

Informe de Sostenibilidad 2010

enersis10



NIVEL DE APLICACIÓN
DEL INFORME

	C	C+	B	B+	A	A+
Información sobre el perfil según la G3	Reportar sobre: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4,4.14-4.15	Verificación Externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Verificación Externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	Verificación Externa de la Memoria
Información sobre el enfoque de gestión según la G3	No es necesario.	Verificación Externa de la Memoria	Información sobre el enfoque de la gestión para cada categoría de indicador.	Verificación Externa de la Memoria	Información sobre el enfoque de la dirección para cada Categoría de indicador.	Verificación Externa de la Memoria
Indicadores de desempeño según la G3 & Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.	Verificación Externa de la Memoria	Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.	Verificación Externa de la Memoria	Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador b) explicando el motivo de su omisión.	Verificación Externa de la Memoria

Enersis
Informe de
Sostenibilidad 2010

Índice

4	Mensaje del Presidente y del Gerente General
8	Alcance del Informe de Sostenibilidad 2010
14	Perfil
36	Compromiso con el Buen Gobierno y comportamiento ético
50	Compromiso con la creación de valor y la rentabilidad
58	Compromiso con la calidad de los servicios
68	Compromiso con la innovación y eficiencia energética
78	Compromiso con la protección del entorno
92	Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de los trabajadores
112	Compromiso con el desarrollo de las comunidades en que operamos
128	Anexos



Mensaje del Presidente y del Gerente General 1.1



Pablo Yrarrázaval Valdés
Presidente



Ignacio Antoñanzas Alvear
Gerente General

Estimadas amigas y amigos,

Con orgullo y satisfacción les presentamos el primer Informe de Sostenibilidad del Grupo Enersis, documento dirigido a las necesidades de información que tienen nuestros accionistas, trabajadores, colaboradores, clientes e inversionistas en este ámbito de gestión.

Conscientes que cada uno de ustedes juega un rol clave en nuestra organización, forjando el presente y futuro de la compañía, creemos que las siguientes páginas son una oportunidad clara para compartir con cada grupo de interés lo que significa para nosotros ser responsables y crecer en forma sostenible.

La compañía posee un diversificado portafolio de activos en los negocios de generación y transmisión, y distribución eléctrica, y presencia en los mercados de Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú. Sin embargo, este primer reporte se centrará en las operaciones que gestionamos en Chile, incluyendo las principales acciones desarrolladas por nuestras filiales Endesa Chile y Chilectra.

El presente informe fue elaborado bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), en su tercera versión (GRI-G3), incorporando los indicadores del Suplemento del Sector Eléctrico. Adicionalmente, incorpora las materias y asuntos fundamentales de la ISO 26.000 sobre Responsabilidad Social, aprobada en noviembre de 2010, en base al documento "GRI e ISO 26.000: Cómo usar la Guía del GRI en combinación con la ISO 26.000", que permite rendir cuenta sobre el desempeño de las organizaciones respecto a este estándar, a través de los indicadores de la Guía G3 del GRI.

En el ámbito de la Sostenibilidad, los principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social se encuentran definidos en la Política de Sostenibilidad, desarrollada por Endesa (España), la cual, es aplicada en todas las empresas del Grupo a nivel mundial.

En línea con dichas directrices, la Política de Sostenibilidad de Enersis identifica los principales grupos de interés de la compañía y las responsabilidades que asume con cada uno de ellos, dando lugar a Siete Compromisos por un Desarrollo Sostenible.

Estos principios son coherentes con la estrategia, valores y proyecto empresarial de la compañía, y constituyen el fundamento de su comportamiento en este terreno.

De este modo, junto con generar y distribuir valor en los mercados donde opera, la compañía se compromete a dar un cumplimiento equilibrado a sus responsabilidades en materia económica, social y medioambiental: suministrando un servicio de calidad y bajo las máximas condiciones de seguridad a sus clientes; proporcionando rentabilidad a sus accionistas; fomentando la capacitación profesional de los empleados; reforzando su liderazgo en materia de buen gobierno; promoviendo la innovación tecnológica y eficiencia en sus operaciones; utilizando de manera sostenible los recursos naturales necesarios para su actividad, y apoyando el desarrollo de los entornos con los que se relaciona.

Ello, con el propósito de contribuir a mejorar la competitividad de los países donde está presente y dar respuesta a las expectativas de los públicos con los cuales se vincula.

Para lograr este desafío, Enersis ha adoptado una postura proactiva en la relación con sus stakeholders, con el fin de comprender mejor las necesidades específicas de los distintos públicos y, de este modo, aportar soluciones ajustadas a los desafíos de desarrollo sostenible de cada actor.

Respecto al ejercicio 2010, nuestra gestión en Chile estuvo marcada durante el primer semestre por el terremoto y posterior tsunami que azotó la zona centro-sur del país el 27 de febrero. Catástrofe que llevó a reestructurar, repensar y replantear muchos de los organismos, empresas e incluso, ciudades a nivel nacional.

Desde el punto de vista de la generación de energía, Endesa Chile fue pieza fundamental para recobrar el suministro eléctrico a pocas horas de ocurrida la tragedia, colocando a disposición del sistema casi la totalidad de su capacidad instalada.

En el caso de Chilectra, la compañía fue capaz de recobrar el 100% del suministro en su área de concesión a sólo días del terremoto.

En ambos casos, agradecemos el compromiso que mostraron tanto nuestros trabajadores como colaboradores. Su esfuerzo fue clave no sólo para asegurar el suministro eléctrico de los chilenos, sino también para ir en su apoyo, a través de diversas acciones de voluntariado.

Todo lo anterior, ratifica la solidez que posee el Grupo Enersis en cada uno de sus negocios, y la robustez que tiene la compañía para enfrentar situaciones tal complejas como un terremoto.

Sin embargo, para mantener esta serie de fortalezas en el largo plazo, es necesario respetar plenamente los intereses de los grupos de interés y garantizar un equilibrio entre las tres dimensiones de la Sostenibilidad.

Así como somos líderes del mercado energético, tanto en Chile como en la región, queremos ser los primeros en temas de Sostenibilidad. Creemos firmemente que la responsabilidad de un líder, especialmente de un sector estratégico para la sociedad como es el de la electricidad, es esforzarse para obtener los mejores resultados, actuar de manera responsable y transparente.

Para ello, no sólo contamos con una amplia cartera de proyectos en generación y distribución, sino que también tenemos una serie de iniciativas para hacer frente a las necesidades de los países en los que operamos, y contamos con el respaldo de uno de los grupos energéticos más importantes a nivel mundial: nos referimos a ENEL-ENDESA.

Adicionalmente, y profundizando lo que comentábamos en un comienzo, el Plan de Sostenibilidad (PES), que tiene una duración de cinco años, determina las prioridades estratégicas y las líneas de acción de la compañía en términos generales.

Para su elaboración, se consideró el plan estratégico de la compañía, la visión, misión y valores corporativos. El documento se estructura sobre la base del cumplimiento de los Siete Compromisos para un Desarrollo Sostenible que articulan la Política de Sostenibilidad, e incorpora dos retos que dan respuesta a las demandas identificadas en los diferentes grupos de interés: lucha contra el cambio climático y enraizamiento local.

El PES contempla el desarrollo de Planes País, a través de los cuales la se trasladan las líneas básicas y los nuevos retos a cada uno de los países donde actúa. En base a ello, en 2010 el Grupo Enersis elaboró el Plan de Sostenibilidad Chile, que traza la ruta para todas las acciones del Grupo Enersis en el país. En él, se establecen metas a nivel nacional hasta 2014, se identifican las principales acciones para lograrlas, y se definen los mecanismos para asegurar su cumplimiento y evaluar el grado de avance.

En el ámbito social, nos gustaría destacar el programa Energía para la Educación y Cátedra Chilectra. Ambas iniciativas, están orientados a mejorar la calidad de la educación en aquellos ámbitos donde la empresa cuenta con fortalezas naturales, es decir en temas relativos a energía y electricidad.

Con respecto a nuestros trabajadores, no queremos dejar pasar la oportunidad de destacar la firma del convenio Iguale.cl.

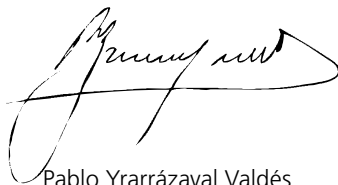
En materia de seguridad laboral, sin duda un gran avance de 2010 fue que nuestros proveedores y contratistas se acogieron íntegramente a nuestra política en este ámbito. El Grupo está fuertemente comprometido y abocado a mantener un ambiente laboral seguro y para ello, busca fomentarlo a través de diversas medidas, como son los programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos, que son aplicados a nuestros trabajadores, colaboradores y a sus familias. Queremos tolerancia cero a los accidentes. Queremos cero accidentes.

Otro aspecto clave para enfrentar un crecimiento responsable, es la innovación. No podemos crecer sin atrevernos, debemos mirar más allá. En este sentido, uno de los proyectos emblemáticos en los que trabajamos durante 2010 fue el perfeccionamiento de la infraestructura para que los vehículos eléctricos puedan circular en la ciudad de

Santiago. Nuestro objetivo es crear las condiciones que incentiven la llegada de los vehículos eléctricos al país, que serán una realidad en el corto plazo para el mercado nacional.

Nuestros desafíos para 2011 es seguir perfeccionando la institucionalidad del desarrollo sostenible dentro del Grupo, formalizarla y hacerla operativa, optimizando la evaluación y el desempeño de estos programas para ser cada vez más eficientes, rigurosos, transparentes y con un comportamiento de excelencia.

Reciban un saludo cordial,



Pablo Yrarrázaval Valdés
Presidente



Ignacio Antoñanzas Alvear
Gerente General



Alcance del Informe de Sostenibilidad 2010



1. Alcance del Informe de Sostenibilidad 2010

[3.1] **[3.2]** **[3.3]** Enersis presenta su primer Informe de Sostenibilidad, un documento que busca dar cuenta ante los grupos de interés y a la comunidad en general de las políticas, compromisos y acciones que Enersis pone en práctica para enfrentar los nuevos desafíos del desarrollo sostenible y que busca ser también una apuesta por la transparencia.

Este documento entrega información sobre el desempeño de la compañía y sus principales empresas filiales en Chile, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010, y a partir de este año se realizará en forma anual.

El informe presenta el desempeño de la empresa, estructurado en base a los Siete Compromisos y los dos nuevos Retos de la Política de Sostenibilidad, los cuales constituyen el fundamento del comportamiento de su matriz, Endesa, en este terreno.

Ha sido elaborado bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI)¹, utilizando la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su tercera versión (GRI-G3), e incorporando los indicadores del Suplemento del Sector Eléctrico.

Uno de los principios esenciales de esta metodología es hacer de los Informes de Sostenibilidad documentos accesibles para todos sus grupos de interés. Como empresa, se busca que el Informe de Sostenibilidad de Enersis sea una herramienta que entregue información clara y fácil de encontrar y por eso se incorpora la sigla de los indicadores donde se encuentre su respuesta a lo largo del documento. Para poder comprender estas siglas, es necesario que se repase su conformación:

Los indicadores GRI son de dos tipos: indicadores de perfil e indicadores de desempeño.

Las siglas de los indicadores de perfil están formada sólo por números y se dividen en 4 ámbitos:

- 1: Estrategia y análisis
- 2: Perfil de la organización
- 3: Parámetros de la memoria
- 4: Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

Una sigla de un indicador de perfil está compuesta por:

Número del ámbito + Número del Indicador

Ejemplo: 2.3= Indicador del ámbito Perfil de la organización, número 3.

Las siglas de los indicadores de perfil están compuestas por letras y números.

Una sigla de un indicador de desempeño GRI está compuesta por dos partes:

Letra del Aspecto + Número de Indicador.

Las siglas de cada uno de los aspectos son:

- EC: Económico
- EN: Medioambiente
- LA: Prácticas laborales
- HR: Derechos humanos
- SO: Sociedad
- PR: Responsabilidad del Producto
- EU: Suplemento Sector Eléctrico

Ejemplo: EC1= Indicador Económico, número 1.

[3.9] De acuerdo al principio de precisión que este estándar requiere, los datos cuantitativos presentados en este documento han sido consolidados anualmente, utilizando las mismas técnicas de medición y bases de cálculo que sus empresas filiales.

¹ La Guía GRI-G3 y el Suplemento Sectorial Eléctrico están publicados en <http://www.globalreporting.org>.



2. ISO 26.000 sobre Responsabilidad Social

Energis decidió incorporar en este informe las materias fundamentales y los asuntos de la ISO 26.000 sobre Responsabilidad Social, aprobada en noviembre de 2010. Si bien esta norma, no es certificable, el Global Reporting Initiative (GRI) publicó en 2010 un documento titulado "GRI e ISO 26.000: Cómo usar la Guía del GRI en combinación con la ISO 26.000", que permite rendir cuenta sobre el desempeño de las organizaciones respecto a este estándar, a través de los indicadores de la Guía G3 del GRI.

Con el fin de hacer frente al nuevo desafío que implica la ISO 26.000 en materia de divulgación de información sobre resultados económicos, ambientales y sociales, el Grupo Energis, siguiendo la herramienta publicada por el GRI, explicita qué materias y asuntos de la ISO 26.000 se informan mediante los indicadores aquí publicados en la tabla de indicadores que se encuentra al final de este reporte..

3. Operaciones en Chile

Este informe incorpora los indicadores de gestión de Grupo Energis, sus sociedades de control conjunto y sus filiales de generación y distribución, en Chile.

[2.3] [3.6] [3.7] [3.8] Las empresas que se reportan son:

- Endesa Chile y sus filiales y empresas conjuntas radicadas en Chile.
- Chilectra y sus filiales radicadas en Chile.

4. Estudio de Materialidad [3.5]

Con el objetivo de definir los temas relevantes para sus grupos de interés y de ser capaces de dar una respuesta pertinente a estas inquietudes, el Grupo Energis realizó un estudio que constó de dos etapas:

Primera etapa: Análisis de información secundaria

Se realizó un análisis exhaustivo de documentos internos y externos a la empresa, en tres procesos diferentes:

- Análisis de medios de prensa: se revisaron 1.046 artículos relacionados con la empresa o el sector eléctrico que aparecieron en 26 medios escritos nacionales y que fueron publicados entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2010.
- Benchmark de Informes de Sostenibilidad: se revisaron 24 informes de sostenibilidad nacionales y 5 internacionales.
- Identificación de retos futuros del sector: se revisó el Plan de Endesa de Sostenibilidad (PES) 2008-2012, la Memoria Anual 2009 de Energis y memorias anuales de otras empresas eléctricas. A ello, se sumó el análisis de una serie de documentos externos que se relacionan con la naturaleza del negocio, tales como: "Informe de política monetaria Sept. 2010" (Banco Central Chile); "La economía del cambio climático en Chile (Cepal); "Fortalecimiento del mercado eléctrico chileno" (Demoscópica); "Política energética: nuevos lineamientos" (CNE); "Las ERNC en el mercado eléctrico chileno" (CNE & GTZ); "Núcleo-electricidad en Chile: cuán lejos, cuán cerca" (M. Tokman); "Plan de gobierno 2010-2014" (Gobierno de Chile); "Electric Utilities sector supplement" (GRI); "The Sustainability Yearbook 2010" (SAM); y "Water: a market for the future" (SAM).



Segunda etapa: Consulta a grupos de interés

[4.14] [4.15] [4.16] En esta etapa se desarrollaron entrevistas semi-estructuradas con diferentes grupos de interés del Grupo Enersis.

Como se trata del primer ejercicio de consulta a los grupos de interés, se abordó a una cantidad reducida de stakeholders. A futuro, el Grupo Enersis se compromete a aumentar la cobertura de la consulta. En total se realizaron cinco entrevistas presenciales, a representantes de cuatro grupos de interés diferentes: Gobierno, Inversionistas, Sindicatos y Trabajadores.

Tercera etapa: Consulta a ejecutivos del Grupo Enersis

En la tercera etapa, se entrevistó a los altos directivos de la empresa. En total se realizaron entrevistas semiestructuradas a ocho de los diez máximos directivos de la compañía.

En estas entrevistas se ahondó en los hitos 2010 del Grupo Enersis, sus desafíos para el año 2011 y la forma en que se viven los compromisos asumidos por la empresa con el desarrollo sostenible a nivel de gestión de las operaciones. De estas entrevistas también se desprendieron temas materiales para este Informe de Sostenibilidad.

5. Temas relevantes [4.17]

De los asuntos destacados que surgieron como resultado de las diferentes herramientas utilizadas en el levantamiento de la materialidad, se identificaron aquellos tópicos que obtuvieron mayor número de menciones.

Temas materiales por herramienta utilizada

Análisis de Prensa	Retos futuros del sector	Benchmark
Formas de creación de valor y estado de la rentabilidad financiera	Demanda energética	Desarrollo de energía nuclear
Satisfacción de demanda de energía	Eficiencia energética	Desarrollo de ERNC
Sistema de transmisión (SIC, SING)		Consecuencias hidrológicas por Cambio Climático
		Sostenibilidad en la estructura de la organización
Consulta Externa	Consulta Interna	
Estructura propietaria	Estructura propietaria	
Formas de creación de valor y estado de la rentabilidad financiera	Formas de creación de valor y estado de la rentabilidad financiera	
Nuevos negocios y operaciones en marcha	Procedimientos y modelos de Seguridad Laboral	
Formas y canales de relación con grupos de interés	Proyectos sociales y educacionales	
Desarrollo de ERNC	Desarrollo de mejoras operativas y nuevos negocios	
Desarrollo y dificultades en construcción de proyectos	Cuidado y protección medioambiental. Desarrollo de ERNC	
Transparencia y entrega de información		
Satisfacción de la demanda		

Para definir los temas más relevantes, se consideraron aquellos que se repitieron en todas las herramientas o que aparecían en la consulta interna, independientemente del número de apariciones obtenidas en las otras herramientas.

Estos temas fueron clasificados de acuerdo a los Siete Compromisos, que plantea la Política de Sostenibilidad de Enersis.

5.1. Matriz de temas materiales

Con el objetivo de responder a la materialidad en forma clara y dentro de la estructura de este informe, los temas relevantes para los grupos de interés se reportan en el capítulo correspondiente al Compromiso o Reto asociado, de acuerdo a la siguiente matriz.

Materialidad	Cuidado y protección medioambiental y desarrollo de ERNC				Pág. 78		
	Satisfacción de la demanda de energía			Pág. 58			
	Formas de creación de valor y rentabilidad financiera		Pág. 50				
	Proyectos sociales y educacionales						Pág. 11
	Estructura propietaria	Pág. 36					
	Transparencia y entrega de información	Pág. 36					
	Procedimientos y modelos de seguridad laboral					Pág. 92	
	Desarrollo y promoción del auto eléctrico				Pág. 75		
		C1	C2	C3	C4	C5	C6
Compromisos							

En el eje vertical se observan los temas materiales y en el horizontal, los compromisos y retos del Grupo Enersis en materia de sostenibilidad a los que corresponde cada tema. Estos temas se encuentran explicados en los capítulos de cada uno de los compromisos. Las páginas donde se encuentra cada tema material son las indicadas en la matriz y, haciendo clic en ellas, se accede directamente a estas páginas.

5.2. Compromisos y retos de Grupo Enersis

- C1** Compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético.
- C2** Compromiso con la creación de valor y la rentabilidad.
- C3** Compromiso con la calidad del servicio.
- C4** Compromiso con la innovación.
- C5** Compromiso con la protección del entorno. Reto: responder a los riesgos y oportunidades del cambio climático.
- C6** Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de los trabajadores.
- C7** Compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que opera. Reto: reforzar el enraizamiento y la legitimidad de la compañía en los territorios.



Perfil



1. Perfil: un grupo energético [2.8]

1.1. En Latinoamérica

El Grupo Enersis cuenta con activos en Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú.

Tiene una potencia instalada en la región de 14.832,50 MW y 13,2 millones de clientes a los que distribuye energía.

La capitalización total de Enersis al cierre de 2010 alcanzó los \$12.626.118 millones.

El **58%** de la capacidad de generación proviene de fuentes hidroeléctricas, el **41%** de fuentes térmicas y el 1% de fuentes eólicas.

Sus utilidades al cierre de 2010 alcanzaron a \$486.226,8 millones.

1.2. En Chile

Suministra electricidad a un total de 1,6 millones de clientes.

Cuenta con más de 1.700 empleados a lo largo del país.

Su capacidad instalada alcanza los 5.611 MW, equivalente al **37%** del total de capacidad instalada en Chile.

Reportar en forma transparente

Enersis promueve entre sus filiales la elaboración de Informes de Sostenibilidad anual, conforme a los mejores estándares nacionales e internacionales, que den cuenta del desempeño de cada compañía en las tres dimensiones básicas de la sostenibilidad: económica, social y medioambiental. Estos informes reportan en forma clara, demostrable y veraz de los resultados obtenidos con respecto a los principios y compromisos voluntariamente asumidos en la Política de Sostenibilidad de la compañía; en las normativas y estándares internos, que regulan aspectos específicos de su desempeño; y en los objetivos de mejora establecidos periódicamente.



2. Identificación de la compañía

[2.1] [2.2] [2.5] El Grupo Enersis controla y gestiona un grupo de empresas que operan en los mercados eléctricos de cinco países de América Latina (Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú), con presencia en los segmentos de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica.

Cuenta con 14.832,50 MW de capacidad instalada en la región y 13,2 millones de clientes en el negocio de distribución. En los últimos cinco años, la compañía ha incorporado 1.691 MW de nueva capacidad.

Por capacidad instalada, número de clientes y capitalización bursátil, se ubica como la principal empresa eléctrica privada de la región.

[2.4] Las oficinas centrales del Grupo Enersis se ubican en Santiago de Chile (Santa Rosa, 76), desde donde opera y gestiona cada uno de sus negocios.

[2.7] En Chile, su principal filial de generación es Empresa Nacional de Electricidad S.A., Endesa Chile, de la cual dependen la Compañía Eléctrica de Tarapacá² (Celta) y la Compañía Eléctrica San Isidro -ubicada en la Región de Valparaíso-, de tecnología termoeléctrica; Endesa Eco -en la Región de Coquimbo-, de generación eólica; Pehuenche -en la Región del Maule-, Pangue -en la Región del Biobío-, éstas dos últimas de generación hídrica; así como el Proyecto HidroAysén -en la región de Aysén³.

Con respecto a distribución, Enersis participa en el mercado chileno a través de su filial Chilectra, la cual abastece a 33 comunas de la Región Metropolitana.

Consciente de que sus actividades constituyen una apuesta a largo plazo, la sostenibilidad es un imperativo para el Grupo Enersis. En este terreno, la visión de Enersis es asumir una posición de liderazgo indiscutible, tanto en los temas vinculados con la transparencia y buen gobierno corporativo, como en relación con el medio ambiente -con una especial mirada hacia el fenómeno de cambio climático- y a las comunidades, donde Enersis tiene como principal desafío promover acciones que advengan en el arraigo de la compañía en los territorios donde opera.

En este sentido, el año pasado fue un momento clave, ya que se consolidó una plataforma corporativa de trabajo, con la creación del Comité de Sostenibilidad. Adicionalmente, Enersis decidió comenzar a publicar su propio Informe de Sostenibilidad, conforme a la metodología promovida por el Global Reporting Initiative (GRI), cuya primera versión la constituye este documento, correspondiente al período 2010.

² Sociedad de control conjunto en la cual Endesa Chile tiene un 51% de participación, en la proporción que Endesa Chile representa en el capital social.

