiento ético, la compañía ha creado instancias y canales para denunciar, con plena libertad y garantía, actitudes contrarias a él. Estos instrumentos están a disposición tanto de nuestros trabajadores como de los clientes, colaboradores, accionistas y entes reguladores.

En el ámbito del buen gobierno, la responsabilidad central de la compañía implica hacer exhaustivas planificaciones para adelantarse a los requerimientos futuros; contar con eficientes controles en cada uno de los ámbitos de acción, y hacer una permanente revisión de las metas, objetivos y procesos, para ir adecuándolos a los nuevos escenarios.

Para ello se requiere contar con información veraz, transparente y oportuna: sin ella sería imposible determinar los desafíos que la empresa debe enfrentar para realizar sus actividades.

1.1. NUESTRAS HERRAMIENTAS PARA UN BUEN GOBIERNO [4.9]

La transparencia es uno de los puntos más importantes de nuestro accionar: ser transparente con nuestra acción y gestión es el principal valor de nuestra compañía.

En este aspecto, cumplimos rigurosamente con lo que nos exige la ley y los entes que nos controlan. Contamos con un Comité de Directores que vigila el comportamiento del accionista controlador frente al accionista minoritario y nos ocupamos de cumplir a cabalidad con el artículo 18 de la Ley de Mercado de Valores, que estipula que nuestros directores, ejecutivos principales y gerentes tienen la obligación de informar acerca de su participación con alguno de nuestros clientes, proveedores y competidores.

Además, Chilectra cuenta con distintos instrumentos para velar por el comportamiento ético al interior de la compañía y para sancionar acciones reñidas con éste.



Paralelamente, siguió perfeccionando las auditorías internas para hacer más eficientes las revisiones en las diversas áreas de la compañía.

1.1.1. CÓDIGO DE CONDUCTA [4.6 - 4.8]

Entre estas herramientas está el Código de Conducta. En la etapa de inducción, a cada nuevo trabajador se le informa y forma en el respeto a este Código de Ética, del Código de Comportamiento y Conducta en el Trabajo (Reglamento Interno) y también en el del Código de Cuidado y Seguridad en el Trabajo. [S03]

Constantemente se dan nuevos pasos en la difusión para el cumplimiento de esos principios. Durante 2009 se estudiaron propuestas sobre cómo hacer llegar a los empleados, de forma más eficiente, el Código de Ética para aplicarla durante 2010. La idea es reforzar entre los trabajadores, mediante ejemplos, la identificación de condiciones que no son éticamente correctas, ya sea con clientes, proveedores o en el trabajo mismo.

1.1.2. CANAL DE DENUNCIAS [4.6]

Nuestra conducta está permanentemente vigilada por los stakeholders, quienes cuentan con el Canal Ético para denunciar malas prácticas al interior de la compañía. Este instrumento garantiza tanto la confidencialidad del denunciante como la investigación de la denuncia por un ente independiente de la empresa. Los resultados de la investigación son entregados al denunciante y al más alto órgano de la compañía.

El Canal Ético recibe denuncias a través de la web (chilectra.cl) y del teléfono (800 225 288). La firma externa EthicsPoint gestiona las denuncias, de manera de dar garantía de confidencialidad.

Los 13 campos de la gestión empresarial contenidos en el Código de Conducta están replicados en este canal de denuncias: aspectos contables y de auditoría; confidencialidad o apropiación indebida; conflicto de intereses; desvío de recursos; apropiación indebida; protección del medio ambiente; falsificación de contratos, informes o registros; actuaciones relacionadas con suministradores

y contratistas; represalias; seguridad; infracciones relacionadas con valores o títulos; robo y otros.

1.1.2.1. El proceso en 2009 [SO4]

Durante 2009 se registraron cinco denuncias (tres a través del Canal Ético y dos por otras vías). De ellas, dos eran de carácter operativo (relacionadas con problemas de atención al cliente) y se trasladaron, según el procedimiento vigente, a las áreas correspondientes para su resolución. Las tres restantes motivaron la puesta en marcha de trabajos de investigación de los hechos denunciados.

De las cinco denuncias de 2009, cuatro están resueltas: tres sin evidencia de la existencia de casuísticas de fraude y una dio lugar a acciones correctivas y fue informada al Comité de Auditoría. Aún está en análisis una de las denuncias por conflicto de interés.

De las cuatro denuncias pendientes de 2008, todas están cerradas, dando dos de ellas lugar a acciones correctivas.



1.1.2.2. Auditorías con actualizaciones constantes [SO2]

El Plan de Auditorías de Chilectra está completamente sistematizado, de manera de ir actualizándolo y llevar un control constante de las acciones. Cada cuatro años se elabora el Plan, que define cómo analizar distintos procesos de la compañía, jerarquizados según su nivel de riesgo. Las auditorías específicas se definen cada cuatro meses, para adecuarlas a la contingencia. Los informes que se generan en cada proceso cuatrimestral incluyen planes de mejora de los problemas detectados y los compromisos de los directivos correspondientes para llevar adelante las soluciones. A la implementación de estas medidas también se les hace un seguimiento y evaluación. El Plan es revisado cada dos años y en este proceso los directivos de cada área determinan sus preocupaciones y qué tan críticas son desde el punto de vista de la operación.

Durante 2009 la Gerencia de Auditoría emitió 13 informes: uno de las áreas de apoyo, siete de la Gerencia Comercial, uno de la Gerencia Gestión de Redes y cuatro de Tecnologías de Información.

1.1.3. PROTECCIÓN DE ACCIONISTAS MINORITARIOS

Si bien más del 99% de la empresa está en manos de un solo controlador, tenemos las obligaciones propias de toda sociedad anónima, como la entrega de información al mercado respecto a la relación entre la empresa y los accionistas, de manera que los actores involucrados puedan adoptar decisiones con la mayor cantidad de antecedentes iguales para todos.

Los cerca de 5.000 accionistas minoritarios siempre han tenido un sistema de protección importante, lo que se refleja en el directorio: con el fin de velar por ellos, uno de los tres directores que lo integra no tiene relación con el grupo controlador.

La ley establece que cualquier transacción entre el accionista principal y una de sus sociedades debe pasar por el Directorio. Especifica una serie de requisitos para que esta operación sea abierta, en condiciones de mercado y cumpliendo con la finalidad de la sociedad. Y nosotros agregamos que sea vía licitación pública.

1.1.4. NUEVOS INSTRUMENTOS DE APOYO LEGAL



Durante 2009, la Fiscalía de Chilectra puso en marcha una biblioteca virtual sobre temas normativos nacionales, el que cuenta con un buscador especial que permite que la información esté fácilmente accesible para los especialistas. Allí pueden consultar jurisprudencia, antecedentes sobre un juicio, los libros y documentos que tratan el tema respectivo.

También se dictaron seis charlas a toda la empresa con información sobre el ordinario devenir de la compañía, con temas como la nueva ley laboral y la relación con los municipios, entre otros.

Siguió funcionando el servicio Fiscalía a sus Órdenes, implementado para resolver consultas personales de carácter jurídico que tengan nuestros empleados, orientarlos en su resolución y recomendarles profesionales idóneos que puedan tomar su caso. Durante 2009 se presentaron 16 consultas.

1.1.5. MODELO DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Nuestros procedimientos respecto de los conflictos de interés van más allá de lo estipulado por las leyes. Por ejemplo, la función de aprovisionamiento está delegada en Enersis, de manera de separar la función operativa de la compra, haciendo más transparente la elección de un contratista. Otro ejemplo es la norma interna en el sentido de que los directivos deben informar al Comité de Ética acerca de sus participaciones y actividades en otras empresas.

Siguiendo esta política, la compañía decidió implementar voluntariamente las modificaciones legales surgidas por el ingreso de Chile a la OCDE. El 2 de diciembre de 2009 se publicó y entró en vigencia la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado y blanqueamiento de activos (art. 27 de la ley 19.913), financiamiento del terrorismo o conductas terroristas (art. 8 de la Ley 18.314) y cohecho (arts. 250 y 251 bis Código Penal). Para la implementación de estas normativas, Auditoría Interna del Grupo Endesa está trabajando en un Modelo de Prevención que deberá contener al menos tres elementos: un Encargado de Prevención, un Sistema de Prevención de los delitos y la Supervisión y Certificación Externa del Sistema de Prevención de los delitos. La misma ley establece que la adopción de este Modelo de Prevención tiene carácter voluntario para las empresas pero, de existir éste, actúa como una eximente o, al menos, como una atenuante de responsabilidad penal de la respectiva persona jurídica al momento de aplicar las penas.

1.2. MECANISMOS DE DIÁLOGO [4.4]

Todos los trabajadores de Chilectra cuentan con mecanismos para hacer llegar sus sugerencias, inquietudes o reclamos a las instancias superiores. Pueden recurrir a las instancias regulares (jefatura inmediata, sindicatos, área de recursos humanos), o a la Gerencia General, previa solicitud de entrevista o envío de carta.

La compañía está constantemente monitoreando la satisfacción laboral de sus trabajadores, a través de consultas y mediciones. Los resultados de éstas son entregados a la plana ejecutiva, puestos en conocimiento del directorio y de todo el personal de la compañía.

En lo que respecta al diálogo con los accionistas, la legislación vigente y los estatutos de Chilectra regulan las distintas materias relacionadas con las Juntas de Accionistas: desde la periodicidad de las reuniones y formas de convocatoria hasta las materias de discusión y los mecanismos de deliberación.

1.3. DIRECTORIO [4.1]

El Directorio de Chilectra es elegido por una Junta Ordinaria de Accionistas y, para desarrollar su labor, está investido de todas las facultades de administración y disposición que la ley establece; además, representa a la sociedad tanto judicial como extrajudicialmente. [4.3]

Está compuesto por siete miembros que ejercen su función por un período de tres años, pudiendo ser reelegidos.

Para garantizar su independencia, ningún miembro del Directorio desempeña cargos ejecutivos ni administrativos dentro de la empresa. Los procedimientos



Nota: Jorge Rosenblut Ratnoff dejó el Directorio y la Presidencia de Chilectra en diciembre de 2009 para asumir la Presidencia de Endesa Chile.

para evaluar su desempeño se encuentran establecidos en la Ley de Sociedades Anónimas. [4.2]

1.3.1. COMITÉ DE DIRECTORES [4.9]

Las tareas principales del comité de directores, que realizó durante 2009, consisten en examinar las operaciones con empresas relacionadas, con el objeto de determinar si se ajustan a condiciones de mercado; examinar 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.

1.3.2. REMUNERACIONES [4.5]

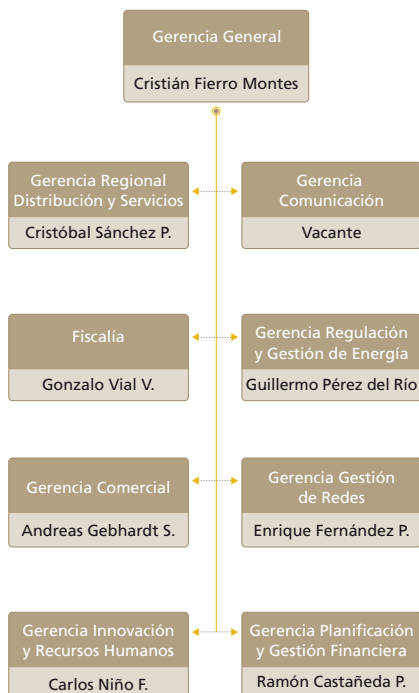
Las remuneraciones de los Directores y del comité de directores de la compañía no están vinculadas a los resultados obtenidos por la empresa, para así garantizar una mayor independencia en sus decisiones. Los montos son fijados por la Junta Ordinaria de Accionistas y, para los directores, están compuestas por un monto fijo más un variable por asistencia a las sesiones de Directorio; en el caso del Comité, la remuneración es enteramente variable, por asistencia. El detalle de las remuneraciones es publicado en la Memoria Anual de la compañía y se muestra en la siguiente tabla.

Remuneración del directorio y comité de directores
(miles de pesos)

	2007	2008	2009
Gastos por Remuneraciones	160.340	149.407	138.126
Gastos por Comité de Directores	25.486	26.565	19.663
TOTAL	185.826	175.972	157.789

Fuente: Chilectra S.A.

Estructura de la organización
[2.3 - 4.1]



DESAFÍOS 2010

BUEN GOBIERNO

- Diseñar un programa de información hacia las autoridades, entre ellas la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y el Ministerio de Energía.
- Readecuar nuestros reglamentos internos ante la nueva legislación de responsabilidad penal de las sociedades anónimas, formulada por el ingreso de Chile a la OCDE.
- Difundir y capacitar sobre el código de ética según propuesta elaborada.

1.4. DESIGNACIÓN NUEVO GERENTE GENERAL

En diciembre 2009 fue designado Cristián Fierro como gerente general de Chilectra, un chileno que viene de un recorrido largo por filiales de Endesa en Argentina y Brasil. Además, va a liderar el negocio de Distribución en América Latina.

1.5. CRITERIOS PARA SELECCIÓN Y CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES

La compañía busca proveedores que satisfagan las exigencias técnicas necesarias, sin consideraciones especiales entre extranjeros y locales. Superadas las exigencias técnicas, el factor decisivo es el precio. En algunos suministros muy sensibles a un quiebre de stock (como cables y transformadores de distribución), se maneja una proporción de 70% internacional y 30% local: no se compra el cien por ciento afuera, en resguardo de necesidades de reposición urgentes.

La calificación de proveedores es un proceso de gran importancia. Se inició en diciembre de 2008, con la redacción de la Norma de Aprovisionamiento, para todas las empresas del Grupo Enersis. En 2009 se trabajó en los reglamentos de calificación y contratación de servicios, materiales y equipos. Para 2010 queda



la etapa de homologación, es decir, una vez que un proveedor ha calificado, se homologará su producto de acuerdo a nuestras especificaciones técnicas.

1.5.1. COMPRAS CON CRITERIO DE SOSTENIBILIDAD

Chilectra está empezando a trabajar en un sistema de selección de proveedores que tome en consideración sus políticas de sostenibilidad. Se establecieron tres líneas de acción:

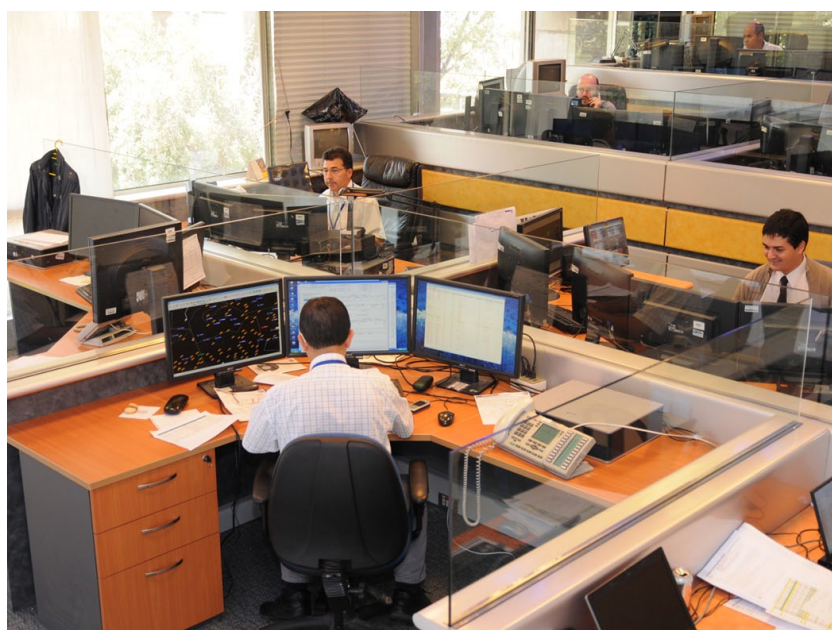
- Fomentar e impulsar la seguridad laboral de contratistas y proveedores.
- Extender los compromisos de sostenibilidad a lo largo de la cadena de aprovisionamiento.
- Dar garantía de suministro de bienes y servicios (apunta a no quedarnos sin stock).

En la parte ética, cuando se hace un contrato con proveedores o colaboradores de cierto volumen, se les pide suscribir ciertos comportamientos éticos y se les invita a formar parte de los mismos pactos internacionales que ha suscrito Chilectra en el ámbito de la sostenibilidad. Nos preocupamos de la situación de los empleados de estas empresas, exigiendo garantías de cumplimiento de indemnizaciones. También tenemos los mecanismos para verificar si han cumplido con los índices de seguridad en el trabajo y si les ofrecen cursos de capacitación para su desarrollo profesional. [+ INFORMACIÓN](#)

DESAFÍOS 2010

CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES

- Poner en práctica las líneas de acción relativas a las compras con criterio de sostenibilidad, tarea que se llevará a cabo en un trienio.



1.5.2. OPTIMIZAR FLUJO DE FACTURAS [EC6]

Chilectra implementó, en el segundo semestre de 2008, un sistema para dar mayor agilidad al flujo de documentos tributarios. Las ventajas, apreciadas en 2009 han sido notables. El principal beneficio de este nuevo sistema, Invoices, que utiliza un software desarrollado en Suecia, ha sido la rapidez y seguridad en el procesamiento de las facturas, lo que ha redundado en un pago más eficiente y rápido a las empresas colaboradoras y a los proveedores.

Las facturas acceden a un archivo único, donde se guarda tanto la imagen de ella –con un folio único que da el sistema- como todos sus datos, los que quedan almacenados en un archivo maestro. Esto permite un control del proceso desde su origen y el seguimiento de las facturas en cualquier etapa del proceso ante las consultas del proveedor. Antes que empezara a operar el sistema Invoices, las facturas demoraban entre 45 y 55 días desde que ingresaban hasta su pago. El segundo semestre de 2008, este proceso se redujo a 39 días en promedio, considerando las 11.901 facturas que se recibieron en ese periodo. Y, durante 2009, el promedio bajó a 36 días para las 20.776 facturas que se procesaron. El promedio se calcula considerando la fecha de pago de las facturas, la que va desde pago inmediato, a 30, 60 y 90 días, dependiendo de las condiciones contractuales. En la medida que el proceso se estabilice, este promedio irá mejorando, en beneficio de nuestros colaboradores y proveedores.

1.6. DETECTAR NECESIDADES DE INVERSIÓN [EU6]

Chilectra cuenta con sofisticados modelos de simulación para identificar las necesidades de inversión en el corto, mediano y largo plazo. Gracias a ellos puede planificar la expansión de su infraestructura con tres criterios fundamentales:

- Desarrollar y mantener la red eléctrica en condiciones óptimas, para asegurar el suministro.
- Adecuar las instalaciones a las normativas ambientales y de seguridad.
- Optimizar los costos de inversión y explotación.

Estos modelos permiten planificar el comportamiento de la red tanto en condiciones normales de operación como bajo situaciones de contingencia simple, es decir, con uno de los elementos de la red fuera de servicio.

1.6.1. PLAN DE INVERSIONES A 5 AÑOS [EU6]

Durante 2009 se actualizó el Plan de Inversiones 2010-2014, incorporando las vulnerabilidades detectadas, identificando las alternativas de solución y seleccionando aquellas que conformen un óptimo técnico-económico.

Tabla capacidad planificada en MW v/s la demanda proyectada a largo plazo [EU10]

	2010	2011	2012	2013	2014
Demanda Chilectra (MW)	2.189	2.272	2.383	2.489	2.600
Capacidad SS/EE Interconexión (MVA)	2.000	2.000	2.400	2.400	2.800
Capacidad SS/EE de Bajada AT/MT (MVA)	4.991	5.026	5.126	5.221	5.271
Capacidad Alimentadores (MVA)	3.867	3.935	4.001	4.086	4.161

Fuente: Chilectra S.A.

1.6.2. PLAN DE MANTENIMIENTO [EU6]

Estos planes permiten garantizar que cada equipo esté en condiciones de funcionar y contribuyen a alcanzar los siguientes objetivos:

- Cumplir con las exigencias reglamentarias vigentes, en especial las relativas a la seguridad de las personas y la conservación del medio ambiente.
- Optimizar el mantenimiento.
- Rentabilizar las instalaciones al prolongar su vida útil.
- Adaptar la calidad de servicio y suministro eléctrico a las exigencias de mercado.

1.6.3. PLANES DE CONTINGENCIA [EU21]

Chilectra cuenta con planes de contingencia que incluyen tres tipos de estrategias:

- Plan de racionamiento: que permite disminuir el consumo energético en caso de decretos de racionamiento por parte de la autoridad frente a un déficit prolongado de energía en el Sistema Interconectado Central (SIC).
- Plan de recuperación del servicio (PRS): que determina las 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: permite enfrentar condiciones adversas no frecuentes que impidan la normal distribución a los usuarios.





Nuestros esfuerzos por la protección del entorno [DMA EN - 4.11]

El hecho de tener un millón y medio de clientes confiere a Chilectra una gran responsabilidad en el sentido de hacer importantes aportes al cuidado del medio ambiente. Es una responsabilidad que asumimos con gran profesionalismo y tesón.

Nuestras políticas al respecto tienen diversas expresiones. Entre ellas, ocuparse de realizar nuestras actividades con el menor impacto posible, por lo cual estamos constantemente evaluando, previniendo y tomando acciones con esta finalidad; somos rigurosos en el cumplimiento de la legislación ambiental en todas nuestras actividades y promovemos el uso racional de los recursos naturales.

El estar certificados bajo la norma ISO 14.001 nos permite cumplir de manera acabada y sistemática con estos objetivos. Esta política abarca tanto nuestras actividades como nuestras instalaciones, desde subestaciones y redes hasta nuestras oficinas, y el desempeño de las empresas colaboradoras que trabajan para nosotros.

El resultado de las auditorías internas y externas da cuenta del éxito de las políticas de la compañía en materia ambiental.

2.1. NUEVOS DESAFÍOS: RECICLAJE DE RESIDUOS Y REDUCCIÓN DE CO₂

Dos proyectos innovadores quedaron muy avanzados durante 2009: un sistema de reciclaje de residuos, con incentivos para la comunidad, y la preparación de las soluciones solares para vender Certificados de Reducción de Emisiones a países desarrollados.

2.1.1. RECICLAJE EN TODO SANTIAGO



El aprovechamiento de los residuos domiciliarios reciclables es un tema pendiente en nuestra capital, pese a los múltiples y diversos beneficios que conlleva. Por este motivo, Chilectra ha dedicado grandes esfuerzos a elaborar un programa de reciclaje inclusivo y eficiente, que sensibilice y eduque a la población respecto de los beneficios económicos, sociales y ambientales de la separación en el origen de sus residuos inorgánicos reciclables. Este programa, denominado Ecochilectra, incluirá en su funcionamiento a todos los actores actuales del reciclaje, desde los recolectores hasta ONGs, empresas de reciclaje, municipios y clientes. Ellos serán articulados bajo procesos eficientes de recolección, utilizando tecnología de punta que permitirá llevar a cabo esta acción.

El proceso se realizará a través de aquellos clientes que se inscriban en el programa, que realicen la separación de sus residuos reciclables - botellas de bebidas desechables (PET), cartón, papel, vidrio y latas de aluminio-, y los entreguen en los Centros Ecochilectra o a los recolectores inscritos en el Centro. Ellos obtendrán, a cambio, un descuento en su cuenta de energía eléctrica.

Este programa será implementado como un piloto que buscará beneficiar, en su primera fase, a 2.500 familias. En el Centro Ecochilectra, además de recibir residuos, se desarrollarán charlas sobre la correcta separación en el origen de residuos sólidos domiciliarios inorgánicos y los procesos de reciclaje de los distintos materiales recibidos. Se planea abrirlo a la comunidad a partir del segundo semestre de 2010.

2.1.2. MDL: UNA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE KYOTO

Las empresas que implementen soluciones de agua caliente sanitaria u otro fluido con la tecnología Solar Electric implementada por Chilectra, podrían acceder a la obtención de Certificados de Reducción de Emisiones de CO₂ (CER, Certified Emission Reduction). Chilectra está elaborando la presentación de este proyecto MDL (Mecanismo de Desarrollo Limpio) a Naciones Unidas para obtener la validación.

El MDL es un instrumento flexible del protocolo de Kyoto, desarrollado para dar cumplimiento a las cuotas de reducción de emisiones por parte de los países desarrollados. Así, una nación podría comprar Certificados de Reducción de Emisiones (CER) a otra en vías de desarrollo que ha ratificado el protocolo de Kyoto, y acreditar las reducciones como si las hubiera realizado en su propio territorio. Con esto se cumplen los compromisos de reducir emisiones en el periodo comprendido entre los años 2008 y 2012.

El proyecto Solar Electric ha contribuido, hasta 2009, a la reducción de 172 toneladas de CO₂. La instalación de sistemas solares térmicos en el sector inmobiliario y la industria tiene como consecuencia directa la baja del consumo de energía eléctrica y/o térmica (gas o petróleo) lo que, además del efecto medio ambiental, disminuye los costos operacionales.

2.1.3. REDUCIR EMISIONES DE CO₂ [EC2]



Entre los desafíos de 2008 estaba avanzar en el desarrollo de proyectos internos de reducción de CO₂. En los años anteriores se estableció la metodología para el cálculo de las emisiones, de las cuales Chilectra es responsable y, en 2009, se focalizó el esfuerzo en el área de eficiencia energética, logrando una reducción del 15,4% de las emisiones por consumo energético interno.

Para la compensación de emisiones, se privilegió proyectos de alcance comercial, como promover la energía solar, pues es en estos proyectos comerciales que la contribución de Chilectra puede ser de mayor alcance.

2.1.3.1. Consumo indirecto de energía y emisiones indirectas de CO₂ [EN4]

Durante 2009, disminuyó en 5,6% la energía generada por diésel, en relación a 2008, debido al aumento de las otras fuentes de generación. La siguiente tabla muestra la composición, según fuente de generación, de la energía eléctrica entregada al Sistema Interconectado Central (SIC) y adquirida por Chilectra en 2009, distribuida a los clientes del área de concesión de la empresa.

Generación SIC por fuente de emisión

Año	Carbón	Diésel	Gas	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%
2009	16,3%	17,7%	4,6%	58,7%	2,6%

Fuente: Chilectra S.A.

Con respecto a la generación indirecta de CO₂, ésta se calcula según la información anterior y utilizando los siguientes factores de conversión:

- 900 ton CO₂/GWh, para centrales a carbón.
- 800 ton CO₂/GWh, para centrales diésel.
- 400 ton CO₂/GWh, para centrales a gas.

Emisión indirecta de CO₂ por fuente de generación
(ton Co₂)

Año	Carbón	Diésel	Gas Natural	Total
2009	1.413.539	209.413	804.932	2.427.884
2009	1.661.563	2.356.077	376.343	4.393.983
2009	1.602.200	2.198.122	143.825	3.944.147
2009	1.846.220	1.782.036	231.564	3.859.820

Fuente: Chilectra S.A.

Estas emisiones corresponden a una energía de 12.585 GWh, lo que corregidos por pérdidas técnicas del 6% (de transmisión y de distribución), nos permite estimar un factor de emisión promedio de 328,7 ton/GWh, para los clientes de Chilectra durante 2009.

2.1.3.2. Emisiones directas de CO₂ [EN16]

Este año, nuevamente se han calculado estas emisiones en base a la flota vehicular que la empresa utiliza, de forma directa e indirecta. En esta ocasión se incluyeron las flotas de 8 empresas colaboradoras. La metodología utilizada para el cálculo, igual que años anteriores, fue la desarrollada por The Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol).

Estimación de emisiones 2009 de CO₂ en transportes de Chilectra

	Cantidad vehículos		Total km recorridos		ton CO ₂	
Flota contratada directamente por Chilectra						
Tipo	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Automóvil	23	3	223.811	64.932	55	16
Camión	3	3	44.039	34.019	41	31
Camionetas	113	111	1.809.226	1.609.346	487	433
Furgones	37	48	835.062	711.745	230	192
Sation Wagon	0	3	0	39.514	0	11
Minibus	1	0	6.024	0	2	0
TOTAL	177	168	2.918.162	2.459.556	813	682
Flota utilizada por los Colaboradores de Chilectra						
Automóvil	13	0	s/i	0	14	0
Camionetas	121	148	1.931.668	4.086.187	652	1.724
Furgones	81	7	3.654.976	477.410	2.050	206
Camiones	2	68	36.512	1.626.549	34	1.501
TOTAL	217	223	5.623.156	6.190.146	2.750	3.431

Fuente: Chilectra S.A.

Al revisar los datos expuestos, destaca un alza del 10% en los kilómetros recorridos, situación que se explica con la ampliación de la cantidad de colaboradores estudiados.

2.1.3.3. Emisiones de CO₂ en instalaciones [EN16]

La estimación de la generación de CO₂ en las instalaciones de Chilectra se efectuó utilizando el factor de emisión promedio de 328,7 ton CO₂/GWh, obtenido anteriormente. En 2008, el factor calculado correspondió a 358 ton/GWh.

Estimación de emisiones de CO₂ en instalaciones de Chilectra

	Energía consumida (GWh)		CO ₂ generado (ton)	
Tipo	2008	2009	2008	2009
Oficinas Comerciales	1,17	0,97	418	319
Oficinas Administrativas	2,40	2,17	859	714
SS/EE	5,07	4,81	1.813	1.581
TOTAL	8,63	7,96	3.090	2.615

Nota: Los datos 2008 difieren del informe anterior, ya que se agregan consumos (GWh) de instalaciones no contempladas en 2008.

Fuente: Chilectra S.A.

2.1.4. ANÁLISIS DE RIESGO MEDIOAMBIENTAL

Nuestro nuevo dueño controlador –Enel– tiene una política medioambiental muy desarrollada y ya se está iniciando un trabajo para incorporar sus buenas prácticas a nuestra organización. En primer término, se hizo un análisis piloto de riesgo medioambiental en la subestación El Salto. Paralelamente, se conformó un equipo mundial al interior del grupo de empresas, y se contrató a una auditora externa para analizar procesos, de manera de prevenir, mitigar y enfrentar eventuales incidentes ambientales. Esta experiencia servirá de modelo para aplicarlo, paulatinamente, en otras SS/EE.

Este modelo de riesgos medioambientales de Enel es totalmente congruente con el que Chilectra ha desarrollado desde los inicios del Sistema de Gestión Ambiental, en 2005. Ambos modelos han arrojado resultados semejantes, por lo tanto, la empresa ya ha tomado las directrices necesarias para asegurar el control de sus aspectos e impactos ambientales.

2.1.5. EXPLORANDO UNA TARIFA VERDE

Importancia asignada a tarifa verde



Este año comenzamos a plantearnos la posibilidad de ofrecer una tarifa especial para aquellos clientes que usen nuestra energía generada por fuentes no convencionales. La iniciativa nace de la proximidad de nuevas regulaciones en aspectos ambientales, las que ya son realidad especialmente en países europeos. Para enfrentar el tema efectuamos una investigación, con entrevistas a clientes realizadas por los especialistas que potencialmente podrían verse relacionados con el tema. La principal conclusión que pudimos obtener es que una tarifa verde es más relevante en empresas exportadoras o que proveen a exportadoras que llegan a mercados donde el tema es más riguroso, por ejemplo, el europeo.