³ Sociedad de control conjunto en la cual Endesa Chile tiene un 50% de participación, en la proporción que Endesa Chile representa en el capital social.

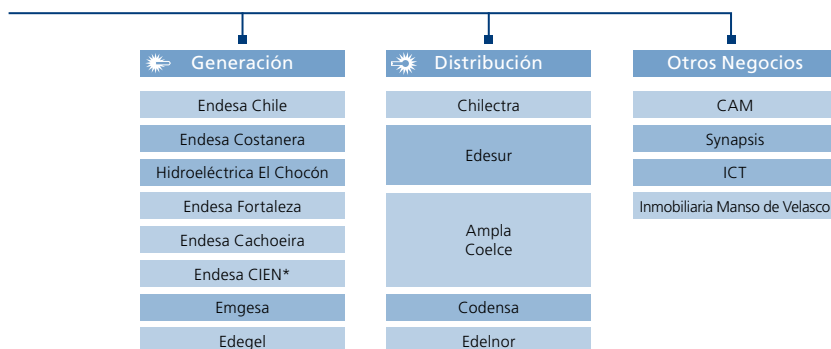
2.1. Propiedad

[2.6] Enersis es jurídicamente una sociedad anónima abierta. Es decir, una persona jurídica formada por la reunión de un fondo común, suministrado por accionistas responsables sólo por sus respectivos aportes, y administrada por un directorio integrado por miembros esencialmente revocables, la cual además ha inscrito sus acciones en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

[2.3] De acuerdo a lo definido en el Título XV de la Ley N°18.045, el controlador directo de la compañía es Endesa Latinoamérica, S.A., sociedad española que posee un 60,62% de la propiedad de Enersis.

Endesa Latinoamérica, S.A., por su parte, es controlada en un 100% por Endesa, S.A., sociedad domiciliada en España cuyos principales accionistas al 31 de diciembre de 2010, y de conformidad con lo que publica la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores de España) es Enel Energy Europe, S.L., con un 92,063 % (la que a su vez, es controlada en un 100% por ENEL S.p.A.). El free float de Endesa, S.A., al 31 de diciembre de 2010, es de un 7,937%.

El accionista controlador de Enersis es Endesa, que posee el 60,62% de la propiedad.

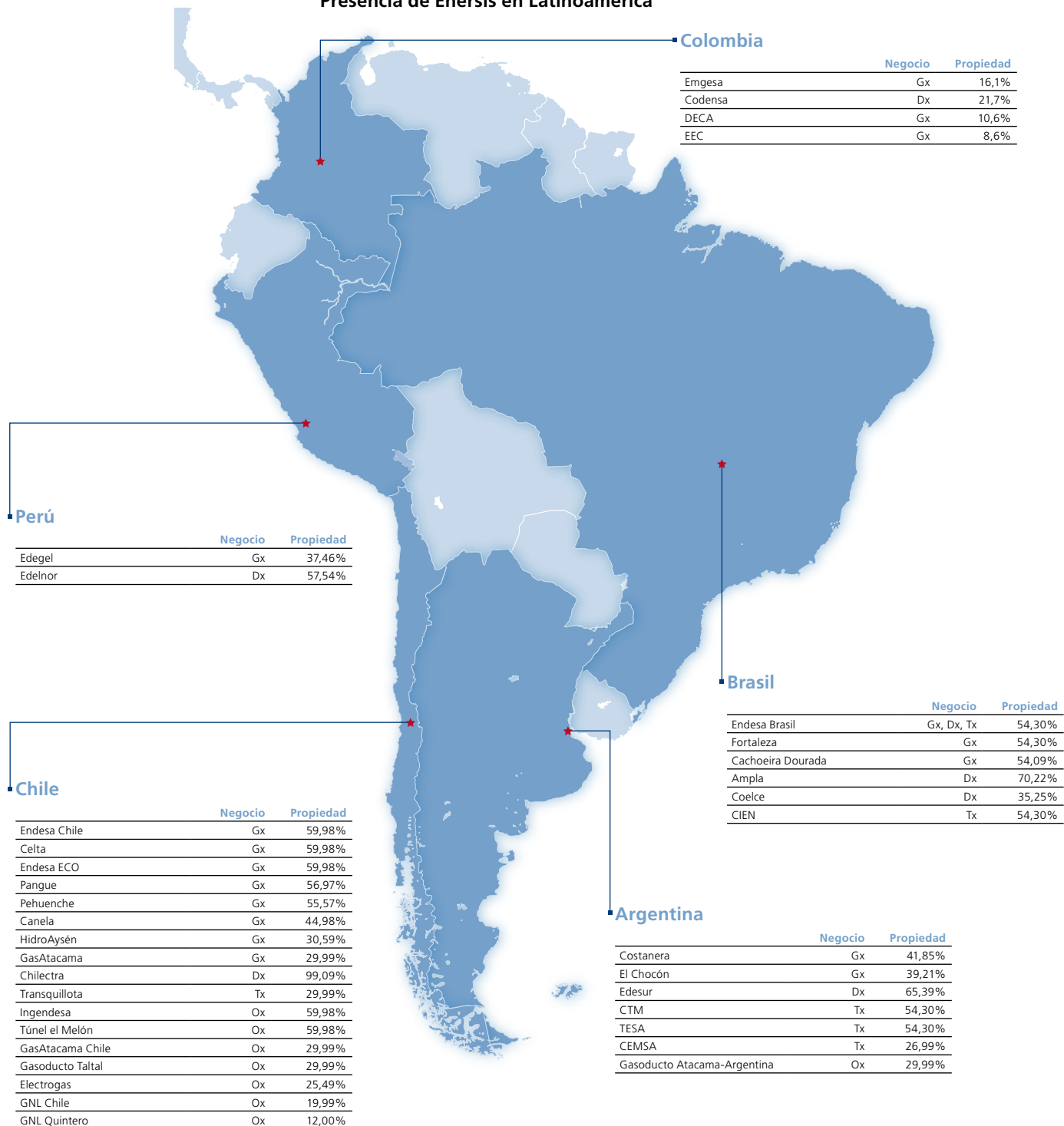


*Transmisión

2.2. Negocios de la compañía

[2.5] El crecimiento de Enersis ha ido de la mano con el desarrollo de los países en los que opera, suministrando el apoyo energético que cada una de estas naciones necesitan para crecer. Actualmente cuenta con operaciones en Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú.

Presencia de Enersis en Latinoamérica



Notas:

Gx: Generación
Dx: Distribución

Tx: Transmisión/ Comercialización
Ox: Gasoductos, otros

2.2.1. El negocio eléctrico en Chile [2.7]

En el mercado eléctrico chileno las tres actividades principales son: generación, transmisión y distribución eléctrica. Enersis, a través de sus filiales, Endesa Chile y Chilectra, está presente en dos de ellas: generación y distribución.

En Chile, el Grupo Enersis ha estado ligado al negocio de la electricidad desde 1981.

En 1988 pasó a denominarse Enersis S.A., tras finalizar el traspaso al sector privado de la en ese entonces, Compañía Chilena Metropolitana de Distribución Eléctrica S.A. (Chilectra Metropolitana).

Gracias a esta trayectoria, ha logrado adquirir una vasta experiencia en el rubro.

¿Quiénes generan, transmiten y distribuyen energía en Chile?

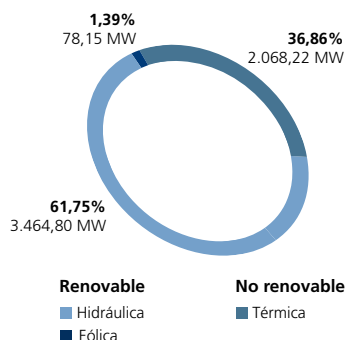
- **Generación:** empresas propietarias de centrales generadoras de electricidad. Este segmento se caracteriza por ser un mercado competitivo, con claras economías de escala en los costos variables de operación y en el cual los precios tienden a reflejar el costo marginal de producción.
- **Transmisión:** conjunto de líneas, subestaciones y equipos destinados al transporte de electricidad desde los puntos de producción o generadores, hasta los centros de consumo o distribución. La transmisión es de libre acceso para los generadores, es decir, estos pueden imponer servidumbre de paso sobre la capacidad disponible de transmisión mediante el pago de peajes.
- **Distribución:** líneas, subestaciones y equipos que permiten prestar el servicio de distribuir la electricidad hasta los consumidores finales, localizados en cierta zona geográfica explícitamente limitada. Las empresas de distribución operan bajo un régimen de concesión de servicio público de distribución, con obligación de servicio y con tarifas reguladas para el suministro a clientes regulados.

2.2.2. Generación: Endesa Chile

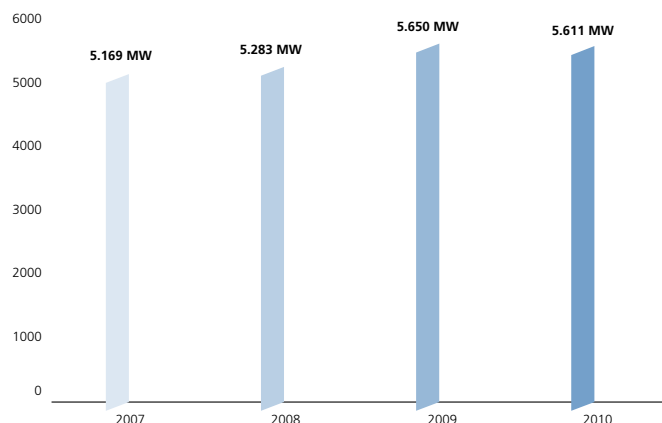
Mediante Endesa Chile, donde Enersis controla el 59,98%, la compañía participa en el Sistema Interconectado Central (SIC), principal sistema eléctrico del país, que se extiende de Taltal a Chiloé, abarcando alrededor del 93% de la población. La capacidad instalada de Endesa Chile y la de sus filiales y sociedades de control conjunto es de un total de 5.611 MW, equivalente a cerca de 37% de este sistema.

La compañía también participa en el Sistema Interconectado del Norte Grande (SING). Su capacidad instalada y la de sus filiales y sociedades de control conjunto asciende a un total de 572,29 MW a este sistema, equivalente a cerca de 15% del total.

Capacidad instalada por fuente de energía 2010 (MW)



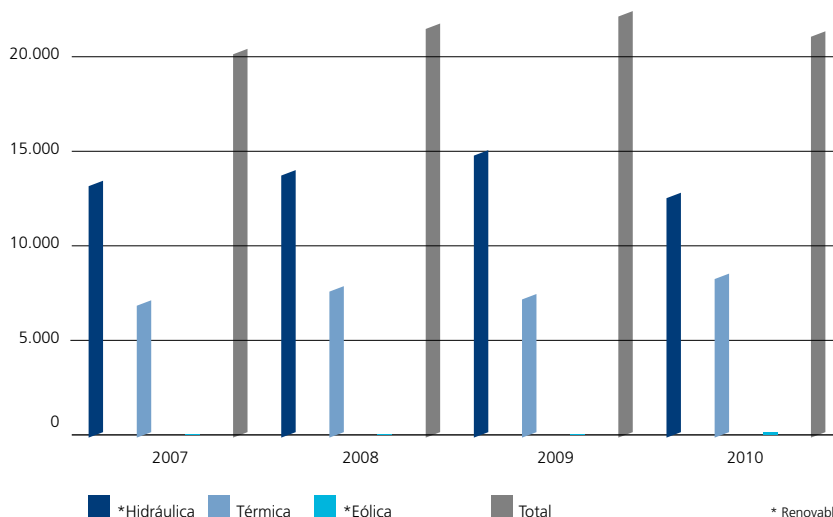
Capacidad instalada de Enersis a través de Endesa Chile



El SIC abastece desde la Región de Atacama hasta la Región de Los Lagos, lo que equivale a cerca del 93% de la población del país. Endesa Chile aporta 5.611 MW, equivalente a 37%.

[EU2] Durante 2010, la producción bruta de energía del Grupo Enersis -que es la generada por Endesa Chile- fue de 21.202,4 GWh. De ésta, 12.664,6 GWh correspondieron a generación hidroeléctrica (59,73%), 8.386,7 GWh a termoeléctrica (39,56%), y 151,02 GWh a eólica (0,71%).

Generación bruta anual de Endesa Chile 2010 (GWh)



2.2.3. Distribución: Chilectra

Enersis participa en el negocio de la distribución a través de su filial Chilectra, la cual abastece a 33 comunas de la Región Metropolitana, en una zona de concesión de 2.118 km², incluyendo tanto a clientes regulados (consumo residencial) como no regulados (consumo industrial). Enersis posee directamente, el 99,1% de su propiedad.

Chilectra es la empresa de distribución de energía eléctrica más importante de Chile, en términos de venta física de energía. En 2010 registró ventas por 13.098 GWh distribuidos entre industrias, grandes empresas, comercio, entidades fiscales y domicilios particulares, lo que representa un aumento de 4,1% respecto a 2009. Durante el ejercicio, Chilectra registró pérdidas de energía de 5,8%, una de las tasas más bajas de Latinoamérica.

La empresa posee dos filiales distribuidoras de electricidad: Luz Andes Ltda. y Empresa Eléctrica Colina Ltda.

2.2.4. Otros negocios e inversiones

- Compañía Americana de Multiservicios (CAM)⁴, dedicada a servicios de medición, certificación, comercialización y logística para obras eléctricas.
- Synapsis⁵, empresa de servicios profesionales en tecnologías de la información.
- Manso de Velasco, dedicada al desarrollo de proyectos inmobiliarios y la asesoría a empresas del grupo a nivel latinoamericano, en todo lo relativo a la compra, venta y desarrollo de activos inmobiliarios.

4 El 20 de diciembre de 2010, la compañía aceptó la oferta presentada por la empresa Graña y Montero S.A.A., para la adquisición de la totalidad de la participación que posee de manera directa e indirecta en CAM.

5 El 20 de diciembre de 2010 Enersis aceptó la oferta presentada por Riverwood Capital L.P. para la adquisición de la totalidad de la participación que posee de manera directa e indirecta en Synapsis.

2.2.5. Los clientes del Grupo Enersis

[EU3] Los clientes relevantes del Grupo Enersis en Chile corresponden a los de sus dos principales filiales, a través de las cuales presta servicios: Endesa Chile y Chilectra.

Endesa Chile suministra energía eléctrica a aquellos clientes con capacidad y autorización para establecer una relación comercial directa con la organización⁶. En general, son compañías industriales -gran minería, refinerías y plantas de celulosa- y compañías distribuidoras. A través de éstos últimos, se proporciona el suministro para el consumo residencial y de comercio menor.

Los clientes de Endesa Chile pueden abarcar todo el territorio nacional donde haya acceso y capacidad para una conexión eléctrica.

Tipo de Cliente	SIC	SING	Total
Distribuidoras	26	0	26
Industrias	11	2	13
Mineras	9	3	12
Total	46	5	51

Los clientes de Chilectra son de tipo residencial, comercial, industrial y otros. A continuación se presenta en detalle su comportamiento desde 2007 hasta el año 2010.

Residencial	2007	2008	2009	2010
Clientes	1.331.316	1.378.316	1.419.549	1.446.837
Venta energética (GWh)	3.488	3.331	3.320	3.541
Total Ventas	261.568	329.351	325.355	288.884

Comercial	2007	2008	2009	2010
Clientes	117.156	119.102	120.978	123.463
Venta energética (GWh)	3.318	3.215	3.473	3.525
Total Ventas MM\$	183.501	252.555	299.051	264.985

Industriales	2007	2008	2009	2010
Clientes	11.609	11.338	11.241	10.450
Venta energética (GWh)	3.305	3.110	2.923	2.960
Total Ventas MM\$	159.603	210.983	211.083	187.510

Otros Clientes	2007	2008	2009	2010
Clientes	23.159	24.676	27.301	28.902
Venta energética (GWh)	2.812	2.879	2.868	3.072
Total Ventas MM\$	110.224	179.556	173.311	212.173

Total	2007	2008	2009	2010
Clientes	1.483.240	1.533.240	1.579.069	1.609.652*
Venta energética (GWh)	12.923	12.535	12.585	13.098
Total Ventas MM\$	714.895	972.445	1.008.802	953.552

* Del total, 89,9% corresponden a clientes residenciales, 7,7% a comerciales, 0,6% a industriales y 1,8% a otros.

⁶ En Chile los clientes con potencia conectada igual o inferior a 2 MW son clientes regulados. Para los que tienen potencia mayor a 2MW la ley dispone libertad de precios. Y a los clientes cuyo potencia conectada está sobre 0,5 MW se le da la opción de elegir entre régimen libre o regulado.

2.2.6. Capacidad instalada

[EU1] Para responder a las necesidades de los clientes, el Grupo Enersis cuenta con una capacidad instalada que se estructura de acuerdo a lo que aporta en generación Endesa Chile y en distribución, Chilectra.

En el caso de Endesa Chile, la potencia instalada y la disponibilidad total en 2010, fue la siguiente:

Potencia instalada y disponibilidad total 2010

Tecnología	Potencia instalada MW total	Disponibilidad total	Interrupciones planificadas (1)	Interrupciones no planificadas
Hidroeléctrica	3.464,80	93,94%	5,92%	0,13%
Eólica	78,15	95,78%	1,01%	3,20%
Térmica-Ciclo Combinado [CC] (2)	1.168,29	90,48%	9,12%	0,40%
Térmica-Turbina a Gas [TG] (3)	613,93	93,06%	3,18%	3,76%
Térmica-Turbina a Vapor [TV] (4)	286,00	93,31%	5,18%	1,51%

(1) Interrupciones planificadas incluye: mantenimiento preventivo, correctivo y de cola.

(2) Ciclo combinado [CC]: Son centrales con unidades de generación termoeléctrica que funcionan en ciclo combinado con dos tipos de turbinas, una a gas y otra a vapor. Generan a base de gas natural o diesel.

(3) Turbina a gas [TG]: Corresponden a centrales con unidades de generación termoeléctrica que funcionan en ciclo abierto con turbina a gas. Generan sobre la base de fuel oil o gas natural.

(4) Turbina a vapor [TV]: Son centrales con unidades de generación termoeléctrica que funcionan en ciclo abierto con turbinas a vapor. Generan a base de carbón, gas natural o petróleo.

Con respecto a la infraestructura de Chilectra, ésta entrega 12.585 GWh⁷ al año a través de una compleja red de instalaciones que abarca toda la capital y que incluye:

Subestaciones de Poder						
Relación de transformación	2008		2009		2010	
	Cantidad	Capacidad [MVA]	Cantidad	Capacidad [MVA]	Cantidad	Capacidad [MVA]
Total	53	6.652	53	6.729	53	6.904

Transformadores de Poder						
Relación de transformación	2008		2009		2010	
	Cantidad	MVA	Cantidad	MVA	Cantidad	MVA
Total	148	6.652	149	6.729	152	6.904

Líneas de Subtransmisión			
Km según Tipo de Línea	Año 2008	Año 2009	Año 2010
Total km.	355,1	355,1	355,1

Transformadores de Distribución						
Propiedad	2008		2009		2010	
	Cantidad	MVA	Cantidad	MVA	Cantidad	MVA
Compañía	22.103	3.389	22.256	3.511	22.110	3.584
Particulares	5.665	2.673	5.801	2.745	5.920	2.850
Total	27.768	6.062	28.057	6.256	28.030	6.434

Redes de Distribución Media y Baja Tensión				
Kilómetros de Red	2007	2008	2009	2010
Media Tensión	4.681	4.745	4.822	4.867
Baja Tensión	9.637	9.817	9.964	10.129

⁷ Se consideran las unidades de reserva instaladas en cada subestación. Las unidades monofásicas se consideran como un transformador. La unidad de reserva no se considera en la estadística. No están considerados los 2 autotransformadores de propiedad de Transelec que abastecen en forma exclusiva la demanda de Chilectra. Incluyendo estos, la capacidad instalada total en 220/110 KV, asciende a 2.765 MVA.

[4.9] En junio de 2010 el Comité de Sostenibilidad realizó su primera sesión. Su objetivo es operacionalizar los lineamientos estratégicos del Plan de Sostenibilidad y promover el respeto y cumplimiento de diversos estándares, por ejemplo a través del Código Ético o del Manual de Tolerancia Cero con la corrupción

2.3. Sostenibilidad [4.8]

Enersis es un grupo energético de ámbito internacional, centrado en el negocio eléctrico. Su misión es generar y distribuir valor en estos mercados, suministrando un servicio de calidad y bajo las máximas condiciones de seguridad a sus clientes; proporcionando rentabilidad a sus accionistas; fomentando la capacitación profesional de los empleados. Ello, con el fin de contribuir a mejorar la competitividad de los países donde está presente y dar respuesta a las expectativas de los públicos con los cuales se relaciona.

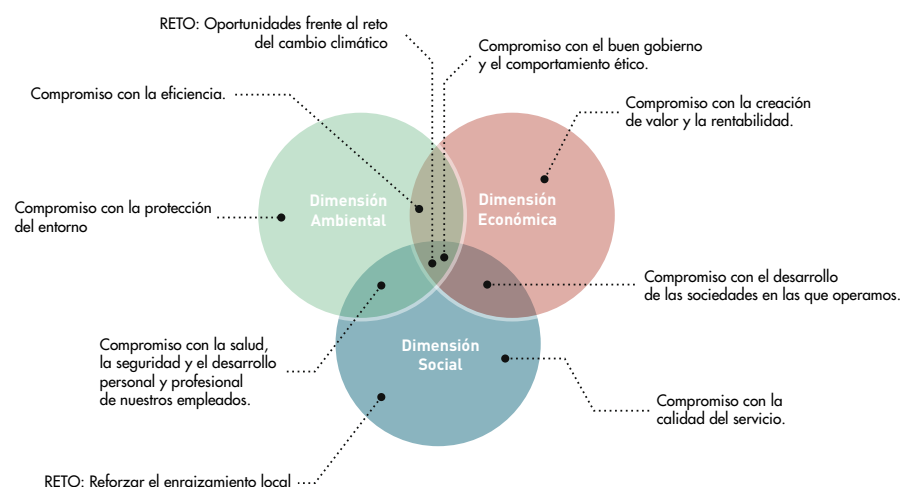
En ese sentido, Enersis se compromete a dar un cumplimiento equilibrado de sus responsabilidades en materia económica, social y medioambiental, reforzando su liderazgo en materia de buen gobierno y lucha contra la corrupción; promoviendo la innovación tecnológica y eficiencia en sus operaciones; utilizando de manera sostenible los recursos naturales necesarios para su actividad, y apoyando el desarrollo de los entornos sociales con los que se relaciona.

Esta declaración forma parte del Código Ético y del Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción, aprobados en junio de 2010, que también destaca los principios de identidad y estrategia corporativa, así como los valores de conducta y desempeño de Enersis. Los valores de conducta también están recogidos en los estatutos de la sociedad, bajo el título de "objeto social" y en el Manual de Tolerancia Cero con la corrupción, aprobado también en junio de 2010 (documentos disponibles en www.enersis.cl).

2.3.1 Política de Sostenibilidad: siete compromisos por un desarrollo sostenible

En el ámbito de la sostenibilidad, los principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social se encuentran definidos en la Política de Sostenibilidad, desarrollada por Endesa S.A. en 2003, la cual es de aplicación a todas sus empresas a nivel mundial, con respecto a la normativa interna y a la autonomía de decisión de cada compañía.

En línea con las directrices de Endesa S.A., la Política de Sostenibilidad de Enersis identifica los principales grupos de interés de la compañía y las responsabilidades que asume con cada uno de ellos, dando lugar a Siete Compromisos por un Desarrollo Sostenible. Estos principios son coherentes con la estrategia, valores y proyecto empresarial de la compañía, y constituyen la guía y fundamento de su comportamiento en este terreno.



- **Accionistas: Compromiso con la creación de valor y la rentabilidad**

Enersis se encuentra firmemente comprometida con el objetivo de generar valor y proporcionar rentabilidad a sus accionistas. Con este fin, desarrolla su actividad empresarial de manera eficiente y competitiva, tratando de optimizar de forma responsable el uso de los recursos disponibles, e informando a sus inversores con transparencia y rigurosidad.

- **Conducta: Compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético**

La integridad es un valor esencial que destaca a Enersis, posicionándola en un lugar de liderazgo en cuanto a comportamiento ético y buen gobierno corporativo se refiere.

El comportamiento de Enersis con sus grupos de interés está basado en relaciones de diálogo y confianza mutua. Por ello, Enersis aplica de manera decidida los principios de buen gobierno, asumiendo voluntariamente códigos y normativas que van más allá de lo exigido por la ley, con la finalidad de asegurar la transparencia y honestidad en la toma de decisiones y actuar de la empresa.

- **Clientes: Compromiso con la calidad del servicio**

La vocación de Enersis y sus filiales está dirigida a la búsqueda permanente de la excelencia en la atención a sus clientes, comprometiéndose con ellos y sus necesidades. Enersis es consciente de ser un suministrador de un bien esencial para el desarrollo social y económico en los cinco países latinoamericanos donde opera. Por ello, asume el compromiso de que los servicios que les presta sean cada vez más eficientes, ofreciendo un elevado nivel de calidad, seguridad y fiabilidad.

- **Comunidad: Compromiso con el desarrollo de las comunidades en las que operamos**

El suministro energético es básico para el desarrollo y bienestar de la comunidad. Por ello, Enersis se esfuerza en entregar este servicio en las mejores condiciones de seguridad y calidad, procurando que cada vez se extienda a mayores segmentos de la población en los entornos donde está presente.

Además de contribuir mediante esta vía al progreso económico local de los entornos, Enersis es sensible a promover acciones que aporten al desarrollo social y cultural de las comunidades con las cuales se relaciona. Lo anterior, con un marcado foco en la educación, disciplina que es entendida como la base del progreso en el largo plazo.

- **Personas: Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de los trabajadores**

Los trabajadores de Enersis forman parte de un equipo de personas que desean aportar lo mejor de sí mismas a un proyecto empresarial atractivo y participativo.

Enersis comprende que, para lograr el éxito de sus negocios, es imprescindible cuidar de sus personas y tener en cuenta sus necesidades y aspiraciones. Por ello, se compromete a velar por la salud y la seguridad; la igualdad de oportunidades; el desarrollo del talento y el progreso personal y profesional de todos quienes trabajan en la compañía.

- **Medio ambiente: Compromiso con la protección del entorno**

Enersis es consciente de que para llevar a cabo su actividad, utiliza recursos muy valiosos y, en algunos casos, de alcance limitado. Por ello se preocupa que el uso de estas fuentes se haga sobre la base de criterios responsables, a fin de asegurar la preservación del entorno y el desarrollo de las generaciones futuras. En este sentido, la protección del medio ambiente es un criterio integrado en la gestión de Enersis y sus empresas filiales, quienes identifican, evalúan y trabajan para reducir y compensar los efectos medioambientales derivados de sus actividades.

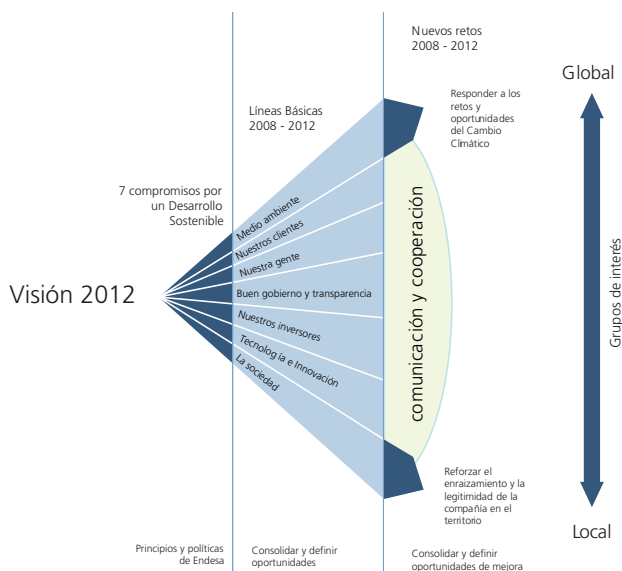
- **La innovación: Compromiso con la eficiencia**

Con el fin de minimizar el uso de los valiosos y finitos recursos naturales, así como de incrementar el valor y rentabilidad para los accionistas, Enersis promueve la innovación tecnológica, procurando utilizar las tecnologías más limpias y eficientes disponibles; orientando su capacidad de investigación a la reducción de los efectos nocivos a escala local y global; y fomentando la eficiencia energética, tanto en sus propias actividades como entre sus clientes.



2.3.2 Plan de Endesa de Sostenibilidad 2008-2012

En el primer semestre de 2009, Endesa (España) lanzó el Plan de Sostenibilidad 2008-2012, dirigido a todos los países donde la compañía desarrolla sus operaciones, con pleno respeto a las legislaciones locales y a las estructuras de gobierno individuales de cada compañía.



Con una duración de cinco años, el PES determina las prioridades estratégicas y las líneas de acción de la compañía en términos generales. Para su elaboración, se consideró el plan estratégico de la compañía, la visión, misión y valores corporativos, así como los principios que componen su Política de Sostenibilidad.

El Plan de Sostenibilidad renueva, actualiza y refuerza el compromiso de con la Sostenibilidad ya plasmado en el Plan Estratégico de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible (PEMADS) 2003-2007, que ayudó a consolidar a la compañía como una referencia en su sector en materia de Sostenibilidad.

Como novedad metodológica con respecto a su predecesor, el PEMADS, el PES 2008-2012 realizó un destacable esfuerzo en cuanto al proceso de consulta a los grupos de interés, a fin de comprender cuál es para ellos el significado, las implicaciones y los desafíos que plantea el compromiso con el desarrollo sostenible para la compañía.

El PES 2008-2012 parte del análisis del camino ya recorrido por la compañía, el contexto actual y previsto, y las prioridades de sus grupos de interés para determinar los retos que la compañía deberá afrontar en el periodo de vigencia del Plan. Se estructura sobre la base del cumplimiento de los Siete Compromisos para un Desarrollo Sostenible que articulan la Política de Sostenibilidad, e incorpora dos Retos que dan respuesta a las demandas identificadas en los diferentes grupos de interés: mayor proactividad en lo referente a la lucha contra el cambio climático y enraizamiento local.

Adicionalmente, el PES 2008-2012 establece un sistema de control del grado de avance de su cumplimiento a través de indicadores, y prioriza la comunicación corporativa, como un canal efectivo para internalizar los principios y temáticas de la sostenibilidad, así como para poner en valor los proyectos de la empresa, para lograr ser reconocida como una compañía líder en desarrollo sostenible.

El PES 2008-2012 contempla el desarrollo de Planes País, a través de los cuales la empresa traslada las líneas básicas y los nuevos retos a cada uno de los países donde actúa. Los Planes País traducen los objetivos y compromisos del PES 2008-2012 a la realidad de cada territorio, proporcionando un mejor ajuste de la actuación de la compañía a las necesidades locales.



2.3.3 Plan de Sostenibilidad Chile: avances 2010

De acuerdo a los compromisos y desafíos generales definidos, Enersis propició las condiciones para la creación de un Comité de Sostenibilidad Chile, con el objetivo de desarrollar un Plan de Sostenibilidad a nivel país.

El Comité de Sostenibilidad se reunió por primera vez en junio de 2010 y definió el Plan de Sostenibilidad Chile, donde se establecen metas a nivel nacional hasta el año 2014, se identifican las principales acciones para lograrlas, y se definen los mecanismos para asegurar su cumplimiento y evaluar el grado de avance.

El Plan traza la ruta para todas las acciones del Grupo Enersis en el país. El documento será dado a conocer durante 2011, y este mismo Comité será el órgano responsable de realizar el control y seguimiento de su desarrollo.

Principales tareas del Comité de Sostenibilidad

Dentro de las principales tareas del comité, destacan:

- Seguimiento de las actividades que forman parte del Plan Chile de Sostenibilidad 2009-2012.
- Informes semestrales de indicadores del país.
- Informar a la organización respecto de las acciones que se desarrollen en estas materias.
- Elevar al Comité de Dirección los acuerdos y propuestas que se traten en cada una de sus sesiones.

2.3.4. Desafíos, riesgos y oportunidades [1.2]

Enersis busca la excelencia en todos sus procesos, a fin de maximizar la creación de valor en el largo plazo y ofrecer las mejores condiciones en los servicios que suministra.

Los proyectos del Grupo Enersis son inversiones a largo plazo, donde el retorno promedio de la actividad es de 10 a 11 años. Ello refuerza la postura sobre la que se sustenta la visión del Desarrollo Sostenible de Enersis: generar las condiciones para un crecimiento responsable de sus negocios, con vistas a fortalecer su compromiso con las futuras generaciones.

2.3.4.1. Solidez financiera

La solidez financiera es un factor relevante a la hora de evaluar la sostenibilidad de las empresas. Se trata de un importante indicador, que permite afrontar los retos del negocio y aprovechar las oportunidades que presenta el sector eléctrico.

En estos últimos años, la empresa ha mantenido una robusta liquidez, adecuados niveles de endeudamiento y amplio acceso a los mercados de capital, tanto local como internacional.

Las mejoras recibidas durante el primer semestre en la clasificación de riesgo desde BBB a BBB+ por Fitch Ratings y Standard & Poor's⁸, y Feller Rate desde AA- a AA son prueba de la eminente mejora de Enersis en su condición financiera.

2.3.4.2. Desafíos del sector

En los últimos años, el sector energético se ha enfrentado a nuevos y crecientes desafíos de carácter global. Entre los factores que han marcado las pautas en este último periodo, se puede destacar:

- La seguridad de suministro eléctrico, frente a la creciente demanda energética.
- Una preocupación internacional con respecto al calentamiento global.
- Mayores exigencias sociales.

Aumento de la demanda energética

La creciente demanda de energía representa uno de los principales desafíos y, al mismo tiempo, una oportunidad de desarrollo para la empresa. Esta alza está motivada principalmente por la intensificación de la actividad económica, la cual ha ido en recuperación después de la última crisis financiera, con proyecciones positivas para los próximos años.

⁸ Fitch Ratings y Standard & Poor's son agencias que otorgan calificación crediticia internacional a las empresas.

Feller Rate es una agencia que otorga calificación crediticia localmente a las empresas.



Chile necesita energía para un crecimiento continuo y acelerado. Esto se traduce en la exigencia de poner en marcha nuevos proyectos de generación eléctrica, con el fin de satisfacer esta necesidad.

En lo que se refiere al negocio de distribución, los proyectos apuntan a satisfacer el incremento de la demanda de energía, así como a aumentar la confiabilidad de las redes y a reducir las pérdidas de electricidad, lo que redunda en beneficio de la calidad del servicio suministrado.

Cambio climático

El aumento en el consumo de energía, que es consecuencia del crecimiento económico y el desarrollo experimentado en los últimos años, ha generado como consecuencia impactos significativos en materia de gases invernadero.

En lo particular, Chile es uno de los países del mundo occidental con mayor crecimiento de emisiones de gases efectos invernadero (GEI).

En este contexto, Chile se comprometió a cumplir con la reducción del 20% al año 2020. Lo que deja en manifiesto la creciente conciencia que se ha tomado en el país con respecto a este desafío, donde el papel del sector eléctrico será clave.

Estos desafíos han motivado al país a tomar nuevas decisiones y diseñar estrategias de gobierno.

Desde el punto de vista de la generación, las principales acciones del Grupo Enersis se han orientado a la búsqueda de fuentes alternativas de generación eléctrica, la diversificación de la matriz de generación eléctrica y el fomento de fuentes de Energías Renovables No Convencionales (ERNC).

En la línea de distribución, por su parte, la empresa se ha enfocado en el desarrollo de redes inteligentes y la promoción de la eficiencia energética, principalmente a través de la educación, para que niños, jóvenes y adultos tomen conciencia de su importancia y asuman un rol activo en la formulación de soluciones en un tema estratégico para Chile y el mundo.

Exigencias sociales

Además de hacer frente a estos desafíos globales, las empresas del sector energético se encuentran condicionadas por factores sociales que son inherentes a la naturaleza del negocio.

La electricidad es un bien esencial para el bienestar de las sociedades modernas.

La instalación de grandes infraestructuras eléctricas ha generado resistencia por parte de algunos grupos, por lo que existe un gran desafío en comunicar adecuadamente el alcance, los impactos y los beneficios que conllevan.

Por lo tanto, los objetivos del negocio dependerán no sólo de la solidez financiera, la robustez del modelo de negocio de la compañía y su capacidad de hacer frente a los desafíos del sector, sino también de su habilidad para generar confianza social.

2.4. Factores de riesgo

Las actividades del Grupo están sujetas a un amplio conjunto de normas gubernamentales, y los cambios que se introduzcan en ellas podrían afectar sus actividades, situación económica y resultado de las operaciones.

Las filiales operativas del Grupo están sujetas a una amplia normativa sobre tarifas y otros aspectos que regulan sus actividades, tanto en Chile como en los demás países en que operan. En consecuencia, la introducción de nuevas leyes o normas, como la modificación a las leyes o normas vigentes podrían impactar sus actividades, situación económica y resultados de las operaciones.

Precio Spot

Las empresas generadoras se transfieren energía entre ellas. Estas transacciones se realizan a precios iguales a los costos marginales instantáneos de producción del sistema eléctrico, o precio spot, que es calculado por el Centro de Despacho Económico de Carga (CDEC). Este precio corresponde al costo marginal de la última unidad generadora del sistema en ser despachada. Es decir de la central menos eficiente en producción en un instante.

Estas nuevas leyes o normas, en ocasiones, modifican aspectos de la regulación que pueden afectar derechos existentes lo que, en su caso, podría tener efectos adversos sobre cuentas futuras del Grupo.

Las actividades del Grupo están sujetas a una amplia reglamentación medioambiental que Enersis cumple de manera permanente. Eventuales modificaciones que se introduzcan en estas materias podrían afectar las actividades, situación económica y el resultado de las operaciones.

Enersis y sus filiales operativas están sujetas a la normativa medioambiental, que, entre otras cosas, exige la realización de estudios de impacto medioambiental para los proyectos futuros, la obtención de licencias, permisos y otras autorizaciones preceptivas y el cumplimiento de todos los requisitos previstos en tales licencias, permisos y normas. Al igual como ocurre con cualquier empresa regulada, Enersis no puede garantizar que:

- Las autoridades públicas vayan a aprobar tales estudios de impacto medioambiental;
- La oposición pública no derive en retrasos o modificaciones de cualquier proyecto propuesto;
- Las leyes o normas no se modificarán ni interpretarán de forma tal que aumenten los gastos de cumplimiento o se vean afectadas las operaciones, plantas o planes para las empresas en las que el Grupo ha intervenido.

La actividad comercial del Grupo se ha planificado de manera de moderar eventuales impactos derivados de cambios en las condiciones hidrológicas.

Las operaciones del Grupo Enersis incluyen la generación hidroeléctrica y, por lo tanto, dependen de las condiciones hidrológicas que existan en cada momento en las amplias zonas geográficas donde se ubican las instalaciones de generación hidroeléctrica. Si las condiciones hidrológicas producen sequías u otras condiciones que influyan negativamente en la actividad de generación hidroeléctrica, los resultados podrían verse adversamente afectados, razón por la cual, Enersis ha definido como parte esencial de su política comercial no contratar el 100% del total de su capacidad. A su vez, el negocio eléctrico se ve afectado por condiciones atmosféricas tales como temperaturas medias que condicionan el consumo. Dependiendo de cuales sean las condiciones climáticas se pueden producir diferencias en el margen que se obtiene por el negocio.

2.4.1. Riesgo de crédito

Dada la coyuntura económica actual, el Grupo viene realizando un seguimiento detallado del riesgo de crédito.

2.4.1.1. Cuentas por cobrar comerciales

En lo referente al riesgo de crédito correspondiente a las cuentas por cobrar provenientes de la actividad comercial, este riesgo es históricamente muy limitado dado que el corto plazo de cobro a los clientes hace que no acumulen individualmente montos de deuda muy significativos. Lo anterior, es aplicable tanto para nuestro negocio de generación como de distribución de electricidad.

En nuestra línea de negocio de generación de electricidad, en algunos países, frente a falta de pago es posible proceder al corte del suministro, y en casi todos los contratos se establece como causal de término de contrato el incumplimiento de pago. Para este fin se monitorea constantemente el riesgo de crédito y se miden los montos máximos expuestos a riesgo de pago que, como está dicho, son limitados.

En el caso de nuestras empresas de distribución de electricidad, el corte de suministro, en todos los casos, es una potestad de nuestras compañías ante incumplimientos de parte de nuestros clientes, la que se aplica de acuerdo a la regulación vigente en cada país, lo que facilita el proceso de evaluación y control del riesgo de crédito, que por cierto también es limitado.



2.4.1.2. Activos de carácter financiero

Las inversiones de excedentes de caja se efectúan en entidades financieras nacionales y extranjeras de primera línea (con calificación de riesgo equivalente a grado de inversión) con límites establecidos para cada entidad.

Para la selección de los bancos en donde se realizan inversiones, se consideran aquellos que tengan por lo menos 2 calificaciones "investment grade", considerando las 3 principales agencias de rating internacional (Moody's, S&P y Fitch).

Las colocaciones están respaldadas con bonos del tesoro de los países donde se opera y/o papeles emitidos por bancos de primera línea privilegiando, en la medida de lo posible, los primeros.

La contratación de derivados se realiza con entidades de elevada solvencia, de manera que alrededor del 90% de las operaciones son con entidades cuyo rating es igual o superior a A.

2.4.2. Medición del riesgo

El Grupo Enersis elabora una medición del Valor en Riesgo de sus posiciones de deuda y de derivados financieros, con el objetivo de garantizar que el riesgo asumido por la compañía permanezca consistente con la exposición al riesgo definida, acotando así la volatilidad del estado de resultados.

La cartera de posiciones incluidas a efectos de los cálculos del presente Valor en Riesgo se compone de:

- Deuda, y
- Derivados financieros.

El Valor en Riesgo calculado representa la posible pérdida de valor de la cartera de posiciones descrita anteriormente en el plazo de un día con un 95% de confianza. Para ello se ha realizado el estudio de la volatilidad de las variables de riesgo que afectan al valor de la cartera de posiciones, incluyendo:

- Tasa de interés Libor del dólar estadounidense.
- Para el caso de deuda, considerando las distintas monedas en las que operan nuestras compañías, los índices locales habituales de la práctica bancaria.
- Los tipos de cambio de las distintas monedas implicadas en el cálculo.

El cálculo del Valor en Riesgo se basa en la generación de posibles escenarios futuros (a un día) de los valores de mercado (tanto spot como a plazo) de las variables de riesgo mediante metodologías de Montecarlo. El número de escenarios generados asegura el cumplimiento de los criterios de convergencia de la simulación. Para la simulación de los escenarios de precios futuros se ha aplicado la matriz de volatilidades y correlaciones entre las distintas variables de riesgo calculada a partir del histórico de los retornos logarítmicos del precio.

Una vez generados los escenarios de precios se calcula el valor razonable de la cartera con cada uno de los escenarios, obteniendo una distribución de posibles valores a un día. El Valor en Riesgo a un día con un 95% de confianza se calcula como el percentil del 5% de los posibles incrementos de valor razonable de la cartera en un día.

La valoración de las distintas posiciones de deuda y derivados financieros incluidos en el cálculo, se han realizado de forma consistente con la metodología de cálculo del capital económico reportado.

Teniendo en cuenta las hipótesis anteriormente descritas, el Valor en Riesgo de las posiciones anteriormente comentadas desglosado por tipo de posición se muestra en la siguiente tabla:

Posiciones financieras	31-12-2010 M\$	31-12-2009 M\$
Tipo de interés	38.847.459	29.778.643
Tipo de cambio	539.575	3.860.371
Correlación	(2.695.024)	(7.740.115)
Total	36.692.010	25.898.899

Las posiciones de Valor en Riesgo han evolucionado durante 2010 y 2009 en función del vencimiento/inicio de operaciones a lo largo del ejercicio.

2.4.3. Otros riesgos

Como es práctica habitual en créditos bancarios y en operaciones de mercado de capital, una porción del endeudamiento financiero de Enersis y de su filial Endesa Chile, está sujeta a disposiciones de incumplimiento cruzado. De no ser subsanados ciertos incumplimientos de parte de subsidiarias relevantes, podrían resultar en un incumplimiento cruzado a nivel de Enersis y Endesa Chile y, en este caso, eventualmente podrían llegar a hacerse exigibles ciertos pasivos de estas compañías.

El no pago después de cualquier periodo de gracia aplicable de deudas de estas compañías o de alguna de sus filiales más relevantes cuyo capital insoluto individual excede el equivalente a US\$50 millones y cuyo monto en mora también excede el equivalente de US\$50 millones, podría dar lugar al pago anticipado de créditos sindicados. Además, estos préstamos contienen disposiciones según las cuales ciertos eventos distintos del no pago, en estas compañías o en alguna de sus filiales más relevantes, tales como quiebra, insolvencia, sentencias judiciales ejecutoriadas adversas por un monto superior a US\$50 millones, y expropiación de activos, entre otros, podría ocasionar la declaración de aceleración de esos créditos.

Por otro lado, el no pago después de cualquier periodo de gracia aplicable de cualquier deuda de Enersis o sus filiales chilenas, con un monto de capital que exceda los US\$30 millones podría dar lugar al pago anticipado obligatorio de los bonos Yankee.

No hay cláusulas en los convenios de crédito por las cuales cambios en la clasificación corporativa o de la deuda de estas compañías por las agencias clasificadoras de riesgo produzcan la obligación de hacer prepagos de deuda. Sin embargo, una variación en la clasificación de riesgo de la deuda en moneda extranjera según la agencia clasificadora de riesgo Standard & Poor's (S&P), puede producir un cambio en el margen aplicable para determinar la tasa de interés, en los créditos sindicados suscritos en 2004 y 2006, y en las líneas locales suscritas en 2009.

2.5. Premios y reconocimientos [2.10]

Los logros alcanzado por el Grupo Enersis han sido ampliamente reconocido en el mercado, a través de diversas distinciones y premios¹⁰.