2.2. UNA CONDUCTA ORIENTADA AL USO EFICIENTE DE RECURSOS

2.2.1. REDUCCIONES DE 7,8% EN CONSUMO ELÉCTRICO [EN3 - EN5 - EN7]

Desde 2006, cada vez que se remodela un piso en nuestro edificio corporativo, ponemos en práctica todos los avances tecnológicos respecto al uso eficiente de energía, principalmente en iluminación: hemos obtenido hasta un 30% de reducción de consumo en iluminación. Hasta 2008, la mitad de las instalaciones del edificio central ya contaban con iluminación ultra eficiente. Aprovechando las renovaciones en las instalaciones se implementan equipos con los mayores estándares de eficiencia energética. Durante 2009, se consiguió, en promedio, una disminución de consumo de energía del 7,8% mediante el reemplazo de acondicionadores de aire y de luminarias de mayor eficiencia en algunas dependencias.

También se efectuó un catastro para reemplazar los tubos fluorescentes, en dependencias administrativas, por elementos con tecnología T5, de menor consumo y mayor eficiencia.

DESAFÍOS 2010

RECICLAJE Y ANÁLISIS DE RIESGO

- Poner en marcha el piloto del programa Ecochilectra.
- Extender al 20% de las SS/EE el piloto de evaluación de riesgo medioambiental.



Consumos y reciclajes

Consumo de agua



2006	115.756 m³
2007	122.865 m³
2008	113.958 m³
2009	125.547 m³

Consumo de energía eléctrica



2006	8,98 GWh
2007	8,40 GWh
2008	8,63 GWh
2009	7,96 GWh

Aceite regenerado



2006	103.600 litros
2007	96.600 litros
2008	138.000 litros
2009	78.950 litros

Papel para reciclado



Ascendió a
6,64
ton de papel



• Gestionadas a través de la Fundación San José. Dicha cantidad equivale a **4.980 pañales** o **2.490 raciones de leche**, para los niños a quienes prestan ayuda.

2.2.2. CONSUMO DE PAPEL Y AGUA

Durante el segundo semestre avanzamos en establecer los sistemas de recolección de información responsable sobre el consumo interno de papel para impresoras, agua y energía. El objetivo es dimensionar, mes a mes, los indicadores de consumo para que cada área pueda fijar sus objetivos de reducción y tome las decisiones necesarias a partir de la información detallada disponible.

La variación neta entre el 2008 y 2009, en el consumo de agua revela un crecimiento del 9,2%, especialmente por el aumento del riego en SS/EE.

Durante 2009, debido al atraso de las lluvias y su menor intensidad, se aumentó el consumo de agua en Subestaciones de Poder, por riego de jardines y arborizaciones. Este aumento de 2,8% se compensó con un ahorro en el consumo de agua sanitaria, también de 2,8%.

Respecto del papel, fueron impresos un total de 8.378.810 documentos (39 ton aproximadamente). Durante 2010 se terminará de reemplazar todas las impresoras por equipos que permiten la impresión por ambas caras para conseguir un ahorro importante de papel.

2.2.2.1. Manejo de papeles, cartuchos y tonner [EN2]

La compañía juntó, en 2009, 6,64 toneladas de papel, las que fueron gestionadas para su reciclaje a través de la Fundación San José. Esa cantidad equivale a 4.980 pañales o 2.490 raciones de leche, para los niños a quienes ayuda la fundación.

Los tonner y cartuchos de impresoras que se usan en la compañía son entregados a la Fundación María Ayuda, con la que Chilectra posee una relación hace bastante tiempo. En 2009 se le entregaron 100 kilogramos.

2.2.3. MATERIALES UTILIZADOS POR LA EMPRESA [EN1]

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.

Materiales usados por Chilectra				
	2006	2007	2008	2009
Transformadores de Distribución (un)	194	318	278	211
Cobre (ton)	1.219	285	585	394
Aluminio (ton)	433	161	571	711
Papel (ton)	322	291	280	346
Cruceta de Hormigón (un)	921	1.516	5.564	3.285
Cruceta de Madera (un)	5.143	840	250	346
Cruceta de Fierro Galvanizado (un)	972	858	468	310
Poste de Hormigón Armado (un)	7.414	3.729	6.736	5.371

Fuente: Chilectra S.A.

2.2.3.1. Material reciclado [EN2]

Prácticamente todo el material eléctrico usado no proviene de reciclaje, con excepción del fierro y acero, del cual en 2009 no se tiene registro segmentado respecto de su origen.

2.3. MENOR IMPACTO DE NUESTRAS INSTALACIONES

Cuidar el entorno y el impacto de nuestras instalaciones es una preocupación constante. Así, en 2008 se hizo un levantamiento para identificar la problemática ambiental en nuestra operación, mantenimiento de subestaciones y de instalaciones en general, el que sirvió de base para las labores realizadas en 2009.

2.3.1. CONDUCTORES DE ALTA CAPACIDAD

Una de las tecnologías más eficientes en materia de bajar el impacto medioambiental es el uso de conductores de alta capacidad. Estos permiten satisfacer la creciente demanda de energía sin instalar más líneas y subestaciones. Durante 2009 los instalamos en el refuerzo de línea 110 kV El Salto-San Cristóbal. [+ INFORMACIÓN](#)

2.3.2. REUTILIZACIÓN DE ACEITES [EN2]

En 2009 se regeneraron 33.150 litros de aceite con motivo del retiro de azufre corrosivo contenido en el Transformador 220/23 kV de la S/E Lampa.

Aceite regenerado (litros/año)				
	2006	2007	2008	2009
En transformadores en Servicio	82.600	55.600	89.000	33.150
Aceite tratado en Planta	21.000	41.000	49.000	45.800
TOTAL	103.600	96.600	138.000	78.950

Fuente: Chilectra S.A.

Además, fueron tratados 45.800 litros de aceite dieléctrico en la bodega de Chilectra, especialmente habilitada para tales efectos. Este proceso permite devolverle las propiedades originales, dejándolo como nuevo; se caracteriza por su alta eficiencia y por generar una cantidad mínima de residuos sólidos y líquidos.

2.3.3. PREVENIR LA CONTAMINACIÓN POR ACEITES [EN26]

El objetivo de esta mejora ambiental consiste en implementar, en todas las subestaciones de poder, un sistema para evitar la contaminación producida por derrame de aceite. En 2009 se construyó un foso colector y una pileta colectora de aceite en la subestación Andes, completando así 30 subestaciones que cuentan con este sistema de obras civiles.

2.3.4. MEJORAS EN SUBESTACIONES [EN11 - EN13 - EN14]

Todos los años, Chilectra trabaja en reducir el impacto visual y acústico de las subestaciones, para cumplir con la normativa vigente. Durante 2009 se construyó una faja arborizada en S/E La Dehesa de 8.000 m². Además, se ampliaron las pantallas acústicas en S/E Santa Rosa Sur y se instalaron pantallas vegetales en SS/EE San Joaquín, La Cisterna, Lo Valledor y Pajaritos (en ésta se amplió la pantalla existente). Estas últimas iniciativas son voluntarias de la compañía, no exigidas por la normativa.

2.3.5. INSTALACIÓN ALCANTARILLADO [EN26]

Constantemente estamos normalizando los servicios de alcantarillado de aquellas subestaciones que aún poseen fosos sépticos y que se encuentran emplazadas en sectores donde ya existe red pública, según exige la normativa sanitaria. En 2009 se realizó esta faena en las subestaciones Santa Rosa Sur, Quilicura y Lo Boza.

2.3.6. MONITOREO AMBIENTAL [EN26 - PR1]

2.3.6.1. Medición de ruido y vibraciones

Chilectra realiza mediciones sistemáticas para evaluar el cumplimiento de las normativas en cuanto a emisiones de ruido. Estas se realizaron en las subestaciones de Chena, Cisterna, El Salto, Ochagavía, Pudahuel, Recoleta, San Joaquín, San José, San Pablo, Santa Elena y Santa Rosa Sur. Adicionalmente, se realizó la medición de ruido a los transformadores de distribución MT/BT ubicados en Av. Los Leones N° 203 y Av. Carrión N° 1319 y medición de vibraciones al transformador ubicado en Av. Guanaco N° 1323.

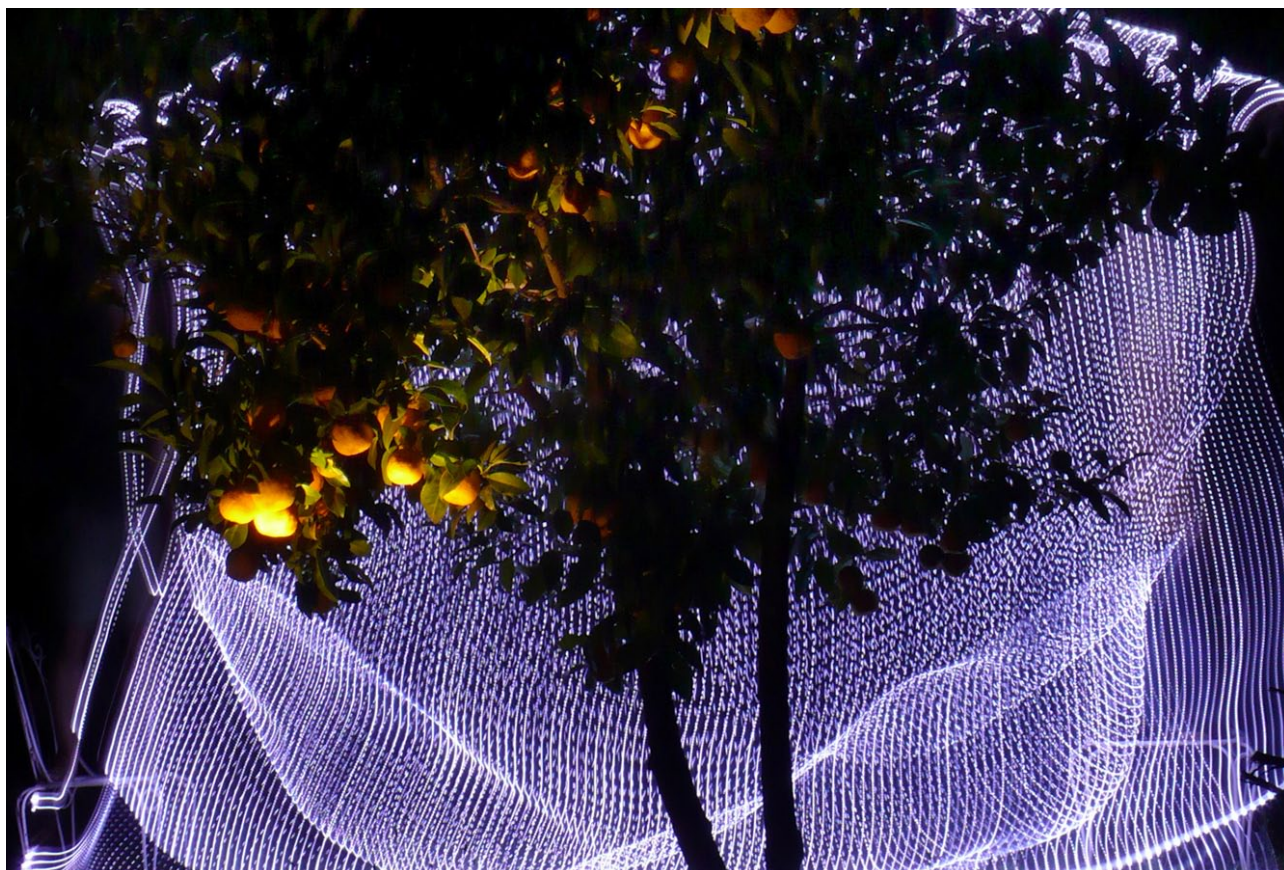
Además, para el cumplimiento cabal de sus compromisos, la empresa envió el equipo de medición de ruido a la fábrica en EE.UU., para calibrarlo y certificar la calidad de la información obtenida.

2.3.6.2. Mediciones de campos electromagnéticos y radio interferencia

Al no existir una legislación vigente que regule estas emisiones, Chilectra ha adoptado voluntariamente la norma de la International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection (ICNIRP) Las mediciones realizadas en las líneas de 110 kV -Tap Club Hípico, Tap Lo Prado, Tap Santa Raquel, Chena–Cerro Navia, El Salto–San Cristóbal, Los Almendros–El Salto y en la línea 12 kV Belloto, arrojaron resultados bastante más bajos que los valores recomendados por la norma.

2.3.7. RETIRO DE PASIVOS AMBIENTALES [EN26]

El levantamiento ambiental en subestaciones de alta tensión, realizado en 2008, detectó que era necesario realizar gestiones para una disposición final de material de instalaciones y material de construcción que se encontraba en las subestaciones de poder. Esta labor se realizó, dando cumplimiento a los estándares del Sistema de Gestión Ambiental bajo la Norma ISO 14.001.



2.3.8. INVERSIÓN Y GASTO AMBIENTAL [EN30]

2.3.8.1. Inversión ambiental

Esta ascendió a \$439 millones. Dentro de las actividades que se consideran en este ítem están el alcantarillado en subestaciones, fosos colectores de aceite, pantallas vegetales, arborización, retiro de pasivos ambientales en subestaciones, ampliación de pantallas acústicas, diseños paisajísticos, estudio de emisión PM10 y Space Cap, entre otros.

2.3.8.2. Gastos ambientales

En 2009 hubo un gasto de \$873 millones en actividades como roce y poda de árboles en líneas AT, mantención de jardines y control de malezas en recintos de subestaciones, poda y tala en líneas MT-BT, estudio de vibraciones, mediciones de campos electromagnéticos y radiointerferencia y calibración de sonómetro. De este valor, \$863 millones corresponde a poda de árboles, roce de vegetación, mantención y control de jardines.

2.3.9. PLANES DE CONTINGENCIA [EU21]

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. En 2009 se realizó un simulacro de emergencia ambiental en una bodega de almacenamiento de aceite dieléctrico. 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.

2.3.10. ACCIDENTES AMBIENTALES [EN23]

En 2009 ocurrieron siete accidentes ambientales en las líneas de distribución y en subestaciones eléctricas de Chilectra, los cuales significaron 1.907 litros de aceite dieléctrico derramado. Destacó un escurrimiento, de aproximadamente 1.500 litros, que se produjo en la subestación El Salto. Se aplicaron los planes de contingencia correspondientes y se restauró el lugar, reemplazando aproximadamente 83 toneladas de tierra contaminada con aceite las que fueron dispuestas en un relleno de seguridad debidamente autorizado. Esto permitió que el accidente no tuviera consecuencias persistentes en las zonas afectadas. La situación generó una revisión de los mecanismos de trabajo para evitar que se repitan en el futuro.

2.3.11. GENERACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS [EN22]

La generación de residuos sólidos en la empresa constituye uno de los aspectos ambientales más importantes. El comportamiento de sus números mantiene una tendencia relativamente estable, con excepción del accidente ambiental en la subestación El Salto.

Datos residuos sólidos

	2006	2007	2008	2009
Peligrosos				
Aceite (l)	2.950	3.680	6.803	4.897
Baterías (kg)	7.340	4.960	5.287	6.300
Elementos. Contaminados con Aceite (kg)	s/i	6.200	52.680	114.240
PCB	0	0	0	0
Pilas (kg)	s/i	4.817	5.514	4.220
No Peligrosos				
Restos Vegetales (kg)	s/i	85.746	97.799	273.100
Escombros (ton)	s/i	10.765	38.953	27.626

Fuente: Chilectra S.A.

2.4. CAPACITACIÓN AMBIENTAL

2.4.1. A NUEVOS COLABORADORES



En 2009 comenzaron a operar nuevos contratistas en la gerencia de Gestión Redes de Chilectra, los cuales ya habían trabajado con la empresa y conocían nuestro sistema de gestión ambiental. A aquellos que no poseían la experiencia necesaria se les solicitó, vía contrato, contar con la certificación de su Sistema de Gestión Ambiental en un plazo de 18 meses.

La política de Chilectra es realizar un acompañamiento en estas actividades, el que se manifiesta principalmente en la capacitación del personal nuevo y en la evaluación del funcionamiento del contrato, tanto en la parte técnica como en los aspectos ambientales. Durante 2009 se realizó una capacitación a la totalidad de trabajadores de líneas de alta tensión en los aspectos básicos del Sistema de Gestión Ambiental de Chilectra. Incluyó a 23 personas, entre trabajadores, supervisores y prevencionistas de riesgo.

DESAFÍOS 2010

INSTALACIONES PROPIAS

- *Elaborar un plan de gestión ambiental para redes de media tensión. Estas son las que tienen un mayor impacto en la poda de árboles que rodean nuestras líneas de distribución.*
- *Plan de medición de vibraciones en equipos de subestaciones y de transformadores de distribución.*

2.4.2. E-LEARNING AMBIENTAL

La empresa tuvo acceso a una capacitación por e-learning sobre el Sistema de Gestión Ambiental, el cual incluye desde los conceptos generales hasta los procedimientos específicos para el control de los aspectos ambientales significativos de la empresa. Contó con una participación del 77% del personal.

La utilización de plataformas informáticas para el desarrollo de los conocimientos de los empleados asegura la disponibilidad de información cada vez que se requiera y también es utilizada, con gran éxito, en las inducciones a las nuevas contrataciones de Chilectra. De esta forma nos aseguramos que cada trabajador relacione sus actividades con el impacto ambiental que eventualmente podría producir.

2.5. INICIATIVAS CONSOLIDADAS CON LA COMUNIDAD [S01]

2.5.1. BRIGADAS AMBIENTALES

Igual que en años anteriores, el programa de las Brigadas Ambientales de Chilectra trabajó con jóvenes de centros educacionales de la Región Metropolitana. El tema central de 2009 fue el reciclaje; cuatro colegios participaron en el programa. Se realizaron charlas relacionadas con la gestión de residuos y reciclaje, a cargo de empresas especializadas, además de charlas sobre eficiencia energética. También se realizaron visitas al Centro de Operaciones del Sistema (COS) de Chilectra. Los colegios compitieron en la implementación de un sistema de gestión de residuos (papel, cartón, vidrio, latas de bebida y botellas plásticas): resultó ganador el Liceo Industrial Rafael Donoso Carrasco, de Recoleta.

Como un hito dentro del programa, se realizó un encuentro de integración de prácticas ambientales, en el cual los colegios compartieron sus iniciativas en la materia. Esta actividad permitió no sólo intercambiar experiencias e ideas, sino también que los brigadistas se conocieran y establecieran lazos.

2.5.2. RECOLECCIÓN DE PILAS



Dentro de las iniciativas consolidadas de Chilectra, destaca la campaña de Recolección de Pilas que mantiene la empresa. En 2009, la cantidad recolectada y dispuesta con una empresa especializada en residuos peligrosos ascendió a 4,22 ton, cifra comparable con la de años anteriores, lo que está demostrando que esta campaña ya está plenamente integrada en los hábitos de una cantidad determinada de clientes. Este es un servicio que entrega Chilectra en forma completamente gratuita a los clientes residenciales.

2.5.3. LAS MISIONES DE CHISPITA



Chispita se instaló, entre los niños, como el referente en cuidado del medio ambiente, a través del programa "Agente Ambiente". Este involucra a los niños como actores en una misión. Los pequeños, al igual que Chispita, pueden transformarse en un agente, descubrir las misiones a través de mensajes secretos vía chispita.cl, y cumplirlas. El uso de internet y las prácticas de web 2.0 han permitido una comunicación efectiva, logrando participación directa de los niños como motores del mensaje al interior de las familias.





La primera misión, en noviembre de 2008, abordó la recolección de pilas y la segunda, en agosto de 2009, fue Reciclaje en tu Casa. Tras enseñar qué es el reciclaje y cómo se puede practicar en el hogar, la misión era armar un objeto útil a partir de elementos reciclados y subir una fotografía a la galería de chispita.cl. Llegó un total de 124 imágenes de elementos reciclados. Adicionalmente, para esta campaña se creó un juego llamado Fábrica de Reciclaje, que enseñó sobre los grupos de elementos comunes que se pueden reaprovechar: los niños armaron 756 figuras.

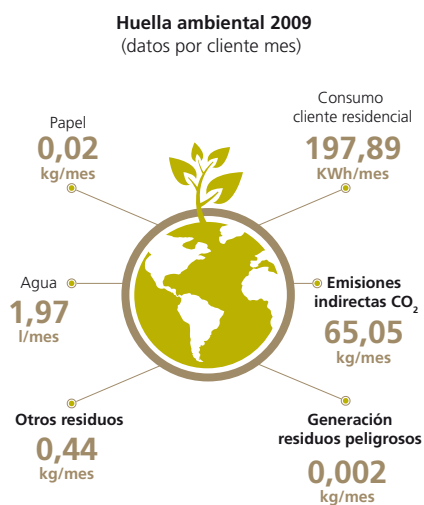
Chispita.cl tiene 27.500 niños registrados, de los cuales 2.083 son Agentes Ambiente y todos los programas del club involucran a los padres.



2.6. HUELLA AMBIENTAL DE CHILECTRA

Como cierre de este capítulo sobre medio ambiente, Chilectra informa sobre la huella ambiental que han generado sus actividades en 2009. Su cálculo se hace a partir del consumo promedio mensual de un cliente residencial, principalmente porque la venta de energía constituye el negocio principal de la empresa.

En esta clasificación destacan las emisiones de CO₂: corresponden a las emisiones de generación a partir del factor de emisión de 328,7 g/KWh calculado anteriormente. El consumo de papel se justifica principalmente por las actividades administrativas de la empresa y la impresión de la cuenta de electricidad, la que por ley debe ser entregada físicamente a los clientes. La nueva tendencia es usar medios electrónicos para emitir los documentos de cobro; la empresa ofrece este tipo de cobro a quienes lo deseen.





Nuestros caminos para la generación de valor

La Innovación es, para Chilectra, el camino indispensable para cumplir cabalmente con su misión como empresa comprometida con el desarrollo sostenible, cual es la creación de valor y la optimización de recursos.

Por este motivo, desde 2004 contamos con el programa Crea Chilectra, que tiene como misión principal generar una verdadera cultura de innovación en cada una de las áreas de la compañía y concebir nuevos productos y servicios más eficientes para los clientes y la adopción de tecnologías más amigables con el entorno.

A través de un capital de riesgo interno que asigna recursos a proyectos de modelos de negocios, mejora continua, seguridad de las personas y gestión de tecnologías, Crea Chilectra forja las herramientas y los procesos necesarios para el fomento de la innovación.

Todo esto con la clara conciencia de que las decisiones que se tomen hoy serán decisivas para la calidad de vida de las futuras generaciones.



3.1. CÍRCULOS DE INNOVACIÓN: UNA NUEVA RED DE VALOR

La innovación dentro de Chilectra partió hace 5 años, muy centrada en iniciativas internas, estimulando y acogiendo los proyectos de los propios funcionarios. Ahora se dio un paso importante, al conectar la red de funcionarios con la red exterior, de proveedores, clientes y universidades, para potenciar la cadena de valor a través de la generación de vínculos positivos. Tanto en Chile como en el resto de las distribuidoras del grupo en Latinoamérica, se crearon los Círculos de Innovación de Endesa (CIDE), cuyo fin es realizar desarrollos tecnológicos en conjunto con los principales proveedores en el ámbito de la distribución eléctrica, con claros beneficios mutuos.

3.1.2. ALIANZAS PARA SUMAR CONOCIMIENTO [EU8]



El propósito de los Círculos es abordar una innovación no restringida al producto, sino referida también al modelo de negocio; una innovación basada en la experimentación y en la colaboración entre empresas, universidades, sector público y, por supuesto, usuarios.

La expertise de cada participante suma inteligencias y saca adelante iniciativas, principalmente, en seis ámbitos:

- Eficiencia energética
- Transformación energética
- Red de media y baja tensión
- Red de alta tensión
- Medidores
- Nuevos modelos de negocio

Se han potenciado las relaciones permanentes con diversas universidades, como Católica de Chile, Técnica Federico Santa María, USACH y Mayor, ampliando de esta manera la importante red de valor en el ámbito de la investigación, el desarrollo y la innovación (I+D+i).

En esta misma línea, como miembros del Club de la Innovación perteneciente al Centro de Innovación y Tecnología (CIT) de la Universidad Adolfo Ibáñez, hemos emprendido iniciativas de colaboración con empresas, tales como Siemens, 3M, entre otras; con ellas se comparten experiencias en torno a la innovación, creando sinergias que permiten inducir temas de interés entre sus socios y aprovechar oportunidades comunes mediante diversas actividades.

3.1.3. GENERACIÓN DE NUEVAS EMPRESAS



Dado el nivel de desarrollo del sistema de innovación de Chilectra, el Comité de Innovación de la compañía -integrado por sus principales ejecutivos- decidió participar en la Plataforma de Emprendimiento Corporativo Dictuc - Feedback de Clase Mundial, apoyado por Innova Chile de Corfo. Chilectra participa como empresa beneficiaria final de sus resultados.

Corfo adjudicó el proyecto y la idea es generar empresas separadas de la matriz para hacerse cargo de negocios con los méritos suficientes para estar fuera de la compañía, pero siempre dentro del grupo.

Los objetivos del programa desarrollado por las empresas Dictuc S.A. y Feedback Comunicaciones S.A. son:

- Generación de información y soporte para las decisiones en el proceso de separación de áreas de negocios desde la empresa matriz (spin offs).
- Generación de proyectos tecnológicos en torno a problemas y oportunidades en el negocio central de Chilectra.
- Levantamiento de oportunidades de negocios conjuntos con empresas complementarias de la red de la plataforma Dictuc-Feedback.
- Participación de equipos de Chilectra en seminarios y talleres de capacitación, inter e intra-empresa, con expertos internacionales del Boston Consulting Group y profesores/colaboradores del IESE Business School.
- Participación, diseño y desarrollo de talleres para el fortalecimiento de las capacidades de innovación y actualización tecnológica, con expertos de alto reconocimiento en temas priorizados por Chilectra.
- Aplicación de encuestas para medir la percepción interna respecto a la alineación estratégica de la empresa con la innovación.

Se desarrollarán proyectos de I+D aplicados a temas relacionados con el negocio principal de Chilectra, con su ADN, orientados a la rebaja de costos y al mejoramiento operacional de procesos.

3.2. ACCIONES INTERNAS: CREA CHILECTRA 2.0

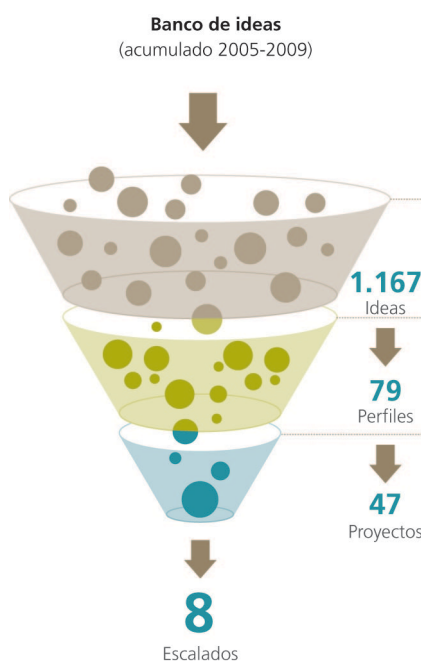
En el marco del emprendimiento corporativo, incorporamos nuevas herramientas para desarrollar y potenciar la gestión de la innovación.

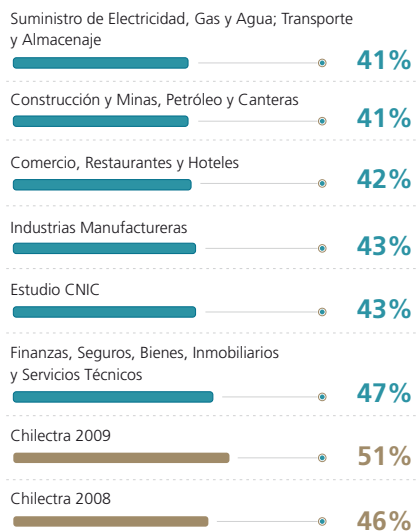
El desafío es que la innovación al interior de la compañía -que se encuentra en una nueva fase 2.0- cuente con una gestión más compleja y sofisticada.

3.2.1. LOS BENEFICIOS DE LA ETNOGRAFÍA

En este ámbito, 2009 fue especialmente fructífero: Crea Chilectra recibió 112 ideas, de las cuales 17 fueron resultado del proyecto de Observación Activa, iniciado en 2008. Este consiste en un análisis tipo etnográfico del mercado de clientes de la compañía, con el objetivo de impulsar ideas innovadoras que otorguen un servicio que los sorprenda. Al estudiar a nuestros usuarios en forma directa, participando en sus actividades cotidianas, observando sus comportamientos y entrevistándolos en profundidad, es posible conocer los motivos muchas veces ocultos que guían sus decisiones. De esta forma, es posible generar innovaciones que realmente interpreten sus aspiraciones no verbalizadas.

Hasta ahora han participado cerca del 40% de los empleados de Chilectra, y de las 17 ideas resultantes del proceso, 2 pasaron a la siguiente etapa del sistema, luego de ser evaluadas por el comité. Adicionalmente se perciben otras ventajas: estimular una mirada más centrada en el cliente y el trabajo en equipo.



Benchmark empresas con estudio cultura pro innovación a nivel nacional (2007 - 2008)**3.2.2. ALZA EN CULTURA INNOVADORA**

En el marco del proyecto Plataforma de Emprendimiento Corporativo Dictuc – Feedback de Clase Mundial, se planificó la aplicación de la encuesta “¿Qué tan innovadores somos en Chilectra?”, para medir la percepción interna y establecer una línea base en lo referente al estímulo, reconocimiento, apoyo y potenciamiento de ideas.

El resultado fue altamente alentador: subimos de un 46% (2008) a un 51%. Hay que destacar que el resultado de la compañía está sobre el promedio nacional de 43% -informado por el Consejo de Innovación- y por sobre el promedio de otras industrias.

Dentro de las fortalezas reflejadas en la encuesta, se destacó el nivel de alineamiento de la innovación como apoyo a la estrategia de la compañía, la solidez del proceso de innovación, sus instancias formales de aprobación y la amplia y distribuida red de líderes de innovación, que permiten situar a Chilectra como referente nacional en esta materia.

3.2.3. PROYECTOS DE INNOVACIÓN

Durante 2009, el Comité de Innovación asignó el capital de riesgo interno a siete perfiles de innovación, los cuales son: Spin off, Lectura en casa cerrada, Frío Solar (aire acondicionado a partir de la energía solar), Santiago 2.0 (mirada hacia el futuro de la ciudad, en medio ambiente, transporte y energía), DAF BT-VTR (detección automática de cortes), Underground Scanner (robot detector de fallas subterráneas) y Phoenix Cable (mejora vida útil de cables).