Reconocimiento	Otorgado por
 Segundo lugar del Índice de Transparencia Corporativa ITC 2010 Enersis ocupó la segunda posición del estudio, al registrar un total de 76,4 puntos. En el primer lugar se ubicaron la minera chilena Antofagasta PLC y la forestal Masisa, con 77,3 puntos. Por su parte, Endesa Chile, también obtuvo una destacada ubicación, al alcanzar el tercer lugar con 74,3 puntos.	IdN Inteligencia de Negocios y la Facultad de Comunicaciones de la Universidad del Desarrollo.
 Cuarta Utility más rentable del mundo Enersis se ubicó entre las primeras 10 utilities a nivel mundial que crearon mayor valor para sus accionistas entre los años 2005 y 2009. La compañía logró la cuarta posición de su categoría. El estudio general analizó a un total de 712 grandes empresas a nivel mundial, midiendo cuánto se apreciaron sus acciones y el valor de los dividendos que pagaron a sus respectivos accionistas. Enersis obtuvo un indicador de 22,5%, alcanzando un valor de mercado de \$7207 mil millones al cierre del 2009.	Boston Consulting Group (BCG)
 Top ten del ranking de las Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan El Grupo Enersis se ubicó entre los top 10 de Las Mejores Empresas para las Madres y Padres que Trabajan de Chile en 2010 se ubicó el Grupo Enersis, obteniendo el octavo lugar en una nueva versión del ranking que se realiza anualmente, a través de la cual son distinguidas las compañías que cuentan con las mejores políticas en el área de la conciliación laboral y familiar y, a la vez, promueven la adopción de estas prácticas entre sus trabajadores.	Fundación Chile Unido y Revista Ya, de El Mercurio.
 Primer lugar de la categoría Utilities del Ranking Top 100 de las 'Mejores Empresas Para Invertir en Chile' La compañía se ubicó en el primer lugar del ranking que destaca a las mejores firmas por ventas, crecimientos, relación con inversionistas, rentabilidad bursátil, creación de riqueza y montos transados. En síntesis, aquellas que otorgaron mayor valor a sus accionistas. El reconocimiento ratifica el buen desempeño de la compañía y su acertada estrategia.	Revista Capital y Santander Global Banking and Markets
 Lugar 20 del ranking de las 50 compañías con mayor prestigio en Chile y primera en el sector Utilities, de acuerdo a la Medición Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) Este estudio, se ha posicionado como uno de los referentes en evaluación de reputación de las empresas, al considerar las valoraciones de los principales públicos de interés de las distintas sociedades, como son los empresarios, empleados, sindicatos, consumidores, expertos, así como también, la respectiva verificación de los datos que se entregan. En esta, su décima versión, la metodología utilizada para llevar a cabo el estudio consideró un universo de 5.200 directivos de empresas con facturaciones superiores a US\$ 30 millones, entrevistas cara a cara y, en un menor porcentaje, a través de correo postal y electrónico, a una muestra de 545 altos ejecutivos del país.	Consultora Villafañe y Asociados



2.6. Asociaciones a las que adhiere [4.13]

El Grupo Enersis es miembro regular de las siguientes asociaciones:

Organización	Empresa Participante
Acción RSE	Enersis, Endesa Chile, Chilectra
Cámara Oficial Española de Comercio de Chile	Enersis, Endesa Chile, Chilectra
Cámara Chileno Norteamericana de Comercio (AMCHAM)	Enersis, Endesa Chile
Instituto de Ingenieros de Chile	Enersis, Endesa Chile
Comisión de Integración Energética Regional (CIER) y Comité Chileno (CHICIER)	Endesa Chile, Chilectra
PROhumana	Endesa Chile, Chilectra
Sociedad de Fomento Fabril (SOFOPA)	Endesa Chile, Chilectra
Red Chilena del Pacto Global	Endesa Chile, Chilectra
Cámara Chileno Peruana de Comercio	Enersis
Cámara de Comercio Italiana de Chile	Enersis
Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE)	Chilectra
Asociación de Empresas Eléctricas de Chile (ASEL)	Chilectra
Asociación Nacional de Avisadores (ANDA)	Chilectra
Cámara Chilena de la Construcción	Chilectra
Cámara Chileno Argentina de Comercio	Endesa Chile
Cámara de la Producción y del Comercio de Concepción	Endesa Chile
Consejo Internacional de Grandes Redes Eléctricas Mundiales (CIGRÉ)	Endesa Chile
Asociación Chilena de Energías Renovables Alternativas (ACERA)	Endesa Chile
Corporación del Desarrollo de las Comunidades de Puchuncaví y Quintero	Endesa Chile
Corporación Industrial para el Desarrollo Regional del Biobío (CIDERE Biobío)	Endesa Chile
International Hydropower Association	Endesa Chile
RedEAmérica	Endesa Chile

2.7. Apoyo a iniciativas externas

El Grupo Enersis apoya y suscribe diversos programas sociales, económicos y ambientales desarrollados externamente por organizaciones de gobierno y de la sociedad civil.

Programas apoyados por el Grupo Enersis		
Ámbito	Programa	Empresa
Social	EducaRSE	Enersis, Endesa Chile, Chilectra
	NutriRSE	Chilectra
Económico	Charlas Ciclo Regional Diario Financiero	Enersis
Ambiental	Carbon Disclosure Project	Enersis, Endesa Chile

Estándares e iniciativas internacionales	
Pacto global de Naciones Unidas	Endesa Chile, Chilectra

Centros de investigación y estudios	
Centro de Estudios Públicos (CEP)	Enersis
Instituto de Políticas Públicas Expansiva UDP	Enersis
CIEPLAN (Corporación de Estudios para Latinoamérica)	Enersis
Programa de Trabajo en Energía Universidad Diego Portales	Endesa Chile
Fondo de Investigación Aplicada DII- Empresas Líderes	Endesa Chile

Otros	
Alianza Profactory (agencia de marketing industrial asociada con la Cámara Chilena de la Construcción)	Chilectra
Convenio de cooperación con Asimet	Chilectra



2.8 Fundaciones

En Chile, el Grupo Enersis, a través de Endesa Chile, cuenta con la Fundación San Ignacio del Huinay y Fundación Pehuén. A través de ellas, enfrenta desafíos como la promoción de la investigación científica y protección del medio ambiente, la recuperación y defensa del patrimonio cultural y el refuerzo al desarrollo de proyectos específicos, considerados como emblemáticos, en materia de cooperación social.

Adicionalmente, el Grupo Enersis apoyó en 2010 a las siguientes fundaciones de la sociedad civil:

Fundaciones y ONGs	
FEDESOL (Fundación de Educación y Desarrollo Social Los Lagos)	Enersis
Fundación Paz Ciudadana	Enersis
Fundación Buenaventura	Enersis
Fundación Miguel Kast	Enersis
Fundación Tiempos Nuevos	Enersis
Fundación Libertad y Desarrollo	Enersis
Fundación Jaime Guzmán	Enersis
Corporación La Esperanza	Enersis
Copa de Fútbol Apadrina una Familia	Enersis
Fundación Chile Unido	Enersis, Endesa Chile, Chilectra
Hogar de Cristo	Enersis, Endesa Chile, Chilectra
Fundación Las Rosas	Enersis, Endesa Chile, Chilectra
Fundación Dialoga	Endesa Chile
Fundación Chile 21	Endesa Chile, Chilectra

Adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas

En 2004, Endesa Chile y Chilectra firmaron el Pacto Global de Naciones Unidas. Este es un compromiso voluntario, impulsado por la ONU para fomentar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Está compuesto por 10 principios, basados en el respeto a los derechos humanos, laborales, medioambientales y la lucha contra la corrupción y las empresas que lo adoptan se obligan a respetarlos y protegerlos. Desde ese año, los informes de Sostenibilidad que realizan Endesa Chile y Chilectra constituyen también Comunicaciones de Progreso (COP), informando sobre los avances en la implementación de los 10 principios.

2.9. Identificación de grupos de interés [4.14] [4.15] [4.16]

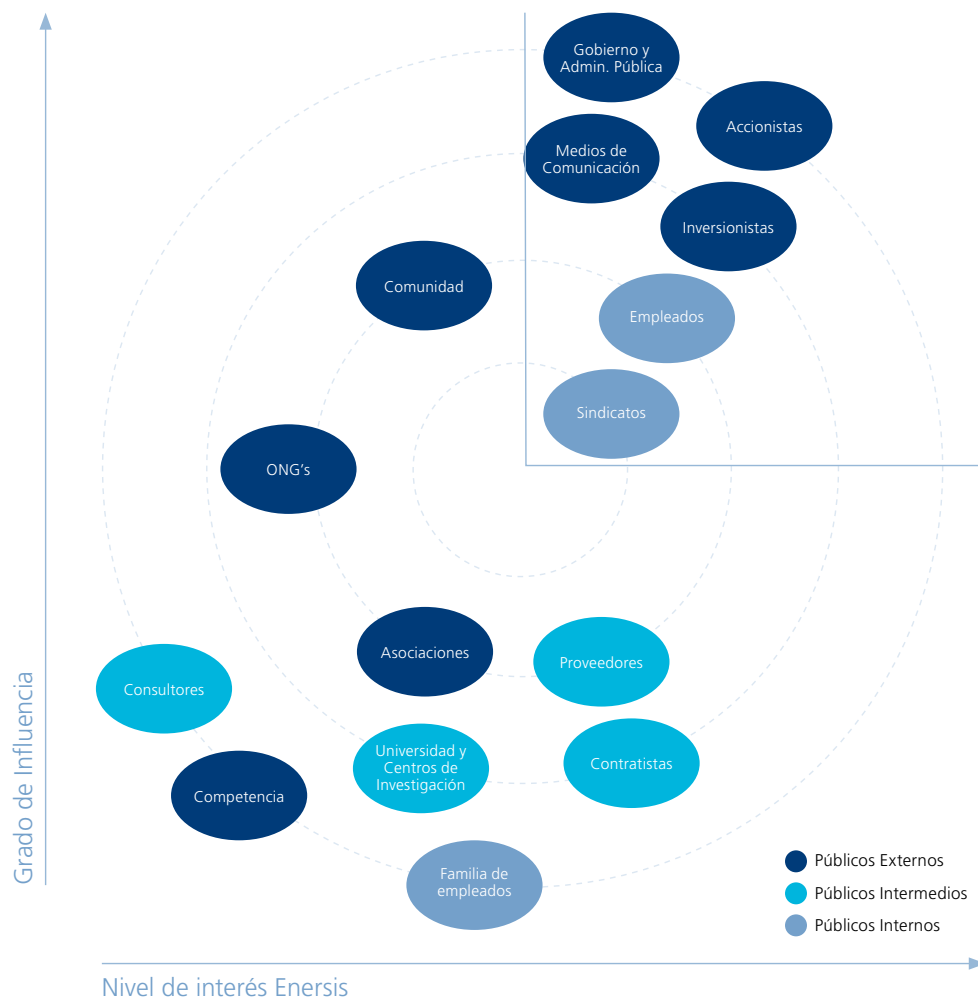
En el año 2007, el Grupo Enersis definió un mapa de stakeholders, donde identificó a sus principales grupos de interés con el fin de orientar su estrategia corporativa y responder de mejor manera a los públicos con los que la organización se relaciona.

Para definir los actores relevantes, se realizaron jornadas de reflexión interna donde, en primer lugar, se identificó a todo el universo de públicos que directa o indirectamente pudieran tener algún tipo de vínculo con Enersis.

A partir de este catastro, se categorizó a los stakeholders en base a dos criterios: importancia para la empresa y grado de influencia del grupo social. Con esta clasificación, se construyó una representación visual consistente en cuatro cuadrantes donde se posicionó a los públicos en función de su tipología y especiales características, constituyendo así el mapa de públicos de interés.

La inclusión de estos grupos, tanto en el mapa de stakeholders como en las consideraciones para este Informe, está respaldada en diversos estudios de opinión pública, imagen y reputación corporativa realizados por Enersis -o en los cuales ha participado- en los últimos años, así como en los énfasis dados por el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012 y en otros documentos relativos.

Mapa de Stakeholders Enersis (2007)



2.10. Canales de Comunicación

El Grupo Enersis toma en consideración una amplia y diversa gama de grupos de interés. Sin embargo, al no prestar servicios en forma directa - sino a través de sus filiales- la mayor parte de sus comunicaciones están dirigidas hacia los accionistas, inversionistas y trabajadores.

Durante 2010, los medios a través de los cuales se mantuvo comunicado con ellos son:

Dirigido a	Canales selectivos de información	Canales de participación
Accionistas e inversionistas	• Boletines • Notas de prensa • Página web inversionistas • Informes notas de prensa • Press Releases • Fact Sheet • Conference Calls • Presentaciones Trimestrales • Presentaciones Especiales • 20-F • Memoria Anual • Análisis Razonados • Estados Financieros (en inglés y español) • Información Financiera en Excel • Hechos esenciales y relevantes informados al mercado mediante su comunicación a la Superintendencia de Valores y Seguros y a las Bolsas de Valores.	• Encuestas • Conferencias Especializadas • Reuniones 1-on-1 • Visitas In-House • Presentaciones ante Universidades • Junta de Accionistas • Relación con Inversionistas • Encuentro con la comunidad financiera • Buzón ético
Trabajadores	• Revistas • Intranet • Folletos de prevención de riesgo y cuidados en la salud • Portal corporativo (diario electrónico) • Campus Latam	• Encuesta de clima laboral • Diálogo sindical • Ciclo de charlas y programas de participación • Buzón ético

Compromiso con
el Buen Gobierno y
comportamiento ético





1. Compromiso con el Buen Gobierno y el comportamiento ético

Hitos 2010

- Adopción de nuevas políticas y estándares internacionales, fruto de la incorporación de Endesa a Enel: Directrices 231, Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción y Código Ético.
- Fusión del Comité de Directores y el Comité de Auditoría.

Desafíos 2011

- Liderar estándares de buen gobierno corporativo.
- Implementación de un Modelo de Prevención de Delitos en las empresas del Grupo Enersis, de acuerdo con la Ley 20.393 y las Directrices 231.



1.1. ¿Cómo se vive este compromiso dentro de la empresa?

- A través de una relación abierta con las autoridades y grupos de interés.
- Garantizando la entrega proactiva de información relevante y transparente a sus stakeholders.
- Adoptando estándares internacionales, que incorporan disposiciones adicionales a lo exigido por la ley chilena.

2. Buen Gobierno: Garantizar la máxima transparencia **[DMA]**

Enersis ha adoptado un sistema de gobierno corporativo inspirado en los estándares más elevados de transparencia y corrección en la gestión empresarial.

Este sistema ha sido desarrollado conforme con lo previsto en la legislación aplicable, con la normativa de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) y con las mejores prácticas internacionales.

El sistema de gobierno corporativo adoptado por Enersis constituye un instrumento esencial para garantizar una gestión eficaz y un control válido de las actividades en el ámbito empresarial.

Se trata de una herramienta vinculada a la Política de Sostenibilidad de la empresa, que está orientada al cumplimiento de los compromisos asumidos por Enersis con cada uno de sus públicos de interés; entre ellos: la creación de valor para los accionistas, la calidad del servicio para los clientes, el control de los riesgos empresariales, la transparencia ante el mercado, la conciliación de los intereses de todos los componentes del accionariado, la promoción de la concienciación de la relevancia social de la actividad de Enersis y la necesidad de dedicar la debida consideración a todos los intereses implicados.

Las estructuras de gobierno encargadas de perseguir tales objetivos, según prescribe en cada caso la ley, son principalmente la Junta de Accionistas, el Directorio y el Comité de Directores.

3. Estructura de Gobierno [2.3] [4.1] [4.3] [4.7] [4.10]

3.1. Directorio

Enersis es administrada por un Directorio compuesto por siete miembros, los cuales permanecen por un periodo de tres años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos.



PRESIDENTE

Pablo Yrarrázaval Valdés

Presidente de la Bolsa de Comercio de Santiago de Chile
Rut: 5.710.967-K



VICEPRESIDENTE

Andrea Brentan

Ingeniero Civil Mecánico
Politécnico di Milano
y Master en Ciencias Aplicadas
New York University
Pasaporte: YA0688158



DIRECTOR

Rafael Miranda Robredo

Ingeniero Industrial
Instituto Católico de Artes e Industrias de Madrid
Rut: 48.070.966-7



DIRECTOR

Hernán Somerville Senn

Abogado
Universidad de Chile y Master of Comparative Jurisprudence
New York University
Rut: 4.132.185-7



DIRECTOR

Eugenio Tironi Barrios

Sociólogo
Escuela de Altos Estudios en Ciencias Sociales,
París, Francia
Rut: 5.715.860-3



DIRECTOR

Leonidas Vial Echeverría

Vicepresidente de la Bolsa de Comercio de Santiago de Chile
Rut: 5.719.922-9



DIRECTOR

Rafael Fernández Morandé

Ingeniero Civil Industrial
Pontificia Universidad Católica de Chile
Rut: 6.429.250-1



SECRETARIO DEL DIRECTORIO

Domingo Valdés Prieto

Abogado
Universidad de Chile y Master of Law
University of Chicago
Rut: 6.973.465-0

Por exigencia de la normativa vigente, Enersis debe elegir por lo menos dos directores independientes, en los términos del artículo 50 bis de la Ley 18.046. Además, los directores elegidos con mayoría de votos otorgados por Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) deben estar inscritos en el registro llevado para tal efecto en la Superintendencia de AFP y deben ser independientes tanto de la AFP o como de la empresa en la cual participará como director.

3.2. Remuneración del Directorio [4.5]

El 22 de abril de 2010, la Junta General Ordinaria de Accionistas acordó la remuneración que corresponde al Directorio de Enersis para el ejercicio 2010, conforme a lo establecido por la el Artículo 33 de la Ley N° 18.046 de Sociedades Anónimas. Así, se estableció una remuneración variable anual equivalente al uno por mil de las utilidades líquidas provenientes del ejercicio. A modo de anticipo, se determinó pagar una remuneración mensual, parte a todo evento y parte eventual, imputable a la remuneración variable anual referida.

Detalle de los montos pagados al 31 de diciembre de 2010

Al 31 de diciembre de 2010 en miles de pesos

Nombre	Cargo	Período de Desempeño	Directorio de Enersis (*)	Directorio de Filiales	Comité de Directores (*)	Comité de Auditoría (*)	Variable a Cuenta Utilidades 2009	Total
Pablo Yrarrázaval Valdés	Presidente	01.01.10 al 31.12.10	55.023		759		100.970	156.752
Andrea Brentan (**)	Vicepresidente	01.01.10 al 31.12.10						-
Rafael Miranda Robredo	Director	01.01.10 al 31.12.10	27.511				65.008	92.519
Hernán Somerville Senn	Director	01.01.10 al 31.12.10	26.743		8.665	1.520	50.485	87.413
Eugenio Tironi Barrios	Director	01.01.10 al 31.12.10	26.750		764		50.485	77.999
Leonidas Vial Echeverría (***)	Director	22.04.10 al 31.12.10	19.138		6.638			25.776
Rafael Fernández Morandé (***)	Director	22.04.10 al 31.12.10	19.138		6.638			25.776
Patricio Claro Grez	Director	01.01.10 al 22.04.10	8.373		2.284	1.520	50.485	62.662
TOTAL			182.676		25.748	3.040	317.433	528.897

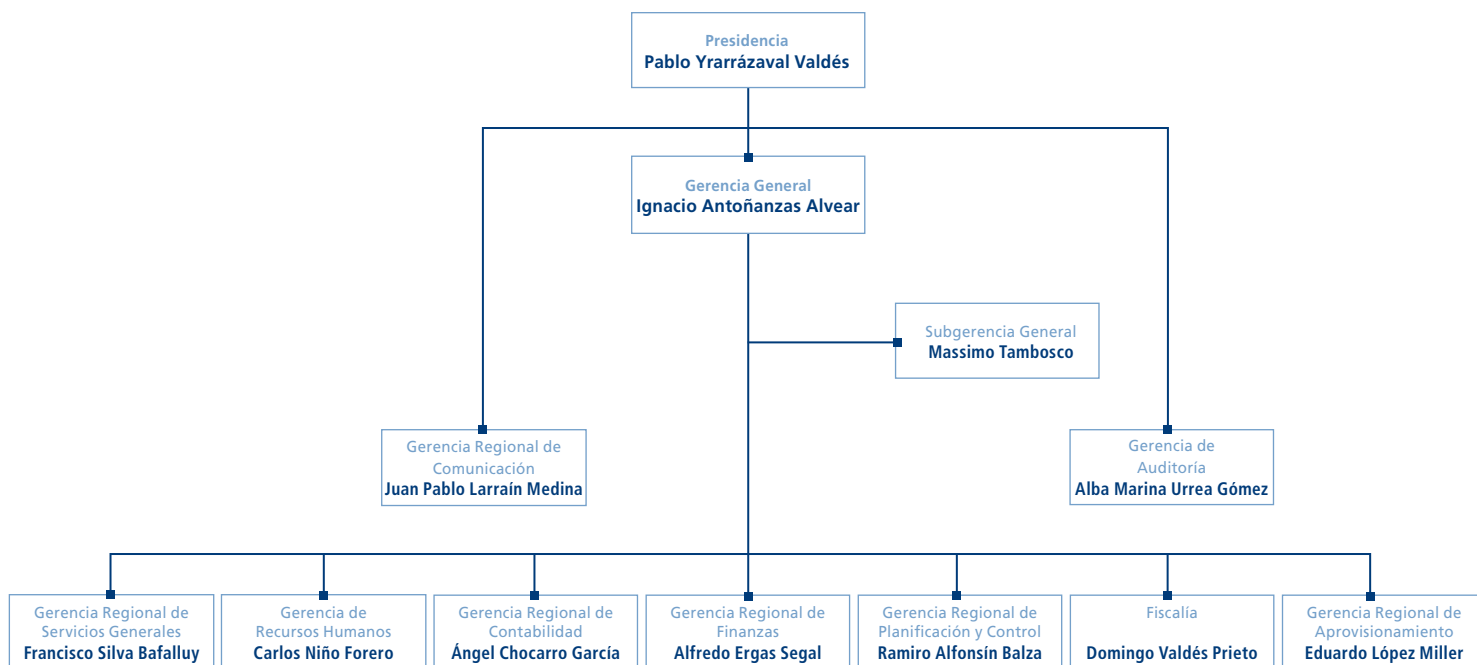
Notas:

(*) Montos brutos.

(**) El director Andrea Brentan renunció a sus honorarios y dietas que le corresponden como miembro del Directorio de la compañía.

(***) Director desde el 22/04/2010

Los directores Leonidas Vial Echeverría y Rafael Fernández Morandé fueron designados miembros del Comité de Directores en sesión del 23 de abril de 2010.





3.3. Principales Ejecutivos

GERENTE GENERAL (1)

Ignacio Antoñanzas Alvear

Ingeniero de Minas
Universidad Politécnica de
Madrid
Rut: 22.298.662-1

SUBGERENTE GENERAL (2)

Massimo Tambosco

Licenciado en Administración
de Empresas
Università Commerciale Luigi
Bocconi de Milán
Rut: 23.535.550-7

GERENTE DE AUDITORÍA (3)

Alba Marina Urrea Gómez

Contador Público Nacional
Universidad Autónoma de
Bucaramanga
Rut: 23.363.734-3

FISCAL (4)

Domingo Valdés Prieto

Abogado
Universidad de Chile
y Master of Law
University of Chicago
Rut: 6.973.465-0

GERENTE REGIONAL

DE COMUNICACIÓN (5)

Juan Pablo Larraín Medina

Periodista
Universidad Finis Terrae
Rut: 11.470.853-4

GERENTE DE RECURSOS

HUMANOS (6)

Carlos Niño Forero

Abogado
Universidad Externado de
Colombia
Rut: 23.014.537-7

GERENTE REGIONAL

DE FINANZAS (7)

Alfredo Ergas Segal

Ingeniero Comercial
Universidad de Chile
Rut: 9.574.296-3

GERENTE REGIONAL

DE SERVICIOS GENERALES (8)

Francisco Silva Bafalluy

Administrador Público
Universidad de Chile
Rut: 7.006.337-9

GERENTE REGIONAL

DE CONTABILIDAD (9)

Ángel Chocarro García

Licenciado en Ciencias
Económicas y Empresariales
Universidad del País Vasco
Rut: 14.710.692-0

GERENTE REGIONAL

DE APROVISIONAMIENTO (10)

Eduardo López Miller

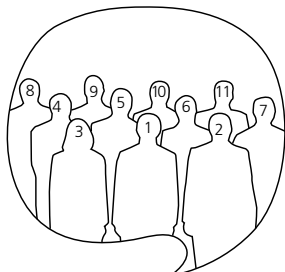
Ingeniero Comercial
Pontificia Universidad
Católica de Valparaíso
Rut: 7.706.387-0

GERENTE REGIONAL

DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL (11)

Ramiro Alfonsín Balza

Licenciado en Administración de
Empresas
Pontificia Universidad Católica de
Argentina
Rut: 22.357.225-1



3.4 Junta de Accionistas

Las Juntas de Accionistas pueden tener el carácter de Ordinarias y Extraordinarias. Las Ordinarias se celebran una vez al año y debe convocarlas el Directorio dentro del cuatrimestre siguiente de la fecha del Balance.