Las iniciativas Solar Electric Social, Ecochilectra, Cumpleaños fin de semana (beneficio para el personal de la compañía) corresponden a proyectos que ya fueron traspasados a las áreas correspondientes para su implementación. Los proyectos escalados regionalmente en 2009 fueron: Solar electric, iniciativa chilena implementada en Codensa (Colombia) y Ecoelce, iniciativa de reciclaje generada en Brasil y adoptado por Chilectra. [+ INFORMACIÓN](#)

DESAFÍOS 2010**INNOVACIÓN INTERNA**

- Recolectar mayores recursos para innovación mediante la vinculación con sectores externos tales como universidades, centros de investigación e instrumentos públicos de financiamiento de I+D+i como Corfo.
- Seguir mejorando la difusión de la innovación, a través de la intranet y de una nueva estrategia que utilice todos los canales disponibles, con apoyo de los líderes de innovación.



Los nuevos productos, servicios o modelos de negocios, junto a los ahorros obtenidos en la operación como resultado del sistema de innovación, representaron MM\$1.195, acumulados de los últimos 3 años móviles.

3.3. ENERGÍAS RENOVABLES YA SON REALIDAD [EU7 - EC8 - EN5]

Nuestras iniciativas de innovación apuntan principalmente a soluciones que combinen eficiencia energética y el uso de energías renovables. Cuando se inicia la comercialización de alguna de estas innovaciones, pasa a Eco Energías, una nueva área de la compañía que desarrolla, con mucho éxito comercial, los proyectos Solar Electric, Full Electric, energía eólica, fotovoltaica, bombas de calor, geotermia, aerotermia y otras. [+ INFORMACIÓN](#)

3.4. TRAS UN CRECIMIENTO AMIGABLE [EU8]



Cada año, Santiago requiere de más energía para alimentar sus nuevos hogares, industrias, medios de transporte y, en general, su crecimiento como capital. Esto significa un gran desafío para Chilectra, que debe implementar nuevas instalaciones para satisfacer esa demanda, sin generar mayores impactos en el medio ambiente.

Los especialistas de la compañía están constantemente investigando y diseñando elementos que permitan que las nuevas instalaciones, necesarias para dotar a la comunidad de un buen servicio, generen el menor impacto en ella. Es así como hace años venimos diseñando torres de alta tensión, subestaciones y transformadores más amigables con el entorno. Y haciendo un cambio en el nivel de tensión, para evitar nuevas construcciones.

3.4.1. CAMBIO DE NIVEL DE TENSIÓN [EN5]

La medida más significativa de la compañía para crecer sin alterar el medio ambiente consiste en el cambio de nivel de tensión. Al subir la tensión de 12 a 23 kV, se aumenta considerablemente la capacidad de transportar energía. Esto significa para la compañía un desafío de planificación e inversión, con el que se espera duplicar la capacidad del sistema eléctrico en un plazo de 15 años. Además, se obtiene un ahorro por menos pérdidas.

El proyecto sigue su marcha a buen ritmo: desde 2007 hasta 2009 se ha cambiado el nivel de tensión a más de 100 km de red y se han renovado casi 200 transformadores de distribución, tanto de la compañía como de particulares.

3.4.2. CONDUCTORES DE ALTA CAPACIDAD Y NUEVAS ESTRUCTURAS EN LÍNEAS DE SUBTRANSMISIÓN

La tecnología de conductores de alta capacidad es clave en el progreso de crecer sin alterar el medio ambiente. Estos conductores han sido instalados en dos líneas del sistema de transmisión de Chilectra, permitiendo aumentar la capacidad de transporte en 2,7 a 3 veces (condición de verano), sin necesidad de reemplazar las estructuras existentes. Actualmente, la compañía posee 2,25 km de líneas de alta tensión con conductores de alta capacidad, siendo pionera a nivel latinoamericano en la implementación de este tipo de tecnologías.

Respecto del uso de estructuras metálicas tipo poste es digno de destacar algunos progresos anteriores. Por ejemplo, las torres de alta tensión antiguas ocupaban una superficie de 50 m²; las nuevas sólo necesitan un metro para su instalación.

3.4.3. NUEVOS DISEÑOS DE SUBESTACIONES

Durante 2009 se hicieron grandes progresos en la materia:



Desarrollamos anteproyectos de nuevos modelos de subestaciones con cuatro configuraciones distintas: en edificio (en S/E Bicentenario), subterránea bajo área verde (en S/E Los Leones), tradicional con medidas de mitigación visual (en S/E Chicureo) y subterránea bajo área inmobiliaria (en S/E Alonso de Córdova).

Hicimos anteproyectos de arquitectura para la nueva subestación Chicureo, con cuatro alternativas, de las cuales dos ya fueron preseleccionadas: una se basa en la ejecución de una topografía artificial con estructuras metálicas que sirven de apoyo a una cobertura vegetal y, la otra, en una pantalla vertical que será cubierta por enredaderas. Se espera que la obra esté implementada después de 2014.

3.4.4. SOTERRAMIENTO DE REDES



La mayor aspiración de toda ciudad es tener sus cables bajo tierra. Para avanzar en esta dirección, la empresa propuso la creación de un fondo para soterramiento de redes, con financiamiento por tres fuentes: la compañía, los municipios y los clientes (vía tarifas eléctricas). Hoy la iniciativa está a la espera de tiempos mejores en lo económico a nivel país. Todo lo que se ha hecho en esta materia han sido iniciativas individuales de algunos municipios.

3.5. ADELANTÁNDOSE AL FUTURO [EU8]

3.5.1. HACIA LAS REDES INTELIGENTES

Las redes inteligentes son la revolución que se dará en las compañías eléctricas de aquí a 20 o 30 años. Nuestros investigadores están avanzando en esa dirección. El concepto consiste en aprovechar las redes eléctricas para incluir tecnología de comunicación, lo que va a permitir que el cliente esté comunicado y que nosotros podamos manejar la información sobre demanda desde un centro de control.

Los beneficios de este sistema son muchos: permite la recopilación de información para apalancar estudios orientados a conocer mejor los consumos de los clientes, mejorar la calidad del servicio, así como la eficiencia en el uso de los activos que componen la red, realizar ofertas de valor al cliente para que haga más eficiente su uso de la energía. Además, abre espacios para lo que se llama generación distribuida. Ésta consiste en que cada cliente puede ser capaz de generar electricidad a través de energías renovables e inyectarla a nuestro sistema.

En este plano implementamos un plan piloto que llamamos AMI (Advanced Metering Infrastructure), o de infraestructura de medida avanzada, que consiste en dotar a un grupo de clientes de medidores inteligentes que se comuniquen con nuestro centro de control para ver cómo funcionan. Esperamos poder realizarlo en 2010, con 100 clientes trifásicos masivos.

En nuestro avance hacia la implementación de Redes Inteligentes en varios sectores de nuestra zona de concesión hemos enfrentado algunos retos tecnológicos en las comunicaciones, los cuales están en vías de solución.

3.5.2. ESTUDIO DE GENERACIÓN DISTRIBUIDA

Durante 2009 se estudió el estado del arte de las tecnologías para implementar la generación distribuida, identificando aquellas que tienen un mayor potencial de desarrollo para Santiago.

A partir de esto, la compañía desarrolló procedimientos que le permitan administrar los procesos necesarios, definió los plazos, el detalle de las actividades que es necesario realizar y los responsables de cada una de las etapas. En particular, se analizó la incorporación de generadores que producen energía con Biogás y que se conectan a las redes de 23 kV. También se realizaron estudios respecto de la generación con paneles fotovoltaicos y se encuentra en avance un proyecto piloto, con la Universidad Tecnológica Metropolitana, para el desarrollo de análisis sobre esta tecnología.

Adicionalmente, buscando visualizar los escenarios futuros, se desarrolló un Estudio de Proyección de la Generación Distribuida en el sistema de Chilectra, mediante una metodología de evaluación económica para los proyectos de cogeneración en Santiago. En ella se analiza la inversión en proyectos de cogeneración en clientes con potencial técnico económico.

3.5.3. RECONECTADORES TELECOMANDADOS



En 2008 se avanzó en la automatización de la red de media tensión, instalando 80 reconectadores telecomandados que hacen posible el monitoreo a distancia de los transformadores de distribución y de las subestaciones de interconexión. Estos permiten disminuir las interrupciones de servicio, mejorando la calidad de vida de los clientes. Durante 2009 se cumplió la meta de instalar 40 reconectadores nuevos, llegando a un total de 120. Además se implementaron 60 unidades de monitoreo de transformadores de distribución.

DESAFÍOS 2010

FUTURO

- Seguir con el cambio de nivel de tensión.
- Desarrollar productos orientados a la gestión de activos y nuevas propuestas de valor para los clientes.

3.5.4. CAPACIDAD DINÁMICA DE LÍNEAS AT

Este proyecto consiste en instalar estaciones meteorológicas en los puntos más críticos de las líneas de alta tensión, a fin de monitorear en tiempo real las condiciones ambientales que afectan a la distribución de energía (velocidad y dirección del viento, temperatura, radiación solar). Con esta información en línea, es posible aprovechar al máximo la capacidad de transporte de la línea, logrando aumentar, en teoría, del orden de un 20% la capacidad de transporte nominal.

3.6. EDUCAR Y DIFUNDIR LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

Nuestra política de Eficiencia Energética se basa en tres ejes programáticos: educación, difusión y clientes e innovación.

A través del Eje de Educación, Chilectra colabora con la formación de una conciencia de eficiencia energética en todos los sectores de la comunidad, en particular entre los estudiantes (tanto a nivel universitario como escolar) a través de la Fundación Chilectra.

Mediante el Eje de Difusión se busca orientar a la comunidad en general, a través de distintos canales de comunicación, hacia la toma de conciencia de la necesidad de adoptar nuevos hábitos de consumo más responsables y eficientes.

Finalmente, a través del Eje Clientes e Innovación, Chilectra ofrece a sus clientes una gama de productos y servicios que facilitan la utilización de la energía de forma eficiente y permiten mejorar calidad de vida y productividad de las empresas.

3.6.1. EJE EDUCACIÓN

Este eje se desarrolla en conjunto con la Fundación Chilectra, creada en 2004.

[+ INFORMACIÓN](#)

Sus actividades ya tradicionales son:



- **Cátedra Chilectra:** Transfiere conocimiento experto respecto de Distribución Eléctrica a Liceos Técnico-Profesionales que impartan la especialidad de Electricidad.
- **Pentatlón Eléctrica:** Encuentro entre liceos industriales para que los estudiantes pongan a prueba sus competencias técnicas en distribución.
- **Concurso de Tesis Universitarias:** Está dirigido a todos los estudiantes de Educación Media Técnico-Profesional del país y consta de etapas de investigación, aplicación e innovación en temas relacionados con el buen uso de la energía.
- **Concurso de Memorias y Tesis de Pre y Posgrado en Eficiencia Energética:** Único concurso en Chile en apoyo a la investigación universitaria en temas de Eficiencia Energética. Este concurso es de ámbito nacional y está dirigido a todas las carreras y disciplinas del saber.



Por otra parte, Chilectra durante 2009 impulsó el acuerdo con el Instituto Profesional Providencia para formar especialistas en eficiencia energética. Además, se capacitó en temas altamente especializados a los profesionales de las empresas colaboradoras, actividad enmarcada en la mejora de procesos y desarrollo. Y se agregaron trabajos con Carabineros, talleres sobre Seguridad Eléctrica Urbana y rescate en torres de AT.

3.6.2. EJE DIFUSIÓN

- **En la web:** En la línea de potenciar la comunicación con los ciudadanos, en nuestra página web hay un espacio donde se explica a los consumidores cómo hacer mejor uso de la energía, incluso con un calculador energético que ayuda a sacar más provecho a ella. El número de consultas en el sitio

ha subido considerablemente: desde 2006 hasta 2008 había 73.471 visitas acumuladas; sólo en 2009 tuvimos 45.893 visitas, con lo cual acumulamos 119.364 visitas durante 4 años.



- **En televisión:** Chilectra aportó el financiamiento para la campaña gubernamental de bien público que utilizó a los personajes de la serie “31 Minutos”, en TVN. Nuestro personaje Chispita (que ya tiene 50 años de existencia) se integró al staff, para hablar de eficiencia energética.
- **Otras campañas:** Tanto en televisión como en medios escritos mantenemos nuestras campañas Navidad Segura, Casa de la Eficiencia (con los beneficios de cuidar la energía), Recomendaciones para evitar incendios eléctricos, Choques contra postes, Volantín Seguro, Efecto Cotillón (con el daño que produce el papel metálico en contacto con la red eléctrica).

3.6.3. EJE CLIENTES E INNOVACIÓN [EU7 - EC8 - EN7]

- **Solar Electric:** Solución para calentamiento de agua sanitaria y fluidos industriales, que combina energía solar y eléctrica. [+ INFORMACIÓN](#)
- **Full Electric:** Proyectos inmobiliarios que satisfacen todas las necesidades energéticas mediante el uso de electricidad. [+ INFORMACIÓN](#)
- **Tarifas Flexibles:** Diseñadas para incentivar a los clientes a disminuir sus consumos en los horarios de punta. [+ INFORMACIÓN](#)
- **Venta de productos eficientes:** Refrigeradores y ampolletas que cuentan con el etiquetado correspondiente expedido por la autoridad. [+ INFORMACIÓN](#)

3.6.4. PROGRAMAS DE REDUCCIÓN CONSUMO EN HORAS PUNTA [EN6]

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

Capacidad estimada (MW) ahorrada por programas de demanda [EU7]

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Demanda Ahorrada en Horas Punta	250	268	262	252	129	259

Fuente: Chilectra S.A.

Energía estimada (MWh) ahorrada por programas de demanda [EU7]

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Energía Ahorrada en Horas Punta	34.500	35.600	37.915	38.500	106*	4.280**

* La disminución respecto a años anteriores se debe a que se decretaron medidas de racionamiento eléctrico en el país durante las horas punta.

** Los valores registrados durante el año 2009, reflejan la baja demanda eléctrica de potencia y actividad económica de los clientes de Chilectra durante las horas punta (crisis económica internacional).

Fuente: Chilectra S.A.

3.7. TRAS LA FLEXIBILIDAD DE LAS TARIFAS ELÉCTRICAS

3.7.1. AUTORIZAN LA FLEXIBILIDAD TARIFARIA

El decreto 385 del Ministerio de Economía, que se publicó en abril de 2009, permite a las empresas distribuidoras el ofrecimiento de tarifas flexibles, lo que constituye una herramienta fundamental para estimular entre los clientes un adecuado uso de la energía.

El sistema tarifario vigente en Chile no ha cambiado desde sus inicios (1983), pese a que desde esa fecha hasta la actualidad los niveles, hábitos de consumo y formas de consumir la energía eléctrica han variado significativamente. La posibilidad que otorga el último decreto tarifario de ofrecer a los clientes tarifas distintas a las de pliego, permitirá diseñar tarifas para tipos específicos de consumo, lo que en definitiva redundará en un mejor uso de la energía y de las instalaciones, y se traducirá en beneficios para los clientes.

Para avanzar en la materia, estamos desarrollando un piloto que permitirá conocer los consumos horarios de un conjunto de clientes residenciales mediante medidores con teledatada y, con esa información, poder diseñar opciones tarifarias flexibles.

3.7.2. LAS OFERTAS ACTUALES

Hoy tenemos la Tarifa Hogar Plus, que elimina el límite de invierno y contempla bloques horarios con tarifas distintas según el día de consumo. De lunes a viernes, durante el invierno, se divide el día en tres bloques horarios: Noche (22:00 a 08:00 horas) con 30% de descuento sobre tarifa residencial, Día (08:00 horas a 18:00) con tarifa residencial y Punta (18:00 a 22:00 horas) con 30% recargo sobre tarifa residencial. Por otra parte, los fines de semana, festivos y durante el verano hay dos bloques horarios: Día (08:00 a 22:00 horas) con tarifa residencial y Noche (22:00 a 08:00 horas) con 30% descuento sobre tarifa residencial.

Con la aplicación de esta tarifa y la comercialización de productos con tecnología aplicada, es posible prestar servicios como calefacción, agua caliente sanitaria o climatización, sin sacrificar el confort del cliente residencial y en condiciones de eficiencia superiores a la de otros energéticos que eran tradicionalmente empleados en la prestación de tales servicios.



Gestión eficiente para optimizar recursos [DMA EC]

Incrementar al valor de la empresa y entregar rentabilidad a sus accionistas es la meta de Chilectra en este compromiso. Para ello ha construido un sistema de gestión eficiente, responsable y capaz de optimizar los recursos disponibles.

Este objetivo se debe lograr a través de una administración leal, transparente y competitiva. Es para nosotros trascendental la permanencia de la empresa en el tiempo, por lo cual privilegiamos construir futuro.

Otra de las políticas en este ámbito es ir creando productos y servicios nuevos que signifiquen un aporte a la calidad de vida de nuestros clientes y, a la vez, ingresos crecientes para la compañía. Estas nuevas líneas de negocio han significado y deberán seguir significando una interesante oportunidad para crear valor y reforzar la marca Chilectra.

4.1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



Los planes estratégicos se elaboran para tres años y estamos trabajando con los del período 2009-2011. En ellos se definen los objetivos para cada área de la compañía y se determinan los indicadores de gestión que se tomarán en cuenta para evaluar el grado de cumplimiento.

Continuando con las políticas iniciadas en 2008, la compañía trabajó en terminar el proceso de integración de la planificación general de la empresa con las metas individuales de cada trabajador. Cabe destacar que del cumplimiento de las metas dependerá parte importante de la remuneración variable de los empleados.

4.1.1. NUEVOS DESARROLLOS PARA EL CRECIMIENTO

Como parte del proceso de planificación, cada año se realiza un análisis crítico del mapa estratégico de la compañía. En 2008, a raíz de la disminución del consumo eléctrico, se decidió incorporar un nuevo objetivo estratégico para Chilectra: ganar cuotas de mercado para la electricidad a través del desarrollo de fórmulas tecnológicas o tarifarias y de la mejora en la competitividad frente a otras alternativas de energía. Durante 2009 hubo un gran avance en esta materia. El sistema Solar Electric sigue ganando espacio en el mercado, junto con ser un aporte al cuidado del medio ambiente –al reemplazar el uso de combustibles fósiles por energías limpias como la solar y la eléctrica- y una iniciativa muy bien acogida por los clientes.

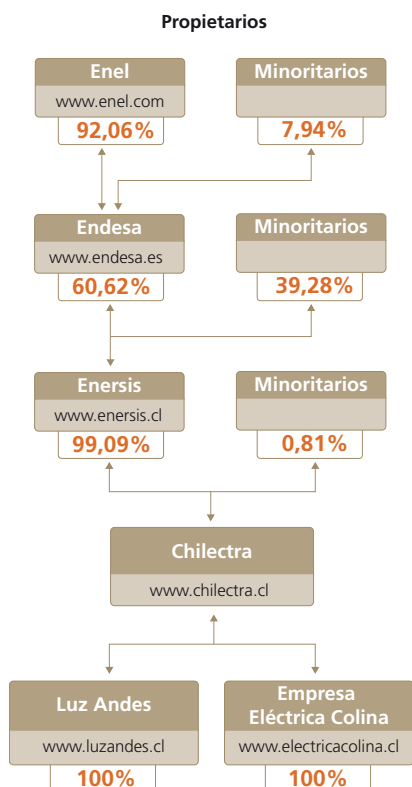
4.1.2. ENDESA SE SUMA A ENEL [2.6 - 2.9]

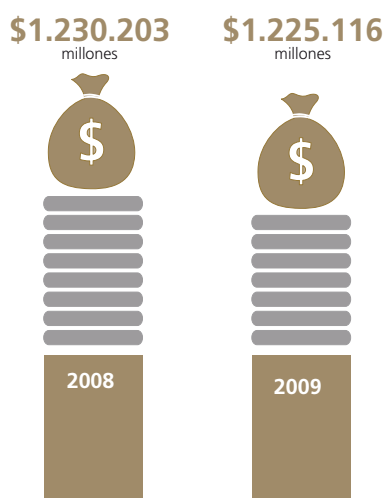
Durante 2009, Endesa tuvo un cambio societario mediante el cual la empresa eléctrica italiana Enel tomó el control de la compañía. Al comprar su participación a la constructora Acciona, Enel aumentó su participación en Endesa hasta el 92%.

La compañía eléctrica italiana es la mayor en ese país y la segunda en Europa; reúne generación, distribución y venta de electricidad y gas. Tras la adquisición de Endesa, está presente en 23 países, con una capacidad de generación de aproximadamente 95.000 MW, y sirve a más de 61 millones de clientes. Enel es también el segundo operador italiano en el mercado de gas natural, con aproximadamente 2,7 millones de clientes y un 10% de participación en ese mercado, a diciembre de 2008. De este modo, Chilectra pasó a pertenecer a una multinacional que está en Europa, América Latina y Rusia.

4.1.2.1. Estructura Societaria

Chilectra S.A. está constituida por 5.233 accionistas con derecho a voto; poseen un total de 1.150.742.161 acciones al 31 de diciembre de 2009. La estructura de propiedad de Chilectra S.A. al cierre del último ejercicio se muestra en la imagen de la izquierda.



Resultados económicos, ingresos totales**4.2. RESULTADOS ECONÓMICOS**

En 2009 la compañía tuvo un desarrollo económico de acuerdo a lo planificado y sin variaciones significativas con respecto a 2008. Fue un año de crecimiento bastante moderado del consumo, rompiendo la tendencia de decrecimiento que se había manifestado en 2008.

4.2.1. CAMBIOS EN LA COMPOSICIÓN DE LOS INGRESOS

En términos económicos, los ingresos totales por negocios ascendieron a \$1.225.116 millones, cifra similar a la alcanzada el año anterior.

En relación a los nuevos negocios, la aspiración de la compañía es que la venta de productos y servicios ajenos al negocio de venta de energía vaya aumentando cada año respecto al total de los ingresos. En este ámbito figuran: venta de productos y financiamiento a clientes residenciales a través de Mundo Activa; venta de productos y servicios para el hogar, comercio e industria; construcción y mantenimiento de empalmes; arriendo de apoyo en postes a otras empresas de telecomunicaciones; instalación y mantenimiento de alumbrado público y otras obras eléctricas. En estos otros negocios, el cliente tiene la opción de elegir, a diferencia del suministro eléctrico, que es un monopolio regulado.

Nuevos negocios

Ingresos 2007

**\$61.605**
millones

Ingresos 2008

**\$134.124**
millones

Ingresos 2009

**\$89.427**
millones

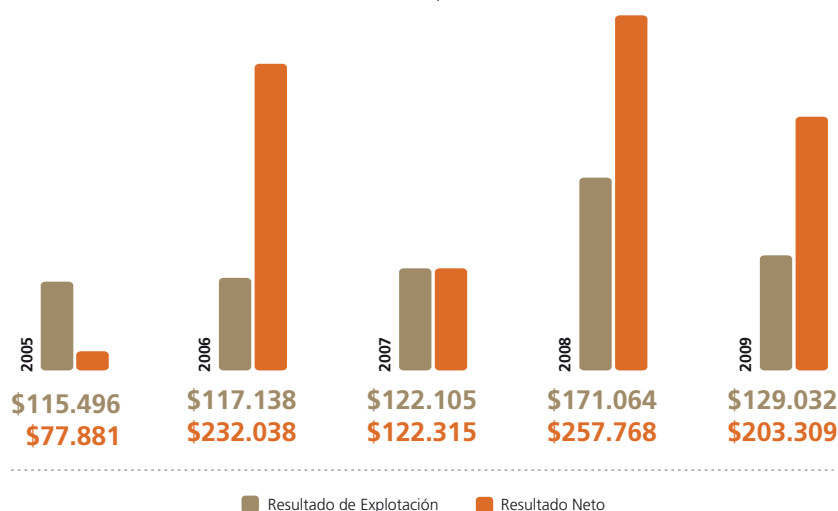
En 2009 se notó el efecto contractivo de la crisis económica global, lo cual afectó a este segmento de negocios, notándose una baja de un 33% en relación al año anterior, totalizando ingresos por \$89.427 millones.

Esta situación se vio en parte compensada por mayores ingresos, un total de \$71.089 millones, provenientes de filiales.

4.2.2. RESULTADOS DEL NEGOCIO

El resultado neto de la compañía al 31 de diciembre de 2009 cerró en \$ 203.309 millones, mostrando una reducción del 21% si se lo compara con 2008. Por otra parte, el resultado de explotación de la compañía, si bien es cierto también cayó en este periodo, ha mantenido la tendencia al crecimiento en los últimos cinco años, alcanzando durante 2009 un resultado de explotación de \$129.032 millones.

Principales magnitudes económicas de Chilectra
(miles de pesos)



Principales magnitudes económicas de Chilectra
(miles de pesos)

Item	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Resultado de Explotación	97.612	115.496	117.138	122.105	171.064	129.032
Resultado Neto	77.322	77.881	232.038	122.315	257.768	203.309
TOTAL ACTIVO	1.076.999	1.027.593	1.218.647	1.244.512	1.581.666	1.395.609
Endeudamiento financiero neto	523.109	440.997	414.195	353.039	316.103	156.183

Fuente: Chilectra S.A.

Valor agregado generado y distribuido 2006 al 2009
(miles de pesos)

	Año 2006	%	Año 2007	%	Año 2008	%	Año 2009	%
Ventas de Energía	615.610	86,4	742.173	84,9	997.365	81,1	1.013.979	82,8
Otros Negocios	51.175	7,2	61.605	7,1	134.124	10,9	89.427	7,3
Ingresos Financieros	6.773	1	10.479	1,2	11.568	0,9	14.165	1,2
Dividendos y Reducciones/Aumentos Capital	15.376	2,2	32.854	3,5	55.385	4,5	71.089	5,8
Impuesto Valor Agregado	23.360	3,3	29.225	3,3	31.761	2,6	36.455	3,0
Valor Agregado Generado	712.294	100,0	876.336	100,0	1.230.203	100,0	1.225.116	100,0
Empleados	19.581	2,7	20.815	2,4	24.186	2,0	24.641	2,0
Pago Proveedores	561.409	78,8	682.167	78,1	924.929	75,2	961.690	78,5
Energía	434.475	61	554.509	63,5	766.106	62,3	815.864	66,6
Otros Servicios	126.934	17,8	127.658	14,6	158.823	12,9	145.825	11,9
Estado	23.360	3,3	29.225	3,3	31.761	2,6	36.455	3,0
Impuesto a la Renta	-	0	-	0	0	0,0	0	0,0
Impuesto Valor Agregado	23.360	3,3	29.225	3,3	31.761	2,6	36.455	3,0
Propietarios	45.324	6,4	64.576	7,4	55.385	4,5	77.766	6,3
Energis	33.239	4,7	64.019	7,3	54.913	4,5	77.318	6,3
Otros socios	12.084	1,7	558	0,1	472	0,9	449	0,0
Comunidad y Medio Ambiente	1.801	0,3	1.587	0,2	1.026	0,1	1.309	0,1
Retenido Empresa	4.383	0,6	4.792	0,5	88.367	7,2	5.284	0,4
Financistas	56.436	7,9	73.174	8,4	104.920	8,5	119.279	9,7
Devolución Capital	30.955	4,3	48.718	5,6	83.592	6,8	102.353	8,4
Pago Intereses	25.481	3,6	24.456	2,8	21.328	1,7	16.926	1,4
Valor Agregado Distribuido	712.294	100,0	876.336	100,0	1.230.203	100,0	1.225.116	100,0

Fuente: Chilectra S.A.

4.3. VALOR AGREGADO GENERADO Y DISTRIBUIDO [2.8 - EC1]

La siguiente información muestra el origen del valor agregado generado y cómo fue su distribución: entre los propietarios (rentabilidad), los empleados (beneficios), el Estado (impuestos), los financistas (devolución de capital y pago de interés), la comunidad en general y la retención de resultados para asegurar la continuidad y sostenibilidad de las operaciones de la compañía.

Ventas Físicas
(GWh)

	2006	2007	2008	2009
Residencial	3.363	3.488	3.331	3.320
Comercial	3.050	3.318	3.215	3.473
Industrial	3.158	3.305	3.110	2.923
Otros	2.807	2.812	2.879	2.868
TOTAL	12.377	12.923	12.535	12.585

Fuente: Chilectra S.A.

4.3.1. INGRESOS POR VENTAS DE ENERGÍA

Nuestros ingresos por ventas de energía del ejercicio 2009 ascendieron a \$1.013.979 millones, creciendo un 1,8% más que el año anterior. Este resultado se debe a que la situación de consumo de energía 12.585 GWh, se está recuperando con respecto a los años anteriores, aunque todavía no se alcanza el valor del 2007(12.923 GWh).

4.3.2. DIVIDENDOS Y REDUCCIONES/AUMENTOS CAPITAL

Los dividendos de filiales y las reducciones y aumentos de capital mejoraron un 28% en relación al año anterior, totalizando ingresos por \$71.089 millones.

Distribución del valor agregado



4.3.3. DISTRIBUCIÓN DEL VALOR AGREGADO

El valor agregado generado se distribuye entre los diferentes grupos de interés, siendo los más representativos para 2009 los empleados, proveedores, propietarios, la comunidad y el medio ambiente y los financistas.

4.3.3.1. Empleados

Durante 2009 nuestros gastos de personal totales ascendieron a \$24.641 millones. Estos 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 y deportes.

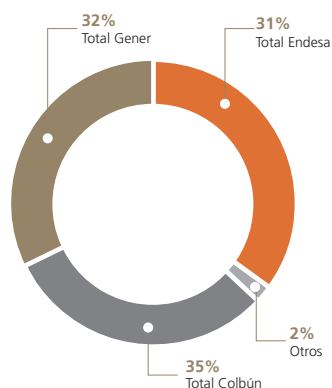
4.3.3.2. Pago a Proveedores [EC6]

Este ítem, que representa el 78,5% de los costos en que se incurre para dar suministro eléctrico a los clientes de Chilectra, considera los costos de la energía y el pago por otros servicios a empresas colaboradoras. Estos aumentaron 4% sobre 2008, principalmente por el mayor precio de la energía que Chilectra compra a las empresas generadoras.

4.3.3.2.1. Proveedores de Energía

Los costos por compra de energía fueron \$815.864 millones y representan el 66,6% de los gastos de la compañía. La cantidad de energía comprada y los principales proveedores están indicados en el gráfico de la izquierda.

Compras de energía por proveedor 2009



Compras de energía

Compras	2006	2007	2008	2009
GWh	13.088	13.730	13.328	13.405

Fuente: Chilectra S.A.

4.3.3.2.2. Proveedores de Servicios

Durante 2009 se pagaron \$145.825 millones a las empresas proveedoras de Chilectra, un 8% menos que en 2008 por la menor actividad en servicios no asociados al negocio de venta de energía.

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

4.3.3.3. Estado

Como consecuencia de la fusión entre Chilectra y Elesur llevada a cabo durante 2006, que implicó reconocer en resultados de ese año un beneficio por impuestos diferidos de \$130.563 millones, la compañía estuvo exenta del pago de impuestos a la renta, situación que se estima durará hasta aproximadamente 2011.

Por otra parte, las operaciones de Chilectra aportaron \$36.455 millones por concepto de recaudación de Impuesto al Valor Agregado (IVA).

4.3.3.4. Propietarios

Durante 2009, Chilectra pagó \$77.318 millones en dividendos, lo que representa el 6,3% del valor distribuido.

4.3.3.5. Comunidad y Medio Ambiente

Los aportes para la protección del medio ambiente y las comunidades vecinas a las operaciones de la empresa alcanzaron \$1.309 millones en 2009. Esta cifra es mayor a lo aportado en 2008, lo que se explica principalmente por un mayor gasto en los servicios de poda y tala de la vegetación que circunda las líneas aéreas de distribución de energía eléctrica y a más actividades con la comunidad. La inversión social y en medio ambiente representa el 0,1% del gasto total.

4.3.3.6. 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 darle continuidad a nuestras operaciones. Esto incluye las partidas que prevén la reposición o mantenimiento de la capacidad de distribución de energía y otras reservas. El retenido para 2009 fue de \$5.284 millones, correspondiendo al 0,4% del valor total distribuido.

4.3.3.7. Financistas

Los pagos realizados a este grupo de interés se realizan en base a la estructura de créditos que la empresa mantiene con Enersis y, en menor medida, con otras entidades que entregan financiamiento.

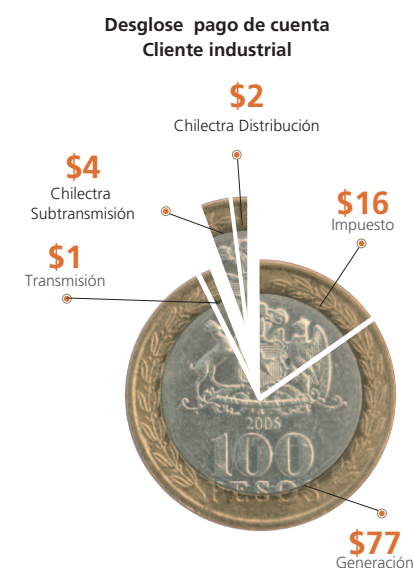
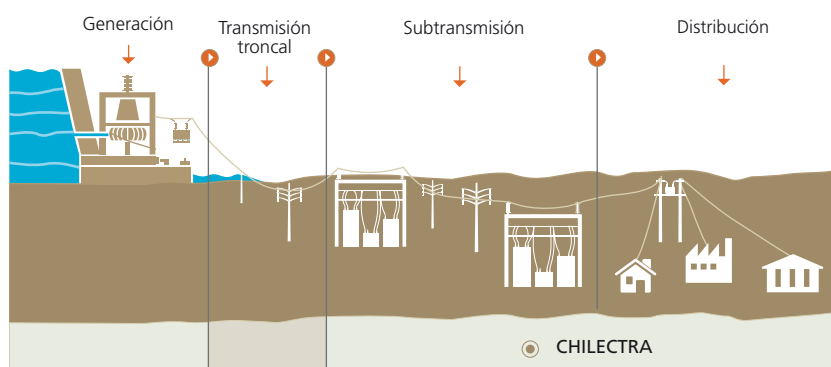
Dichos créditos generaron durante 2009 amortizaciones por \$102.353 millones y gastos financieros por \$16.926, y representan el 9,7% de los gastos de la compañía.

4.3. TARIFA ELÉCTRICA AL CLIENTE FINAL

En nuestro informe 2008 explicamos cómo se fijan las tarifas eléctricas y los segmentos que la componen para establecer la tarifa final a pagar por cada cliente.

La tarifa considera los costos de todos los segmentos de la cadena eléctrica, los cuales son: Generación, Transmisión troncal, Subtransmisión y Distribución, siendo Chilectra el que entrega servicio en los últimos dos procesos. Además la tarifa final incluye el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

En la siguiente infografía se muestra a qué corresponde cada uno de los procesos involucrados.



4.3.1. DESGLOSE DE PAGO DE CUENTA CLIENTE RESIDENCIAL

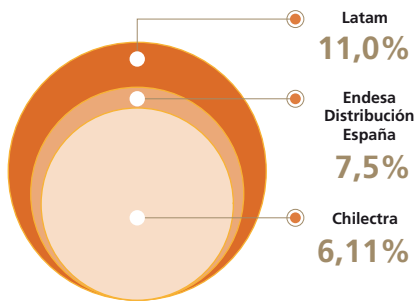
Al respecto, y de manera referencial, por cada \$100 que paga en su cuenta un cliente residencial promedio de Chilectra, \$60 corresponden al segmento de generación; \$1, a transmisión troncal; \$16 al Impuesto al Valor Agregado (IVA); y lo que corresponde a Chilectra son \$18 por distribución y \$5 por subtransmisión. De \$100 en la cuenta, \$23 quedan para la operación de la compañía.

4.3.2. DESGLOSE DE PAGO DE CUENTA CLIENTE INDUSTRIAL

Asimismo, por cada \$100 que paga en su factura un cliente industrial típico, (con tarifa A.T. 4.3), \$77 corresponden a generación; \$1, a transmisión troncal; \$16, al Impuesto al Valor Agregado (IVA); y, a Chilectra, \$2 por distribución y \$4 por subtransmisión. De \$100 en la cuenta, sólo \$6 quedan para la operación de la compañía.

4.4. MAYOR FISCALIZACION DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS [EC9]

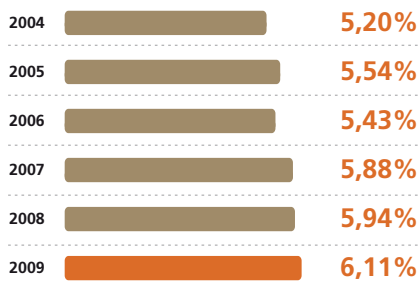
Pérdidas Comparativas de Energía



Éste ha sido un año complicado en el control de hurto, debido a dos factores: el valor de la energía eléctrica, que ha subido mucho en los últimos tres años, lo que genera mayor propensión al hurto; y la crisis económica, que aumenta los casos de morosidad. Ésta es especialmente compleja para Chilectra, ya que la cuenta corresponde al consumo del mes anterior y la compañía corta el suministro recién después de 45 días de vencida ésta.

Para evitar que las pérdidas aumenten, la compañía debió invertir en mayor fiscalización e inspección para detectar fraudes e intervenciones, lo que implicó un mayor costo en personal. Se detectaron casos de hurto no sólo entre las personas de menores recursos, sino en todos los sectores de Santiago; y no sólo en clientes residenciales, también en el comercio y la industria.

Pérdidas Anuales de Energía



Eficiencia de distribución y transmisión (pérdidas técnicas y no técnicas) [EU12]

Tipo de Pérdida	Cantidas (%) 2007	Cantidad (%) 2008	Cantidad (%) 2009
Técnicas	3,71	3,62	3,44
No Técnicas	2,17	2,32	2,67
Total	5,88	5,94	6,11

Fuente: Chilectra S.A.

Cantidad de desconexiones por no pago, según el tiempo de duración de la desconexión [EU27]

Tiempo	2007		2008		2009	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
0 a 48 horas	182.901	82,61%	228.328	86,84%	337.807	85,90%
48 horas - 1 semana	25.577	11,55%	18.734	7,13%	29.047	7,39%
Más de 1 semana	12.918	5,83%	15.854	6,03%	26.399	6,71%
Total	221.396	100,00%	262.916	100,00%	393.253	100,00%

Fuente: Chilectra S.A.



El desarrollo de nuestros trabajadores [DMA LA - DMA HR]

Chilectra forma, con sus trabajadores, una comunidad de más de 700 personas que desean **entregar lo mejor de sí**.

Con ellos la compañía tiene un compromiso que se canaliza por diversas vertientes, teniendo todas como foco central los principios de **igualdad de oportunidades y no discriminación**.

Por un lado está el **velar por su salud y seguridad**, y eso incluye que cumplan sus labores en las mejores condiciones. Por otra parte, la compañía siente el deber de ocuparse del desarrollo profesional de sus trabajadores, de capacitarlos y darles oportunidades para acceder a mejores puestos. Este compromiso incluye también el **desarrollo personal**, junto a sus familias.

Este enfoque nace de la convicción de que los empleados satisfechos y realizados generan un **mejor clima laboral** y una mayor productividad, lo que beneficia a todos los miembros de esta comunidad.

La compañía entiende también que el diálogo es la mejor herramienta para la resolución de conflictos, por lo cual mantiene una **política de puertas abiertas** con sus organizaciones sindicales.

La firma del Pacto Mundial de Naciones Unidas nos compromete a contar con mecanismos de control para el efectivo cumplimiento de los cuatro principios rectores de los **derechos de los trabajadores**.

5.1. CONDICIONES LABORALES AL MEJOR NIVEL [LA3]

La definición de los pasos a seguir para homogeneizar las condiciones laborales de las empresas del grupo Enersis, al que pertenece Chilectra, fue un trabajo muy importante en 2009, y que continuará con su implementación en 2010.

5.1.1. IGUALAR LOS BENEFICIOS

En términos de beneficios, durante 2009 se realizó el estudio de conciliación trabajo-familia, que tuvo el objetivo de levantar las distintas visiones que tienen las personas que trabajan en cada empresa del grupo Enersis. Como resultado, se identificaron las mejores prácticas y beneficios de cada empresa, con el objetivo de implementar una política a nivel de grupo que permita, en forma progresiva, igualar las condiciones entre las compañías. Lo anterior será plasmado en una política que se encuentra en aprobación por parte de la Dirección del Grupo, para comenzar a implementar las acciones a partir de 2010.

5.1.2. MEJORA DE SALARIO PARA NUEVOS TRABAJADORES

En forma constante, Chilectra ha ido ofreciendo mejoras en el salario inicial, es decir, el que recibe una persona que recién entra a trabajar en la compañía. En 2008 logramos triplicar el salario mínimo y durante 2009 le pagamos al personal que se incorpora 3,3 veces más que el mínimo legal.

Tabla comparativa de salario inicial empresa v/s salario mínimo [EC5]

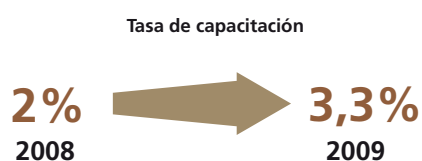
Año	Salario mínimo	Salario inicial empresa	Relación
2006	135.000	348.128	2,58
2007	144.000	402.749	2,8
2008	159.000	494.981	3,11
2009	166.622	553.148	3,32

Nota: El cuadro comparativo relaciona el salario mínimo con el salario mínimo garantizado por la compañía.
Fuente: Chilectra S.A.

5.1.3. COBERTURA EN PLANES DE PENSIÓN [EC3]

Los convenios con algunos sindicatos consideran una cláusula sobre Capitalización Complementaria, la cual establece que los trabajadores, 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. En esos casos, la empresa aporta a la cuenta del trabajador en la Administradora de Fondos de Pensiones una parte de los fondos requeridos para cumplir el requisito legal de jubilación anticipada.

5.1.4. CRECIMIENTO DENTRO DE LA EMPRESA [LA10 - LA11]



La tasa de capacitación subió de un 2% en 2008 a un 3,3% en 2009, fruto de una importante participación del personal de Chilectra en programas de desarrollo organizacional dentro de la compañía. La meta es contar con personal mucho más competitivo, por lo cual es clave mejorar tanto sus competencias técnicas como blandas.



Tasa capacitación [LA10]

Año	Total Hrs capacitadas	HH acumuladas	Tasa capacitación (Hrs Cap/ HH)
2006	27.707	1.609.315	1,70%
2007	38.248	1.614.884	2,40%
2008	32.755	1.635.693	2,00%
2009	56.627	1.715.969	3,30%

Fuente: Chilectra S.A.

En total, el personal de Chilectra tuvo 56.627 horas de capacitación, desglosadas de la siguiente manera:



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
2009	58,5	66,1	137,6	80,2

Fuente: Chilectra S.A.

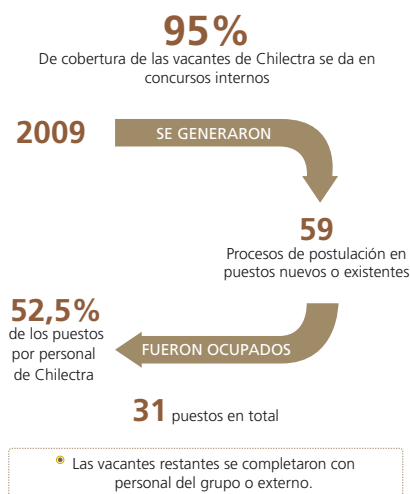
Los recursos comprometidos en capacitación fueron \$435.698.593. Por nivel jerárquico, se desglosa de la siguiente manera:

Recursos comprometidos

Ejecutivos	Profesionales	Técnicos	Administrativos
\$33.263.515	\$295.591.780	\$62.565.719	\$44.277.579

Fuente: Chilectra S.A.

Otro aspecto importante en el crecimiento profesional es la promoción interna: el 95% de las vacantes de Chilectra se definen actualmente en concursos internos, lo que significa dar a nuestra gente la posibilidad de desarrollarse profesionalmente. Durante 2009 se generaron 59 procesos de postulación, ya sea por puestos nuevos o existentes. El 52,5% de esos puestos de trabajo (31) fueron ocupados por personal de Chilectra. Las vacantes restantes se completaron con personal del grupo o externo.

Promoción interna**5.1.5. EVITAR LA MIGRACIÓN DE TALENTOS [EU14]**

La buena evaluación del personal de Chilectra, producto de las constantes capacitaciones que recibe al interior de la empresa, se está convirtiendo en una amenaza importante. Se están yendo a trabajar a otras empresas algunos profesionales de posiciones clave. Esto se hizo más evidente durante 2009, en que dejaron la empresa 30 personas, las que en su mayoría se fueron a otras empresas del rubro y, los menos, vía concurso interno a otras empresas del grupo. Se trata de profesionales con siete o más años de especialización, que se van no sólo al sector eléctrico sino también al académico, a la empresa privada y al sector público. El perfil profesional de Chilectra no es fácil de lograr, ya que se necesitan muchos años de práctica para llegar a ser un buen especialista, pues hay muchos aspectos que no se estudian en la academia. Nuestro desafío es hacer una muy buena política de retención, aprendiendo a cuidar nuestros talentos y logrando que el conocimiento quede inserto dentro de la organización.

5.1.6. IGUALDAD Y CALIDAD DE VIDA**5.1.6.1. Equidad de género en Chilectra: Sello Iguala**

Este programa del gobierno, "IGUALA", que persigue la equidad de género en el empleo, intermediación laboral y apoyo a buenas prácticas laborales, lleva poco más de un año en Chilectra. Los resultados han sido absolutamente exitosos: se consolidó el trabajo previo midiendo las condiciones de igualdad de género en los ámbitos que determina el programa. Entre ellos, contratación, capacitación, protección de los derechos de maternidad y responsabilidades parentales, conciliación trabajo y familia, protección y sanción del acoso laboral y/o sexual.

El alto nivel de cumplimiento de estos parámetros significó que Chilectra fuera reconocida por el gobierno de Chile, en una solemne ceremonia, donde la Presidenta de la República entregó diplomas de reconocimiento a las empresas que promueven la igualdad de géneros.



5.1.6.2. Empeñada en mejorar calidad de vida de sus trabajadores [LA8 - EU16]

Si bien los diagnósticos que generan licencias médicas son confidenciales, el ausentismo y la información entregada por los sindicatos permiten deducir que podría haber algún nivel de estrés entre las personas. Por esto se consideró prudente desarrollar un programa que evalúe la carga mental por puestos de trabajo. Con este fin, se elaboró un cuestionario que va a generar un guión con factores de riesgo psicosocial asociados al trabajo. Una vez aplicado, se tendrá un diagnóstico que dirá qué profesiones tienen un riesgo alto, lo que permitirá hacer intervenciones por centros de trabajo y gerencias.

Paralelamente, la compañía lideró diferentes programas preventivos, entre los cuales destacan:

- Programas de salud ocupacional
- Programa de prevención del uso de alcohol y drogas ilícitas
- Programa gimnasia de pausa
- Desarrollo de programa de evaluación de riesgo psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial se entienden como aquellas condiciones del trabajo, del entorno o del individuo que, en una interrelación dinámica, generan percepciones y experiencias que influyen negativamente en la salud y en el desempeño de las personas. Estos programas han demostrado sus resultados: ha disminuido la accidentabilidad, los atrasos y el ausentismo.

5.1.6.3. Prevención en alcohol y drogas [EU16]



En diciembre de 2009 entró en plena vigencia esta nueva política, que fue incorporada al Reglamento de Higiene y Seguridad Laboral de la empresa. Define lineamientos y acciones de carácter preventivo, con el objeto de promover un ambiente de trabajo sano y digno, que fortalece el cuidado de sus trabajadores y su grupo familiar.

La próxima etapa consistirá en su difusión entre los trabajadores, con programas específicos enfocados en la capacitación y sensibilización, prevención y apoyo al trabajador y/o grupo familiar que requieran asistencia profesional. La redacción de esta política recibió observaciones de los sindicatos. Al respecto, se puso especial cuidado en resguardar la privacidad de los empleados.

5.1.6.4. La importancia de la familia



Otro desafío cumplido en 2009 fue la redacción de una política de conciliación del trabajo con la vida familiar. Primero se hizo un levantamiento de información, con la empresa Concilia, para diagnosticar y proponer estrategias. Lo más valorado entre los empleados con hijos fue el contar con un estadio, la reincorporación paulatina después del posnatal y la sala de lactancia. Entre las aspiraciones mencionadas figuran premios por tomar vacaciones en períodos no habituales y de baja demanda, cursos de inglés para los hijos y la posibilidad de teletrabajo. Para los jóvenes, la calidad de vida es una meta: buscan equilibrio entre su vida laboral y personal, entre tiempo y dinero, que se traduce en la aspiración de “trabajar para vivir y no

vivir para trabajar". Valoran el trabajo por objetivos, la flexibilidad horaria y tienen una alta necesidad de perfeccionamiento y capacitación permanente.

Con los resultados del estudio, Concilia hizo las propuestas a la empresa y luego se configuraron las acciones concretas para aplicarlas, procediéndose a la redacción del documento oficial, el que está a la espera de su aprobación por la Dirección del Grupo. En este plano, se tiene también el propósito de unificar las acciones de Chilectra con las de las otras empresas del grupo, a nivel nacional.

5. 1.7. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO [LA12]

El 100% de los trabajadores de Chilectra tiene un proceso formal de evaluación de desempeño. Este se desprende del modelo de Gestión del Rendimiento, donde los dos ejes principales son los objetivos individuales y las competencias o actuaciones. Lo importante de este proceso está en que traduce los objetivos clave del negocio en Objetivos Individuales, de manera que cada trabajador sepa claramente qué se espera de él, esté alineado con los valores de la empresa y el Grupo y conozca cómo será evaluado. Esto permite generar comunicación y retroalimentación continua, para guiar hacia conductas que lleven a un desempeño efectivo y potenciar las habilidades y competencias de todo el personal. Se logra, además, que cada persona tome un rol activo en la gestión de su propio desempeño y permite detectar las necesidades de entrenamiento. Todos estos elementos sustentan las decisiones claves de RRHH, como promociones, compensaciones, incentivos, capacitación, desarrollo y manejo del Sistema de Compensaciones Variables basadas en el mérito personal.

5.2. RELACIÓN CON LOS SINDICATOS [HR5]

Chilectra mantiene una relación franca y transparente con sus Organizaciones Sindicales. Prueba de ello ha sido la implementación del nuevo Convenio Colectivo, el cual se ha operacionalizado sin mayores inconvenientes, dando cumplimiento íntegro a los compromisos asumidos en éste. El diálogo con dichas organizaciones se ha transformado en el pilar fundamental del vínculo empresa-trabajadores, mediante el cual se han abordado y resuelto las inquietudes de ambas partes.

TESTIMONIO HABLAN SINDICATOS

Los presidentes de cinco sindicatos de Chilectra fueron consultados, para este informe, sobre sus apreciaciones acerca de la empresa. Todos destacaron la excelencia de la compañía, la cantidad de beneficios que otorga a sus trabajadores y la forma como se ha implementado el convenio colectivo:

“Hay un buen ambiente de trabajo, bastante seguro, con buenas condiciones. Tiene un plan de beneficios interesantes, que los trabajadores valoran; se sienten orgullosos de pertenecer al grupo”, señala Jorge Gómez, presidente del Sindicato N° 1. “Demuestra preocupación por extender los beneficios a la familia, especialmente en escolaridad”, agrega Atilio González, quien encabeza el Sindicato N° 5. “Siempre está buscando la excelencia y vías expeditas de comunicación”, suma Carlos Pizarro, quien preside el Sindicato de Profesionales Universitarios. Por su parte, Aquiles Basáez, presidente del sindicato N° 2, el más antiguo de la compañía con 73 años de existencia, destaca entre otros atributos la mentalidad de desarrollo y crecimiento permanente hacia los clientes, trabajadores y accionistas. “Me gustaría subrayar que siempre se está buscando la mejor calidad de vida para los trabajadores”. “En sostenibilidad se han hecho cosas positivas”, agrega Orlando Urbina, presidente del Sindicato N°6, quien aprecia también que les den bonos de acuerdo al resultado de la compañía y la buena relación entre la jefatura y los trabajadores. Enfatiza que “las mujeres también gozan de varias garantías, como flexibilidad horaria para las madres e igualdad de género”.

La inestabilidad laboral es un tema que siempre preocupa a los dirigentes sindicales. “Chilectra, cada cierto tiempo, tiene cambios de organización en los que se ven afectados nuestros afiliados, con salida de gente por diferentes motivos; nos preocupa cuál será la política de los nuevos controladores”, señala Atilio González. Orlando Urbina, destaca que: “Se ha notado un cambio, hay que reconocerlo; en el pasado hubo un periodo intenso de despidos pero ahora esto se ha calmado”.

Otro asunto en el cual están trabajando es en estrechar las relaciones con la dirección: “Esperamos tener más cercanía y que nos perciban como socios estratégicos” argumenta Jorge Gómez. “Como dirigentes sindicales, nos gustaría contar con información más acabada sobre diversos temas, para poder responder a las inquietudes de los trabajadores”, sostiene Aquiles Basáez. En este

ámbito, con respecto a la nueva política de control de alcohol y drogas, González comenta que: “Habría preferido que dieran un año de gracia, con charlas a los trabajadores, antes de incorporar la política al reglamento interno”. En esta revisión de los pro y contra de Chilectra como empleador, los dirigentes sindicales consideran que no existe una carrera funcionaria como ellos desearían, ya que las vacantes que se generan en la organización no siempre se completan con personal interno.

IMPLEMENTACIÓN DEL CONVENIO COLECTIVO

Respecto a la implementación del último convenio colectivo, las opiniones son positivas: en términos generales, ha marchado bien. “Fue un buen convenio colectivo, se niveló a todas las organizaciones sindicales. Aunque algunos, que teníamos mejores beneficios, nos sentimos perjudicados por un menor reajuste en ciertos ítemes, reconocemos que la compañía siempre ha implementado bien los convenios colectivos. Tenemos muy buena relación, siempre hemos llegado a entendimiento antes de los plazos estipulados por ley. El último se anticipó siete meses”, señala Basáez. “El último convenio colectivo nos dejó bastante conformes, nos permitió lograr beneficios que estábamos peleando desde negociaciones anteriores”, señala Atilio González.

Los dirigentes sindicales señalan que en Recursos Humanos hay personas que facilitan el diálogo y practican constantemente el respeto con los sindicatos, para llegar a un buen entendimiento. Tienen una gran expectativa con el nuevo gerente general, que es una persona que ya estuvo antes en Chilectra y ahora regresa de Brasil para encabezar la compañía.

“Hay respeto a los compromisos adquiridos a través del convenio colectivo, aunque hay cosas puntuales que quedan sujetas a interpretación, y no siempre coincide la de la administración con la nuestra”, afirma Jorge Gómez.

Hay aspectos en los que están trabajando, para pulir detalles que no quedaron bien definidos. Carlos Pizarro relata que “de común acuerdo entre las partes, se hará un documento para dejar establecido que el proceso anual de comparación de las rentas de Chilectra con las que paga el mercado se va a hacer en un determinado mes del año, que en principio sería agosto”.

5. 3. LOS BENEFICIOS DEL TRABAJADOR CHILECTRA [LA3]

5.3.1. AMPLIA COBERTURA EN SALUD [LA9]

Chilectra cuenta con un Plan de Salud que constantemente está siendo monitoreado para cubrir todas las necesidades de los trabajadores. Estos cuentan con un Plan Colectivo de Salud, un Plan Complementario, un Seguro Catastrófico y un plan de ayuda dental.

Plan de salud (miles de pesos)				
Año	Seguro complementario de salud	Seguro catastrófico	Atención dental	TOTAL
2005	276.743	35.978	18.511	331.232
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
2009	362.310	67.691	45.491	475.492

Fuente: Chilectra S.A.

Además, los trabajadores que tienen contrato indefinido cuentan con un convenio con farmacias Ahumada y Salcobrand, un convenio de atención médica domiciliaria con Cruz Verde Médico a Domicilio y un Programa de Medicina Preventiva.

5.3.2. AYUDA A LA FAMILIAS

La compañía, en su constante esfuerzo por integrar a la familia de sus trabajadores, ha ido formando un paquete de beneficios en este sentido. Estos incluyen un bono de Ayuda Escolar, Becas de Estudios, Asignación por natalidad, matrimonio, cuota mortuoria, ayuda especial por muerte y bono habitacional junto a Préstamos de bienestar para educación superior, vacaciones y estudios.

Para las mujeres, hay políticas que incluyen el regreso paulatino del posnatal, permisos de amamantamiento, bono para sala cuna, reembolso del pago del jardín infantil y lactarios en el edificio corporativo.

5.3.3. RECREACIÓN Y EDUCACIÓN

En el ámbito recreativo, la compañía organiza eventos deportivos, cuenta con gimnasio gratuito y con las instalaciones del Estadio Enersis. Además organiza programas recreativos de invierno y verano para los hijos de los trabajadores, los que también pueden asistir a una escuela de verano en la Universidad de Chile y aprovechar un convenio con el preuniversitario Cepech.



5.4. LA SEGURIDAD SIGUE AL ALZA

Desempeños desafíos 2009

EMPRESAS COLABORADORAS EN CONTRATOS CRÍTICOS

• Accidentabilidad:

4,5% ➔ **3,9%**

Desafío

✓ DESAFÍO 2009

• Frecuencia:

18,92 ➔ **16,5**

Desafío

✓ DESAFÍO 2009

• Gravedad:

351 ➔ **411**

Desafío

✗ DESAFÍO 2009

PERSONAL DE LA COMPAÑÍA

• Accidentabilidad:

1% ➔ **0,7%**

Desafío

✓ DESAFÍO 2009

• Frecuencia:

4,33 ➔ **2,9**

Desafío

✓ DESAFÍO 2009

• Gravedad:

22 ➔ **97**

Desafío

✗ DESAFÍO 2009



En Chilectra tenemos el convencimiento de que los accidentes son una falla del proceso productivo, que se provoca porque dejamos de controlar alguna variable, por lo que se pueden evitar. Con esta convicción hemos logrado, año tras año, ir bajando los índices. En 2009 nuevamente obtenemos una baja en la accidentalidad, para los contratos más críticos; tuvimos un índice de 3,9, que se compara con el 4,7 de 2008, el 6,4 de 2007 y el 10,2 de 2006.

También podemos destacar que, gracias a la perseverancia en esta materia, por tercer año consecutivo no hubo ningún accidente fatal, tanto en la empresa como entre los colaboradores.



Pero, aunque han sido menos accidentes, éstos han demandado una mayor cantidad de días de reposo a algunos de los trabajadores que los han sufrido, por un componente de gravedad y también por el trauma psicológico. Es por ello, que no hemos cumplido las metas de gravedad, lo que continúa representando un desafío.

Índice de accidentabilidad en personal propio Chilectra [LA7]

Personal propio	Accidentes	Días perdidos	HH.HH	Acc. mortales	Ind. frecuencia(*)	Ind. gravedad (**)
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
2009	5	168	1.733.647	0	2,88	96,9

Fuente: Chilectra S.A.

Índice de accidentabilidad en Personal de empresas contratistas [LA7]

Personal propio	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
2009	46	1.465	5.920.719	0	7,77	247

(*) Índice de Frecuencia: Accidentes/HH*1.000.000

(**) Índice de Gravedad: Días/HH*1.000.000

(***) Días perdidos con baremos

Fuente: Chilectra S.A.

Indicadores estadísticos en contratos críticos de empresas contratistas [LA7]

Personal contratista	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	474	6,43
2008	104	2.122	5.198.774	0	20,17	404	4,76
2009	72	1.791	4.362.450	0	16,5	411	3,9

(*) 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.

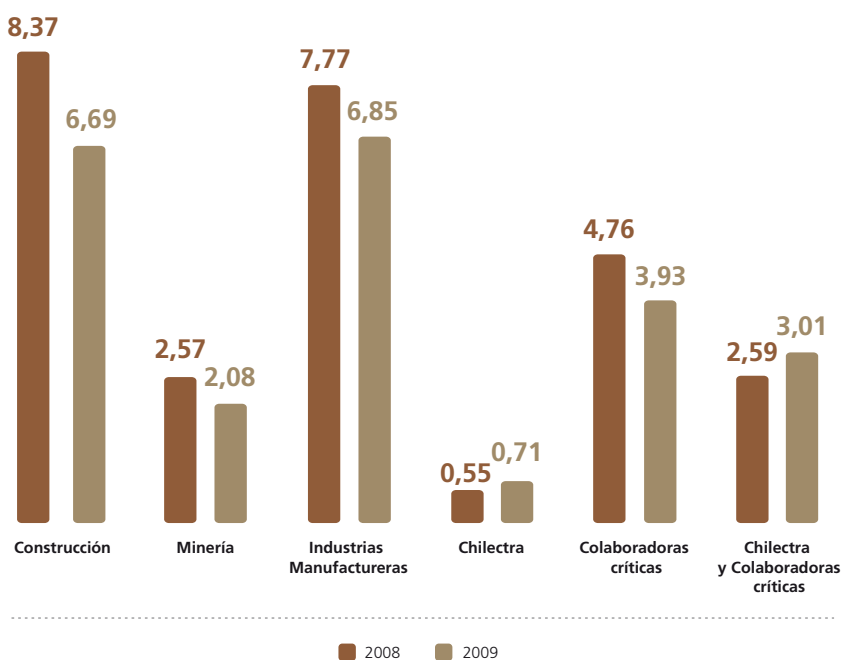
5.4.1. LA CULTURA DE LA SEGURIDAD [4.11]

La empresa no se limita a hacer campañas de seguridad entre su personal y contratistas. Se han hecho intervenciones mucho más profundas, relacionadas con liderazgo, herramientas de formación, capacitación y actividades lúdicas, entre otras, para que la gente entienda qué significa accidentarse y la importancia del auto cuidado. También se han monitoreado los procesos productivos, mirando dónde debe haber controles, para evitar situaciones de peligro. Los prevencionistas de riesgos, los auditores integrados y los miembros del Subcomité de Seguridad y Calidad son actores relevantes en este proceso.