Las Extraordinarias sólo son convocadas cuando las necesidades sociales lo exijan y cuando se cumplan las demás exigencias legales.

En las Juntas Ordinarias se tratan principalmente los siguientes temas: Examen de la situación de la sociedad a través de la aprobación o rechazo de la Memoria, del Balance, de los Estados y Demostraciones Financieras presentadas por el Directorio.

3.5 Fusión de los Comités

El 22 de abril de 2010, la Junta Extraordinaria de Accionistas aprobó reformular el Título V de los Estatutos Sociales, para fusionar el Comité de Directores con el Comité de Auditoría. Dicha solicitud tuvo la finalidad de introducir los requisitos y cambios sobre Perfeccionamiento de los Gobiernos Corporativos, y a la vez, exigir a los miembros del Comité el cumplimiento de los requisitos de independencia previstos por la SOX, la SEC y la NYSE.

Una vez realizada la fusión, el Comité de Directores asumió las tareas encomendadas tanto por la ley chilena como por la legislación de Estados Unidos, ya que Enersis es emisor de American Depositary Receipts (ADR) y, por lo tanto, se encuentra sujeto a la legislación norteamericana.

4. Modelo de transparencia

Como parte de su compromiso con la Ética y el Buen Gobierno corporativo, Enersis ha establecido altos estándares en cuanto a integridad y transparencia.

En relación a la información entregada al Mercado, la empresa se compromete a proporcionarla en forma completa, transparente, comprensible y precisa a sus públicos de interés, de modo que puedan tomar decisiones autónomas y con plena conciencia respecto a los intereses en juego, las alternativas y las consecuencias relevantes.

Además, ofrece toda la información necesaria para que las decisiones de los inversores se puedan basar en el conocimiento y comprensión de las estrategias empresariales y del desarrollo de la gestión, para que así puedan obtener la rentabilidad esperada del capital invertido.

A lo anterior, se suma la instauración de un diálogo continuo, basado en la comprensión recíproca de los roles, con la generalidad de los accionistas y con los inversores institucionales.

En este sentido, el Grupo Enersis adopta procedimientos específicos para garantizar la corrección y la veracidad de las comunicaciones sociales (balances, informes periódicos, folletos informativos, entre otros), para así prevenir que se cometan delitos societarios y abusos de mercado.

Artículo 147

Una sociedad anónima abierta sólo podrá celebrar operaciones con partes relacionadas cuando tengan por objeto contribuir al interés social, se ajusten en precio, términos y condiciones a aquellas que prevalezcan en el mercado al tiempo de su aprobación, y cumplan con los requisitos y procedimientos que señala la ley

Artículo 148

Ningún director, gerente, administrador o ejecutivo podrá aprovechar para sí, oportunidades comerciales de las cuales se hubiese enterado debido a su rol dentro de la organización.

En cuanto a la gestión y el tratamiento de la información de interés, la empresa cuenta con un Manual de Manejo de Información de interés para el mercado. En éste se explican los protocolos para el tratamiento y para la comunicación externa de documentos e información relativa a Enersis, con particular referencia a la información privilegiada y resolución de conflictos de interés.

Con respecto a las actividades de comunicación hacia el exterior en los ámbitos en que Enersis realiza su labor, la empresa prohíbe divulgar noticias o comentarios falsos o tendenciosos. Todas las actividades de comunicación respetan las leyes, las reglas, las prácticas de conducta profesional y la libertad a la información.

Para garantizar la integridad y la coherencia de la información, la empresa ha definido que la relación con los medios de comunicación se realiza sólo a través de los departamentos pertinentes.

5. Conflictos de interés [4.6]

Para evitar conflictos de interés, Enersis considera las exigencias de la Ley 18.046, sobre Sociedades Anónimas, específicamente en lo expresado por los artículos 147 y 148. A su vez, la compañía posee normativas internas que buscan resolver los posibles conflictos de interés que puedan afectar a sus Directores, ejecutivos principales y demás ejecutivos y empujados que tengan acceso a información privilegiada o puedan llegar a tener conocimiento de ella.

- **Manual de manejo de información de interés para el mercado:**
Documento que delimita las actuaciones de los directores, gerentes, ejecutivos principales y otros ejecutivos y empleados de la compañía con acceso a información privilegiada o que puedan llegar a tener conocimiento de ella, en materia de manejo de información sobre valores emitidos por Enersis o por otras sociedades pertenecientes a su grupo empresarial y otras materias referidas al manejo y difusión de la información de interés para el mercado y resolución de conflictos de interés. Éste es gestionado en su cumplimiento por el Comité de Divulgación e integrado por los gerentes de Planificación y Control, Finanzas, Contabilidad, Comunicación, Fiscalía, Inversiones y Riesgos y Compliance.
- **Código Ético:** Normativa aprobada y difundida durante 2010, cuyo principal objetivo es exponer los compromisos y las responsabilidades éticas, en la gestión de los negocios y de las actividades empresariales, asumidos por los directores, administradores, empleados y colaboradores de Enersis y de sus sociedades filiales. Entre sus principios generales destaca el fomento de una conducta correcta en caso de posibles conflictos de interés. A su vez, expone que en la realización de cualquier actividad se deberán evitar situaciones en las cuales los sujetos implicados en las transacciones estén, o aparenten estar, en un conflicto de interés.



5.1 Código de conducta y objeto social

[4.8] Los principios de identidad y estrategia corporativa, así como enunciados de conducta y desempeño de Enersis, están recogidos en los Estatutos de la sociedad, la Memoria Anual, en el Código Ético, en el Manual de Tolerancia Cero con la Corrupción, en el manual de Manejo de Información para el Mercado, y en otras plataformas, tales como el sitio web de la empresa.

Dentro de este marco, Enersis tiene como objetivo realizar, tanto en el país como en el extranjero, la exploración, desarrollo, operación, generación, distribución, transmisión, transformación y/o venta de energía en cualquiera de sus formas o naturaleza, directamente o por intermedio de otras empresas, como asimismo, actividades en telecomunicaciones y la prestación de asesoramiento de ingeniería, en el país y en el extranjero. También tiene como objeto invertir y administrar su inversión en sociedades filiales y coligadas, que sean generadoras, transmisoras, distribuidoras o comercializadoras de energía eléctrica o cuyo giro corresponda a cualquiera de los siguientes: (i) la energía en cualquiera de sus formas o naturaleza, (ii) al suministro de servicios públicos o que tengan como insumo principal la energía, (iii) las telecomunicaciones e informática, y (iv) negocios de intermediación a través de Internet.

Para poder cumplir su primer objetivo Enersis desarrolló las siguientes funciones:

a) promover, organizar, constituir, modificar, disolver o liquidar sociedades de cualquier naturaleza, cuyo objeto social sea relacionado a los de la compañía; b) proponer a sus empresas filiales las políticas de inversiones, financiamiento y comerciales, así como los sistemas y criterios contables a que éstas deberán ceñirse; c) supervisar la gestión de sus empresas filiales; d) prestar a sus empresas filiales o coligadas los recursos financieros necesarios para el desarrollo de sus negocios y, además, prestar a sus empresas filiales servicios gerenciales; de asesoría financiera, comercial, técnica y legal; de auditoría y, en general, los servicios de cualquier índole que aparezcan como necesarios para su mejor desempeño.

Además de su objeto principal y actuando siempre dentro de los límites que determine la Política de Inversiones y Financiamiento aprobada en Junta de Accionistas, la sociedad podrá invertir en:

- **Primero:** la adquisición, explotación, construcción, arrendamiento, administración, intermediación, comercialización y enajenación de toda clase de bienes muebles e inmuebles, sea directamente o a través de sociedades filiales o coligadas.
- **Segundo:** toda clase de activos financieros, incluyendo acciones, bonos y debentures, efectos de comercio y, en general, toda clase de títulos o valores mobiliarios y aportes a sociedades, sea directamente o a través de sociedades filiales o coligadas.

Por su parte, el Código Ético enuncia que Enersis tiene como misión generar y distribuir valor en el mercado internacional de la energía, en favor de las necesidades de los clientes, de la inversión de los accionistas, de la competitividad de los países en los que opera y de las expectativas de todos aquellos que trabajan para la empresa.

Es decir, la compañía se compromete a operar al servicio de las comunidades, respetando el medio ambiente y la seguridad de las personas, y además busca aportar un mundo mejor a las generaciones futuras.

En el ámbito de la sostenibilidad, las declaraciones de misión y visión, además de los principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social se encuentran en el Plan Estratégico de Sostenibilidad (PES) 2008-2012, el cual plantea siete compromisos y dos retos para las empresas del Grupo.

Durante 2010, y bajo el alero del naciente Comité de Sostenibilidad, se ha trabajado en la elaboración de un Plan de Sostenibilidad de Enersis, el cual presentará en detalle los lineamientos estratégicos y de gestión para los próximos años.

5.2 Garantizar un Buen Gobierno

[4.9] **[4.10]** La supervisión y evaluación de los aspectos de desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, como el cumplimiento de estándares internacionales, códigos de conducta y otros principios, son responsabilidad específica de las empresas filiales de Enersis en sus respectivos ámbitos de gestión.

Desde 2010, también comenzó a operar el Comité de Sostenibilidad de Enersis que además de operacionalizar los lineamientos estratégicos del Plan de Sostenibilidad promueve de diversas maneras el respeto y cumplimiento de los diversos estándares, por ejemplo a través del Código Ético o del Manual de Tolerancia Cero con la Corrupción.

6. Modelo de Prevención de Delitos **[SO2]**

Al entrar en vigencia la ley 20.393, la cual establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos, la empresa se vio motivada a crear un Modelo de Prevención de Delitos.

La elaboración del proyecto se inició a principios de 2010 y fue liderado por la Gerencia de Auditoría. A su vez, en octubre de ese mismo año, se eligió un Encargado de Prevención de delitos y se definieron los recursos y medios materiales, para que dicha persona pudiese ejercer su labor de forma correcta.

También se han identificado los escenarios de riesgos existentes y controles, para incorporarlos al Sistema de Prevención de Delitos que forma parte del referido Modelo de Prevención. Además, este Sistema comprende procedimientos de denuncias y sanciones.

En este contexto, en junio de 2010 se aprobó el Código Ético y el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción (Plan TCC).

Como parte de este proceso, se analizaron todas las unidades de negocio de Enersis, con respecto a los riesgos asociados a la corrupción.

¿Qué estipula la ley 20.393?

La ley 20.393 entró en vigencia en diciembre de 2009 y manifiesta la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho a funcionario público nacional o extranjero.

La ley especifica cuatro elementos básicos que las empresas deben desarrollar:

1. Designar un Encargado de Prevención
 2. Definición de los recursos y medios materiales necesarios para que el Encargado de Prevención pueda realizar sus labores.
 3. Establecimiento de un sistema de prevención de delitos en la empresa que esté tenga como tareas principales:
 - Identificación de riesgos
 - Identificación de controles existentes
 - Establecimiento de nuevos controles
 - Establecer método de denuncia, sanciones, modificar contratos
 4. Supervisión y certificación del modelo de prevención implementado
- Las disposiciones de esta ley son aplicables a las personas jurídicas de derecho privado y a las empresas del Estado.



6.1. Plan de Auditorías

Para complementar las medidas dispuestas por la empresa para evitar la corrupción, Enersis realiza auditorías que tienen la misión de proporcionar una seguridad razonable de que los sistemas de control interno están bien concebidos y efectivamente administrados. A su vez, contribuyen a la consecución de los objetivos con una adecuada gestión de los riesgos.

El Grupo Enersis actualiza periódicamente el denominado Plan a largo plazo de Auditorías, un modelo que define cómo analizar los distintos procesos de la compañía, jerarquizándolos según su nivel de riesgo. Además, éste se posiciona como la base de las auditorías específicas.

Los informes generados incluyen información acerca de las deficiencias de control determinadas, los planes de mejora y los compromisos de los ejecutivos correspondientes para llevar adelante las soluciones que mitiguen los respectivos riesgos. Posteriormente, se realiza un plan de seguimiento y evaluación sobre las medidas y acciones correctivas adoptadas.

Número de Informes de Auditoría por empresa (2010)

	Endesa Chile	Chilectra	Enersis	Total
Áreas de apoyo	9	7	6	22
Áreas técnicas y Comerciales	4	9	0	13
Tecnologías de la Información	2	3	2	7
Total por empresa	15	19	8	42

6.2. Código Ético

El propósito del Código Ético es exponer los compromisos y las responsabilidades éticas en cuanto a la gestión de los negocios y de las actividades empresariales, asumidos por los directores, administradores y empleados o colaboradores del Grupo Enersis y de sus sociedades filiales.

El documento se desarrolló como parte del anhelo de la empresa por mantener y desarrollar una relación de confianza con los sectores en que realiza su labor, entre los que se encuentran todos los individuos, grupos o instituciones que son fundamentales para hacer realidad los objetivos de la compañía y/o aquellos que tienen, de cualquier modo, una utilidad en dicha misión.

Un comportamiento no ético compromete la relación de confianza entre Enersis y sus partes implicadas.

Este documento está estructurado sobre la base de los principios generales de la empresa, como es la imparcialidad, la honestidad, la integridad, entre otros. Además, dichos valores son concebidos como criterios de comportamiento.

Entre sus principios generales destaca el fomento de una conducta correcta en caso de posibles conflictos de interés. Plantea que en la realización de cualquier actividad se deberán evitar situaciones en las cuales los sujetos implicados en las transacciones estén o aparenten estar en un conflicto de interés.

La Gerencia de Auditoría tiene el deber de informar las acciones y/o actitudes que van en contra del Código Ético, ya sea por indicación de los implicados o como resultado de las actividades de auditoría.

Un año sin sanciones [SO4]

Durante 2010 no se registró ninguna sanción o despido relacionado a hechos de corrupción.

Tampoco se registraron incidentes en que los contratos no hubiesen sido renovados debido a hechos de corrupción ni acciones legales que hayan recaído en la organización o sus empleados debido a hechos de este tipo.

La denuncia pendiente en el informe de 2009 fue resuelta, encontrando un conflicto de interés.

Correspondió a un empleado de una empresa que a diciembre de 2010 ya no está vinculado al Grupo Enersis.

6.3. Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción

Al igual que el Código Ético, el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción (TCC) es un instrumento aplicable a todas las personas que forman parte de Enersis, ya sean directores, administradores, empleados o colaboradores.

El Plan TCC establece que Enersis es una compañía compenetrada con su Código Ético y con los compromisos que de él se emanan.

Este Plan es el resultado de la aplicación del Código, con un énfasis especial en prevenir la corrupción en forma de sobornos, tratos de favor, cohecho o cualquier otra modalidad, directa o indirecta. Cada unidad organizativa se encuentra comprometida con la lucha contra la corrupción y es responsable, en sus ámbitos de competencia, de establecer sistemas de control apropiados para la aplicación del Plan TCC.

El Plan TCC plantea exigencias tanto a los empleados de Enersis como a aquellas personas, grupos e instituciones relacionadas con la empresa para que actúen de manera honesta, transparente y justa en el ejercicio de sus tareas.

6.4. Directrices 231

A raíz de la Convención de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), instrumento jurídico internacional que establece criterios para combatir la corrupción y el cohecho, el 8 de junio de 2001 el gobierno italiano promulgó el Decreto Legislativo 231 "Disciplina de la responsabilidad administrativa de personas jurídicas, sociedades y asociaciones".

Mediante este decreto, se introdujo en el derecho italiano un régimen de responsabilidad administrativa de las sociedades italianas como consecuencia de ciertos delitos cometidos, en Italia o en el extranjero, en nombre o a beneficio de tales entidades. De este modo, una sociedad puede ser penada en Italia si los delitos descritos en el Decreto 231 se cometen en el extranjero, en dos casos diferentes:

- Delitos cometidos en el extranjero por una sociedad italiana, cuando el país en el que se hubieran cometido tales delitos no tuviera intención de instar causa contra la sociedad en cuestión;
- Delitos cometidos en el extranjero o en Italia por una subsidiaria no italiana cuando la actividad desarrollada hubiera sido ampliamente analizada o aprobada por la Sociedad italiana que la controle.

A raíz de la promulgación de este Decreto, Enel definió las Directrices 231, de aplicación a todas sus subsidiarias no italianas, con pleno respeto a la normativa interna y a la autonomía de decisión de cada sociedad. Éstas representan el punto de referencia para la identificación de los comportamientos que se esperan de todos los empleados, consejeros, auditores oficiales, directivos y -en su caso- consultores, contratistas, socios comerciales, agentes, proveedores, y otras terceras partes.

Enel, a través de una filial en la que tiene el 100% de propiedad, posee el 92,06% de Endesa (España), quien a su vez es propietario del 60,6% de Enersis. Como consecuencia, Enersis y sus empresas filiales integraron las Directrices 231 como parte de su modelo de prevención de delitos.

Las normas de comportamiento de las Directrices 231 se integran con las del Código Ético y el Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción (TCC).

Como responsable del procesamiento y gestión de datos, Ethics Point garantiza que los procedimientos operativos sean diseñados para asegurar el anonimato de la parte demandante.

6.5. Canal ético [4.4]

En Canal Ético es la forma que tienen los grupos de interés de Enersis, para comunicar y realizar denuncias de carácter ético. Para garantizar la confidencialidad de los denunciantes, se trabaja con Ethics Points, una empresa externa que almacena la información en sus servidores.

Para resguardar la confidencialidad de cualquiera de las partes, ya sea denunciante o Enersis, la comunicación de la denuncia se realiza en forma cifrada. El denunciante accede a una página web, a través de la cual reporta el abuso, y la herramienta se encarga de enviar un correo a los encargados designados por Enersis de recibir dicha denuncia.

En ese correo existe un link al servidor donde están almacenados los datos. De esta forma no existe posibilidad que Enersis pueda identificar direcciones IP de origen del mensaje.

El acceso a la denuncia está permitido sólo a directivos del área de Auditoría y a dos especialistas que trabajan en el área de Prevención de Fraude. Además, se han gestionado los permisos de acceso de manera tal que el responsable de un país sólo pueda visualizar las denuncias que afectan al territorio bajo su responsabilidad operativa y funcional.

La Gerencia de Auditoría es la responsable del tratamiento de los casos notificados.

El Comité de Directores de Enersis tiene a su cargo la revisión de las quejas referentes a contabilidad, controles internos en materia de contabilidad o cuestiones referentes a la auditoría externa que se reciban a través de dicho Canal.

7. Cumplimiento normativo [SO7] [SO8]

Enersis busca defender el principio de la competencia leal mediante la abstinencia de conductas colusorias, predatorias y del abuso de su posición de poder.

La compañía cumple escrupulosamente las reglas antimonopolios, conforme con lo establecido por las autoridades que regulan el mercado.

En materia de política de competencia, Enersis sugiere las líneas directrices a sus filiales y el soporte necesario para su gestión. Por ello, no niega, esconde, manipula o retrasa la entrega de ningún tipo de información requerida por la autoridad de la competencia o por los organismos reguladores cuando están realizando sus inspecciones. Asimismo, colabora activamente en el curso de los procedimientos de examen.

Para garantizar la máxima transparencia, Enersis se compromete a no permitir que se produzcan conflictos de interés que impliquen a los empleados de las autoridades o a sus familiares.

Compromiso con la
creación de valor y la
rentabilidad





1. Compromiso con la creación de valor y la rentabilidad

Hitos 2010

- Sólida posición financiera.
- Diversificado portfolio de activos en los negocios de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica.
- Presencia en los principales países de la región.
- Incremento sostenido en el retorno de los accionistas y resultados.

Desafíos 2011

- Ofrecer el mejor servicio eléctrico de América Latina.
- Rentabilizar cada una de nuestras operaciones.
- Incrementar el valor para nuestros accionistas.
- Concretar nuevas oportunidades de inversión.

1.1. ¿Cómo se vive este compromiso dentro de la empresa?

- Mediante el cumplimiento de las normativas en cada uno de los mercados.
- Gestionando un portfolio diversificado, con presencia en los negocios de generación, transmisión y distribución de electricidad, en cinco países de la región.

2. Creación de valor y rentabilidad [DMA]

Enersis tiene como desafío liderar un nuevo modelo energético, que dé respuesta a los problemas que enfrentan los países donde opera, equilibrando la seguridad y calidad del suministro eléctrico a precios razonables y, al mismo tiempo, asumiendo el desarrollo de proyectos que se encuentren en armonía con el medio ambiente y las necesidades de las comunidades.

Para esto, la compañía desarrolla su actividad empresarial en el marco de relaciones basadas en principios de lealtad y transparencia; guiándose bajo criterios de eficiencia y competitividad; e integrando cánones de sostenibilidad, que permitan realizar un crecimiento sostenible de sus negocios y un uso responsable de los recursos disponibles.

3. La relación con los accionistas e inversores

Enersis es una compañía pionera en cuanto a mejores prácticas empresariales en relación con los inversionistas. Así la compañía crea las condiciones necesarias para que la participación de los accionistas en las decisiones de su competencia sea amplia y consciente; garantiza la igualdad de información; y, asimismo, se preocupa de que la información entregada al mercado tenga como base los principios de transparencia y corrección.



Enersis trabaja para que el rendimiento económico/financiero salvaguarde e incremente el valor de la empresa, con el fin de remunerar adecuadamente el riesgo que los accionistas asumen con la inversión de su capital.

Por otro lado, Enersis entiende que los accionistas son sujetos con opiniones y preferencias de diversos tipos. Para ayudarlos a orientarse mejor a la hora de tomar decisiones de inversión, la compañía asume con sus accionistas un fuerte compromiso de transparencia informativa, poniendo a disposición toda la información relevante disponible, acerca de su perfil y su evolución financiera, ética empresarial y responsabilidad social y medioambiental.

4. Política de Inversión y Financiamiento 2010

Anualmente, los accionistas del Grupo Enersis aprueban la Política de Inversión y Financiamiento. En la Junta de Accionistas celebrada el 22 de abril de 2010, se aprobó la política actual⁹.

Por el lado de las inversiones, la política define las áreas de inversión, los límites máximos de inversión por área y la participación y control de Enersis en cada una de las áreas de inversión.

En cuanto al financiamiento, la política define el límite máximo de endeudamiento, las atribuciones de la administración de Enersis para convenir con los acreedores restricciones al reparto de dividendos y el otorgamiento de cauciones (elementos que permiten asegurar el pago de una deuda, como por ejemplo una prenda o hipoteca) y los activos esenciales para el funcionamiento de la sociedad.

5. Plan de inversiones

Enersis coordina la estrategia de financiamiento global del Grupo con las filiales y los créditos entre las compañías para poder optimizar la administración de deuda en cuanto a los términos y condiciones del financiamiento.