En abril se hizo una campaña masiva, durante la cual el gerente general expuso los resultados 2008 y lanzó los desafíos 2009 en esta materia.

La meta de Chilectra es posicionarse como un referente nacional en temas de seguridad y salud laboral, para lo cual, en 2006 elaboró un plan quinquenal que involucra a todos los estamentos de la empresa. Los primeros frutos se vieron al obtener, en 2007, la certificación OHSAS 18.001.

Índice de accidentabilidad comparativa 2009



DESAFÍOS 2010

SEGURIDAD

Hay tres ejes fundamentales:

- Cero accidentes fatales.
- Seguridad en personal propio y empresas colaboradoras: Frecuencia global de accidentes inferior a 6,16 accidentes por millón de horas hombre trabajadas, y gravedad global que no supere los 170 días perdidos por millón de horas hombre trabajadas
- Continuar con capacitación sobre seguridad a Colaboradores.

5.4.2. COMITÉS PARITARIOS [LA6]

Los seis Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS) con que cuenta Chilectra tuvieron una activa labor en los programas de preparación de los trabajadores ante eventuales situaciones de riesgo: capacitaciones diversas y simulacros de emergencias. Su labor fue incluida en todas las auditorías efectuadas por las empresas certificadoras que validan los datos en materias de seguridad y medio ambiente.

5.5. GESTIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA INDUSTRIA



Chilectra impulsó un proyecto que permitiera mapear, a nivel país, los cargos propios de la industria de la distribución eléctrica, identificando las competencias necesarias para desempeñarlos.

5.5.1. CAPACITACIÓN PARA ELEVAR EL NIVEL

Este levantamiento se hizo con miras a la incorporación de la industria eléctrica al sistema nacional de certificación de competencias laborales, en el marco del Programa Chile Califica.

Las 12 empresas colaboradoras que trabajan para Chilectra suman un total de 2.400 trabajadores, de los cuales el 8% tiene educación básica completa e incompleta; un 73%, media completa e incompleta y el restante 19%, educación superior completa o incompleta.

Un primer paso en este trabajo, consistió en la identificación de perfiles y competencias funcionales (específicas y transversales) y conductuales para los servicios de medidas eléctricas. Un segundo paso consiste en instalar en las empresas colaboradoras de Chilectra un sistema de capacitación interna que permita mejorar las habilidades y conocimientos para esta área. Ya se diseñó la malla curricular, se entrenó a 3 instructores que actuaron como facilitadores del proceso de enseñanza- aprendizaje de los alumnos y se capacitó a 27 colaboradores de las empresas Achondo y Cía., Leonor Soto y Cía. Ltda. y Azeta Ltda. El escalamiento del proyecto abarcaría los contratos más importantes, con una población de 1.200 trabajadores.

5.5.2. EXTENSIÓN A TODA LA INDUSTRIA

Para ampliar esta gestión a toda la industria, se está trabajando en articular al conjunto de empresas que participan en el sector eléctrico e incorporarlo al Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales que se ha institucionalizado por medio de la Ley 20.267. Los actores claves en este proceso son:

- Chilectra y otras empresas distribuidoras de la zona Norte y Sur
- Empresas contratistas asociadas
- Superintendencia de Electricidad y Combustibles
- Asociación Chilena de Seguridad
- Cámara Chilena de la Construcción
- Comisión Nacional de Energía
- Asociación de Empresas Eléctricas

Logrado el acuerdo sectorial con todos los actores involucrados, la segunda etapa consiste en definir y validar con las empresas los perfiles ocupacionales de alta demanda, como por ejemplo en obras civiles y riesgos eléctricos en MT/BT. Luego se implementará una experiencia demostrativa de evaluación y certificación de competencias para la disminución de brechas a través de planes de capacitación.

Así, 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.

5.6. OTROS INDICADORES GRI

5.6.1 NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO DE EDAD, SEXO Y REGIÓN.

Plantilla trabajadores por colectivo y sexo [LA1 - LA2 - LA13]

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%
2009	Ejecutivos*	24	2	26	92%	8%
	Profesionales	365	75	440	83%	17%
	Técnicos	108	0	108	100%	0%
	Administrativos	81	60	141	57%	43%
	TOTAL	578	137	715	81%	19%

*: Agrupa gerentes y subgerentes.
Fuente: Chilectra S.A.

Índice de rotación anual [LA2]

Año	Índice rotación por sexo		Índice rotación total
	Masculino	Femenino	
2006	-2,02	1,3	-0,72
2007	0,56	2,25	2,81
2008	-1,96	0,42	-1,54
2009	0,14	2,54	2,68

Fuente: Chilectra S.A.
Índice de Rotación: ((Ingresos - Retiros) / Plantilla Media Final del año)*100

Distribución etaria de la fuerza laboral [LA2]

Rango	2005	2006	2007	2008	2009
Menos de 30 años	63	82	85	87	78
Entre 30 y 39 años	203	199	194	198	219
Entre 40 y 49 años	262	259	263	246	222
Entre 50 y 59 años	153	141	153	148	167
Mayor de 59 años	15	10	16	21	29
TOTAL	696	691	711	700	715

Fuente: Chilectra S.A.

Relación salarios hombres v/s mujeres [LA14]

	2009				
	Mujeres			Hombres	
	Prom. Antigüedad		Prom. Antigüedad		
Agrupación	Cantidad	Años	Cantidad	Año	Ratio
Mandos Medios	12	5,3	131	14,6	1,3
Profesionales	65	6,6	258	14,0	1,2
Técnicos	0	-	107	23,8	n/a
Administrativos	60	19,9	82	20,5	0,9
TOTAL	137	12,3	578	16,9	1,4

Nota:

(1) La información de directivos se presenta agrupada en la categoría "MANDOS MEDIOS".

(2) Se incorpora información relativa al promedio de antigüedad.

(3) Ratio corresponde al resultado de la remuneración promedio de los hombres, dividido por la remuneración promedio de las mujeres.

Fuente: Chilectra S.A.

Índice de rotación anual colaboradores [LA2]

	2009		
	Índice rotación por sexo		Índice rotación total
Empresa	Masculino	Femenino	
Gestión Laboral	28,99	9,43	13,51
Provider (Serv Outband)	40,63	71,88	112,50
Konecta	1,42	3,91	5,32
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda.	-18,70	-0,3	-19,00
Leonor Soto y Compañía Ltda.	9,00	0	9,00

Fuente: Chilectra S.A.

Contrataciones por año [LA2]

2006			2007			2008			2009		
Sexo	TOTAL	%	Sexo	TOTAL	%	Sexo	TOTAL	%	Sexo	TOTAL	%
F	17	25%	F	22	37%	F	14	26%	F	9	22
M	52	75%	M	38	63%	M	39	74%	M	32	78
TOTAL	69	100%	TOTAL	60	100%	TOTAL	53	100%	TOTAL	41	100

Fuente: Chilectra S.A.

5.6.2 PORCENTAJE DE EMPLEADOS CUBIERTOS POR UN CONVENIO COLECTIVO. INFORME SOBRE PORCENTAJE DE CONTRATISTAS CUBIERTOS SEGÚN ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVO [LA4]

Total de colaboradores cubiertos por convenios colectivos [LA4]

	2007		2008		2009	
Agrupación	N° de afiliados	% De la plantilla	N° de afiliados	% De la plantilla	N° de afiliados	% De la plantilla
Sin afiliación	283	39,80%	232	33,14%	241	33,7
Sindicato n° 1	21	3,00%	21	3,00%	27	3,8
Sindicato n° 2	121	17,00%	121	17,29%	118	16,5
Sindicato n° 5	105	14,80%	100	14,29%	106	14,8
Sindicato n° 6	69	9,70%	61	8,71%	60	8,4
Sindicato profesionales	112	15,80%	165	23,57%	163	22,8
TOTAL	711	100%	700	100%	715	100

Fuente: Chilectra S.A.

Plantilla principales colaboradores por sexo

	2009		
Empresa	N° Hombres	N° Mujeres	Total
Gestión Laboral	44	170	214
Provider (Serv Outband)	32	127	159
Konecta	73	198	271
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda.	695	3	698
Leonor Soto y Compañía Ltda.	282	0	282

Fuente: Chilectra S.A.

Índice de rotación anual [LA2]

	2009		
Empresa	Plantilla de trabajadores	N° de afiliados	% De la plantilla
Gestión Laboral	Sin convenio colectivo	0	0,00%
Provider (Serv Outband)	Sin convenio colectivo	0	0,00%
Konecta	271,4	189	70%
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda.	698	300	43,00%
Leonor Soto y Compañía Ltda.	282	282	100%

Fuente: Chilectra S.A.

Comité paritario de higiene y seguridad empresas colaboradoras [LA6]

	2009			
Empresa	Plantilla de trabajadores	N° empleados en comité paritarios	% de la plantilla	Observación
Gestión Laboral	214	0	0%	Sin comité paritario
Provider (Serv Outband)	159	1	0,63	
Konecta	271	271	100%	
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda.	698	698	100%	
Leonor Soto y Compañía Ltda.	282	18	7%	

Fuente: Chilectra S.A.

5.6.3 PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR CATEGORÍA DE EMPLEADO

Horas de formación para colaboradores [LA10]

	2009		
Empresa	Total hrs capacitadas	HH acumuladas	Tasa capacitación (hrs cap/ hh)
Gestión laboral	11.518	38.160	30,18%
Provider (Serv. Outband)	9	9	100,00%
Konecta	9.084	273.240	3,32%
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda.	10.055	1.632.717	0,62%
Leonor Soto y Compañía Ltda.	12.879	1.037.305	1,24%

Fuente: Chilectra S.A.

Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región. Informe sobre salud y funcionamiento de seguridad de contratistas y subcontratistas que trabajan local o de parte de la organización.

Índice de días no trabajados o enfermedades y licencias maternales empresas colaboradoras [LA7]

	2009				
Empresa	Enfermedades N° de días	Licencias maternales N° de días	Total de días	Plantilla promedio	Días per cápita
Gestión Laboral	4.393	1302	5.695	215	26,49
Provider (Serv Outband)	487	0	487	159	3,1
Konecta	403	1.080	1.483	271	5,5
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda.	5.557	0	5.557	698	8,0
Leonor Soto y Compañía Ltda.	336	0	336	282	1,2

Nota: Los números de días por enfermedades sólo incluyen días perdidos por enfermedades curativas y maternales. No incluyen días perdidos por enfermedades profesionales.
Fuente: Chilectra S.A.

Días trabajados por contratistas y subcontratistas y capacitación en salud y seguridad [EU17 - EU18]

	EU17	EU18
Empresa	Días trabajados por contratistas y subcontratistas involucrados en construcción, operación y actividades de mantenimiento	Porcentaje de contratistas y subcontratistas que han tenido capacitación en salud y seguridad
Provider (Serv. Outband)	Sin información	Sin información
Gestión laboral	0	100
Konecta	95.283,6	100
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda.	272.119,5	0,13%
Leonor Soto y Compañía Ltda.	365	100%

Fuente: Chilectra S.A.

Absentismo [LA7]

Año	Enfermedades n° de días	Licencias maternales n° de días	Total días	Plantilla promedio	Días per cápita
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
2009	4.319	711	5.030	708	7,1

Fuente: Chilectra S.A.



Trabajamos por una relación cercana y leal [DMA PR]

Abastecer a Santiago de un recurso tan indispensable como es la energía eléctrica es una responsabilidad a la que Chilectra quiere responder con **niveles de excelencia tanto en calidad como seguridad y fiabilidad.**

Nuestros clientes deben recibir de la compañía la satisfacción a todas sus necesidades en el ámbito que nos compete, de modo de contribuir a **mejorar su calidad de vida y su desempeño productivo.**

La política de la compañía consiste en establecer con sus usuarios una **relación cercana, leal y sostenible en el tiempo.** El respeto hacia nuestros clientes nos brinda la oportunidad de mejorar constantemente, en una actividad que, por sus complejidades está más expuesta a las fallas humanas y, por lo tanto, a los errores.

Chilectra considera fundamental escuchar a sus usuarios residenciales e industriales para **detectar y comprender sus requerimientos** con el fin de desarrollar nuevos productos y servicios.

Es por ello que disponemos de una organización atenta y en permanente contacto con el mercado; preocupada de entregar a sus clientes información y educación para **colaborar con la eficiencia energética,** que es otro de los pilares de las políticas de la compañía.

6.1. CONTINUIDAD DE SUMINISTRO: MANTENEMOS NUESTRO RÉCORD [PR1]

La compañía hace un esfuerzo constante por brindar el mejor servicio a la ciudad de Santiago, que incluye la inversión en nuevas instalaciones, la mantención de las ya existentes y la optimización de los planes y esquemas de contingencias.

Cuenta con un proceso formal de planificación de la expansión de su infraestructura eléctrica, basada en modelos de simulación y criterios de planificación que permitan identificar las necesidades de inversión en el corto, mediano y largo plazo, de manera que se satisfaga la creciente demanda por energía de los usuarios en toda la zona de concesión. Durante 2009 se elaboró el plan de inversiones del periodo 2010–2014, 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, ambientales y, en general, velar por los intereses de la comunidad.

Los índices de calidad de suministro siguieron mejorando durante 2009, tanto en zonas urbanas como rurales. Particularmente, se aprecia una mejor gestión en el sector urbano, reduciendo las fallas e incidencias asociadas a planes de emergencia. En redes MT/BT la duración promedio de interrupción de suministro por transformador (TTIT) correspondió a 3,08 horas en el año, mientras que en 2008 se tuvo un valor de 3,53. Esto se traduce en una reducción del 12,8% en los tiempos de indisponibilidad, siendo 22 horas el valor normado permitido.

Chilectra usa estándares internacionales para que los indicadores de calidad de suministro sean comparables a lo reportado por otras empresas eléctricas. Según el estándar IEEE 1366-1998, la compañía bajó notablemente los valores de Frecuencia de Interrupción en la Red (SAIFI) comparados con el año anterior: de 3,86 veces por cliente en un año a 2,65. La Duración de Interrupción de Potencia Media (SAIDI) subió de 2,02 a 2,72 horas por cliente al año. Ambas consideran todo tipo de eventos. [EU28 - EU29]

6.1.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EMPALMES

Para asegurar la confiabilidad del servicio de distribución de energía, dando cumplimiento a la normativa vigente, Chilectra desarrolló durante 2009 un plan de mantenimiento preventivo de empalmes, sin costo adicional para los clientes. El empalme es el conjunto de elementos y equipos que unen el medidor de energía con las redes de Chilectra ubicadas en el exterior de la propiedad de los clientes. Este plan consiste en revisar y reemplazar, si es necesario, todos los elementos que componen el empalme.

Durante el primer semestre se diseñó el proceso, para lo cual se hizo un levantamiento del tipo de mantención a realizar y de la cantidad y tipo de recursos a utilizar. Una vez conocido el alcance del proyecto, se realizaron las reuniones de coordinación necesarias al interior de la empresa, para dar a conocer la nueva actividad y recoger experiencias de proyectos similares.

Los trabajos programados para 2009 abarcaron 11 comunas y 13.523 clientes. A fines del año, el avance era del 80%; las obras serán terminadas durante 2010. Para asegurar la calidad del proyecto, se realizaron fiscalizaciones en función de la Norma Chilena NCh 44-78. En cuanto a la Seguridad Laboral, Chilectra

mantuvo un plan de fiscalizaciones donde los hallazgos fueron menores y solucionados a la brevedad.

Los clientes consultados manifestaron su conformidad y satisfacción con los trabajos realizados, y señalaron que comprenden la importancia que tiene mejorar las instalaciones en pos de una mejor calidad de servicio.

6.1.2. FACILIDADES PARA CASOS CRÍTICOS

Tanto en las oficinas comerciales como a través del fonoservicio se da una atención especial a aquellas personas que tienen dificultades para pagar sus cuentas. Una de las alternativas es dar facilidades, con un pago de un 25% de pie y el resto desde 24 a 36 cuotas. En algunos casos especiales, como pobreza extrema o enfermedad, se realiza una visita a terreno para buscar una solución específica.

6.2. MÚLTIPLES MEDIDAS PARA ATENDER RECLAMOS DE FACTURACIÓN

2009 fue un año de aprendizajes para Chilectra. Una serie de inconvenientes presentados en un mismo periodo, ocasionaron que la empresa recibiera reclamos de algunos de sus clientes aduciendo “sorpresivas alzas en los cobros de la luz” y durante varios días se viviera una exposición mediática negativa, lo que afectó la confianza en Chilectra.

Durante el último trimestre de 2008 y los primeros meses de 2009, la empresa recibió, a través de sus diversos canales de atención, un total de 7.280 reclamos por temas asociados a la facturación. De éstos, 3.562 tuvieron su origen en dos tipos de situaciones: falta de lectura o implementación del Proyecto ACME (Acometida/Medida). Los 3.718 reclamos restantes, correspondieron a casos que al ser analizados se encontró total normalidad en las lecturas y facturaciones, concluyendo que no tenían fundamento.

La tecnología utilizada en la red ACME, cuya implantación no tuvo costo alguno para el cliente, incorpora dispositivos que permiten la recolección remota de la información de los consumos de los domicilios, y trae consigo importantes beneficios para el cliente, la distribuidora, el sistema eléctrico y la sociedad en su conjunto:

- Se evita la necesidad de ingresar a los domicilios para recolectar las lecturas.
- Se asegura el registro oportuno de consumos, aun cuando:
 - El domicilio se encuentre cerrado.
 - Haya condiciones climáticas adversas.
 - Exista inseguridad para el desplazamiento de las personas (en este caso, los lectores).
 - Haya ausentismo laboral, huelgas o situaciones de conmoción pública.
- Se elimina la posibilidad de errores humanos generados en la transcripción y digitación de datos.
- Se ayuda a educar al cliente a consumir lo que puede pagar.
- Se evitan las pérdidas por intervenciones maliciosas de los empalmes.
- Se asegura un registro más preciso de los consumos, pues los medidores tienen una mayor precisión que lo requerido por la norma.
- Su instalación generalmente trae consigo la renovación de parte importante o

el total de la red de baja tensión de la zona, así como un porcentaje relevante de las acometidas de los domicilios, con la correspondiente mejora visual y calidad del servicio eléctrico entregado.

Como se puede apreciar, este sistema constituye una mejora cualitativa en los sistemas de registro de consumos, representando un importante avance para la industria de distribución de energía eléctrica en su conjunto.

6.2.1. SITUACIONES PRESENTADAS

6.2.1.1. Lectura de medidores

Al analizar los reclamos recibidos, identificamos que -principalmente los provenientes de las comunas de Maipú, Estación Central, Macul y Quilicura-, tenían un factor común: entre noviembre de 2008 y enero de 2009 varios de sus medidores no habían sido leídos debido a la paralización ilegal de los trabajadores de la empresa contratista que presta el servicio de lectura y reparto, ocurrida en noviembre de 2008. Si bien en el Informe de Sostenibilidad anterior habíamos indicado que esa huelga no afectó a los clientes, sus consecuencias se sintieron en 2009.

Cuando no es posible tomar la lectura de un medidor, las empresas distribuidoras realizan facturaciones provisionarias. La facturación provisoria es una situación considerada en la legislación vigente y se aplica cuando en uno, dos y hasta tres meses seguidos, no se puede leer el medidor, por lo cual se toma el promedio de los últimos seis registros de consumo y se factura, para que el cliente no deba pagar una cuenta acumulada al momento de la facturación real. Cuando se logra leer el medidor, se descuenta lo pagado y se normaliza la situación. La falta de lectura y posterior facturación provisoria motivó que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles cursara importantes multas a la empresa, pues no consideró como causal válida la facturación provisoria debido a la paralización ilegal de los trabajadores del contratista.

La Superintendencia cursó a la compañía un total de siete multas por concepto de facturación provisoria, las que suman 2.700 UTA (Unidades Tributarias Anuales). A juicio de Chilectra, esa es una forma de facturación absolutamente legal y se ajusta a la normativa vigente. La sanción fue emitida por una instancia técnica y administrativa, y la compañía se encuentra en proceso de apelación ante la justicia.

6.2.1.2. Clientes con red ACME

La segunda situación presentada involucró a clientes de los sectores de La Pincoya, en Huechuraba; Villa El Sol, en Renca y Las Estepas, en Estación Central, donde se implementaron redes ACME (Acometida/Medida). Este proyecto incorpora cambios masivos de redes y de sistemas de medición que, debido a su alta complejidad, presentó algunas dificultades en el proceso de implementación y puesta en marcha, a pesar de que se trató de un programa cuidadosamente diseñado y planificado.

Además de los problemas en la implantación de este sistema, que afectó a algunos de los clientes, se sumó el que otros clientes vieron que su cuenta aumentaba en relación a lo que pagaban anteriormente, pues se trata de un sistema muy preciso. De hecho, la exactitud de la medida fue corroborada por todas las inspecciones realizadas, incluso por organismos certificadores independientes.

En el caso de Huechuraba, para solucionar los inconvenientes causados por la puesta en marcha del sistema ACME se contó con la mediación de la Asociación de Consumidores, Conadecus, logrando un acuerdo satisfactorio con los vecinos. El éxito del acuerdo se basó en que los mismos vecinos separaron los reclamos legítimos de aquellos que no estaban fundados.

TESTIMONIO CAROLINA ROJAS

“Es importante el diálogo entre empresa y consumidores”



Después de varios meses de reuniones y trabajo conjunto, los pobladores de la Pincoya, liderados por Carolina Rojas (41 años, separada, 3 hijos, artesana en cuero y dirigente social), quedaron conformes con los acuerdos alcanzados con Chilectra para solucionar los inconvenientes derivados de la instalación del sistema ACME.

Carolina explica que en su caso, la cuenta subió casi 7 veces. “Llamé a Chilectra donde me respondieron que no había ningún problema, así es que con la Concejala Camila Benado decidimos ir a la Superintendencia”. A partir de ese momento, Carolina empezó a organizar a otros vecinos que tenían el mismo problema.

“Al principio no entendía mucho, pero con el tiempo aprendí a tomar lecturas y a leer las facturas. En diciembre ya estábamos dando charlas a los vecinos. Aprendimos a investigar y descubrimos de todo: que habían cuentas acumuladas por facturaciones cero, cuentas cruzadas entre casas y medidores sin resetear; pero también encontramos casos que tenían el medidor adulterado, facturas por debajo del consumo y otro tipo de situaciones.”

Había tal inquietud en la población que algunos llamaban a no pagar, otros a protestar y hacer disturbios, otros buscaban acciones legales. “Muchos de nosotros hicimos lo que se nos dijo en la Superintendencia: sacamos un promedio de las tres últimas cuentas y seguimos pagando. Nosotros siempre llamamos a pagar, aunque

fuera basándose en el consumo histórico de cada domicilio.”

“En ese momento nos acercamos a Conadecus y esta organización de consumidores nos contactó con Chilectra. Esa fue la primera vez que nos sentamos a conversar y a partir de entonces se estableció la mesa de trabajo pobladores- empresa-Conadecus. El 29 de marzo de 2009 fue la primera reunión y desde entonces nos juntamos semanalmente hasta el 31 de octubre, estudiando cada caso.

Todas las reuniones eran de varias horas, porque veíamos distintas situaciones que se fueron presentando con el cambio de medidores. Muchas veces el ambiente fue acalorado porque nosotros velamos por cada uno de los vecinos que se habían inscrito en la Coordinadora. El diálogo fue muy intenso, pero siempre con mucho respeto de ambas partes.”

“Este fue un movimiento ciudadano y gracias a Conadecus, representada por su Secretario Ejecutivo, Horacio Soler, trabajamos en forma ordenada y los resultados fueron muy satisfactorios. Hicimos valer nuestros derechos.

Al final, después de mucho esfuerzo y trabajo para la comunidad y con apoyo de varias personas, mucha gente se vio beneficiada con las soluciones. Nunca esperamos un perdono, ni la gratuidad de las cuentas de la luz, sólo queríamos que se nos cobrara lo justo y, por sobre todo, tener medidores donde pudiéramos ver el estado de los consumos de nuestras casas. Actualmente eso está en proceso de instalación y esperamos que en 2010 todas las casas de La Pincoya tengan los nuevos medidores.”

6.2.2. LAS SOLUCIONES

6.2.2.1. Recepción y análisis de los reclamos

Para atender los reclamos y las crecientes solicitudes de información de los clientes, la compañía tomó diversas medidas, como la habilitación de sectores especiales en sus oficinas comerciales, la creación de una línea 800 y el reforzamiento del Fonoservicio.

Junto a lo anterior, Chilectra, en coordinación con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), diseñó y aplicó un plan de acción a los clientes que hubieran presentado reclamos. Se consideró la recepción de reclamos entre el 1° de octubre de 2008 y el 31 de marzo de 2009; en los dos meses siguientes se trabajó en la revisión de los casos y las soluciones fueron aplicadas en los meses de junio y julio. En el análisis de los casos se pudo constatar situaciones recurrentes: clientes ACME, deudas por acumulación de cuentas impagas, deudas por otros consumos no registrados, o aumentos de facturación porque el medidor anterior no registraba correctamente los consumos, ya sea por intervención de terceros o por facturaciones provisionales.

6.2.2.2. Acuerdo respecto al sistema ACME

Para solucionar los problemas surgidos en la puesta en marcha del sistema ACME, se formó una mesa de trabajo con la participación de dirigentes vecinales de la población La Pincoya, integrantes de Conadecus y personal de Chilectra. En esta mesa se buscaron formas de resolver las dificultades presentadas y otorgar facilidades de pago a los clientes que tenían deuda acumulada de energía.

La constitución de esta mesa y la forma de resolver las discrepancias fue una muy buena experiencia para Chilectra, ya que permitió encontrar soluciones satisfactorias para los clientes y facilitó a la compañía el resolver un problema social en una de las zonas donde se generó el conflicto mediático.

6.2.2.3. Nueva tecnología en la lectura

Paralelamente, se realizó un gran esfuerzo para mejorar el proceso de lectura de medidores, lo que significó terminar el año con una importante disminución de clientes sin lectura o con errores en ésta, lo que ha marcado un hito histórico en Chilectra.

Entre las modificaciones en este sentido cabe destacar:

- La incorporación de tecnología nueva: Chilectra invirtió en equipos de última generación, los pocket PC, que permiten sacar una fotografía al estado del medidor; tienen módulo GPS para controlar la ruta que hace en el día cada persona encargada de la lectura; si se le agrega una impresora, se pueden hacer facturas en terreno (no se está usando todavía, pero sí lo hacen empresas del rubro en Brasil).
- La generación de estímulos: a través del proyecto Enlace, se generó un sistema de trabajo con las empresas colaboradoras, incluyendo incentivos a la labor bien realizada y dando más importancia a la capacitación.

6.2.2.4. Consolidación de la telemetria



Con el mismo objetivo de modernizar la lectura de medidores, durante 2009 se incorporó una cantidad importante de clientes al sistema de telemetria, que permite rescatar las lecturas desde un centro de operaciones y no se necesita la visita a terreno. Además, permite ver día a día cómo va el consumo del cliente. Pero lo más importante es que este sistema asegura un 100% de efectividad con un 0% de error en la lectura.

Esto implica un cambio de medidor y la incorporación de tecnología de comunicación. Ya se implementó esta nueva tecnología en edificios de Santiago Centro, Las Condes y Ñuñoa, y en general en todos los edificios construidos en los últimos 6 o 7 años. También en condominios de comunas dormitorio, como Lampa, donde la gente trabaja de lunes a viernes y regularmente no hay nadie que permita el acceso a las casas para la lectura del medidor. Además, y con cargo a la compañía se instaló en algunas poblaciones marginales de alto riesgo y en lugares donde existían sospechas de hurto de energía; en sectores donde se está trabajando en mejorar la red y los empalmes, y en el recambio de grupos de medidores que son de propiedad de la compañía y que están terminando su vida útil.

La meta 2009 era llegar a 160 mil clientes y sólo se alcanzó a 110 mil. La cifra original implicaba la incorporación del proyecto ACME que fue cuestionado por la Superintendencia; además, a causa de la crisis económica hubo una reducción en la cantidad estimada de nuevos clientes. En 5 o 6 años se pretende llegar a 250 mil clientes con este sistema de medida a distancia.

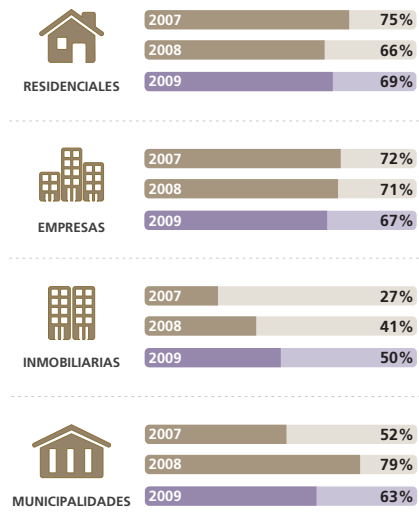
6.2.2.5. Planificando la lectura por radiofrecuencia

Además de lo anterior, se desarrolló el sistema y se inició un programa piloto para implementar la lectura por radiofrecuencia, lo que permite obtener datos de los medidores desde propiedades que habitualmente se encuentran sin moradores. Se instala un módulo en la caja de los medidores, el cual envía una señal a los pocket pc que portan las personas encargadas de la lectura. De esta forma, una ruta de lectura podría considerar clientes con lectura tradicional y clientes con lectura mediante radiofrecuencia. Porque una característica de los clientes que se medirán con este sistema es que se encuentran dispersos en las diferentes rutas de lectura, lo que no hace viable la lectura mediante la telemetria. Además, es una muy buena alternativa para clientes que no desean que gente extraña entre a sus domicilios o que, por razones estéticas, no quieren instalar el medidor en la fachada de su casa. También para aquellos suministros corporativos cuyos medidores se instalan en la vía pública y quedan expuestos a actos vandálicos: con esta solución podrán instalarse a más altura o en cajas herméticas. Los módulos de emisión y recepción de radiofrecuencia se probarán en un proyecto piloto que incluirá a 20 clientes: en diciembre de 2009 se instalaron 5 y en enero 2010 se instalarán 15.

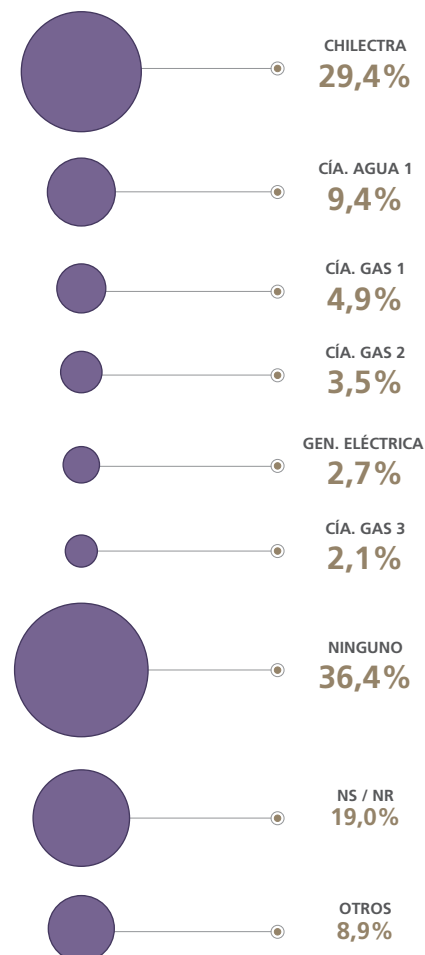
6.2.3. AUDITORÍA INDEPENDIENTE

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles, a través del Oficio Ordinario N° 3689 de fecha 30/06/09, instruyó a las empresas de distribución de energía eléctrica encargar a un consultor independiente la auditoría de diversos procesos comerciales. Chilectra S.A. encargó al Departamento de Ingeniería de la

Satisfacción de clientes



¿Qué empresas considera Ud. que se preocupan de la eficiencia energética?
(Espontáneo - Jul-Sep 2009)



Universidad de Santiago de Chile, el desarrollo de auditorías, con la finalidad de verificar la correcta aplicación del Decreto Tarifario Vigente y establecer la calidad de la medida. El estudio se realizó a través de muestras aleatorias, tanto para los medidores electrónicos concentrados en la red tipo ACME; y también para los medidores de tecnología tradicional.

En el informe final, estas auditorías concluyen que Chilectra S.A. se ajusta a los requerimientos de los clientes, cumple con las disposiciones que imparte la SEC y ajusta sus procedimientos y operación al marco regulatorio y a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Electricidad y Combustible.

6.3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE [PR5]

La Satisfacción de clientes es medida en sus diferentes segmentos. En el caso de usuarios residenciales, una empresa externa monitorea sus percepciones a través de encuestas. El resultado 2009 muestra un alza relevante, que compensa la caída que sufrimos durante 2008, producto de las alzas en las tarifas y la crisis energética.

La metodología utilizada en este sondeo permite tener retroalimentación de cada uno de los servicios de la compañía, pues la muestra combina clientes que hayan sido atendidos por diferentes unidades: suministro, emergencias, canales de atención al cliente y las unidades comerciales de Mundo Activa y Chilectra Hogar. Por lo relevante que resulta esta información, se realiza un monitoreo mensual de sus principales resultados y, de manera trimestral, se hace una reflexión que conduzca a acciones para la mejora de los indicadores.

En lo que respecta a las oficinas comerciales, durante 2009 se inició la medición del cliente incógnito, una nueva herramienta para el monitoreo de los estándares de atención que estamos brindando a nuestros clientes, lo que nos ayuda a identificar aquellos aspectos que es necesario reforzar en la capacitación de nuestro personal de atención.

Para los segmentos institucionales como empresas, inmobiliarias y municipios, una empresa independiente obtiene la retroalimentación de los clientes por medio de entrevistas presenciales. En los resultados 2009 destacan la evolución positiva de los índices de satisfacción de las inmobiliarias y la caída de éstos en los municipios.

La reputación de la empresa es medida a través de un estudio con metodología tracking, que obtiene diariamente una muestra de encuestas. En el primer semestre de 2009 la reputación se vio afectada, llegando a estar un 13% más bajo que el nivel con el que cerramos 2008, debido a que la estacionalidad que nos afecta en los meses de invierno se potenció con la amplia cobertura mediática de las multas SEC. Sin embargo, en el cuarto trimestre, el indicador logró repuntar, alcanzando niveles similares al cierre del año anterior y anulando la caída registrada.

Desde 2007 se monitorea también la percepción de las empresas que se destacan en la preocupación por la eficiencia energética. Chilectra figura como la compañía que tiene la mayor asociación espontánea.

6.4. GRANDES CLIENTES: IMPORTANTES AVANCES EN ECO ENERGÍA [EN5 - EN6 - EN18]



2009 fue un año espectacular desde el punto de vista de proyectos de eficiencia energética: el calentamiento de agua mediante energía solar es lo más avanzado del mercado y comenzamos a explorar la energía solar fotovoltaica, geotermia y aerotermia.

La compañía evolucionó desde un enfoque centrado en la difusión y capacitación del concepto de eficiencia energética a uno de ejecución, brindando soluciones asociadas a Eco Energía a nuestros grandes clientes. Junto con eso, durante 2009 formalizamos el desarrollo de las energías renovables a través de la creación de un área específica dentro de la compañía.

El desafío 2009 para los proyectos de Ecoenergías era llegar a una potencia instalada de 5 MW; esto se superó ampliamente llegando a los 24 MW. Esta cifra incluye tanto los proyectos Solar Electric como las instalaciones Full Electric.

6.4.1. AGUA CALIENTE CON ENERGÍA SOLAR



La implementación de un sistema de agua caliente sanitaria (ACS), mediante la instalación de paneles termosolares, se ha desarrollado para aplicaciones industriales como clínicas, hoteles, edificios habitacionales y colegios.

Durante el período de invierno, al producirse una baja en la radiación, la energía entregada por los paneles se complementa con calderas eléctricas o con bombas de calor y así se mantiene la eficacia del sistema. Esta tecnología está probada y con resultados concretos a través de test de satisfacción de los mismos clientes.

Una de sus grandes ventajas es la baja en los costos de operación: éstos disminuyen hasta un 80%, comparando con otras fuentes energéticas como el gas o petróleo. De esta manera, la inversión inicial es posible recuperarla en un período de tres a cuatro años.

En 2009, Chilectra alcanzó el 39% de participación de mercado en la instalación de paneles solares a nivel nacional. En total se implementaron 15 proyectos, en los cuales se han instalado alrededor de 3.514 m² de paneles solares.

Entre los clientes con sistemas ACS están: Clínica Dávila, la mayor clínica privada de Latinoamérica con energía renovable; Edificios Alto San Isidro y Punto Norte; Hotel Galerías y Escuela de Investigaciones Policiales (PDI).

El mercado del Agua Caliente Sanitaria podría masificarse a otros segmentos de clientes, ya que durante el próximo año se espera la aprobación del reglamento que permitirá la entrega de una subvención gubernamental para la instalación de sistemas termosolares en nuevas construcciones habitacionales.



6.4.2. ENERGÍA SOLAR EN VIVIENDAS SOCIALES

Exitosos resultados arrojó el programa piloto “Uso de Energía Solar para el Calentamiento de Agua Sanitaria en Viviendas Sociales”, que se desarrolló en la Villa El Comendador, en la comuna de Pudahuel. La Universidad de los Andes realizó un estudio en 14 viviendas sociales de Pudahuel conectadas a sistemas Solar Electric, comparando los consumos energéticos reales y los potenciales ahorros.

La medición se llevó a cabo durante 10 meses y estableció que una familia tipo de cuatro personas que reside en una vivienda social, gasta en promedio \$14.685 mensuales en gas para calentar agua, equivalente a 1,5 o 2 cilindros de 11 kilos cada uno por mes. El mismo hogar, a través de la solución solar, con respaldo eléctrico durante los meses de invierno, gastó en promedio \$3.402, alcanzando un ahorro de \$11.283 mensuales, equivalente a un 76%.

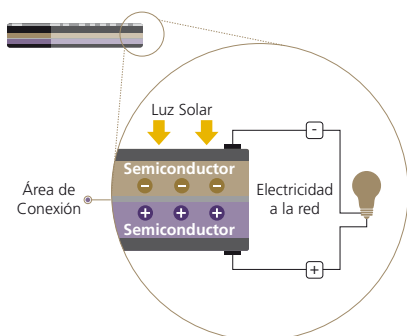
El sistema Solar Electric, a través de dos energías limpias, permite entregar una solución eficiente para el calentamiento de agua, fluidos y calefacción, aplicable en diferentes sectores; como el industrial, residencial, comercial y otros.

6.4.3. UN NUEVO DESARROLLO: ENERGÍA SOLAR FOTOVOLTAICA

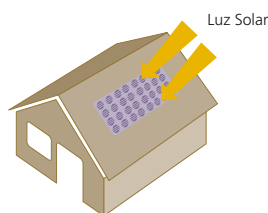
En el marco de consolidar nuevas líneas de negocio relacionadas con las energías renovables, Chilectra se adjudicó el desarrollo y ejecución del proyecto “Sistema de Autogeneración de Energía Solar” en la empresa Evercrisp.

Este proyecto marca el inicio de la energía solar fotovoltaica como producto en la compañía. Los trabajos contemplan la provisión, instalación y puesta en marcha de 96 paneles fotovoltaicos, que aportarán suministro a 72 luminarias de 221 watts cada una. En las épocas de menor radiación, cuando los paneles fotovoltaicos no logren la potencia necesaria, ésta se complementará automáticamente con el suministro de energía desde la red de Chilectra.

Energía solar fotovoltaica



● La luz solar es absorbida por los conductores, provocando una tensión entre ambas capas y la corriente fluye entre el polo negativo y el positivo generando electricidad.



● Los paneles fotovoltaicos se instalan normalmente en los tejados, ya que requieren zonas sin sombra y deben estar orientados al sol del mediodía.

6.4.4. EXPLORANDO NUEVAS FUENTES DE ENERGÍA

Paralelamente, hemos estado estudiando otras fuentes de energía que permitan ampliar la oferta de productos y servicios de Ecoenergías. Aquí se encuentran la geotermia y aerotermia donde, a través de sistemas de bombas o intercambiadores de calor, se puede obtener energía desde la tierra o del aire para el calentamiento de agua y/o calefacción.

Hemos trabajado en las soluciones técnicas, en la búsqueda de los proveedores y en el diseño del modelo de negocio, a fin de concretar una oferta atractiva para nuestros clientes.

6.4.5. FULL ELECTRIC: UNA CARTA DE ÉXITO



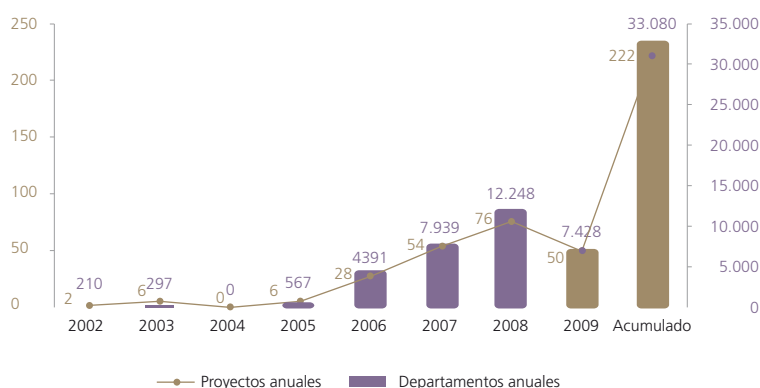
El sistema Full Electric es un logro permanente en sus cinco años de funcionamiento, teniendo cada vez más presencia en el mercado. El 33,5% de los edificios construidos en Santiago funcionan sólo con electricidad, éstos se ubican principalmente en el centro de la ciudad, Ñuñoa,

Providencia y Las Condes. Además, superamos ampliamente nuestra meta de 30% de participación de mercado para 2009: alcanzamos un 39,7%.

Nuestros clientes inmobiliarios valoran las ventajas del equipamiento Full Electric: mayor rendimiento de los aparatos eléctricos, más eficiencia, mayor seguridad y facilidades para la obtención del sello verde. Los productos ofrecidos por la compañía generan importantes ahorros a nuestros grandes clientes en la construcción de sus proyectos. Chilectra está asociada a las marcas líderes del mercado con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes todo el equipamiento eléctrico necesario para los departamentos: cocina, horno, campana, termos y acumulador de calor. Además, ofrecemos soluciones para calentamiento de agua, mediante el uso de calderas eléctricas, bombas de calor y/o paneles solares.

Chilectra ha logrado que el concepto Full Electric se posicione como un estándar en el mercado inmobiliario.

Histórico, Departamentos Full Electric a la fecha



6.4.6. OTROS PROYECTOS DE GRANDES CLIENTES

6.4.6.1. Alumbrado Público [EN7]

Dentro del ámbito de grandes clientes, el alumbrado público continuó siendo un logro importante, con ocho nuevos proyectos durante el año, para la instalación de 6.278 luminarias. Con esto se totalizan 62.000 luminarias en el período 2007-2009. El gran aumento se debe a que el Gobierno Regional está fomentando la eficiencia energética, a través del financiamiento de proyectos que permiten a las municipalidades el recambio tecnológico de luminarias antiguas por otras de alta eficiencia. Esto, en algunos casos, ha permitido la renovación completa de la iluminación de las comunas.

6.4.6.2. Clientes libres



Durante 2009 también se realizaron, exitosamente, renegociaciones de contratos de suministro de energía y potencia con diversos clientes libres dentro de nuestra zona de concesión.

DESAFÍOS 2010

ECOENERGÍA

- **Solar Electric:** Implementar 13 proyectos.
- **Full Electric:** Alcanzar una participación de mercado del 38%.
- **Solar Electric en viviendas sociales:** Implementar soluciones solares para este tipo de viviendas.

6.5. CLIENTES MASIVOS: NUEVO ENFOQUE PRIORIZA LA CALIDAD SOBRE LA CANTIDAD

Ha sido un área de grandes cambios: se optó por terminar con el programa Mundo Emprendedor, ampliar Chilectra Hogar y enfocarse de manera importante en la calidad por sobre la cantidad.

6.5.1. CHILECTRA HOGAR CREA OFERTAS PARA SEGMENTOS MEDIOS Y BAJOS [EC8]



En el segmento masivo, el programa Chilectra Hogar fue ampliado a otros rubros. Desde su creación, en 2007, ofrece diversos servicios: asistencia eléctrica para emergencias, trabajos programados de mejoramiento de las instalaciones, trabajos de cerrajería, plomería y vidriería. Durante 2009 se incorporaron nuevos productos:

- **Alarmas residenciales para segmentos medios y bajos de Santiago:** La seguridad está entre sus principales preocupaciones y, como los sistemas de alarma existentes están fuera de su alcance económico, desarrollamos una gama de productos que tienen distintos niveles de solución y una amplia variedad de precios, desde \$10.000 mensuales. Se está satisfaciendo una necesidad latente, especialmente en el segmento micro, pequeña y mediana empresa, en el cual se han vendido sistemas de cámaras de seguridad y circuitos cerrados de TV.
- **TV pagada:** En alianza con Telmex, implementamos la venta de TV satelital, en el que se compra el equipamiento y después se va cargando con minutos. No pretende ser un producto demasiado masivo.
- **Calentamiento de aguas sanitarias:** Durante el año se desarrolló el proyecto, pero no se ha lanzado todavía al mercado. El objetivo es ofrecer el mismo sistema que hoy existe para empresas, pero para calentar el agua de piscinas, para calefacción y agua caliente.



Durante 2009 se trabajó en preparar la plataforma de gestión Atenea (nuevo sistema de gestión comercial basado en sistema SAP) para incorporar los procesos de Chilectra Hogar, pero no alcanzó a estar operativo al 31 de diciembre.

Los productos Chilectra Hogar se ofrecen a través de nuestros propios canales (boleta, página web, revista). Aunque no cumplimos con las expectativas de venta ni de resultados, sus estándares de calidad de servicio siguen siendo bien evaluados, con garantía a todo evento.

6.5.2. TARJETA MUNDO ACTIVA: MÁS CALIDAD QUE CANTIDAD

Esta tarjeta de crédito implementada por Chilectra tuvo un año de ajustes. Buscamos enfocar el negocio de un modo diferente: concentrarnos en el contacto y comunicación con el cliente, dejando en manos de un especialista el tema del crédito. Para ello, estamos estudiando la asociación con un banco u otra entidad financiera.



Por esta razón, no estimulamos el crecimiento de titulares de la tarjeta, cantidad que se ha mantenido bastante estable, con 270 mil clientes, de los cuales hay 70 mil activos. Éstos han comprado menos que el año pasado porque hemos aplicado más restricciones al endeudamiento y la gente ha estado más cautelosa en sus compras.



Implementamos una tienda virtual para comprar los productos de Mundo Activa en chilectra.cl, que se inauguró en septiembre.

Seguimos con la premisa de la calidad, buscando la máxima satisfacción del cliente: sólo ofrecemos marcas conocidas, con respaldo, servicio y con una política de devolución de productos sin preguntas, dentro de ciertos plazos.

La tarjeta ofrece alrededor de 300 productos, en distintas líneas: telefonía móvil de prepago, electrónica, computación, línea blanca, muebles para el hogar, cuidado personal y mundo bebé, más juguetería estacional (para Navidad y Día del Niño). Los productos se pagan en cuotas, que se cargan en la cuenta de energía, y no existe cobro por mantención ni comisiones, sólo se cargan los intereses correspondientes.

6.5.3. INICIATIVAS DESCONTINUADAS



El desafío en el sentido de potenciar los equipos de trabajo de Mundo Emprendedor tuvo un resultado distinto: se optó por terminar con este programa que estaba orientado a la comercialización y financiamiento de productos para los dueños de pequeños comercios. Fue reevaluado en forma global y se determinó que no era un producto económicamente interesante. Lo mismo hicimos con algunos servicios de asistencia por teléfono, como el de tipo médico y legal. También la asistencia al deceso, un tipo de seguro para financiar un funeral, que ya no se comercializa.

6.5.4. OTROS SERVICIOS

Además de todo lo anterior, la compañía ofrece otros productos y servicios a comunidades, específicamente a edificios:

- Recambio y modernización de ascensores, cumpliendo con todas las normas exigibles, en lo que trabajamos con las más prestigiosas marcas locales.
- Revisión y normalización eléctrica en instalaciones comunitarias (antes lo hacíamos sólo con empresas o personas).
- Ofrecimiento de soluciones eléctricas a edificios con sello rojo, reemplazando calderas y calefón por termos eléctricos, o cocinas a gas por eléctricas. El sello rojo está relacionado con la evacuación de los gases de la combustión y el sistema eléctrico no tiene combustión.

6.5.5. DESEMPEÑO DE METAS DE VENTA



Nos habíamos puesto una meta para 2009, en el sentido de crecer en la venta de productos a MM\$19.300, pero sólo llegamos a MM\$12.140, desglosado en el siguiente cuadro:

Meta de crecimiento en venta de productos a MM\$19.300

Línea	Resultado 2009
Retail, Crédito e Intangibles (Mundo Activa)	7.277
Chilectra Hogar	1.324
Servicios Eléctricos	3.539
Total	12.140

Fuente: Chilectra S.A.

6.6. ATENCIÓN AL CLIENTE: LÍDERES EN SERVICIOS A TRAVÉS DE LA RED [S01]



Pese a los problemas de facturación que nos generaron reclamos de clientes de diversas comunas, Chilectra fue capaz de cerrar el año con un nivel de satisfacción del cliente superior al del año pasado, a nivel residencial: subimos de un 66% a un 69%. El uso de Internet en varios procesos nos ha ayudado a ser más eficientes.

6.6.1. DUPLICAMOS LOS CANALES PARA PAGAR LAS CUENTAS [EC8]



Durante el año se hizo una importante apertura a nuevos canales de recaudación, incorporando dos grandes servicios externos: Servipag, donde es posible cancelar incluso las cuentas atrasadas y Caja Vecina. También se amplió la función de nuestra página web para aceptar los pagos en línea y se rediseñó el sitio para mejorar la navegabilidad. Este fue un logro importante del año: que los clientes tengan más opciones de autoservicio, ganando en tiempo y comodidad y, a la vez, beneficiando a aquellos que concurren a oficinas comerciales más descongestionadas. Actualmente tenemos 160 mil pagos por vía electrónica: somos la segunda empresa en cantidad de clientes que usan el sistema.

Ya son más de 1.000 lugares para pagar tu cuenta chilectra



Para más información, llama al 696 00 00 o visítanos en chilectra.cl



chilectra.cl

6.6.2. CLIENTE INCÓGNITO EN LAS SUCURSALES

Además implementamos la figura del cliente incógnito: se contrató a una empresa que envía especialistas a nuestras oficinas comerciales que se hacen pasar por clientes. Tenemos una medición por mes en cada una de las 14 oficinas.

Las empresas colaboradoras encargadas de las oficinas comerciales reciben un incentivo por la satisfacción del cliente incógnito. Paralelamente, estas empresas están evaluando las distintas áreas de Chilectra, llevando un catastro de cómo les solucionan los problemas que se les presentan. Gracias a los hallazgos, el último mes cerró con un 94% de procedimientos dentro del protocolo.

Se inició un piloto en que las anfitrionas de las oficinas comerciales, además de direccionar las consultas de los clientes, van a poder segmentar la atención preferencial, dando preferencia a personas de la tercera edad, embarazadas, impedidas o que requieran algo especial. Finalmente, el programa de remodelación de las oficinas comerciales siguió adelante con la de Providencia esquina La Concepción, dotándola de más espacio, 800 m², para la atención de clientes.



Durante diciembre se implementó, en la oficina Catedral, un piloto del proyecto de grabación de atenciones en las oficinas comerciales, con el fin de evaluar el desempeño de los encargados del contacto con el cliente.

6.6.3. PROYECTO FILTRA: MAYOR VELOCIDAD Y COMODIDAD EN LAS LLAMADAS [EC8]

Este proyecto consiste en un nuevo estilo de atender las llamadas y consultas: en lugar de una grabación, que entrega un menú de opciones, una operadora virtual es la que escucha el requerimiento del cliente y deriva cada llamada hacia el ejecutivo correspondiente. Esta gestión la realizan personas, lo que mejora notablemente la precisión de la respuesta de la operadora virtual. Y, algo muy apreciado por el cliente, evita escuchar el largo y confuso menú de opciones. Con el sistema antiguo, el cliente demoraba en promedio un minuto en tener respuesta a su llamada; hoy no tarda más de 20 segundos.

La atención de los operadores de fonoservicio también está siendo monitoreada. Contratamos un experto en calidad para evaluar cómo responden al cliente: cada empresa colaboradora tiene un sistema de atención por el que se debe regir, el que sirve de pauta para evaluar cómo están atendiendo al público. Para estimular el progreso, creamos un reconocimiento a la calidad, con premios trimestrales: en total repartimos \$1,2 millones en incentivos.

6.6.4. ATENCIÓN PERSONALIZADA A RECLAMOS Y CONSULTAS

La compañía ha optado por utilizar canales propios para la comunicación con los clientes (página web, fonoservicio 696 0000, oficinas comerciales y cartas recibidas en oficinas de parte), con la finalidad de individualizar los requerimientos, con una identificación clara del cliente y su problema, y atenderlos con trazabilidad en el proceso. Para esto, durante 2008 implementamos el Sistema de Operación Comercial (SIOC), una aplicación que está en la Intranet y que permite a los encargados de atender consultas tener toda la información necesaria para responder, eficientemente, la más variada gama de inquietudes. Durante 2009 se actualizó el sistema, en términos que estén todos los procedimientos vigentes.

DESAFÍOS 2010

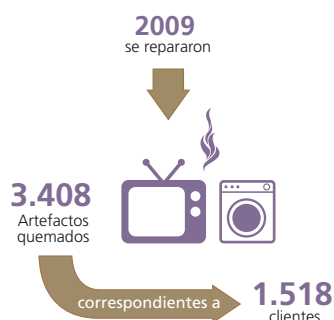
ATENCIÓN CLIENTE

- Aumentar el nivel de satisfacción del cliente en nuestras oficinas comerciales. Antes, los indicadores estaban focalizada en la rapidez del servicio, pero ahora se mide la calidad.
- Potenciar página web para que llegue a ser el segundo canal de atención de público: que un tercio de los clientes paguen vía web. Hoy la superan el fonoservicio y las oficinas comerciales.
- Remodelación de la oficina Metro Universidad de Chile.
- Apertura de la oficina Alameda con General Velásquez, con un nuevo modelo de atención.

Cuadro estadístico presentaciones

Motivo empresa	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Reclamo por Atención	8.156	10.099	10.126	9.575	13.748	15.884
Anormalidad Reparto de Boletas	13.601	8.558	6.842	5.476	4.568	9.469
Cargo por Corte y Reposición	6.343	7.205	5.131	3.754	3.731	7.440
Reclamo Artefactos Quemados	2.138	2.633	4.020	4.402	5.187	3.927
Débitos / Créditos Varios Mal Cobrados	9.585	6.241	2.996	0	0	0
Empalme Fuera de Norma	1.882	1.775	1.948	2.306	2.719	2.825
Verificación Equipo de Medida	2.401	2.423	1.872	3.126	4.315	2.784
Cortes Reiterados	1.624	2.555	1.525	2.348	1.164	968
Verificación de Lectura BT-1 y BT-2	5.916	2.555	1.427	2.653	4.190	6.075
Variaciones de Voltaje	596	673	736	771	377	443
Reclamo Subsidio Eléctrico	0	97	42	173	1.925	74
Otros Motivos	4.616	5.107	6.363	7.653	12.182	18.307
Total Ingresadas	56.858	49.921	43.028	42.237	54.106	68.196

Fuente: Chilectra S.A.

Reparación de artefactos se agiliza con la red**6.6.5. REPARACIÓN DE ARTEFACTOS SE AGILIZA CON LA RED**

El sistema de gestión de artefactos dañados, que se había implementado en 2008, fue perfeccionado: se hizo el trazado de los pasos a seguir para hacer el procedimiento mucho más ágil, lo que ha permitido que baje la cantidad de llamadas por cada caso. El sistema consiste en tener a todos los servicios técnicos en red, lo que permite conocer a cada instante en qué etapa del proceso está la reparación de cada artefacto e informar al cliente con certeza. Nuestro compromiso es hacer las reparaciones en 7 días, y lo hemos cumplido en un 98%. Por este motivo se decidió que no es necesario que nuestros clientes visualicen el estado de reparación de sus productos a través de la web.

Durante 2009 se atendieron 1.518 clientes y se repararon 3.408 artefactos.

6.7 MONITOREO DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS [EC9]

Chilectra tiene dos instancias para conocer la opinión de sus clientes respecto del servicio que reciben y para monitorear las innovaciones planificadas.

6.7.1. COMITÉ DE CLIENTES

Creado hace 5 años, es un comité interno formado por los gerentes y/o subgerentes de todas las áreas de la empresa que tienen relación con los clientes. Su principal objetivo es analizar los casos destacados que ha tratado cada área, buscar las causas para darles una solución definitiva y a corto plazo. Sesiona una vez al mes y en cada reunión se siguen cuatro pasos: escuchar sin filtro los fonoservicio de emergencia y comercial, para tomar contacto directo con los problemas; tratar un caso emblemático, elegido por el Comité, que tenga que ver con la contingencia; invitar al área que tenga más relación con el caso, para que informe acerca de las medidas tomadas para que no se vuelva a repetir; y revisar las estadísticas de requerimientos y contactos con los clientes.

Algunos acuerdos tomados en 2009 fueron:

- Hacer un levantamiento de los casos de pago automático de cuentas y pagos por Internet para la implementación de mejoras en este proceso de recaudación.
- Diseñar capacitaciones a inspectores detectores de hurto, para el mejor manejo de clientes en terreno.
- Crear y diseñar un folleto informativo sobre inspección de medidores, para poder dar mayor información al cliente sobre la inspección que se realiza en terreno.
- Analizar y trabajar sobre el aumento de reclamos por concepto de Consumos no Registrados. Los resultados fueron:
 - Detectar que los reclamos aumentaron proporcionalmente a las inspecciones.
 - Decidir la flexibilización del pago de las deudas por este concepto,
 - Abrir la información a las oficinas comerciales, de modo que estos casos pudieran ser tratados allí.
 - Capacitar a todos los canales de atención para que tuviesen más herramientas frente a los clientes.

DESAFÍOS 2010**OPINIÓN DE CLIENTES**

- En nuestra relación con las autoridades no hemos avanzado al mismo ritmo en todos los aspectos.

En particular, en el plano informativo de la contingencia, hemos constatado que aún nos quedan grandes espacios por recorrer. Debemos establecer canales de comunicación que sean fluidos y expeditos, de manera de informar oportunamente a las autoridades de situaciones que por su naturaleza pudieran llegar a tener un impacto mediático.

6.7.2. CONSEJO CONSULTIVO



El Consejo Consultivo de Chilectra es una instancia de diálogo permanente entre la empresa y sus clientes organizados, para abordar temas de interés mutuo que favorezcan la excelencia en la atención y calidad de servicio que Chilectra presta a sus clientes. Sigue siendo una iniciativa inédita en su tipo en Chile y se enmarca dentro de la política de relacionamiento de la empresa con la comunidad.

En este Consejo participan gerentes de Chilectra de las áreas Comercial, Regulación, Sostenibilidad y Comunicación, y representantes de entidades externas a la compañía: el Sernac y las dos organizaciones de consumidores más importantes de Chile, Odecu (Organización de Consumidores y Usuarios) y Conadecus (Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios).

El Consejo sesiona ordinariamente en reuniones bimestrales, en las que se dan a conocer los procedimientos, planes y nuevos proyectos emprendidos por Chilectra y se acogen y canalizan las inquietudes de las asociaciones de consumidores respecto a éstas u otras iniciativas. Además se generan, de común acuerdo, procedimientos que permiten facilitar el acceso de los consumidores a los servicios y beneficios que entrega la empresa.

El Consejo también sesiona en reuniones extraordinarias para atender situaciones particulares de clientes. En este sentido, durante 2009 destaca la activa participación que tuvo Conadecus en la constitución de la mesa de diálogo con vecinos de la población La Pincoya de Huechuraba.





Desarrollo en las comunidades en las que operamos [DMA 50]

La vocación de **ciudadano corporativo** de Chilectra no es algo nuevo. Ser parte de las comunidades en las que la compañía está presente y comprometerse con su desarrollo social y cultural ha sido un **objetivo permanente**. Para ello ha desarrollado potentes proyectos sociales, culturales, recreacionales y deportivos, que tienen un impacto directo en miles de personas cada año.