Las filiales del Grupo Enersis desarrollan planes de inversiones independientes que se financian sobre la base de generación interna de fondos y/o el financiamiento directo. Una de las metas de Enersis es concentrarse en aquellas inversiones que entregarán beneficios a largo plazo, tales como los proyectos para reducir las pérdidas de energía. Por otra parte, se busca optimizar el nivel de inversión necesaria a nivel individual de cada filial en ciertas áreas como los sistemas de adquisición, telecomunicaciones e informática.

El Plan de Inversiones es un plan flexible, que otorga distintas propiedades a cada proyecto, de acuerdo a la rentabilidad y calce estratégico, lo que permite a la compañía adaptarse a circunstancias cambiantes.

Actualmente, Enersis mantiene un plan de inversiones acorde con las realidades de los mercados en los que opera: Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú.

⁹ Para mayor información sobre la Política de Inversión y Financiamiento, acceder a www.enersis.cl.

6. Solidez financiera

Con el objetivo de asegurar la creación de valor y la rentabilidad, la gestión de la empresa se orienta a la eficiencia y la competitividad, buscando estabilidad financiera, crecimiento y sostenibilidad, ya que estas características proveen calidad crediticia, la cual permite desarrollar proyectos solventes en el tiempo y a la vez, otorga seguridad a todos sus accionistas, inversionistas y proveedores.

Gracias a este esfuerzo, las agencias de riesgo crediticio han mejorado y ratificado, según corresponda, las clasificaciones locales e internacionales otorgadas a Enersis, basadas en la diversificación de sus negocios y su presencia en diversos países, la balanceada política comercial, la estable generación de flujos de caja y su solidez financiera, tanto en términos de liquidez como de endeudamiento.

Paralelamente, Enersis enfrentó una de las peores crisis financieras que ha sufrido los mercados de capital. Sin embargo, no sufrió mayores complicaciones, ya que la compañía está preparada en términos contractuales, de liquidez, y con sus proveedores de servicios para enfrentar este tipo de coyunturas.

En términos de liquidez, Enersis continuó en una sólida posición, como se detalla a continuación:

- Líneas de crédito comprometidas disponibles: Al 31 de diciembre 2010, Enersis contaba con US\$209 millones, mientras que Endesa Chile contaba con US\$509 millones en préstamos que diferentes entidades financieras comprometieron a entregar si la empresa lo solicita.
- Líneas de crédito no comprometidas: Al 31 de diciembre 2010, Enersis contaba con US\$262 millones. Por su lado, Endesa Chile contaba con US\$219 millones en líneas de crédito que no están comprometidas por entidades financieras.
- Durante 2010 Enersis mantuvo disponible para giro la totalidad del programa de bonos locales por 12,5 millones de UF, programa inscrito en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros en febrero de 2008.
- Al cierre de 2010 permanecían sin utilizarse las Líneas de Efectos de Comercio por un monto máximo total de hasta US\$200 millones tanto para Enersis como para Endesa Chile. Las Líneas de Efectos de Comercio son bonos emitidos por la empresa que pueden ser vendidos en caso de necesitar liquidez. Estas Líneas fueron inscritas en enero de 2009 en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros.

Clasificación de Riesgo

La Clasificación de Riesgo, refleja el riesgo medio de impago a corto plazo de las empresas. Indica hasta qué punto el compromiso financiero de una compañía está influenciado por su situación económica, financiera y política.

Esta evaluación es realizada por diferentes empresas independientes. Las principales son: Fitch Ratings, Standard and Poor's, Moody's y Feller Rate.

Enersis mejoró en esta calificación en tres de los cuatro ratings, y la Mantuvo en otro, aunque ubicándolo en proceso de revisión al alza²:

- **Fitch Ratings:** Fitch Ratings subió el Issuer Default Rating (IDR) en moneda local y extranjera de Enersis a 'BBB+' desde 'BBB', y elevó la clasificación de largo plazo en escala nacional a 'AA(cl)' desde 'AA-(cl)'. En esta misma línea, Fitch Ratings mejoró las clasificaciones en escala nacional de los Efectos de Comercio a 'F1+/AA(cl)' desde 'F1+/AA-(cl)', manteniendo el Outlook en Estable.

- **Standard and Poor's (S&P):** S&P subió la clasificación de crédito corporativa y de deuda senior de Enersis a 'BBB+' desde 'BBB', con perspectivas estables.
- **Moody's Investor Service:** Durante 2010 Moody's ubicó bajo revisión positiva el rating corporativo Baa3 actual para la deuda de Enersis denominada en moneda extranjera para un posible upgrade, lo cual fue reafirmado el 22 diciembre 2010.
- **Feller Rate:** Feller Rate subió la clasificación de solvencia de bonos, líneas de bonos y líneas de efectos de comercio de Enersis desde "AA-" a "AA", y ratificó la clasificación de la acción en "Primera Clase Nivel 1".

Mercado Accionario

En el transcurso de 2010, el mercado accionario chileno exhibió un alto desempeño con respecto a otras bolsas del mundo, debido a la recuperación de la economía local posterior a la crisis financiera internacional.

Esta situación no sólo es destacable por la capacidad de reajuste del país, sino también por la superación de los efectos negativos que produjo el terremoto de inicios de 2010, fenómeno que afectó a múltiples industrias, incluidas unidades productivas del sector eléctrico.

En este contexto, durante los últimos dos años, los títulos de Enersis han mostrado un desempeño positivo en los mercados en los que efectúa transacciones, aún bajo el entorno económicamente complejo que caracterizó el período.

7. Contribución por tipo de negocio

El Grupo Enersis evalúa permanentemente las mejores opciones de crecimiento en los negocios de generación y distribución en los países donde opera. Para eso, analiza rigurosamente las diferentes alternativas, teniendo presente la contribución que ofrece cada una. De esta manera, la compañía ha podido capitalizar adecuadamente el crecimiento de la demanda experimentado en los últimos años.

En esta materia, uno de los factores claves es que las inversiones demandan la experiencia, habilidades gerenciales y capacidades de operación de Enersis y sus filiales. Este requisito exige tener definitiva injerencia en la gestión y operación de los proyectos.

8. Valor económico generado y distribuido [EC1]

La siguiente tabla resume el valor generado por el Grupo Enersis a partir de sus negocios de generación y distribución en Chile. Junto a ello, se expone la distribución de este valor entre las principales partes que colaboran en el negocio: empleados, proveedores, comunidad, Estado, inversionistas y accionistas.

Valor Económico Generado y Distribuido (US\$ millones) (2010)

Valor económico generado (VEG)		
Ingresos	5.381,40	100%
Valor económico distribuido (VED)		
Proveedores de capital	635,4	11,81%
Empleados	156,3	2,90%
Proveedores	3342,4	62,11%
Estado	433,6	8,06%
Comunidad	6,9	0,13%
Reinversión en la empresa	686,3	12,75%

10 Para mayor información sobre las escalas visitar:
<http://www.fitchratings.cl/>
<http://www.standardandpoors.com/>
<http://www.moodys.com/>
<http://www.feller-rate.cl/>



8.1. Proveedores de capital

Los proveedores de capital son un grupo de interés clave en el proceso de creación de valor. Está conformado por inversionistas, accionistas y financistas. La inversión que ellos realizan en el Grupo es retribuida a través del pago de dividendos o del pago de acciones. Durante 2010, el valor que obtuvieron por dividendos asciende a US\$402,9 millones que provienen del negocio de generación, en tanto que el de distribución aporta US\$232,5 millones.

	Generación		Distribución		Grupo Enersis	
	US\$ mil.	%	US\$ mil.	%	US\$ mil.	%
Inversionistas/Accionistas/Financistas	402,92	63,41%	232,52	36,59%	635,44	100%

8.2. Empleados

Los empleados del grupo Enersis son quienes hacen posible los logros de la empresa. Por su trabajo, reciben una remuneración que incluye sueldo, seguro de cesantía, pago de sistema de prevención de riesgos laborales y otros beneficios.

El valor económico correspondiente a la remuneración de los trabajadores del Grupo Enersis correspondió a US\$156,3 en 2010, cifra que corresponde a la suma del gasto de Endesa Chile, Chilectra y Enersis S.A. De ese total, el 43,11% corresponde a Endesa Chile el 35,9% a Chilectra y el 22,99% a Enersis S.A.

	Enersis S.A.		Endesa Chile		Chilectra		Grupo Enersis	
	US\$ mil.	%	US\$ mil.	%	US\$ mil.	%	US\$ mil.	%
Empleados	35,93	22,99%	67,38	43,11%	52,99	33,90%	156,3	100%

8.3. Proveedores

Los proveedores y contratistas suministran bienes y servicios claves para el desempeño de las actividades del Grupo. Su rol es vital y por lo tanto, reciben un valor económico. Durante 2010, el valor distribuido a los proveedores del Grupo Enersis sumó alrededor de US\$3.342 millones, siendo el grupo con mayor captación del valor. De este total, el segmento de generación contribuye con el 45,78%, mientras que distribución lo hace con el restante 54,22%.

	Generación		Distribución		Grupo Enersis	
	US\$ mil.	%	US\$ mil.	%	US\$ mil.	%
Proveedores	1.530,12	45,78%	1812,30	54,22%	3.342,42	100%

8.4. Estado

A través el pago de impuestos, el grupo Enersis aporta valor económico al Estado de Chile. Durante 2010 el Estado recibió alrededor de US\$433 millones, de los cuales un 85% corresponde a impuestos pagados por el sector de generación, y un 15% por el sector de distribución.

	Generación		Distribución		Grupo Enersis	
	US\$ mil.	%	US\$ mil.	%	US\$ mil.	%
Estado	370,06	85,34%	63,57	14,66%	433,63	100%

[EC4] Por medio de la franquicia tributaria de capacitación (SENCE), el Grupo Enersis recibió un total de US\$515.551, por concepto de capacitaciones realizadas a sus trabajadores en cada una de sus filiales.

	Enersis	Endesa Chile	Chilectra	Grupo Enersis
Franquicia Tributaria de Capacitación (SENCE)	85.403	216.642	213.506	515.551

8.5. Comunidad

El aporte realizado a la comunidad se desarrolla en el Grupo Enersis a través de las áreas de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Estos gastos incluyen gastos en proyectos sociales en tres ámbitos: educación, comunidad y cultura¹¹.

Durante 2010 se alcanzó la suma de US\$6,91 millones, de los cuales US\$5,24 millones fueron aportados por el negocio de distribución, y US\$1,67 millones por el negocio de generación.

	Generación		Distribución		Grupo Enersis	
	US\$ mil.	%	US\$ mil.	%	US\$ mil.	%
Comunidad	1,67	24,16%	5,24	75,84%	6,91	100%

8.6. Reinversión en la empresa

Una vez realizada la distribución entre todas las partes involucradas en los negocios, el monto de reinversión en la empresa alcanzó los US\$686,28 millones.

De ellos, alrededor de un 75% son generados por las operaciones de generación, mientras que el restante 25% es del segmento de distribución.

	Generación		Distribución		Grupo Enersis	
	US\$ mil.	%	US\$ mil.	%	US\$ mil.	%
Reinversión en la empresa	510,72	74,42%	175,56	25,58%	686,28	100%

¹¹ Para ver el desglose del gasto en comunidad por ámbito, dirigirse al capítulo de Compromiso con el desarrollo de las sociedades donde operamos.



Compromiso con la
calidad de los servicios



1. Compromiso con la calidad de los servicios

Hitos 2010

- Se logró un buen posicionamiento financiero a nivel internacional.

Desafíos 2011

- Rentabilizar la distribución de la energía en Chile.
- Captación de nuevos proyectos.
- Contar con definiciones respecto del proyecto HidroAysén.

1.1. ¿Cómo se vive este compromiso dentro de la empresa?

- A través de un crecimiento responsable y sostenible en el largo plazo.
- Procurando que los convenios que realiza Enersis se cumplan cabalmente.

2. Satisfacer y proteger a los clientes DMA

El Grupo Enersis está consciente que suministra servicios esenciales para la calidad de vida y las posibilidades de desarrollo social de sus clientes y de sus familias. Por ello, asume un fuerte compromiso con la calidad, seguridad y fiabilidad de los servicios que ofrece.

La compañía se ha orientado a mantener relaciones de confianza y cercanía con sus clientes, conocer sus expectativas para tenerlas en cuenta en la toma de decisiones, y contar con una gama adecuada de productos y servicios para proporcionar las mejores soluciones a sus necesidades.

Para el Grupo es vital ejecutar su trabajo con la máxima responsabilidad, porque está consciente que entrega un servicio clave para la calidad de vida de las personas y el fomento productivo del país.

2.1. El mercado de la generación y distribución

El mercado de la generación en Chile funciona bajo un esquema abierto y competitivo, en que cada compañía decide la oferta que incorpora al sistema y la composición de sus ventas entre clientes con precios regulados, clientes con precios libres o ventas a otras generadoras a costo marginal.

Al abordar la generación y distribución de energía, el Grupo Enersis posee diferentes categorías de clientes, los cuales residen en las distintas filiales de la compañía.



2.1.1. Tipos de clientes

[2.7] [EU2] [EU3] La legislación vigente en Chile crea una tipología de clientes, de la cual depende el tipo de consumidor que pueden tener las empresas generadoras y distribuidoras de energía. Los tres tipos de clientes son:

Tipo de cliente	Magnitud de la demanda
Cientes regulados	Consumidores cuya potencia conectada es inferior o igual a 2.000 kilowatts (kW).
Cientes no regulados	Consumidores cuya potencia conectada es superior a 2.000 kW.
Cientes con derecho a optar ¹²	Consumidores cuya potencia conectada es superior a 500 kW e inferior o igual a 2.000 kW.

Debido a que las filiales del Grupo Enersis, Endesa Chile y Chilectra, ejercen distintas actividades dentro del rubro, también lo son sus clientes.



Los días más difíciles de 2010

El año 2010 fue especialmente difícil para Chile. El 27 de febrero de 2010 la zona centro-sur del país fue azotada por un terremoto que tuvo grandes impactos en la sociedad chilena. Este sismo obligó al Grupo Enersis a poner a prueba toda su preparación para las contingencias, quedando satisfecho con la capacidad que tuvieron sus filiales de reaccionar.

Endesa Chile tiene operaciones en la zona del epicentro y por eso, la mayor preocupación al respecto fueron sus trabajadores y las instalaciones ubicadas en la Región del Maule y Biobío. Afortunadamente, no hubo que lamentar ninguna víctima fatal. La empresa apoyó a sus trabajadores, no sólo con bienes, sino también psicológicamente con el programa Intervención en Crisis, que entregó contención y herramientas psicosociales a las personas afectadas por el sismo.

Respecto de las instalaciones de la empresa, sólo Bocamina I estuvo detenida por los daños ocasionados por el terremoto. Esta central fue reparada y puesta en funcionamiento en diciembre de 2010. A pesar de estos daños, Endesa Chile a sólo pocas horas de ocurrido el terremoto tuvo energía disponible para entregar al SIC.

Chilectra, por su parte tuvo un desafío mayor. Por el terremoto, en la zona de concesión de la empresa se vieron afectadas subestaciones, redes de distribución MT/BT, arranques y empalmes de conexión de clientes. Esto produjo la suspensión del suministro eléctrico, el cual fue restablecido paulatinamente a partir de minutos de ocurrido el evento.

2.1.2. Los clientes de Endesa Chile: grandes compañías

Endesa Chile proporciona el suministro de energía eléctrica a aquellos clientes con la capacidad y autorización para establecer una relación comercial directa con la organización.

En general, son compañías industriales -principalmente gran minería, pero además refinerías y plantas de celulosa- y compañías distribuidoras. Por medio de estos últimos se proporciona el suministro para el consumo residencial y de comercio menor. Estos se pueden encontrar a lo largo de todo el territorio nacional, tanto en el Sistema Interconectado Central (SIC), donde tiene 46 clientes, como en el Sistema Interconectado del Norte Grande (SING), donde el total de clientes asciende a cinco.

	SIC	SING	Total país
Distribuidoras	26	0	26
Industrias	11	2	13
Mineras	9	3	12
Total	46	5	51
Porcentaje respecto del total	41%	15%	35%

¹² Conforme a las modificaciones incorporadas a la Ley General de Servicio Eléctricos por la ley 19.940, de Marzo de 2004. Los suministros a que se refiere el numeral podrán ser contratados a precios libres cuando ocurra alguna de las circunstancias siguientes: Cuando se trate de servicio por menos de doce meses; Cuando se trate de calidades especiales de servicio; Si el producto de la potencia conectada del usuario, medida en megawatts y de la distancia comprendida entre el punto de empalme con la concesionaria y la subestación primaria más cercana, medida en kilómetros a lo largo de las líneas eléctricas, es superior a 20 megawatts-kilómetro.

2.1.2.1 Clientes Chilectra: residenciales, comerciales e industriales

Chilectra es la principal empresa de distribución de energía eléctrica de Chile. En términos de venta física de energía, alcanza 13.098 GWh. Esto representa el 22,13% del total de distribución en Chile.

Chilectra posee dos filiales distribuidoras de electricidad:

Luz Andes Ltda.	Empresa Eléctrica Colina Ltda.
• Clientes: 1.699	• Clientes: 20.234
• Ventas GWh: 7	• Ventas GWh: 59
• Ventas MUS\$: 2.199	• Ventas MUS\$: 12.752

Durante 2010, Chilectra registró 1.446.837 cuentas residenciales vigentes, lo que significó un aumento de un 2%, en comparación con 2009, también subió en un 2% el número de clientes comerciales, sin embargo, los clientes industriales disminuyeron en un 7%.

Número de clientes	2009	2010
Residenciales	1.419.549	1.446.837
Comerciales	120.978	123.463
Industriales	11.241	10.450
Otros clientes	27.301	28.902

Chilectra ha desarrollado un abanico de diversos productos y servicios suplementarios a su actividad central, orientados a otorgar a sus clientes diversas soluciones integrales con valor agregado y así aumentar los ingresos de la compañía.

Mercado	Servicios suplementarios
Grandes clientes	Alumbrado público; soluciones energéticas eficientes como full electric, solar electric y gestión energética; ejecución de proyectos para la infraestructura de Santiago; y servicios eléctricos para clientes.
Masivo	Servicio Chilectra Hogar que se centra soluciones de climatización, asistencia en emergencias, y servicios eléctricos en hogares.

Para mayor información consultar el informe de sostenibilidad 2010 de Chilectra en su web corporativa www.chilectra.cl

3. Mejoras en la satisfacción [PR5]

Conocer las percepciones y expectativas de los clientes es la base para generar y definir mejoras en productos y servicios. Por esto, tanto Endesa Chile como Chilectra continuaron midiendo la satisfacción de sus clientes durante 2010, la cual mejoró en ambas empresas.

3.1. VI Encuesta de Satisfacción de Endesa Chile

Por sexto año consecutivo, Endesa Chile realizó una rigurosa evaluación dirigida a sus clientes. Ésta tuvo como objetivo conocer su percepción con respecto al servicio global que la empresa le ha entregado en los últimos 12 meses.

Con una muestra de 29 encuestas contestadas, se obtuvieron los siguientes resultados generales, donde el Índice de Satisfacción de Cliente se ha mantenido en positivos niveles desde 2007:

	Evolución de la satisfacción general del cliente			
	2007	2008	2009	2010
Índice de Satisfacción del Cliente	81,6%	80,2%	79,7%	81,4%

Chilectra busca masificar para 2011 la utilización de la herramienta de agendamiento, mediante su habilitación en todas las oficinas comerciales como por vía telefónica.

Innovar en el modelo de atención

Con el objetivo de entregar un servicio rápido y de calidad, Chilectra ha implementado diversas tecnologías como cámaras y softwares especializados, que permiten gestionar y monitorear centralizadamente y en línea el desempeño de las sucursales desde la Sala de Monitoreo de Chilectra.

En 2010 también se desarrolló una aplicación que permite agendar visitas y atenciones comerciales en las sucursales. La iniciativa mejora el uso del tiempo de los clientes.

3.2. Plan de Medición de Satisfacción de Chilectra

El Plan de Medición de Satisfacción de Chilectra incluye a toda la compañía. Mensualmente la empresa evalúa ámbitos ligados a la operación y la relación con clientes y la información que surge de este monitoreo, es entregada a los equipos para retroalimentar su labor.

En septiembre de 2009 la compañía se fijó la meta de llegar a un 74% en el nivel de satisfacción de clientes para 2010. A pesar de las dificultades que implicó el terremoto del 27 de febrero la meta se alcanzó, con un 74,3%.

Similar situación se pudo ver en los otros segmentos: Empresas (incluido Grandes Clientes) obtuvo un 76%, Inmobiliarias, un 62% y Municipalidades, un 66%, todos niveles por sobre los objetivos propuestos para 2010.

Baja histórica en nivel de reclamos en Chilectra

Durante 2010 se registró un descenso en la cantidad de atenciones presenciales que se realizan en las oficinas comerciales.

Reclamo	Causa	2010
Facturas equivocadas	Reclamos asociadas a problemas en los medidores y a la huelga de los trabajadores de una empresa contratista.	La empresa decidió implementóar una serie de medidas para otorgar una solución satisfactoria. Durante 2010, el rendimiento fue óptimo y el número de reclamos bajó a menos de la mitad, en comparación con el año anterior.
Refacturaciones	A raíz de una huelga en la empresa contratista encargada de tomar la lectura de los medidores. Al no tomarla, se realizaba facturaciones provisionarias, en base al promedio de los últimos seis registros de consumo. Luego, al leer el medidor, se descuenta lo pagado y se normaliza la situación.	Disminuyeron de 4.909 en 2009 a 2.486 en 2010.

3.2.1. Cercanía con sus clientes

El 2010, fue un año de especial énfasis en la calidad de la atención al cliente de Chilectra. En el segmento de grandes clientes, se invitó a representantes de empresas, inmobiliarias y municipalidades a las oficinas, con el objetivo de que conocieran y generaran lazos con el personal encargado de resolver sus inquietudes.

En el segmento de clientes masivos, se llevaron a cabo diversas actividades, entre ellas:

- Mejora en las sucursales y medios de pago.
- Incentivo a mejorar la atención al cliente, a través de nuevos contratos y capacitación de los agentes.
- Implementación de un Sistema Monitor en las sucursales para mejorar la eficacia de la atención preferencial.

Por su parte, Endesa Chile también realiza diversas actividades con el objeto de agregar valor al servicio de suministro eléctrico, tales como seminarios, un encuentro anual, encuesta de satisfacción, visita a las instalaciones de la compañía, y la extranet, que se lanzó a fines de 2010.

En junio de 2010, se realizó una visita de clientes, a la Central Hidroeléctrica Pehuenche, en la Región del Maule, con el objetivo de fortalecer el intercambio de experiencias en lo relativo al negocio de generación y a temas comunes de su interés.

4. Asegurar energía confiable y asequible

El Grupo Enersis tiene el compromiso de aportar a la seguridad del suministro eléctrico.

4.1. El desafío de generar la energía para el país [2.9] [EU6] [EU10]

Chile se ha planteado como desafío ser un país desarrollado y para lograrlo, necesariamente debe incrementar de su matriz energética.