Entre las variadas actividades que desarrolla la empresa, hay algunas ya consolidadas. **Actividades que forman parte de la tradición o del calendario cultural de la ciudad:** la Sala de la Energía, en el Museo MIM; el Programa de Iluminación de Multicanchas, en las cuales se realizan el campeonato de baby fútbol Copa Chilectra y el ciclo Cine en tu Cancha; la Feria del Libro, que se hace con el auspicio total de la compañía. Por su parte, Fundación Chilectra se dedica a **educar a la comunidad en materia de electricidad**.

Como ciudadano corporativo de Santiago, que vive hace 88 años en este centro urbano que crece y progresa, Chilectra se siente orgullosa del aporte que ha hecho al **desarrollo cultural, recreativo y educacional** de sus conciudadanos.

7.1. COMPROMISO CON LA CULTURA Y EL DEPORTE: RECUPERACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS [EU23]

Chilectra cuenta con un programa de Recuperación de Espacios Públicos que, en 15 años de labor, ha iluminado 154 multicanchas ubicadas en las 33 comunas de la zona de concesión. El promedio es de cinco canchas por comuna, pero hay algunas que tienen 12 ó 13.

La Compañía gasta anualmente una importante cifra en mantenerlas operativas y en complementar este programa, que va mucho más allá que recuperar las multicanchas: además de ponerlas a disposición de la comunidad, en ellas la empresa organiza diversas actividades, como el campeonato de baby fútbol Copa Chilectra y el festival “Cine en tu Cancha”.

7.1.1. COPA CHILECTRA: TRIUNFO CON GRAN CONTENIDO SOCIAL



Esta actividad de Chilectra tuvo este año un especial lucimiento gracias al triunfo del equipo ganador de la Copa –integrado por niños de La Legua– en su encuentro con la sub-13 del Real Madrid. Este triunfo superó ampliamente las expectativas de la compañía: ni en las mejores proyecciones se pensó que los pequeños ganadores de la Copa Chilectra iban a tener tal impacto noticioso.

La competencia, enteramente financiada por Chilectra, se realiza en conjunto con la Fundación Iván Zamorano. En 2008 firmamos un acuerdo con el Real Madrid para que los ganadores del campeonato viajen a España a disputar un match con el equipo sub 13 del club merengue. En 2009 se dio una serie de coincidencias interesantes: los niños del equipo ganador de la Copa Chilectra son de La Legua, una de las zonas más vulnerables de San Joaquín y donde vivió Zamorano; jugaron con el Real Madrid, donde también jugó Zamorano; el entrenador del equipo profesional español es el chileno Manuel Pellegrini. Y ganaron el partido. El triunfo también fue noticia en España, por su fuerte contenido social.

7.1.1.1. LOS VALORES DE LA COPA

En sus ocho años de existencia, esta competencia de fútbol se ha ido consolidando como una actividad única por sus objetivos de mejorar la calidad de vida de miles de niños, inculcando desde la infancia valores como la superación, la perseverancia y la solidaridad, y de alejar a los pequeños de las drogas. Desde sus inicios contó con el apoyo de Unicef y Conace, y se han ido sumando socios como radio Cooperativa y el Canal del Fútbol, que difunden las actividades. La Copa tiene su propio sitio web (www.copachilectra.cl) y un foro que está en redes sociales como Facebook, Twitter y Youtube. En la participación de los equipos de baby fútbol están involucrados las municipalidades, las organizaciones comunales, los colegios y los familiares de los niños que compiten.

Más de 40.000 niños y niñas han participado en las ocho versiones de la Copa Chilectra, quienes no sólo han fortalecido su formación en su etapa adolescente; algunos han llegado a distintos equipos del fútbol profesional chileno.

7.1.2. EL FESTIVAL DE CINE MÁS GRANDE DE CHILE



Además de la Copa Chilectra, la empresa organiza todos los veranos un Festival de Cine gratuito, denominado "Cine en tu Cancha", que se desarrolla entre diciembre y marzo, y no sólo es el más grande que hay en Chile, sino también el que convoca a más personas. Ofrece una función de cine por comuna, que incluye bebidas y cabritas. El programa de este año contempló 45 películas, principalmente de los géneros infantil y familiar. Se han realizado ya tres versiones en las que han participado más de 13 mil personas.

7.1.3. EL FUTURO DE LAS MULTICANCHAS



 Uno de los desafíos para 2009 era realizar un estudio cualitativo del impacto social del programa de Recuperación de Espacios Públicos y medir las actividades de fútbol y cine. Éste se realizó durante tres meses, entre marzo y mayo. Se trabajó con todos los actores involucrados y ratificó el alto impacto que este programa tiene en la comunidad, destacando la iluminación como el factor con un mayor "retorno social", porque les otorga un bien muy deseado: la seguridad. El estudio detectó la necesidad de destinar más recursos, principalmente para hacer más actividades en las canchas.

Para el óptimo aprovechamiento de estos espacios, son las juntas de vecinos las que desarrollan en ellos una serie de actividades: presentaciones artísticas, práctica de deportes, reuniones de la comunidad, programas para la tercera edad, entre otras. El lema "Nosotros ponemos la luz y ustedes, la energía" realmente ha cobrado sentido entre los pobladores.

TESTIMONIO CLAUDIA CÉSPEDES

"Es un regalo que la gente agradece constantemente"



A mediados de 2009, Claudia Céspedes (35 años, casada, dos hijos, dueña de casa) se hizo cargo de la administración de la cancha Las Torres II, en Peñalolén. Fue elegida por el comité de administración como encargada de velar porque tanto la cancha como la sede social se mantengan en buen estado. Todos ellos son supervisados por el municipio local.

"Hemos notado muchos cambios entre los jóvenes" cuenta Claudia. "Están muy motivados con la posibilidad de usar la cancha para hacer más deporte. Creo que esto es una alternativa efectiva contra la droga, para que no caigan en ella los más chicos".

Desde que Chilectra la iluminó, la cancha está al servicio de la comunidad; antes estaba entregada en comodato al Club Deportivo Diego Portales. Nunca se le había sacado tanto provecho como desde que Claudia administra las llaves del lugar.

"La tenemos disponible día y noche para la comunidad. En el día, los jóvenes practican deportes, principalmente baby fútbol y tenis; y en las noches de los fines de semana la arrendamos (porque hay que pagar la luz) para las pichangas de los mayores. La cancha

también es ocupada por grupos folclóricos y por alumnos del colegio Génesis".

Con lo que se recauda con los arriendos, se ha ido pagando una deuda histórica de cuentas de electricidad que tenían con Chilectra. Tanto la sede social como la cancha fueron reinauguradas el 28 de noviembre de 2009, luego de ser pintadas, con la primera película del Festival de Cine organizado por Chilectra.

"El Festival es una actividad muy importante para la gente de acá: no sólo pueden ver buenas películas, sino además les dan cabritas y bebidas, como en los mejores cines. Cada función se llena".

La sede social es usada también para distintas actividades de la comunidad: "Aquí hay clases de aeróbica que dicta una profesora pagada por el municipio, se hacen todas las reuniones de los vecinos, como las del Banco Comunal del Fondo Esperanza o las de los comités de allegados para conseguir vivienda. También se presta cuando se organizan bingos para reunir fondos para alguna causa social".

"Tener la cancha iluminada nos ha permitido cambiar en algo nuestra vida. En invierno el día se alarga con las luces prendidas y los fines de semana se puede usar hasta las 12.30 o 1 de la madrugada. Antes la comunidad no tenía dónde reunirse. Estamos felices con el regalo que nos hizo Chilectra y la gente nos agradece todo el tiempo".



7.2. VOLUNTARIADO CORPORATIVO

En 2009, Chilectra integró a la empresa el voluntariado corporativo, logrando canalizar una inquietud emergente entre sus trabajadores: reforzar su compromiso social a través de participar en un proyecto de carácter solidario. La compañía dispuso de las condiciones necesarias para que todos los empleados y sus familias tuvieran la posibilidad de colaborar en los programas de Voluntariado Corporativo del Grupo Enersis -Encumbra tu idea y Actividades de Desarrollo- iniciativas que tienen los siguientes objetivos: complementar la formación tradicional de niños y jóvenes en situación de riesgo social; mejorar la infraestructura y complementar el contenido educativo en cuanto a cultura y recreación, respectivamente.

En la primera experiencia hubo un alto nivel de participación, que alcanzó el 20% del total de voluntarios inscritos en el programa Actividades de Desarrollo y el 26% en el programa Encumbra tu Idea. Gracias a esto, se benefició a un total de 145 niños pertenecientes a la escuela Miravalle, ubicada en la comuna de Peñalolén (Santiago).

Además, Chilectra fue una de las nueve empresas pioneras que, en colaboración con Acción RSE y la Municipalidad de Peñalolén, dieron vida en 2009 a Engage. Esta es una campaña internacional de voluntariado corporativo promovida por la prestigiosa organización Business in the Community, que ha sido implementada con éxito en las principales ciudades del mundo, siendo Santiago la primera ciudad de Latinoamérica.

En el marco de este proyecto, trabajadores voluntarios de Chilectra realizaron dos importantes intervenciones en el complejo deportivo, social y cultural Las Torres II, en Peñalolén, perteneciente al programa de Iluminación de Multicanchas desarrollado por Chilectra. Se instaló un nuevo y moderno sistema de iluminación en la multicancha y se procedió al mejoramiento, iluminación e inauguración de la sede social.

7.3. COMPROMISO CON LA CULTURA [EU24]

7.3.1. APOYANDO LA FERIA DEL LIBRO

La versión 2009 de este evento tuvo especial realce por varios motivos: fue inaugurada por las presidentas Michelle Bachelet y Cristina Fernández, de Argentina; contó con un programa cultural inédito, que incluyó 470 actividades; tuvo más de 300 escritores visitantes y superó las versiones anteriores en cuanto a venta y asistencia. Especial fue, como todos los años, el día dedicado a la mujer, cuando Chilectra da entrada liberada a todas las representantes del sexo femenino.

7.3.2. PUBLICACIONES

7.3.2.1. Con tranvías sigue la colección bicentenario

El valioso archivo fotográfico de Chilectra, creado a comienzos del siglo XX, ha tenido especial realce con la Colección Bicentenario. En 2009 se editó el cuarto libro de lujo que forma parte de ésta: "Santiago en movimiento", que

DESAFÍOS 2010

ESPACIOS PÚBLICOS

• Acciones en multicanchas:

Desarrollar una plataforma informática que permita una mejor administración y uso de estos espacios

hace referencia a los distintos sistemas de transporte que ha tenido Chile en el transcurso de los años y es un bello recuerdo de los tranvías de principios del siglo pasado. Así, continúa la colección que ya incluye “Santiago y las mujeres” (2006), “Santiago metamorfosis” (2007) y “La publicidad y los artefactos” (2008).

El Archivo Fotográfico de Chilectra está compuesto por más de 20 mil imágenes perfectamente conservadas, muchas de ellas con más de 80 años, convirtiéndose en uno de los registros gráficos más completos del proceso modernizador de Santiago.

7.3.2.2. Diez números de revista Foco



Esta publicación, que es editada por Chilectra y que es una plataforma para que se discutan y aporten ideas sobre el futuro de Santiago, cumplió 3 años de existencia. El número de aniversario de Foco, Ideas de Ciudad, que coincidentemente fue el 10, estuvo dedicado a un análisis a fondo del santiaguino, en el cual colaboraron las más importantes empresas de estudio de mercado y los más destacados expertos en el tema.

7.4. COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN [EU24]

La Fundación Chilectra Activa, que pasó a llamarse Fundación Chilectra, se dedicó en 2009 a consolidar y profundizar los proyectos que ha venido desarrollando en el ámbito educativo y a potenciar dos nuevas iniciativas emblemáticas: la Cátedra Chilectra y el sitio web sobre electricidad en el portal Educar Chile.

En Chilectra existe conciencia acerca de que la renovación tecnológica de la industria eléctrica sobrepasa la capacidad de los establecimientos educacionales para actualizar sus equipos y programas de estudio. Para contribuir a aminorar esta brecha, que afecta directamente la calidad de la educación, la alta dirección de la empresa creó la Fundación Chilectra, cuyo compromiso estratégico es contribuir de manera sostenida a mejorar la calidad de la educación y formación técnico-profesional.

Fundada en 2004, se ha convertido en un referente en temas de educación y empresa, eficiencia energética y autocuidado eléctrico. La entidad es invitada a participar en forma permanente en cátedras y seminarios. La participación de la Fundación en los denominados Consejos Asesores Empresariales, realizados en las comunas de Peñalolén, Lo Prado y Conchalí, la transforman en un actor relevante, que colabora como contraparte empresarial en los distintos proyectos referidos a educación técnica.

A través de alianzas con diferentes actores sociales del ámbito público y privado, ha articulado los esfuerzos necesarios para avanzar hacia una formación técnica más habilitante, aspecto esencial para que los estudiantes puedan desempeñarse exitosamente en el mundo laboral. Paralelamente, la Fundación promueve y difunde un mejor uso de la energía en general y la eléctrica en particular. De esta forma se complementan los programas curriculares con temas de eficiencia energética, calentamiento global y medioambiente, no incluidos en los programas de estudio.



7.4.1. CÁTEDRA CHILECTRA EN LAS AULAS



En abril de 2009 comenzó la ejecución del proyecto, con el propósito de formar técnicos de alto nivel para trabajar en la red de distribución eléctrica. Los establecimientos seleccionados fueron el Liceo Industrial Rafael Donoso Carrasco de Recoleta, el Centro Educacional Mariano Egaña de Peñalolén y el Liceo Industrial de Electrotecnia Ramón Barros Luco de La Cisterna.

La actividad de capacitación, que benefició a 90 alumnos de electricidad, se realizó entre abril y diciembre e incluyó, entre otros, temas de Prevención de Riesgo Eléctrico, Ruta de la Energía, Operación de redes eléctricas y visitas a subestaciones de Chilectra. Las actividades se efectuaron en el Patio de Entrenamiento de Media y Baja Tensión del Estadio Enersis.

El objetivo de la iniciativa es aumentar las competencias de empleabilidad de los jóvenes, a través de la entrega de una especialidad de alta demanda y sin oferta equivalente en el mercado. De los 90 alumnos iniciales, 70 terminaron satisfactoriamente el proceso formativo. Las diferencias de expectativas, rigurosidad del programa y otros factores exógenos atentaron contra la continuidad de algunos alumnos.

7.4.2. SEGUNDA PENTATLÓN ELÉCTRICA



Esta competencia interescolar sirve para reforzar los conocimientos técnicos sobre la red de distribución eléctrica. Participan estudiantes de liceos técnicos-profesional de la Región Metropolitana. Luego de recibir capacitación inicial, compiten por equipos, realizando trabajos prácticos en redes de baja y media tensión. Son evaluados por especialistas de Chilectra, en base a parámetros principalmente de seguridad, eficiencia y rapidez. El objetivo de esta competencia es fomentar el trabajo en equipo, la creación de disciplina de trabajo y cumplimiento de tareas, además de la internalización y aplicación de medidas de prevención de riesgos, utilización de equipamiento de seguridad y autocuidado.

7.4.3. NUEVO PORTAL DE ENSEÑANZA: WWW.EDUCARCHILE.CL/TP

Durante 2009 se convirtió en una realidad el acuerdo firmado entre Fundación Chilectra y Fundación Chile para crear un sitio web de electricidad en el portal Educar Chile, orientado a la educación técnico-profesional. La herramienta digital constituye una experiencia exitosa en el apoyo curricular a docentes y estudiantes.

Fundación Chilectra aportó al financiamiento del desarrollo de una aplicación específica para el mundo de la educación técnica, como también en el suministro de información y recursos de aprendizaje para el sector de electricidad.

7.4.4. CAPACITACIÓN A BOMBEROS Y CARABINEROS DE CHILE

En 2009 Chilectra realizó la segunda versión de las Jornadas de Capacitación en Prevención de Riesgos Eléctricos para Bomberos de Chile en las que participaron más de 40 voluntarios. Esta iniciativa se enmarca dentro del convenio de colaboración que ambas instituciones firmaron en 2007.

Además, la compañía inició un programa de capacitación para instruir a los futuros Carabineros de Chile sobre el sistema de distribución eléctrico y los riesgos asociados, otorgándoles una mirada amplia del sistema eléctrico. En la primera jornada participaron más de 140 estudiantes.

7.4.5. CONCURSOS Y FERIAS



- **Concurso de Tesis o Memorias de Pregrado y Posgrado en Eficiencia Energética:** En 2009 se lanzó la tercera versión de este certamen que ha tenido un importante crecimiento, ampliando el alcance desde la Región Metropolitana a todas las universidades del país. Los 16 participantes del año anterior aumentaron a 30. Este concurso, realizado en conjunto con el Programa País de Eficiencia Energética de la Comisión Nacional de Energía, busca sensibilizar a los estudiantes de educación superior para que tomen conciencia y asuman un rol activo y creativo frente al tema.
- **Concurso Escolar de Eficiencia Energética:** En 2006 la Fundación lanzó este concurso, abarcando sólo a estudiantes de liceos Técnico Profesionales de la Región Metropolitana. En 2009, en su cuarta versión, se extendió a nivel nacional. El objetivo es estimular la capacidad analítica y creadora de los estudiantes en el tema de eficiencia energética. El premio para el equipo ganador (3 alumnos y el profesor guía), consiste en un viaje a Río de Janeiro por una semana, con un programa de visitas diseñado para conocer las instalaciones de la filial de Chilectra, Ampla, y los sitios de mayor interés de la ciudad. Este año, la cantidad de participantes en la primera etapa se vio reducida respecto al año anterior, debido especialmente a las complejidades que tuvo el año escolar.
- **Concurso de dibujos Volantín Seguro:** Se realiza desde 2005, con el fin de prevenir accidentes producto de la elevación de volantines en zonas próximas al tendido eléctrico y del uso de hilo curado, además de promover la creatividad e imaginación en los niños a través del color.
- **Ferias:** Como en años anteriores, se trabajó junto al programa Explora-Conicyt en el desarrollo de distintas ferias científicas escolares dentro de la Región Metropolitana, con especial énfasis en la feria de final de año que, con una asistencia de 22.000 personas, fue dedicada a la astronomía. Este año se concretó un antiguo anhelo, al lograr desarrollar una feria científica escolar dedicada exclusivamente al tema de la energía. La actividad se realizó en el Campus Maipú de la Universidad de Las Américas y contó con la participación de establecimientos educacionales públicos y privados de toda la Región Metropolitana.

7.4.6. INICIATIVAS CONSOLIDADAS



- **Sala de la Energía:** Instalada en el Museo Interactivo Mirador (MIM), fue refaccionada durante 2009, incorporando dos nuevas exhibiciones. Cada año, el museo es visitado por cerca de 400 mil personas.
- **Charlas Campaña Volantín Seguro:** Es otra iniciativa de larga tradición en Fundación Chilectra y ha tenido gran impacto, logrando prácticamente terminar con el uso del hilo curado. A la fecha, las charlas, a cargo de expertos de la Cruz Roja Chilena, ACHS y Chilectra, han beneficiado a 30 mil estudiantes de enseñanza básica de Santiago.
- **Compromiso con el perfeccionamiento docente:** Instituida en 2006, la Pasantía Docente perfecciona a 10 profesores de la especialidad de electricidad de diversos liceos técnico-profesionales de la Región Metropolitana.

El programa anual, de 150 horas y a cargo de especialistas de Chilectra, aborda temas como Industria Eléctrica, Instalaciones, Prevención de Riesgos, ISO 9.001 y 14.001, Eficiencia Energética e Innovación. Además, conocen de manera directa, en las instalaciones de la compañía, las últimas tecnologías y procedimientos aplicados en la industria eléctrica.

7.5. CAMPAÑAS DE BIEN PÚBLICO

Consciente de su responsabilidad social, Chilectra lidera varias campañas de información para evitar accidentes relacionados con la electricidad.

DESAFÍOS 2010

EDUCACIÓN

- *Complementar el currículum escolar en los temas de eficiencia energética, a través de medios motivadores para los alumnos.*

DESAFÍOS 2010

DIFUSIÓN

- **Uso eficiente de artefactos eléctricos.** Planificamos un fuerte trabajo comunitario, probablemente utilizando las radios, para enseñar a los sectores más carenciados de la ciudad a sacar el mejor provecho a los artefactos eléctricos.
- **Instancia mediadora entre empresa y clientes.** Crear una organización independiente para solucionar problemas con los vecinos. Hoy existe un comité consultivo del consumidor, al que se agregará esta instancia definitiva.
- **Potenciar campañas de bien público.**

- **Manejo responsable:** Esta campaña, creada en 2009, estimula la conducción responsable de vehículos. Es una tarea que la empresa siente como responsabilidad propia, pues los accidentes muchas veces derriban o dañan postes que no sólo son caros (entre \$500 mil y varios millones), sino además, genera la suspensión del servicio y esas horas sin luz significan molestia e inseguridad para quienes viven en el sector afectado.
- **Volantín Seguro:**
- **Navidad Segura:** **+ INFORMACIÓN** Difunde a través de los medios de comunicación instructivos para usar correctamente las luces y guirnaldas eléctricas y evitar accidentes e incendios.
- **Hurto de energía:** Junto con Bomberos de Chile, se realizó un simulacro de incendio por causas eléctricas, evidenciando los riesgos –muchas veces con consecuencias fatales– que puede ocasionar una conexión ilegal al tendido eléctrico. Su finalidad es generar conciencia entre la ciudadanía y llamar a la comunidad a denunciar este tipo de prácticas. Aproximadamente el 10% de los incendios producidos obedece a hurto de energía, ya sea a través de arranques directos a la red de distribución eléctrica, intervenciones en los medidores o conexiones irregulares al interior de los hogares.





7.6. CADENA DE VALOR: LOS CONTRATISTAS COMO SOCIOS

Más de 2.400 personas trabajan en la red de empresas contratistas que prestan servicio a Chilectra. Con ella se ha trabajado intensamente para elevar sus niveles de eficiencia, seguridad, compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad.

7.6.1. SOSTENIBILIDAD EN NUESTROS COLABORADORES



Un gran logro fue el proyecto para traspasar el concepto de sostenibilidad a la cadena de empresas colaboradoras que trabajan para Chilectra. A fines de 2008, 30 empresas colaboradoras firmaron un compromiso en el sentido de incorporar a su sistema de operaciones nuestra política interna en la materia. En 2009 se eligió a las cinco empresas que tienen más contacto con los clientes (Azeta, Provider, ABB, Cobra y Leonor Soto y Cía.) y se las apoyó en la definición de sus propios planes de sostenibilidad. Se trabajó en temas ambientales, sociales y laborales, de acuerdo a la realidad de cada empresa.

7.6.2. CRECE EL PROYECTO ENLACE [EC6]



El proyecto Enlace, que materializa el nuevo modelo de tercerización, gestión y relación con las empresas colaboradoras, ya empezó a mostrar sus primeros resultados. Tal como estaba planteado en los desafíos para el año, durante 2009 se aumentó de uno a cuatro los servicios tercerizados contratados bajo el nuevo modelo, de un total de 40 servicios existentes. El avance en los restantes contratos de servicios se producirá en la medida que se vayan venciendo los contratos aún vigentes.

Una evaluación preliminar de los resultados obtenidos a la fecha ya evidencia mejoras en los tres ejes en que se apalanca el nuevo modelo: excelencia operacional, mejoras de los indicadores de calidad de servicio en línea con el nuevo esquema de incentivos y descuentos; seguridad y salud laboral.

7.6.2.1. Cómo opera Enlace

Este modelo de tercerización tiene como finalidad mejorar la calidad de los servicios prestados por las empresas contratistas que trabajan para Chilectra y elevar las condiciones laborales y la seguridad y salud laboral de los aproximadamente 2.400 trabajadores que se desempeñan en ellas.

Las empresas contratistas son de gran importancia en la gestión de la compañía, pues aportan alrededor del 75% de la mano de obra. Y, por sus labores, están en estrecho contacto con los clientes: el personal que hace la lectura de medidores, que atiende las oficinas comerciales, que se encarga de las reparaciones, que atiende los call center, entre otros, proviene de empresas colaboradoras. El proyecto Enlace las segmenta en cuatro grandes grupos, dependiendo de lo crítica que es la labor que desempeñan: socios estratégicos, socios de negocios, socios selectivos y transaccionales.

En las licitaciones en modalidad Enlace se toma 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, su compromiso con la sostenibilidad y su nivel de gestión empresarial. Entre otras, esto implica garantías de 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 por accidentes.

Es así como las variables de decisión a la hora de firmar un contrato van más allá del precio: se privilegia la seguridad, libertad de sindicalización, pago de relaciones laborales y calidad, entre otros factores. Con estos criterios se pretende alinear a los contratistas con las medidas estratégicas de Chilectra. Para estimular esta convergencia, el modelo incorpora, además de los ingresos fijos propios de cualquier contrato, un componente de ingresos variables, que dependerá del cumplimiento de las metas propuestas para cada año. Estos son verdaderos premios al buen desempeño de los colaboradores.

Los contratos que se firmaron en 2009 -en media, baja tensión y alta tensión- son a cinco años, con una cláusula de prolongación de tres años más, según los resultados. A los que les va bien en los primeros años, se aseguran una prolongación del contrato.

7.6.3. AUDITORÍAS

Siguiendo las políticas fijadas, en 2009 se continuó con el plan de auditorías a las empresas colaboradoras, para corroborar que cumplan todas las medidas requeridas. Estas tienen dos focos principales: el control laboral, que evalúa el cumplimiento con sus trabajadores; y el control de la seguridad, que fiscaliza que se cumpla con las medidas al respecto.

También se les ha seguido dando apoyo en la certificación de competencias laborales. Al respecto, hay un proyecto para tener un programa único, que se está trabajando con el Ministerio del Trabajo, la ASEL (Asociación de Empresas Eléctricas), y la Fundación Chile, que es el organismo técnico que hace las certificaciones.

7.6.4. GESTIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA INDUSTRIA

Las empresas colaboradoras están incluidas en el plan de Chilectra de implementar un modelo de competencias para el sector. [+ INFORMACIÓN](#)

Para detectar las necesidades de capacitación, se diseñó una prueba de conocimientos por área y se aplicó a 905 trabajadores de las empresas colaboradoras. Una vez obtenidos los diagnósticos, se procedió a confeccionar un manual para el alumno en función de los resultados y brechas detectadas. Ya se ha ejecutado un total de 13 capacitaciones, impactando a un universo de 250 colaboradores de Chilectra, labor que seguirá durante 2010.

7.6.5. CERTIFICACIÓN EN SEGURIDAD



A comienzos de 2009 se realizó un diagnóstico en distintas empresas colaboradoras con el objetivo de determinar el grado de cumplimiento de la Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional respecto de los requerimientos de la Norma OHSAS 18.001: 2007.

Las 8 empresas que participaron en este diagnóstico fueron : Leonor Soto y Cía. Ltda., SLB Ingeniería Eléctrica, Achondo y Cía. Ltda, FINIK Servicios Eléctricos Ltda., Provider Soluciones Tecnológicas, Mimagen Helpbank, Grupo Gestión Global y Empresas Azeta Ltda. Al 31 de Diciembre de 2009 la empresa SLB Ingeniería Eléctrica terminó su contrato con Chilectra.

Condición actual de las empresas, referidas al 31 de Diciembre de 2009:

- Leonor Soto y Cía. Ltda. tuvo su auditoría de certificación y se encuentra con la recomendación para su certificación.
- Finik Servicios Eléctricos Ltda. aún no está en condiciones de certificación, sin embargo, ha entregado un estado de avance de 80% según el control que lleva la Asociación Chilena de Seguridad (que apoya la gestión de su preparación para la certificación).
- Las restantes empresas no evidenciaron actividades significativas que nos permitan señalar un porcentaje de avance en este punto.

7.6.6. SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES



Las siete empresas colaboradoras que se encuentran en el programa de trabajo orientado a mejorar el clima laboral, participaron en el taller "Liderando la gestión del clima laboral", cuyo objetivo fue fortalecer las aptitudes de los líderes de cada organización. Participaron alrededor de 70 supervisores de estas empresas colaboradoras en 12 talleres: profundizaron en temas como el rol general y empoderamiento del líder en la gestión del clima laboral, evaluación del clima laboral, dimensiones críticas y construcción y gestión de los planes de acción que deberán impactar positivamente en las dimensiones del estudio.



TESTIMONIO COLABORADORES

UN COMPROMISO QUE COBRA FUERZA

La iniciativa de Chilectra de expandir sus políticas de sostenibilidad a las empresas que trabajan para ella ha sido muy bien recibida por éstas.

“Nos permite contar con su apoyo y emprender acciones en conjunto, señala María Cristina Leal, subgerente de Recursos Humanos de Azeta. “Para nosotros significa reforzar la visión de desarrollo basada en el equilibrio entre nuestro quehacer como empresa y la sociedad donde nos insertamos”. Azeta realiza para Chilectra labores de mantención y construcción de redes, reparto de boletas y corte y reposición de energía.

Sandra Parra, analista de selección y desarrollo organizacional de Provider, afirma que ha sido muy gratificante que Chilectra los haya considerado en esta iniciativa dado que, de alguna forma, se sienten parte de la cara visible de la empresa. “Sentimos que Chilectra es un actor muy relevante en la vida de los habitantes de la Región Metropolitana y esperamos que con esta iniciativa cobre aún más fuerza el beneficio de la calidad de vida que entregaremos a las futuras generaciones”. Provider realiza tres contratos para la compañía: lectura de medidores, Chilectra Hogar y control de hurto eléctrico. “El objeto de nuestra empresa, como cualquiera otra es lograr rentabilidad de los recursos invertidos, pero siempre observando la satisfacción de nuestros clientes y de nuestros propios trabajadores”.

Leonor Soto, gerente general de la empresa que lleva su nombre y que se dedica a la mantención y construcción de redes de distribución, califica de excelente esta iniciativa, “ya que permite alinearnos y transformarnos en socios que tienen una visión en común de la sociedad y el medio ambiente”. Considera que este enfoque significa preocuparse no sólo por el desarrollo económico de la empresa, “sino que también por el desarrollo de nuestro personal, por los vecinos y el cuidado del medio ambiente”.

Luis Figueroa, gerente de comunicaciones corporativas y sustentabilidad de ABB, considera que los siete compromisos de Chilectra con la sostenibilidad “se complementan perfectamente con nuestra misión como empresa, produciéndose una sinergia que sólo hará crecer y desarrollar nuestra relación con la comunidad”.

Metas concretas

Leonor Soto S.A. elaboró un plan que incluye varios aspectos. Para colaborar con la sociedad, inició el apadrinamiento de la electrotecnia a través de la construcción de un patio de entrenamiento para estudiantes y prácticas a los alumnos destacados de electricidad. Están también trabajando en iluminar la cancha de la asociación de fútbol de San Bernardo y haciendo

un convenio para que las utilicen sus trabajadores; están reparando la sede de la Junta de Vecinos de su sector y colaborando con ella para las fiestas de Navidad. En relación con el medio ambiente, están chipeando todas las ramas que genera la poda y entregando el producto a la municipalidad de La Pintana, para que la transforme en tierra de hojas y la use en la mantención de plazas. También van a iniciar un proyecto de uso de energía solar en sus instalaciones. Todo esto además de Certificarse en ISO 14.001 y OHSAS 18.001.