Bajo este marco, el Grupo Enersis, toma decisiones de mediano y largo plazo. Desde el punto de vista de la generación, vela porque la capacidad instalada de Endesa Chile, cumpla con la demanda proyectada. Estas proyecciones se ven reflejadas en el siguiente cuadro:

Capacidad planificada versus la demanda proyectada de la electricidad en el largo plazo, por sistema interconectado ¹³ (2011-2020)											
	Unidad	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
SIC	Capacidad instalada planificada	MW	5422	5422	5488	5496	5544	6198	6568	6696	7033
	Demanda proyectada máxima	MW	2582	2769	2779	2833	2828	3171	3576	3642	3810
	Margen de Reserva potencia	%	110%	96%	97%	94%	96%	95%	84%	84%	85%
SING	Capacidad instalada planificada	MW	572	572	572	572	572	822	822	822	822
	Demanda proyectada máxima	MW	565	140	140	140	140	378	378	378	378
	Margen de Reserva potencia	%	1%	310%	310%	310%	310%	117%	117%	117%	117%

Actualmente, la empresa opera con un plan trianual (2010-2012), llamado Plan de proyectos Estratégicos, en el que se concentran las ideas e iniciativas para cumplir con los objetivos de disponibilidad y confiabilidad.

En este sentido, Endesa Chile trabaja con la complementariedad de las energías, reconociendo que, a nivel nacional, la hidroelectricidad ha sido históricamente la mayor fuente de abastecimiento eléctrico. Sin embargo, la sequía prolongada que afectó a Chile durante el año 2010, aumentó la dependencia del sistema de la generación térmica.

Pese a que es más confiable, el uso de la generación térmica sólo se justifica en el caso de que la demanda eléctrica sea superior a la capacidad de generación de las centrales hidráulicas en funcionamiento, ya que su costo de producción es muy elevado.

En este contexto, Endesa Chile se ha propuesto mantener la calidad del servicio que le entrega a sus clientes y, por ello, desarrolla y estudia una serie de proyectos que ayudarán a mantener la constancia del suministro eléctrico.

Proyectos en construcción de Endesa Chile

Proyecto	Lugar en que se emplazará	Capacidad
Ampliación central térmica a carbón bocamina segunda unidad	Comuna de Coronel, provincia de Concepción, región del Bío Bío	370 MW

Proyectos en estudio de Endesa Chile

Proyecto	Lugar en que se emplazará	Capacidad
Central hidráulica Los Cóndores	Comuna de San Clemente, Provincia de Talca, Región del Maule	150 MW
Central hidráulica Neltume	Comuna de Panguipulli, Provincia de Valdivia, Región de Los Ríos	490 MW
Central Termoeléctrica Punta Alcalde	Comuna y Provincia de Huasco, Región de Atacama	370 MW

13. Para información detallada por tipo de fuente de energía, dirigirse al Informe de Sostenibilidad de Endesa Chile 2010.

4.1.1. Proyectos Asociados

Proyecto HidroAysén

Debido al aumento explosivo de la demanda de energía en Chile y como una manera de aportar a la seguridad energética del país con una alternativa limpia y renovable, Endesa Chile creó, en sociedad con Colbún, el proyecto HidroAysén.

La iniciativa considera la construcción y operación de cinco centrales hidráulicas en los ríos Baker y Pascua, situados en la Región de Aysén. Esta infraestructura sumará un total de 2.750 MW, lo cual se conectarán al Sistema Interconectado Central (SIC).

Esta construcción se plantea como el proyecto hidroeléctrico más importante que se haya presentado en el país, debido a su eficiencia y aporte a la matriz energética nacional.

Las centrales tendrán una capacidad de generación media anual de 18.430 GWh, entregando energía para más del 90% de la población de Chile.

La superficie total de los embalses, considerando las cinco centrales, será de 5.910 hectáreas, equivalentes al 0,05% de la Región de Aysén, cuya superficie total es de 108.494 km².

Proyecto Terminal Quintero

Durante 2010 finalizó la construcción del Terminal de Quintero, proyecto ejecutado por Endesa Chile (20%), en conjunto con otras empresas como BG Group (40%), ENAP (20%) y Metrogas (20%).

El terminal consta de un muelle de aproximadamente 1,7 kilómetros de longitud, tres estanques, con una capacidad total de 334 mil metros cúbicos de gas natural licuado, y una planta de regasificación con tres vaporizadores, con una capacidad de producción continua de 9,6 millones de metros cúbicos al día.

Su construcción permitió consolidar el suministro del GNL en el SIC y gracias a los ajustes efectuados en su estructura, la empresa puso término a la etapa de suministro de tipo "fast track", que implicaba que el barco-estanco debía permanecer atracado en el muelle para efectuar una descarga en sincronía con los requerimientos de consumo. Esto permitió que se redujeran significativamente los costos operacionales.

4.2 El desafío de distribuir la energía [EU6] [EU10] [EU23]

Distribuir la energía que mueve a la capital de Chile es una gran responsabilidad. Por este motivo, Chilectra cuenta con planes que determinan las inversiones que requiere la compañía y, además, posee procedimientos que buscan mantener sus instalaciones en óptimas condiciones y que sean capaces de enfrentar contingencias.

La empresa cuenta con sofisticados modelos de simulación para identificar las necesidades de inversión en el corto, mediano y largo plazo. Además, para planificar la expansión de esta infraestructura, Chilectra aplica 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.

La planificación también incluye situaciones de contingencia simple, es decir, con uno de los elementos de la red fuera de servicio.

Durante 2010 Chilectra actualizó el Plan de Inversiones 2011-2015, incorporando las vulnerabilidades detectadas, identificando las alternativas de solución y seleccionando aquellas que conformen un óptimo técnico-económico.

En 2010 el terminal descargó 26 barcos, con un contenido de 2.384 millones de metros cúbicos de gas natural, de los cuales, a Endesa Chile le correspondieron 1.041 millones.

Proyectos de Endesa Eco

Para materializar su compromiso con el desarrollo de nuevas tecnologías y alternativas a la generación eléctrica tradicional, Endesa Chile decidió crear la filial Endesa Eco.

Su objetivo es desarrollar, por medio de tecnologías limpias y amigables con el medio ambiente, iniciativas de energías renovables. Algunos de los actuales proyectos son:

- Parque eólico Canela
- Parque eólico Canela II
- Minicentral hidroeléctrica Ojos de Agua

Medición de campos electromagnéticos y radio interferencia [PR1]

Como parte de su compromiso con la calidad y por ende, con el cumplimiento de los estándares establecidos en el Sistema Integrado de Gestión, Chilectra adquirió un equipo para medir posible interferencia en el sistema de subtransmisión.

En Chile no existe una legislación vigente que regule las emisiones de campos electromagnéticos y radio interferencia, por eso, Chilectra como una medida voluntaria, realizó mediciones en diferentes líneas.

Los resultados obtenidos fueron bastante más bajos que los valores recomendados por la norma de la International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection (ICNIRP) de exposición para público en general.

4.2.1 Plan de Mantenimiento de Chilectra

Para garantizar que todos los equipos de la compañía se encuentren en las más óptimas condiciones, Chilectra cuenta con un Plan de Mantenimiento que asegura un funcionamiento correcto.

Los principales objetivos de este plan son: cumplir con las exigencias reglamentarias vigentes, especialmente aquellas orientadas a la seguridad de las personas y la conservación del medio ambiente; optimizar el mantenimiento; rentabilizar las instalaciones al prolongar su vida útil; y de acuerdo a las exigencias del mercado, adaptar la calidad de servicio y suministro eléctrico.

4.2.2 Planes de Contingencia [EU21]

Chilectra tiene diversos procedimientos de contingencia los cuales cuentan con diversas estrategias de acuerdo a sus objetivos:

Plan	Objetivo
Plan de racionamiento	Disminuir el consumo energético en circunstancias de racionamiento decretadas por el Estado, debido a un prolongado déficit de energía en el Sistema Interconectado Central (SIC).
Plan de recuperación del servicio (PRS)	Definir las acciones y procedimientos aprobados por el CDEC-SIC para restituir el suministro. En caso de una caída general del sistema eléctrico.
Plan de riesgo operativo	Enfrentar condiciones adversas no frecuentes que impidan la normal distribución a los usuarios.

5. Interrupciones en generación y distribución [EU1] [EU28] [EU29] [EU30]

A pesar de mantener activos todos los planes de contingencias, durante 2010 se produjeron de todas formas interrupciones en la entrega del suministro tanto en generación como en distribución. Estas interrupciones se vieron aumentadas sobre todo por el terremoto ocurrido en Chile el 27 de febrero.

Capacidad instalada de generación y disponibilidad total de Endesa Chile (2010)

Tecnología	Capacidad instalada total (MW)	Disponibilidad total	Interrupciones planificadas (1)	Interrupciones no planificadas
Hidroeléctrica	3.464,80	93,94%	5,92%	0,13%
Eólica	78,15	95,78%	1,01%	3,20%
Térmica-Ciclo Combinado [CC] (14)	1.168,29	90,48%	9,12%	0,40%
Térmica-Turbina a Gas [TG] (15)	613,93	93,06%	3,18%	3,76%
Térmica-Turbina a Vapor [TV] (16)	286	93,31%	5,18%	1,51%

(1) Interrupciones planificadas incluye: mantenimiento preventivo, correctivo y de cola.

Para medir las interrupciones producidas en la distribución de energía se utilizan dos índices:

- **System Average Interruption Frequency Index (SAIFI):** Sistema de uso general como indicador de la confiabilidad por utilidades de la energía eléctrica. SAIFI es el número medio de las interrupciones que un cliente experimentaría y se mide en unidades de interrupciones por cliente. Por lo general, dicha estimación se realiza en el curso de un año.
- **System Average Interruption Duration Index (SAIDI):** Monitoreo de uso general como indicador de la confiabilidad por utilidades de la energía eléctrica. SAIDI es la duración media de la interrupción para cada cliente servido. Su monitoreo es registrado en unidades de tiempo, por lo general en horas o minutos. Este registro es efectuado sobre el curso de un año.

Sin embargo, la normativa chilena considera, sólo para efectos de medición del índice, los eventos de duración superior a tres minutos, y con calificación de causa interna en el segmento Distribución.

14 Ciclo combinado [CC]: Son centrales con unidades de generación termoeléctrica que funcionan en ciclo combinado con dos tipos de turbinas, una a gas y otra a vapor. Generan a base de gas natural o diesel.

15 Turbina a gas [TG]: Corresponden a centrales con unidades de generación termoeléctrica que funcionan en ciclo abierto con turbina a gas. Generan sobre la base de fuel oil o gas natural.

16 Turbina a vapor [TV]: Son centrales con unidades de generación termoeléctrica que funcionan en ciclo abierto con turbinas a vapor. Generan a base de carbón, gas natural o petróleo.

Lo que está entre paréntesis incluye también los eventos de fuerza mayor, para hacerlo comparable con otras realidades en otros países.



Indicadores de confiabilidad

SAIFI	En 12 meses, 1,637 veces por cliente, ó 3,436 veces en 12 meses al considerar todo tipo de eventos.
SAIDI	En 12 meses móviles, la media de las interrupciones fue de 2,22 horas, ó 2,97 horas cada interrupción, al considerar todo tipo de interrupción, según su causa.
Duración de interrupción de potencia media SAIDI	Como duración promedio por vez de ocurrencia: 3,88 horas cada cliente promedio en 12 meses (o 9,27 horas cada cliente, al considerar todo tipo de interrupción, según su causa).

(*) Se ha descontado el efecto terremoto de febrero 2010, atribuible a eventos catastróficos externos a la concesionaria.

5.1. Cortes del servicio por no pago [EU27]

Por lo general, la mayoría de las desconexiones por no pago de las cuentas de electricidad son por un periodo breve, que como tope alcanza las 48 horas. Esta tendencia se ha mantenido desde 2008.

Desconexiones por no pago, según el tiempo de duración (2010)

	2008		2009		2010	
	cantidad	%	cantidad	%	cantidad	%
0 a 48 horas	228.328	86,8%	337.807	85,9%	309.401	81,2%
48 horas -1 semana	18.734	7,1%	29.047	7,4%	30.062	7,9%
Más de 1 semana	15.854	6,0%	26.399	6,7%	41.555	10,9%
Total	262.916	100,0%	393.253	100,0%	381.018	100,0%

6. Fomento a la eficiencia energética [EU7]

Uno de los roles claves de Enersis en la sociedad, es el fomento a la eficiencia energética.

Por eso, la empresa tiene diferentes iniciativas para promover el ahorro y la eficiencia en el consumo de la energía, las cuales son enfocadas directamente a la concientización de los clientes.

Uno de los proyectos es la diferenciación de precios de la potencia entre horas de punta y fuera de ella, el cual tiene como objetivo incentivar a los clientes a desplazar parte de su consumo del horario peak.

En el caso de Endesa Chile, sus contratos exigen que los clientes cuenten con equipos de medición, con los cuales se puede monitorear en línea su consumo, y reducirlo cuando la señal de precios lo indique.

Por su parte, Chilectra consta con un Eje de Clientes e Innovación, por el cual ofrece a sus clientes, ecoenergías, una gama de productos y servicios que facilitan la utilización de la energía de forma eficiente y permiten mejorar calidad de vida y la productividad de las empresas.

Chilectra: Soluciones de Eficiencia Energética

Las líneas de productos de Chilectra orientados a proveer soluciones de Eficiencia Energética y Energías Renovables, se llama ecoenergías. Existen tres tipos:

1. Energías Renovables no Convencionales
 - Solar Electric
 - Full Termia
2. Soluciones Eléctricas Eficientes
 - Full Electric
 - Full Led
3. Gestión de Eficiencia Energética
 - Full Eficiencia
 - Full Ambiental

Más información en el capítulo Protección del Entorno y Cambio Climático.

A large green industrial pipe, likely for water or gas transport, runs diagonally across the foreground. The pipe is set against a backdrop of a dry, hilly landscape under a clear blue sky. In the distance, a power plant or industrial facility with tall chimneys and power lines is visible. A white speech bubble is overlaid on the left side of the image, containing the text.

Compromiso con la
innovación y eficiencia
energética



1. Compromiso con la innovación y eficiencia energética

Hitos 2010

- Difusión de proyectos socialmente emblemáticos, tales como los relacionados con la movilidad eléctrica (auto eléctrico y "electrolinera")

Desafíos 2011

- Posicionamiento y promoción del auto eléctrico
- Eficiencia energética: desarrollo de nuevos proyectos y campañas de concienciación social para fomentar el consumo responsable de energía

1.1. ¿Cómo se vive este compromiso dentro de la empresa?

- Desarrollando actividades de investigación.
- Desarrollo tecnológico e innovación para conseguir los mayores niveles de eficiencia y buscar soluciones a los retos energéticos actuales y del futuro.
- Promoviendo el intercambio de conocimientos y experiencias entre todas las empresas del Grupo Enersis, a través de grupos de trabajo específicos.
- Fomentado una cultura participativa de la innovación entres sus trabajadores, proveedores y contratistas.

2. Innovación y Eficiencia: una respuesta a los retos actuales del mercado eléctrico [DMA]



Enersis aspira a liderar las oportunidades de innovación en todas las áreas relacionadas con el mundo de la energía, y a ser reconocida por los mercados, por los clientes, por la comunidad científica y por la sociedad en general como una empresa situada en una posición de ventaja para responder a los nuevos retos energéticos y ambientales a los que se enfrenta el mundo actual.

En los últimos tiempos, factores como la creciente escasez de recursos naturales, los problemas de abastecimiento en relación con algunas fuentes primarias, o el aumento de emisiones de gases de efecto invernadero a la atmósfera, han abierto el debate sobre el mejor aprovechamiento de las fuentes primarias, la responsabilidad global frente al fenómeno del cambio climático y el desarrollo de nuevas formas de generación, como son la energía nuclear y energía procedente de Energías Renovables No Convencionales (ERNC).

Enersis asume estos desafíos globales y ha orientado sus proyectos de innovación hacia la construcción de ventajas competitivas que la diferencien con respecto al mercado.

Paralelamente, asegura el desarrollo sostenible de sus negocios, adaptando sus procesos y productos a las nuevas demandas sociales y del negocio eléctrico; contribuyendo a la eficiencia en el uso de los recursos y las operaciones; y aportando en el desarrollo de energías más limpias y eficientes, a fin de reducir los efectos de escala global y, específicamente, los que derivan de sus operaciones.

Para ello, mantiene un portafolio de proyectos de Investigación y Desarrollo (I+D) ajustado en tipología y volumen de inversión a los retos de cada negocio, con el propósito de desarrollar un liderazgo tecnológico que apoye y haga posible esta visión estratégica.

3. Innovaciones aplicadas a la generación

El Grupo Enersis ha concentrado sus esfuerzos en implementar tecnologías y desarrollar soluciones eficientes, que permitan generar una energía más limpia, mediante procesos que minimicen el impacto en el medio ambiente y sean respetuosos con la sociedad, en general.

3.1. Plan Estratégico en Tecnología e Innovación [EU8]

El Plan Estratégico en Tecnología e Innovación 2008-2012 tiene como objetivo potenciar la tecnología y la innovación como herramientas para lograr la excelencia en las operaciones e incrementar la creación de valor.

En el ámbito de la generación, el Plan identifica oportunidades de optimización de recursos y procesos y, en base a ello, desarrolla acciones para incrementar la eficiencia.

Acciones 2010 del Plan Estratégico en Tecnología e Innovación

Iniciativa	Descripción	Avances 2010
Mantenimiento basado en la condición, en la Central Hidroeléctrica Pehuenche	Su objetivo es desarrollar sistemas que permitan cubrir los principales modos de falla de la central. Como resultado, cambiará la forma de hacer el mantenimiento de los equipos de la central, mejorando la eficacia y la gestión de los especialistas.	Se continuaron con las tareas iniciadas el 2009: - Levantamiento en terreno de la instrumentación y del hardware existente en la instalación. - Evaluación del impacto de la implementación de este sistema en los actuales planes de mantenimiento de la central. - Determinación los requerimientos necesarios para llevar a cabo el proyecto.
Desarrollo en Centros de Monitoreo y Diagnóstico (CMD)	Sistema informático de interconexión de centrales puesto en marcha en 2007, que permite el monitoreo de las unidades y el análisis de datos en línea. Esta herramienta es parte de los objetivos que se ha fijado la generadora para incorporar innovación tecnológica en sus procesos. Incide en el desarrollo de una cultura innovadora y fomenta la investigación de fuentes alternativas.	Se continuó la implementación del CMD en las centrales de generación de Endesa Chile, lo que permite diseñar proyectos innovadores para la gestión de la Eficiencia Energética.
Implementación del Centro de Explotación Nacional (CEN)	El CEN es la unidad de Endesa Chile encargada de realizar el telecomando de las centrales hidráulicas del centro, la cuenca del río Laja y otros centros eléctricos zonales. Permite centralizar las gestiones de operación en un centro único, optimizando los recursos y la estructura de costo.	Se comenzó a implementar la reestructuración con la integración del telecontrol de las centrales hidroeléctricas Pehuenche, Curillinque y Loma Alta. El proceso finalizará dentro del primer semestre de 2012, de acuerdo al programa de modernización de unidades generadoras.

Para más información visitar Reporte de Sostenibilidad de Endesa Chile en www.endesa.cl

4. Innovaciones aplicadas a la distribución y servicios [EU8] [EC8]

En el ámbito de la distribución, la excelencia en los procesos y servicios está directamente relacionada con la garantía de confortabilidad y la mejora continua en la calidad y seguridad del suministro.

Por ello, el Grupo Enersis entrega una oferta equilibrada de servicios a y desarrolla soluciones dirigidas a aumentar la eficiencia de la energía utilizada.

A través de la tecnología y la innovación, Enersis incorpora nuevas soluciones que contribuyen a entregar a sus clientes un servicio ajustado a sus necesidades, respondiendo a la demanda y necesidades energéticas de las comunidades, y minimizando el impacto sobre el entorno natural.

4.1. Redes inteligentes

Chilectra se encuentra desarrollando un sistema de redes inteligentes, una aplicación innovadora que cambiará el concepto tradicional de distribución eléctrica en los próximos años.

Se trata de un sistema de tecnologías de la comunicación que se aplica a la red eléctrica, lo que permite desarrollar nuevas soluciones y servicios "inteligentes". Por ejemplo, el cliente podrá estar comunicado y desarrollar un rol activo en la planificación y control de su consumo, ya que dispondrá de información y nuevas aplicaciones en su hogar que le permitirán autogestionar de manera más eficiente el uso de la energía.

De esta manera, será posible mejorar la calidad del servicio suministrado y, al mismo tiempo, propiciar un uso más efectivo de los activos que componen la red. La información obtenida acerca del consumo y de la administración de recursos energéticos permitirá, además, diseñar nuevas ofertas de valor para los clientes, teniendo en cuenta su perfil y hábitos de uso de energía en el hogar.

Como parte del plan de desarrollo de redes inteligentes se destacan los siguientes hitos durante el año 2010:

Beneficios de las redes inteligentes

Las redes inteligentes contribuyen a incrementar la eficiencia en el uso de los activos; conocer los hábitos de consumo de los clientes (lo que facilita la incorporación de nuevos servicios, más ajustados a sus necesidades); y mejorar la calidad y seguridad del servicio suministrado (ya que permiten predecir eventos críticos de mantenimiento antes que ocurran).

Actividad	Descripción	Beneficios
Monitoreo TT/DD	Como parte del desarrollo de la tecnología de Telegestión de la Baja Tensión, se llevó a cabo la primera fase del proyecto de monitoreo de variables eléctricas mediante la modalidad online en diez transformadores de distribución en distintos puntos de Santiago.	La Telegestión de la Baja Tensión permite contar con información para mejorar la calidad del servicio entregado. Es una potente herramienta para el control de hurto de energía eléctrica. Este tipo de telegestión permitirá conocer cuándo un sector se encuentra sin servicio eléctrico, lo que mejorará el tiempo de respuesta para la restitución del suministro en el lugar afectado.
Monitoreo de líneas de Alta Tensión (AT)	La iniciativa consiste en el monitoreo de dos tramos de líneas de Alta Tensión, con la finalidad de medir las variables de temperatura, velocidad y dirección del viento y radiación solar. Ello permite un manejo óptimo de transporte de energía a través de este tipo de líneas, lo que se evita la construcción de nuevas líneas como refuerzo, o para mantener la seguridad de las instalaciones.	Proyecto pionero en Latinoamérica, que ayudará a lograr un uso eficiente en líneas de subtransmisión.
Monitoreo en subestaciones de enlace	Instalación de equipos para monitorear gases disueltos en el aceite de autotransformadores 220/110kV de las subestaciones de interconexión El Salto, Chena, Buin, Almendros y Navia.	La iniciativa busca ser un medio de diagnóstico para prevenir posibles fallas en los equipos.
Automatización de equipos reconfiguradores en redes Media Tensión (MT)	A la fecha se han entregado 140 equipos a explotación, con la visión de ampliarlo a 200, en 2011.	Gracias a este sistema se ha mejorado la eficiencia y el desempeño de este tipo de redes.
Monitoreo online de temperatura de redes subterráneas	En la Subestación Vitacura se implementó el primer proyecto de este tipo en Chile y Latinoamérica, el cual incorpora tecnología DTS (Distributed Sensing Temperature), que permite monitorear online redes subterráneas MT. De este modo, es posible conocer en tiempo real la temperatura de los cables cada metro a través de fibra óptica. Esto se correlaciona con la corriente que circula por el alimentador, permitiendo determinar la carga real máxima.	Gracias a esta tecnología la empresa puede mejorar la operación y seguridad del alimentador, previniendo sobrecargas críticas. De este modo, se evitarían fallas y cortes de servicio. Los alimentadores monitoreados en esta etapa son cuatro, en el primer kilómetro de su salida desde la subestación de poder.
Tripack (Monitoreo de cámaras por seguridad)	Se implementó el primer proyecto de desarrollo tecnológico en seis cámaras MT críticas por seguridad, debido a la presencia de redes de gas en su entorno.	El equipo monitorea gas, temperatura y la apertura de tapa de la cámara, permitiendo detectar situaciones críticas.