El grupo ABB ha identificado siete áreas clave, en las que están desarrollando programas y acciones concretas y medibles. Estas áreas son: eficiencia energética, donde trabajan para bajar costos; cambio climático, buscando formas de reducir las emisiones de CO₂; medio ambiente, mejorando su propio desempeño; salud ocupacional y seguridad de su personal; responsabilidad corporativa con sus stakeholders; innovación en productos: y sostenibilidad en su cadena de suministros, promoviendo mejores prácticas.

Las actividades de Provider se enfocan en el reciclaje (de papel, vidrio, plástico y pilas), en proyectos de acción social y acercamiento a la comunidad, y proyectos enfocados a la responsabilidad social, como la contratación de personas con necesidades especiales.

Azeta tiene un amplio abanico de actividades. Entre otras, el compromiso con la educación y formación de sus trabajadores, integrando a sus familias a través de planes de estudio y capacitación; políticas y planes de prevención y rehabilitación en problemas de adicción; actividades de apoyo social en campamentos, y en 2010 darán inicio a un programa de apoyo a la integración e inserción laboral de personas con discapacidad.

Percepción de los trabajadores

Según Sandra Parra, “los trabajadores de Provider perciben a la empresa más cercana cuando observan que ésta se preocupa por temas tan importantes como la sostenibilidad. A su vez, están agradecidos de poder participar de los proyectos implantados”. Para María Cristina Leal, de Azeta, “los trabajadores son nuestros principales aliados; ellos esperan ver reflejados sus intereses y valores en la organización en que trabajan, y sienten orgullo por pertenecer a este equipo”.

Según Luis Figueroa, los empleados de ABB “participan activamente en las iniciativas sociales, de gestión ambiental y en cumplir fielmente con nuestros programas de trabajo orientados a satisfacer a nuestros clientes”. El mayor desafío ha sido “difundir los fundamentos y objetivos finales de estas iniciativas para que las adopten como propias, y que incluso trasciendan hacia su vida privada”. Y Leonor Soto relata que los trabajadores se han sentido partícipes de esta política y que, con el gran crecimiento de la empresa, “hemos tenido que inducir a muchos nuevos trabajadores en estos principios, tarea que no es de un día, sino que requiere un trabajo constante”.



Anexos

1. Resumen informe del Panel de Verificación

2. Indicadores GRI, principios Pacto Mundial, objetivos del milenio



Ximena Abogabir



Pablo Allard



Hernán Blanco



Nicola Borregaard



Rodrigo Jordán

INFORME FINAL PANEL CIUDADANO DE VERIFICACIÓN REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CHILECTRA 2009

Marzo 19, 2010

1. EL PROCESO

La empresa Chilectra solicitó a Casa de la Paz (www.casadelapaz.cl) el diseño y la facilitación de un Panel Ciudadano que verificara los aspectos sociales y ambientales de su Informe de Sostenibilidad 2009, a través de su Presidenta, Sra. Ximena Abogabir (xabogabir@casadelapaz.cl). Por su sugerencia, el Panel fue integrado por el Dr. Pablo Allard, arquitecto urbanista, Director del Observatorio de Ciudades de la Universidad Católica de Chile (pallard@uc.cl); Hernán Blanco, ingeniero civil, especialista en temas ambientales, (hbp1967@gmail.com); Dra. Nicola Borregaard, Académica Facultad de Economía y Negocios de la Universidad Alberto Hurtado (nborregaard@gmail.com); Rodrigo Jordán, ingeniero civil, presidente de la Fundación para la Superación de la Pobreza (jordan@vertical.cl)

Sus integrantes revisaron el Reporte de Sostenibilidad 2008 de Chilectra, e hicieron recomendaciones para ser incorporadas en su versión 2009. 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 Reporte 2009 se incluyeron como desafíos para el año 2010 o se justificaron las razones por las cuales no fueron acogidas. Los miembros del Panel tuvieron la posibilidad de revisar documentos, realizar entrevistas, encuestas y participar en instancias regulares, tales como el Comité de Clientes y el Consejo Consultivo de Chilectra. El Panel Ciudadano también consideró las recomendaciones de la "Guía para el Análisis de Reportes de Sustentabilidad de Grandes Empresas. Una Mirada desde la Sociedad Civil" (Versión Junio del 2009) de la Red Puentes.

Este informe, elaborado en forma absolutamente independiente por el Panel Ciudadano de Verificación, tiene por finalidad evaluar el grado de cumplimiento de los principios de inclusividad, relevancia, sostenibilidad y exhaustividad en el Reporte de Sostenibilidad 2009 de Chilectra. Estos principios han sido definidos por la Iniciativa Global de Reporte (Global Reporting Initiative, GRI) y se refieren a los contenidos de un reporte de sostenibilidad; su verificación externa es un requisito para la obtención de la calificación A+ entregada por esta organización. El rol verificador desarrollado por este panel no comprende acreditar, garantizar ni certificar en forma alguna la veracidad, actualidad, oportunidad y extensión de la información entregada por Chilectra en su Reporte. Tampoco comprende la auditoría, fiscalización ni control de los procesos, acciones o datos entregados por Chilectra en su Reporte.

2. LOS PRINCIPIOS

El Panel manifiesta que, a su juicio, el Reporte de Sostenibilidad 2009 de Chilectra cumple satisfactoriamente con los siguientes principios:

- **Participación de los grupos de interés:** el Reporte identifica a sus grupos de interés y describe cómo se ha dado respuesta a buena parte de sus expectativas e intereses. El Panel recomienda a Chilectra fortalecer la

difusión y el compromiso de trabajadores, colaboradores y clientes con sus compromisos de sostenibilidad. También propone estudiar, documentar y tomar medidas para que el loable interés por mejorar la atención de los clientes no atente contra la calidad de vida de sus trabajadores.

- **Relevancia (o materialidad):** Chilectra cuenta con diversos canales y procedimientos para identificar y comprender los puntos de vista de los grupos de interés, permitiéndoles 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 contar con un mecanismo independiente de resolución de controversias en la cadena de valor y una política de apoyo a minorías (por ejemplo, discapacitados). Asimismo recomienda no sólo contar con un programa de información hacia las autoridades, sino también esforzarse por escuchar sus motivaciones en defensa del bien común.
- **Contexto de Sostenibilidad:** El Reporte, mediante sus siete compromisos, presenta una estructura completa y relevante en cuanto a la sostenibilidad de una empresa de distribución eléctrica en Chile. Si bien la empresa ha perseverado en promover temas de calidad ambiental y espacio público de manera de buscar la mejor inserción urbana de sus instalaciones, el Panel recomienda un esfuerzo sistemático para consolidar la implementación de sus compromisos, especialmente en el contexto actual de nuevos controladores. Asimismo, el Panel reconoce el esfuerzo de la empresa por impulsar la innovación en materias relacionadas con la eficiencia energética y las energías renovables no convencionales, y recomienda reforzar este compromiso.
- **Exhaustividad:** El Reporte permite a los grupos de interés evaluar oportunamente el desempeño de la empresa. Es especialmente encomiable el hecho que el Reporte incluya aspectos negativos de la gestión de la empresa en el período. De modo de cumplir cabalmente con este principio, el Panel recomienda incluir desafíos y metas medibles y evaluables en los futuros Reportes de Sostenibilidad.

3. COMENTARIOS GENERALES

En términos generales, el Panel Ciudadano estima que el impulso de la empresa en los temas de sustentabilidad, constatado en la verificación del Reporte 2008, fue negativamente impactado durante 2009 por dos razones:

- El cambio en el controlador, que originó variaciones en los énfasis de ciertas declaraciones de política;
- Los episodios ocurridos en torno a la lectura de medidores, sumado a la coincidencia con otras circunstancias negativas que afectaron a Chilectra, expusieron a la empresa a una airada reacción de la opinión pública, los medios de comunicación y las autoridades sectoriales. Ello afectó el estado de ánimo de todos los colaboradores de la empresa y significó un trastorno en sus procedimientos, así como medidas correctivas.

Posiblemente dado lo anterior, los intentos del Panel por conocer el nivel de concreción de los 7 compromisos de sostenibilidad en Chilectra y su cadena de valor, no fueron respondidos con claridad por la mayoría de los entrevistados. Por ello, se reitera la recomendación planteada en el ejercicio anterior no sólo de difundir el Reporte de Sostenibilidad, sino también el significado concreto de sus compromisos en las metas y mecanismos de evaluación de los empleados y colaboradores.

Consecuente con lo anterior, en las entrevistas realizadas se pudo constatar la existencia de prácticas asimétricas en relación a la sostenibilidad, por lo cual el Panel recomienda iniciar el Reporte 2009 definiendo el área de influencia de la empresa y del Reporte, así como la incorporación de los principios, políticas y metas cuantitativas para cada compromiso.

4. SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO PARA EL REPORTE 2010:

Sugerencias generales:



- Incluir al inicio del Reporte un cuadro con los desafíos 2011 y su grado de cumplimiento. Explicar por qué algunos no se cumplieron plenamente.
- Los desafíos 2011 deben ser cuantificables y medibles para tener efectivos grados de cumplimiento y seguimiento por parte de los interesados.
- Incrementar el esfuerzo para que el personal de Chilectra (así como sus proveedores de contratos permanentes) conozca el Reporte.
- Esforzarse por reflejar información actualizada en el Reporte, que se vuelve obsoleto rápidamente. También faltan alusiones a procesos que están en preparación, en curso, preliminares, etc.

Compromiso 1: Nuestra Conducta

- Al igual que en el Informe de 2008, se recomienda ampliar el concepto de lo ético, más allá del manejo financiero, para comprender otros ámbitos de derechos humanos y de uso responsable de recursos.
- En el espíritu de preocupación por el Desarrollo Sustentable y por sus clientes, se sugiere transparentar las bondades y debilidades de sus productos/servicios principales, por ejemplo "Full Electric" y la tarjeta Mundo Activa.

Compromiso 2: Nuestro Medio Ambiente

Al interior de la empresa se sugiere reforzar y desarrollar las siguientes líneas de acción:

- Revisar la auditoría energética 2007; específicamente las medidas de climatización, y reportar sobre sus consecuencias operativas.
- Consolidar condiciones para favorecer "compras sostenibles" de bienes y servicios para la empresa.
- En su relación con el entorno y los grupos de interés clave, resulta prioritario que la empresa refuerce sus políticas e iniciativas concretas en cuanto al cambio climático. En particular, Chilectra puede aprovechar su liderazgo para i) transmitir información adecuada sobre equivalencias de emisiones de gases efecto invernadero a clientes finales; ii) establecer metas internas cuantitativas de reducción de emisiones; iii) contribuir a impulsar iniciativas que apunten a promover decididamente las energías renovables no convencionales.

Compromiso 3: Innovación y Eficiencia Energética

- Si bien el programa Full Electric apunta a reducir emisiones domésticas al reconvertir todos los artefactos domésticos a eléctricos, en algunos casos ello se contrapone con la promoción de productos como el aire acondicionado, dado que estos sistemas de climatización son ineficientes comparados con otras alternativas. Sería recomendable que se expliciten los efectos del uso de estas tecnologías en términos de eficiencia energética. Asimismo, se debe hacer un mayor esfuerzo por transparentar el tema de la eficiencia energética relacionada con los edificios Full Electric. Éstos no son más eficientes per se.
- Efectuar y reportar sobre temas en que convergen los intereses de Chilectra y de la sociedad, los cuales requieren un cambio en la normativa vigente, incluyendo una posición frente a temas de trascendencia actual en eficiencia energética, tales como la creación de la Agencia de Eficiencia Energética, o la discusión sobre una ley de desacople entre los ingresos de las distribuidoras y los consumos de los clientes (regulados), incluyendo también propuestas de regulación en el ámbito de los medidores remotos, o de Protocolos de Seguridad para la integración de la generación distribuida.
- La gran cantidad de iniciativas en el tema de la innovación y eficiencia energética requiere de un esfuerzo mayor en la sistematización, priorización y consolidación. (Círculos de la Innovación, Crea Chilectra, Comité de Innovación, Proyectos de Innovación y las iniciativas en los distintos ámbitos).
- Presentar un organigrama de la innovación en Chilectra (demostrando así la integración del tema de innovación en los distintos departamentos).
- Informar el presupuesto que se destina a la innovación y eficiencia energética.
- Adherir a distintas iniciativas de otros organismos estatales o no gubernamentales en el ámbito de la eficiencia energética, tales como la propuesta de ANDA de apagar letreros luminosos y oficinas comerciales, a partir de las 02.00 AM.

Compromiso 4: Nuestros Accionistas

- Reportar el compromiso de los nuevos controladores con la sustentabilidad en general y la mitigación del cambio climático en particular (descarbonizar las fuentes de energía, compromiso con la eficiencia energética).

Compromiso 5: Nuestra Gente

Internos

- Reportar el aumento de oportunidades de empleo para discapacitados o personas con "capacidades especiales".

Contratistas:

- Reportar formas de compatibilizar el esfuerzo por mejorar la atención de los clientes con el respeto por las condiciones laborales de los contratistas.
- Reportar las licencias médicas atribuibles al estrés, incluyendo a contratistas.
- Informar sobre el procedimiento para definir las metas, de tal modo que estas sean cumplibles y "negociadas" con el contratista, así como asegurar que el

trabajador cuente con las herramientas para alcanzarlas. Informar cómo se garantiza la ecuanimidad en la aplicación de multas e incentivos.

- Detallar medidas tendientes a agilizar la solución de problemas derivados de Mundo Activa y de mejoramiento del sistema computacional de modo de permitir atender a los clientes del Call Center en forma más oportuna.

Compromiso 6: Nuestros Clientes

- Promover clientes informados y responsables –especialmente en lo referente a la sustentabilidad– y reportar sobre esto de manera integral e idealmente con metas.
- Reportar emisiones CO₂/kwh en la boleta.
- Seguir utilizando el catálogo Mundo Activa para incluir mensajes relacionados con la sustentabilidad.
- Incluir información que permita a los consumidores hacer una decisión de compra informada (bondades / debilidades de productos principales – p.e. “full electric” no es positivo per se – su impacto / desempeño depende de la matriz energética).
- Mantener un equilibrio justo entre mejoramiento de calidad de atención al cliente y calidad de vida laboral (por ejemplo, en cuanto a grabaciones dentro de las oficinas comerciales).
- Institucionalizar y reportar iniciativas positivas, tales como el Reporte Eléctrico a los grandes clientes que distribuye esa gerencia.

Compromiso 7: La Sociedad

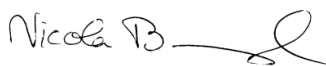
- Se reconoce una buena práctica en los procesos de participación ciudadana asociados al cambio de un tendido de alta tensión en Av. Santa Raquel, al incorporarse sociólogos y profesionales de apoyo al proceso de mediación, reduciendo eventuales conflictos y facilitando acuerdos con la comunidad. Sería recomendable que se internalicen estas capacidades como parte del staff permanente de la compañía, y no como un servicio externo puntual de una empresa de comunicaciones.
- Se reconoce el valor e importancia de contar con un Consejo Consultivo, se recomienda mantener esta práctica e incluso incorporar a sus participantes como opinión válida ante eventuales situaciones que requieran su vocería.



Pablo Allard S.



Hernán Blanco P.



Nicola Borregaard



Rodrigo Jordán F.

INDICADORES G-3 CHILECTRA INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009

Contenidos básicos del reporte de sostenibilidad Chilectra 2009

Indicador	Descripción	
1	Estrategia y análisis	
1.1	Declaración de la dirección de la empresa.	Pág. 7-10
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Pág. 16-17
2	Perfil de la organización	
2.1	Nombre de la organización.	Chilectra S.A.
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Pág. 11; 13
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Pág. 30
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. 14
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Pág. 61
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Pág. 11; 14
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.	Pág. 63
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Pág. 61
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Pág. 22-23
EU1	Capacidad instalada (MW), dividido por fuente de energía primaria y por régimen regulador.	Pág.13
EU2	Salida de energía de la red dividida por fuente de energía primaria y régimen regulatorio.	Pág.12
EU3	Número de cuentas de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales.	Pág.12
EU4	Longitud de transmisión y líneas de distribución aéreas y subterráneas por régimen regulatorio.	Pág.13
EU5	Asignación de permisos de emisiones de CO2, divididos por marco de comercio del carbono.	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.
3	Parámetros del reporte	
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Pág. 2
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	El Informe de Sostenibilidad 2008 cubrió el periodo desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre y fue lanzado en abril de 2008.
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Pág. 20
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Contra Tapa
	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. 2
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. 2
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Pág. 2
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. 2
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes.	Pág. 2
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.

Contenidos básicos del reporte de sostenibilidad Chilectra 2009
(continuación)

Indicador	Descripción	
Índice del contenido del GRI		
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	Pág. 123-130
Verificación		
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Pág. 3
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. 29; 30
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. 30
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. 29
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Pág. 29
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. 30
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Pág. 26
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 desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Pág. 15; 26
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.	Pág. 26; 30
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.	Pág. 35; 78
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Pág. 19
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. 22
Participación de los grupos de Interés		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Pág. 20-21
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Pág. 3; 20-21
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.	Pág. 20-21
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. 3

OBJETIVOS DEL MILENIO

En septiembre de 2000, los principales líderes mundiales se comprometieron a trabajar conjuntamente para conseguir un mundo mejor para todos antes de 2015. El compromiso fue firmado por 189 jefes de Estado y de gobierno en la Cumbre del Milenio de las Naciones Unidas. Bajo el lema “Somos la primera generación que puede erradicar la pobreza”, se aprobaron ocho objetivos de desarrollo, comprometiéndose tanto a los países pobres como ricos a aunar sus esfuerzos para erradicar la pobreza extrema y el hambre, velar para que todos los niños y niñas puedan terminar la enseñanza primaria, promover la igualdad entre los sexos, mejorar la salud de madres e hijos, frenar la expansión del VIH/SIDA y otras enfermedades, proteger el medio ambiente y fomentar una asociación mundial para el desarrollo. Chilectra, como empresa firmante del Pacto de las Naciones Unidas, hace suyos aquellos desafíos en los cuales puede colaborar. El avance de los objetivos del milenio de Chilectra se referencian en el índice a continuación.

Indicadores del desempeño económico

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Estado en Chilectra	Indicador Pacto Mundial	Objetivos del Milenio
Disponibilidad y Confiabilidad	DMA EC		Enfoque de gestión económica.	Pág. 60		
	EU6	SE	Enfoque de gestión para asegurar disponibilidad y confiabilidad de electricidad a corto y largo plazo .	Pág. 12; 32-33		
	EU10	SE	La capacidad planificada (MW) versus la demanda proyectada a largo plazo, clasificada por la fuente de energía y régimen regulador.	Pág. 32		
Gestión de la Demanda	EU7	SE	Programas de gestión de la demanda, incluyendo programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales.	Pág. 53; 57		
Investigación y Desarrollo	EU8	SE	Actividad y gastos de investigación y desarrollo apuntada a suministro de electricidad confiable y económica y promoción de desarrollo sostenible.	Pág. 50; 53; 54-55		
Decomisión de plantas	EU9	SE	Provisiones para desmantelamiento de sitios de potencia nuclear.	Chilectra no posee instalaciones nucleares.		
Eficiencia del Sistema	EU11	SE	Eficiencia de generación media de centrales térmicas por fuente de energía y régimen regulador.	No aplica		
	EU12	SE	Pérdidas de transmisión y distribución como porcentaje del total de energía.	Pág. 67		
Desempeño Económico	EC1	P	Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 63		
	EC2	P	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Pág. 37. Durante 2009 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. 70		
	EC4	P	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Durante 2009 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. 70	PM 6	
	EC6	P	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	Pág. 32; 64; 112		
	EC7	P	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	En cuanto a los procesos de contratación de ejecutivos de la empresa (gerentes, subgerentes), todos proceden de la comunidad local, con la excepción de uno, por lo que no es necesaria una política explícita de reclutamiento que enfatice la procedencia local del postulante a un cargo ejecutivo.		
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.	Pág. 53; 57; 96; 98; 99		1-8
	EC9	A	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Pág. 67; 100		1

Indicadores del desempeño ambiental

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Estado en Chilectra	Indicador Pacto Mundial	Objetivos del Milenio
	DMA EN		Enfoque de Gestión Ambiental	Pág. 35		
Materiales	EN1	P	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Pág. 41		7
	EN2	P	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	Pág. 40; 41	PM 7-8	
Energía	EN3	P	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Pág. 39		7
	EN4	P	"Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias."	Pág. 37		
	EN5	A	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Pág. 39; 53; 93	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 .	Pág. 56; 93	PM 7-8-9	
	EN7	A	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Pág. 39; 57; 95		
	EN8	P	Captación total de agua por fuentes.	Chilectra no realiza captación de agua de ninguna fuente. Las aguas utilizadas son sólo para uso sanitario y riego de jardines y áreas verdes de instalaciones propias y son adquiridas a empresas sanitarias de la Región Metropolitana.		
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.		7
	EN10	A	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Sólo se utiliza agua en baño, comedores y riego de áreas verdes.	PM 7-8	7
Biodiversidad	EN11	P	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Pág. 42	PM 7-8	
	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. 42	PM 7-8	
	EN14	A	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Pág. 42	PM 7-8	7
	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	
	EU13	SE	La diversidad biológica de hábitats compensados comparados a la diversidad biológica de las áreas afectadas.	No se registran áreas substituidas dentro de las actividades de Chilectra durante 2009.		
Emisiones, Vertidos y Residuos	EN16	P	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Pág. 38	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.	Pág. 93	PM 7-8	
	EN19	P	Emisiones de sustancias destructoras de la capa 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	7
	EN21	P	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Chilectra sólo realiza vertimientos de aguas sanitarias.	PM 7-8	7
	EN22	P	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Pág. 45	PM 7-8	7
	EN23	P	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Pág. 44	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	7

Indicadores del desempeño ambiental (continuación)

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Estado en Chilectra	Indicador Pacto Mundial	Objetivos del Milenio
	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	7
Productos y Servicios	EN26	P	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Pág. 42; 43	PM 7-8	7
	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 2009, no se registró este indicador.	PM 7-8	7
Cumplimiento Normativo	EN28	P	" Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. "	Durante el año 2009 se registraron una multas de 20 UTM por ruido en una subestación de Poder.	PM 7-8	
Transporte	EN29	A	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades.	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. 44	PM 7-8	

Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Estado en Chilectra	Indicador Pacto Mundial	Objetivos del Milenio
	DMA LA		Información sobre el Enfoque de Gestión de prácticas laborales y ética del trabajo.	Pág. 69		
Empleo	LA1	P	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Pág. 80		1-3
	LA2	P	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Pág. 80; 81; 82		1-3
	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. 70; 76		1-2-4-5-6
	EU14	SE	Procesos para asegurar retención y renovación de mano de obra experta.	Pág. 72		
	EU15	SE	Porcentaje de trabajadores elegibles para el retiro en los próximos 5 y 10 años divididos por categoría de empleo y por región.	Para los próximos 5 años, 9 mujeres y 26 hombres. Para 10 años, son 24 mujeres y 86 hombres. El grupo de jubilación de 10 años contiene al grupo jubilación 5 años.		
	EU16	SE	Políticas y requerimientos acerca de salud y seguridad de trabajadores y trabajadores de contratistas y subcontratistas.	Pág. 73		
	EU17	SE	Días trabajados por contratista y subcontratistas involucrados en construcción, operación y actividades de mantenimiento.	Pág. 83		
	EU18	SE	Porcentaje de contratistas y subcontratistas que han tenido una mejora en capacitación de salud y seguridad.	Pág. 83		
	LA4	P	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Pág. 81	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 consignan estos períodos mínimos de preavisos en los Convenios Colectivos y Contratos Individuales.	PM3	

Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo (continuación)

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Estado en Chilectra	Indicador Pacto Mundial	Objetivos del Milenio
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. 78; 82	PM3	6
	LA7	A	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Pág. 77; 83		
	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. 73		4-6
	LA9	P	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Pág. 76. 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	
Formación y Educación	LA10	P	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Pág. 71; 82		3
	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. 71		1-3
	LA12	A	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Pág. 74		3
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.	Pág. 80	PM6	3
	LA14	P	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Pág. 81	PM6	3

Indicadores del desempeño de derechos humanos

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Estado en Chilectra	Indicador Pacto Mundial	Objetivos del Milenio
	DMA HR		Información sobre el enfoque de la gestión con la sociedad.	Pág. 69		
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 100% de los principales colaboradores (contratistas) es objeto de análisis en materia de DD.HH.	PM 1-2	1
	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 período 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.	Pág. 74. No se han identificado actividades en que la libertad de asociación pueda correr riesgo.	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	2

Indicadores del desempeño de derechos humanos (continuación)

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Estado en Chilectra	Indicador Pacto Mundial	Objetivos del Milenio
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 período del reporte no existió ningún episodio de trabajo forzado.	PM 1-2-4	3
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.	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	Estado en Chilectra	Indicador Pacto Mundial	Objetivos del Milenio
	DMA SO		Información sobre el enfoque de gestión.	Pág. 103		
Comunidad	SO1	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.	Pág. 46-47; 98	PM 2	1-8
	EU19		Participación de los grupos de interés en el proceso de toma de decisiones relacionadas con la planificación energética y desarrollo de infraestructura.	Durante 2009 no se desarrollaron proyectos que requirieran de la participación de grupos de interés.		
	EU20	SE	Acercamiento de cómo se manejan los impactos de desplazamiento involuntario.	Chilectra no genera impactos por desplazamiento.		
	EU22	SE	Número de personas desplazada física o económicamente y compensación, divididos por tipo de proyecto.	No hubo personas desplazadas por proyectos de Chilectra.		
Desastre/ Planes de Emergencia y Respuesta	EU21	SE	Planificación de medidas de contingencia, plan de gestión de desastres/emergencias y programas de entrenamiento, y planes de recuperación/restauración.	Pág. 33 ;44		
Corrupción	SO2	P	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Pág. 28	PM 10	
	SO3	P	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Pág. 26	PM 10	
	SO4	P	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Pág. 27	PM 10	
Política Pública	SO5	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	
	SO6	A	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Chilectra cumple las normas de la Ley N° 19.885, sobre donaciones para fines sociales y públicos.	PM 1- 10	
Comportamiento de Competencia Desleal	SO7	A	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Durante el período cubierto por el reporte, no se registran acciones de esta naturaleza.	PM 1- 10	
Cumplimiento Normativo	SO8	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 período 2009 se impusieron multas no significativas, las que están impugnadas ante los Tribunales de Justicia.	PM 1- 10	

Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Estado en Chilectra	Indicador Pacto Mundial	Objetivos del Milenio
	DMA PR		Información sobre el enfoque de la dirección.	Pág. 85		
Acceso	EU23	SE	Programas, incluyendo aquellos en sociedad con gobierno, para mejorarse o mantener acceso a servicios de electricidad y servicios de apoyo al cliente.	Pág. 104-105		
	EU26	SE	Porcentaje de población no servida en distribución autorizada o áreas de servicio.	Aproximadamente el 0,1% de la población del área de concesión de Chilectra no posee suministro eléctrico.		
	EU27	SE	Número de desconexiones residenciales por no pago, divididos por duración de desconexión y régimen regulatorio.	Pág. 67		
	EU28	SE	Frecuencia de interrupción del suministro eléctrico.	Pág. 86		
	EU29	SE	Duración media de interrupción del suministro eléctrico	Pág. 86		
	EU30	SE	Factor de disponibilidad de planta medio por fuente de energía y por régimen regulador.	No aplica, ya que Chilectra no posee instalaciones de generación eléctrica.		
Provisión de Información	EU24	SE	Prácticas para aumentar el lenguaje, alfabetismo, cultural, e inhabilitar las barreras relacionadas a tener acceso y seguridad para utilización de servicios de electricidad y servicios de apoyo al cliente.	Pág. 106-110		
Salud y Seguridad Pública	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.	Pág. 42; 86	PM 8	4
	PR2	A	Número total de incidentes derivados del incumplimiento 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 período cubierto por el reporte de sostenibilidad.	PM 2 - 10	
	EU25	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.	Durante 2009 hubo un herido y existe un causa pendiente por enfermedades.		
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.	PM 2 - 10	
	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.	La empresa no registra incumplimientos de la regulación y códigos voluntarios referente a entrega de información sobre sus productos y servicios.	PM 2 - 10	
	PR5	A	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Pág. 92	PM 2	
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.	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).	PM 2 - 10	
	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.	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.	PM 2 - 10	
Privacidad del Cliente	PR8	A	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	La empresa no ha recibido reclamaciones por violación de la privacidad o fuga de datos personales de sus clientes.	PM 2 - 10	
Cumplimiento Normativo	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.	Durante el período 2009 se impusieron multas no significativas, las que están impugnadas ante los Tribunales de Justicia.	PM 2 - 10	

P: Principal

A: Adicional

SE: Sectorial Electricidad



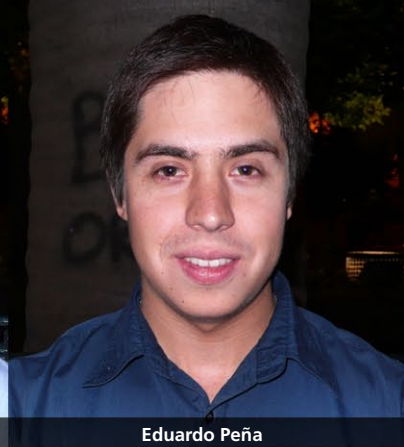
Danica Music



Cecilia Lillo



Daniel Rubilar



Eduardo Peña



Sergio Espinoza



Richard Herrera



Carlos Pizarro



Alfredo Soto



Felipe Donoso

Para representar a Chilecta en la ciudad, se invitó a participar a los trabajadores de la compañía en la creación de fotos para las portadillas del Informe 2009.

Las fotografías fueron generadas con una velocidad de obturación muy lenta, para crear imágenes urbanas de noche donde los trabajadores, usando diferentes tipos de linternas, dibujaron palabras y formas iluminadas en el espacio.

Los trabajadores que aparecen en esta página son quienes participaron en la creación de las fotografías de portadillas del Informe.



Ramon Marin



Ricardo Jara



Luis Riquelme



Óscar Iturra



Marcos Vilches



Felipe Ríos



Luisa Verdugo



Juan Maldonado

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
- **Diseño y Diagramación:** Dale Diseño
- **Fotografías Portadillas:** Justine Graham
- **Publica:** Gerencia de Comunicación Chilectra S.A.

CUMPLIMIENTO NORMAS GRI

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



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