4.2. Mejores tecnologías para distribuir la electricidad

Desde el punto de vista de la distribución, el Grupo Enersis, a través de Chilectra ha avanzado en proyectos que apuntan a generar eficiencia en sus operaciones.



Soterramiento de redes

La instalación de cables bajo tierra contribuye a la descontaminación visual de las ciudades. El avance en líneas subterráneas se realiza solamente en sectores en los que los municipios han declarado que ése es el estándar.

En 2010 se implementó un proceso de rejuvenecimiento de cables subterráneos, que consiste en inyectar una materia a las líneas soterradas, las que tienen una vida útil, según fabricante, de 30 años. Con esta técnica se mejora el recubrimiento del cable corrigiendo grietas u otras imperfecciones que pudiera tener, aumentando la vida útil del cable a 50 años.

Conductos de alta capacidad

Durante 2010 se realizó un cambio de conductores entre El Salto y Los Almendros (cerca de 1,4 km.), en los que utilizó un nuevo modelo de alta capacidad que duplica la capacidad de transporte de energía de un conductor convencional y evita los problemas de la distancia de seguridad al suelo del conducto a altas temperaturas.

Para más información visitar Reporte de Sostenibilidad de Chilectra en www.chilectra.cl

5. Por una energía cada vez más limpia

En línea con los esfuerzos realizados para encontrar soluciones a los retos que plantea la transición hacia un modelo energético sostenible, durante el año 2010 el Grupo Enersis continuó con sus iniciativas de I+D y con los proyectos de energías renovables.

El uso de las energías renovables es una opción alentadora frente al calentamiento global, dado que proporcionan una forma de generación más limpia y, a su vez, procede de fuentes inagotables.

Para encontrar soluciones que permitan generar energía a partir de estas fuentes, es necesario realizar una fuerte inversión en tecnología e investigación, de modo que se pueda asegurar un óptimo desempeño, tanto en la extracción, como en el producto final.

5.1. Iniciativas eco: una propuesta en crecimiento [EU7] [EU8]

El Grupo Enersis, mediante sus filiales Endesa Chile y Chilectra, ha desarrollado diversos proyectos tecnológicamente ecológicos. Estos buscan estimular y reducir el consumo eléctrico y, a la vez, disminuir el impacto medioambiental mediante el uso de tecnologías de punta.

Endesa Chile, como líder en la generación de energía eléctrica en Latinoamérica, aspira a ser un referente en el uso eficiente de la energía, ya que considera que su desarrollo es fundamental para un progreso sostenible y como tal, es un desafío permanente para la compañía.

Chilectra, por su parte, creó la unidad de negocio Ecoenergías, la cual tiene como misión posicionar a la compañía como una empresa líder en la comercialización de productos y servicios que incluyan soluciones de Eficiencia Energética (EE) y Energías Renovables no Convencionales (ERNCC).

Las soluciones de Ecoenergías tienen un horizonte de retorno de la inversión de entre dos a cinco años. A pesar de la conveniencia de optar por estas nuevas tecnologías, entre los clientes existe una tendencia a demorar la inversión.

Entre las nuevas oportunidades de negocio, Chilectra ha desarrollado tres gamas de productos y servicios que responden a las necesidades del mercado chileno: Full Electric, Full Eficiencia y Full Ambiental.

Para más información visitar Reporte de Sostenibilidad de Chilectra y Endesa en www.chilectra.cl y www.endesa.cl

5.3. Generación distribuida

Las redes inteligentes abren espacios para lo que se conoce como generación distribuida, la cual consiste en que cada cliente puede ser capaz de generar electricidad a través de energías renovables e inyectarla al sistema de la compañía.

Chilectra dio dos pasos importantes durante el año 2010 que le permitirán definir variables críticas para la incorporación de la generación distribuida a las redes de baja tensión.

El primero fue el análisis sobre el impacto de la incorporación a la red de generadores que producen energía con biogás, conectados indirectamente a la red 23 kV. El segundo, fue la puesta en marcha de un proyecto piloto de generación fotovoltaica, en la Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM) para el análisis sobre esta tecnología.

Así, se continuó con los avances realizados en 2009, año en que se estudió los avances de punta en tecnologías de generación distribuida, identificando aquellas que tienen un mayor potencial de desarrollo para Santiago.

A partir de esa información, la compañía desarrolló procedimientos que le permiten administrar los procesos necesarios para la incorporación de la generación distribuida tanto en Baja como en Media Tensión.

En el caso de Media Tensión se definieron los plazos y el detalle de las actividades que es necesario realizar, así como los responsables de la puesta en marcha de cada una de las etapas.

La compañía cumplió con uno de los desafíos 2009, el cual consistía en seguir avanzando en el cambio de nivel de tensión.

6. Eficiencia Energética

La Eficiencia Energética es una de las principales líneas de trabajo en el área de Innovación dentro de la compañía, que se aplica tanto a la línea de negocio de generación como a la de distribución de energía eléctrica.

6.1. Eficiencia Energética de las centrales termoeléctricas [EU11]

Los principales insumos utilizados como combustible para la generación de energía en las centrales termoeléctricas son recursos naturales valiosos, pero limitados, tales como el gas natural, el carbón y el petróleo. Por ello, Enersis, a través de su filial de generación, Endesa Chile, implementa soluciones para utilizar de forma óptima estas fuentes.

Eficiencia Energética de las centrales termoeléctricas de Endesa Chile

	2007	2008	2009	2010
Atacama [CC]	s/d	44,6	46,8	47,9
Bocamina [TV]	36,5	35,6	40,1	38,3
Diego de Almagro [TG]	22,6	25,3	19,7	18,4
Huasco [TG]	22,8	26,5	13,0	19,7
Quintero [TG]	n/a	n/a	n/a	30,4
San Isidro [CC]	48,3	48,2	47,8	50,9
San Isidro 2 [CC]	n/a	49,0	43,0	54,2
Taltal [TG]	31,5	29,0	26,1	28,8
Tarapacá [TG]	21,9	21,1	22,3	18,4
Tarapacá [TV]	35,5	35,9	37,3	37,1

6.2. Cambios de nivel de tensión [EN5]

Una de las medidas más importantes para abastecer de electricidad a una ciudad en constante crecimiento, sin impactar negativamente en el medio ambiente, es el cambio en el nivel de tensión.

Al subir la tensión de 12 KV a 23 KV, se aumenta la capacidad de transportar energía, lo que permite una eficiencia en el manejo del voltaje y disminuye el riesgo de alimentadores sobrecargados. Además, se aporta en la descontaminación visual de la ciudad al instalar menos cables y, por lo mismo, reducir la cantidad de trabajos que deben realizarse en terreno.

Este es un proceso de largo aliento, que en 2010 no tuvo grandes avances debido a que los esfuerzos se centraron en la normalización del suministro eléctrico tras el terremoto del 27 de febrero. No obstante, se alcanzó a desarrollar la segunda etapa de dos alimentadores pertenecientes a las SS/EE Quilicura y Pajaritos, lo que significó un aumento de un poco más de 2,5 km de red de 23 KV.

Desde el inicio de este proyecto se han reducido las pérdidas eléctricas en 4.000 MWh debido al aumento del voltaje de la red, lo que equivaldría a 1316 toneladas de CO₂ que se dejaron de emitir a la atmósfera.

6.3. 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:

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

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Energía Ahorrada en hora punta	34.500	35.600	37.915	38.500	106*	4280**	16.900

*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)

6.4. Infraestructura para vehículos eléctricos

Uno de los proyectos emblemáticos en los que se trabajó durante 2010 fue el perfeccionamiento de la infraestructura para que los vehículos eléctricos puedan circular en Santiago.

En los últimos años, algunos de los principales fabricantes de automóviles del mundo han comenzado a producir masivamente este tipo de vehículo, que próximamente serán introducidos en el mercado chileno. Es el caso de Mitsubishi, Nissan y ByD, entre otras marcas.

En vista de las futuras necesidades del mercado, en 2010 Chilectra puso en marcha el desarrollo de productos e infraestructura para crear las condiciones que incentiven la llegada de los vehículos eléctricos, que serán una realidad en el corto plazo para el mercado nacional.

De este modo, se instaló los primeros sistemas de carga -actividad que continuará en 2011- y se desplegó una estrategia que permita avanzar en el desarrollo de una infraestructura óptima para el funcionamiento de los vehículos eléctricos.

Una de las demostraciones más importantes que realizó Chilectra en esta materia tuvo lugar en el XI Salón del Automóvil, exposición que en dicho año estuvo centrada en la movilidad eléctrica.



Se estima que con estos autos el costo por kilómetro en energía eléctrica será equivalente a un cuarto del gasto actual en gasolina, lo que implica un ahorro de hasta un 75% en la movilización.

El plus de la movilidad eléctrica en una ciudad como Santiago -en la que existen altos niveles de contaminación- es que, además de realizar un mejor aprovechamiento de la energía, previene de la emisión de gases de efecto invernadero a la atmósfera, ayudando así a proteger el entorno.

7. Nueva propuesta de valor

Uno de los desafíos para 2010 fue desarrollar productos orientados a la gestión de activos y nuevas propuestas de valor para los clientes.

Durante los últimos años se ha elaborado un plan de trabajo para el desarrollo de nuevos productos, el que está alineado con los objetivos estratégicos de la compañía.

Durante 2010, como continuación de este plan, se han implementado, principalmente, los siguientes productos:

Gestión de activos	Nuevas propuestas de valor para los clientes
• Telesupervisión de Cámaras- TRIPACK • Monitoreo on-line de Redes Subterráneas MT.	• Sistema de tapas de seguridad para evitar hurto y accidentes, "Paso Seguro". • Transformadores al interior de edificios. • Obras civiles prefabricadas.

8. Cultura de la innovación

Una empresa cuyo negocio está basado en la entrega de un servicio estratégico para el país, como es el de la energía, debe asumir el compromiso de creer y evolucionar de manera constante, persiguiendo los más altos estándares, tanto en los productos entregados como en todos sus procesos.

Por eso, Enersis no se limita sólo al desarrollo de nuevas tecnologías, sino que involucra a sus trabajadores en estos valores, promoviendo entre ellos una cultura de la innovación.

La idea de incorporar iniciativas externas, del Grupo y otras organizaciones, se basa en que se requieren personas emprendedoras e innovadoras que estén detrás de ellas para que se conviertan en realidad.

Estimular la innovación

Para estimular internamente la innovación, las empresas del Grupo Enersis organizan anualmente instancias motivacionales para los trabajadores. En este contexto, Chilectra desarrolla desde 2005 una Semana de la Innovación y en 2010 puso por primera vez en marcha una Feria de Innovación.

El desarrollo de estos proyectos otorga visibilidad a los trabajadores que participan en ellos. Cuando las ideas innovadoras ofrecen una propuesta de valor para la compañía y son viables en su aplicación, se otorga a la persona responsable del proyecto un reconocimiento económico que depende del impacto que tenga la iniciativa.

Actividades	Descripción
Semana de motivación para el espíritu creativo	Desde hace seis años, Chilectra organiza esta actividad a la que se invita a personalidades para que motiven, a través de su experiencia, a los trabajadores de la empresa. La Semana de la Innovación se realizó durante el mes de agosto y también contempló la realización de talleres de emprendimiento y visitas a terreno a otras empresas.
Feria de Innovación	En 2010 se dio inicio a la primera versión de esta iniciativa en la que cada gerencia de la compañía presentó sus innovaciones. En la instancia se pudo apreciar el valor que tienen las ideas, como proyectos capaces de concretarse en productos, servicios o mejoras que son de gran valor para la empresa.
Programa Re-conocernos	Para 2010 la empresa se había planteado como desafío seguir mejorando la difusión de la innovación a través de todos los canales disponibles, con apoyo de los líderes en la materia. A fin de que los trabajadores tuvieran un conocimiento vivencial de los procesos que diariamente se realizan en la compañía, en 2010 se desarrolló el programa Re-conocernos, cuyo objetivo es fomentar la innovación a partir del conocer distintas realidades dentro de la empresa. Los participantes, guiados por un Líder de Innovación, supieron cómo trabajan, por ejemplo, el Fonoservicio, los servicios de emergencia, los de mantenimiento, los equipos de construcción y de obras. Con esto, también se refuerzan ciertos valores de corporativos, como el liderazgo, trabajo en equipo, orientación al cliente, cuidado de las personas y compromiso con la comunidad.

Programas internos de innovación

Chilectra mantiene un proceso de innovación interna llamado Crea Chilectra, a través del cual se desarrollan permanentemente ideas y propuestas de valor para la compañía y la comunidad.

En 2010 se comenzó a incorporar proyectos procedentes no sólo de los trabajadores, sino también de organizaciones externas. Esos proyectos han sido valorados, evaluados y, en algunos casos, presentados al Comité de Innovación de la compañía para que se conviertan en pilotos.

El perfil de organizaciones y personas que más han contribuido con ideas y proyectos son empresas proveedoras de Chilectra y universidades.

An aerial photograph of a coastal area. On the left, a large body of blue water meets a dark, forested mountain. A river flows from the upper right towards the center, emptying into a wide, sandy river delta. Along the edge of the delta, there is a small cluster of buildings, some with blue roofs and others with yellow roofs, surrounded by green fields. The foreground is dominated by a dense, dark green forest. A large, white, speech bubble-like shape is overlaid on the left side of the image, containing the text.

Compromiso con la
protección del entorno



1. Compromiso con la protección del entorno

Hitos 2010

- Avances en la medición de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Desafíos 2011

- Continuar con la medición de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).
- Homologar prácticas y proyectos con otros países donde opera la compañía.

1.1. ¿Cómo se vive este compromiso dentro de la empresa?

- Siendo líder en gestiones del cambio climático.
- Asegurándose que se cumplan normas de emisiones a nivel internacional.
- Posicionando el Plan de Acción para el Cambio Climático.
- Incorporando normas internacionales a la gestión de la compañía.

2. Medio ambiente: una prioridad [DMA]



La preservación del medio ambiente es un criterio integrado en la gestión del Grupo Enersis y en la toma de decisiones. Para ello identifica, evalúa y gestiona los efectos medioambientales derivados de las actividades y se esfuerza por minimizarlos.

En este terreno, comprende la necesidad de que el uso de los recursos naturales se haga sobre la base de asegurar el desarrollo de las generaciones futuras, en especial, en lo relativo al problema global de las emisiones contaminantes, puesto que la lucha contra el cambio climático es un desafío explícito de la política de sostenibilidad de la empresa.

Cumpliendo con ese desafío, hoy la empresa es líder en medición de emisiones y cuenta con diversos proyectos de generación a través de Energías Renovables No Convencionales (ERNC).

Pero su compromiso va más allá, Enersis ha avanzado también en la mejora de la eficiencia energética, en un uso racional de los recursos naturales y en la minimización de los residuos y los vertidos, entre otros impactos ambientales. Su comportamiento se basa en la mejora continua.

La apuesta ha sido la transparencia, la innovación y por supuesto, el diálogo con sus grupos de interés.

[4.11] Para cumplir con esta prioridad por el cuidado del entorno, Enersis lleva a cabo diversas iniciativas que son parte de su política medioambiental, las cuales cumplen con instalar medidas de precaución con respecto al medio ambiente.

Estas herramientas son ejecutadas bajo la base del cumplimiento riguroso de la normativa establecida por las autoridades ambientales del país, tanto en sus proyectos de generación como de distribución de energía.

Las iniciativas que el Grupo lleva a cabo son las siguientes:

- Acuerdos voluntarios con las instituciones y las asociaciones ecologistas y profesionales.
- Sistemas de gestión medioambiental certificados por el estándar internacional ISO 14.001, y que apuntan a la mejora continua de las prestaciones y de la organización medioambiental.

- Un sistema periódico de adquisición de datos medioambientales, que garantiza el control de las prestaciones de las diversas actividades industriales.
- Actividades de sensibilización y de formación medioambiental para los colaboradores, destinadas a la divulgación interna de las iniciativas y a incrementar las competencias y la profesionalidad de los empleados.
- Implementación de portales dedicados a la difusión de la cultura medioambiental y a la promoción de las iniciativas de Enersis en el territorio.

2.1 Consumo de materiales

[EN1] El consumo de materiales en el Grupo Enersis, proviene tanto de las operaciones de Endesa Chile como de Chilectra.

En el caso de la empresa generadora, los materiales utilizados por Endesa Chile se relacionan con el consumo de agua y combustibles.

El caso de Chilectra, el consumo de materiales está determinado por la demanda, es decir, su utilización cambia y se renueva según sea requerido.

Materiales usados por Chilectra

	2006	2007	2008	2009	2010
Transformadores de distribución (un)	194	318	278	211	117
Cobre (ton)	1.219	285	585	394	402
Aluminio(ton)	433	161	571	711	532
Papel(ton)	322	291	280	346	361
Cruceta de hormigón(un)	921	1.516	5.564	3.285	4435
Cruceta de madera (un)	5.143	840	250	346	295
Cruceta de fierro galvanizado(un)	972	858	468	310	5922
Poste de hormigón armado(un)	7.414	3.729	6.736	5.371	8033

2.1.1 Materiales reutilizados

[EN2] Debido al tipo de negocio que ejerce Enersis, en el cual se desarrollan diversos procesos y estándares de seguridad que deben cumplirse, no le es posible utilizar grandes cantidades de material reciclado. Particularmente, en el segmento de generación, no se utilizan materias primas que sean residuos de otros procesos e industrias.

En tanto, en el sector de distribución, se realiza un proceso de reutilización del aceite dieléctrico, mediante el cual es posible restituirle las características que lo hacen útil para las actividades eléctricas. Al reutilizarlo se evita la compra y consumo de grandes cantidades de aceite nuevo, lo que permite cuidar los recursos naturales y financieros, y reducir los desechos al medio ambiente.

Reutilización de aceite dieléctrico (EN2)

	2007	2008	2009	2010
En transformadores en Servicio	55.600	89.000	33.150	57.000
Aceite Usado Tratado en Planta	41.000	49.000	45.800	54.288
Total	96.600	138.000	78.950	111.288

De esta manera durante 2010 se reutilizaron más de 110.000 Lt. de aceite dieléctrico, representando un 2,5% del total de aceite instalado en Chilectra.



2.1.2 Consumo directo e indirecto de energía

[EN3] El Grupo Enersis mide su consumo de energía, según la actividad del sector: generación o distribución. Dicha evaluación se segmenta debido a las grandes diferencias que se le da en el uso y a las cantidades involucradas.

En cada central de generación, la energía consumida corresponde a producción propia, utilizando para ello insumos como el gas natural, el carbón y el petróleo.

Consumo de materias primas en las instalaciones de Endesa Chile (2009-2010)

	Carbón (GJ)	Gasoil (diésel) (GJ)	Gas natural (GJ)	Fuel oil (petróleo pesado N° 5 y 6) (GJ)
2009	18.755.412	23.093.695	36	50.520
2010	12.380.004	8.421.457	47	4.032

La empresa está consciente de la importancia que tiene un uso eficiente de las materias primas en la mitigación de impactos al medio ambiente.

[EN4] Para notificar el consumo indirecto de energía, es necesario también dividir dicha medición, según el rubro del sector eléctrico. En el caso de la generación, actividad ejercida por la filial Endesa Chile, se estipula que la empresa no compra electricidad para sus instalaciones productivas, ya que la genera.

Sin embargo, en términos de distribución, la filial Chilectra, por la naturaleza de su sector, necesita comprar la energía.

Por ende, el consumo indirecto del Grupo Enersis se compone principalmente de energía que proviene de fuentes hidroeléctricas, con una participación importante de fuente termoeléctrica a carbón. Estas proporciones corresponden a la generación de la energía entregada al Sistema Interconectado Central (SIC).

Carbón	Diesel	Gas	Hidro	Otros Comb
20,3%	11,9%	16,8%	49,2%	1,9%

Chilectra: consumo indirecto de energía en instalaciones (Gj)

Tipo	2009	2010
Oficinas comerciales	3.492	3.492
Oficinas administrativas	7.812	8.208
ss/ee	17.316	16.596
Total	28.656	28.296

Chilectra ha mantenido el nivel de consumo eléctrico en sus instalaciones desde el año pasado, situándose en 2010 en los 28.296 Gj.

2.1.3 Proyectos para la reducción del consumo de energía

[EN5] [EN6] El Grupo Enersis posee una serie de iniciativas orientadas a fomentar las mejores prácticas y tecnologías para la reducción del consumo energético en el edificio corporativo. Por ello, se puso en marcha el Sistema de Iluminación y Clima.

Proyecto de iluminación: El consumo pre-actividad, en 2007 era de 1.219.442kWh, el consumo post-actividad fue de 818.904 kWh, logrando un 33% de consumo de energía.

Proyecto de clima: Este proyecto está en etapa de evaluación. Se estima que se produzca un ahorro de 2.315.015kWh al año. Existen iniciativas destacadas en los dos ámbitos de negocios de Enersis.

2.1.3.1 Iniciativas en el sector de distribución

Las iniciativas del Grupo Enersis en la oferta de productos energéticamente eficientes se concentra en el sector de distribución, debido a que está en mayor contacto con los clientes finales.

Por ello, Chilectra cuenta con ciertos servicios tanto para sus clientes residenciales como industriales.

Iniciativas de Endesa Chile

- Administración de Desvíos de Eficiencia Operativa: Proyecto tecnológico aplicado en las centrales de generación de Endesa LATAM (América Latina). Su objetivo es corregir los desvíos de los procesos productivos.
- Rehabilitación y repotenciación de unidades hidráulicas: Proyecto de eficiencia energética, destinado a incrementar el rendimiento de las turbinas hidráulicas mediante la incorporación de nuevas tecnologías.
- Implementación de medidas de Eficiencia Energética en las centrales de generación: Actualmente se están evaluando iniciativas, con el objeto de proponer un plan de eficiencia energética, a implementarse el 2011.
- Difusión del concepto de Eficiencia Energética entre trabajadores y comunidad.

Iniciativas de Chilectra

- Cambio en el nivel de tensión:
Al subir la tensión de 12 KV a 23 KV, se aumenta la capacidad de transportar energía, lo que permite una eficiencia en el manejo del voltaje y disminuye el riesgo de alimentadores sobrecargados. Además, se aporta en la descontaminación visual de la ciudad al instalar menos cables y reducir la cantidad de trabajos que deben realizarse en terreno.

Oferta de servicios de eficiencia energética para los clientes residenciales

- **Full Electric:** La iniciativa se define en base al uso de la electricidad para la provisión de todas las necesidades energéticas que posee un hogar, tales como la calefacción, equipamiento de cocina, agua caliente sanitaria y climatización.

- **Full Led:** El proyecto tiene el fin de otorgar soluciones de iluminación ornamental en base a la tecnología LED. Esto permite la reducción de hasta un 80% en el consumo de energía, en comparación con las ampollitas incandescentes, entre otros beneficios.

Oferta de servicios de eficiencia energética para los clientes industriales

- **Full Eficiencia:** Es un servicio de monitoreo de centrales térmicas que permite a las empresas mejorar su estándar y eficiencia. Chilectra ofrece dos variantes para la medición de parámetros energéticos: online e in situ. En el caso de esta última, se realiza bajo una petición puntual del cliente para medir las exigencias de los procesos o máquinas que tiene implementados.

- **Full Ambiental:** Mediante este beneficio, la empresa ofrece acciones directas para la reducción de emisiones de CO₂. Esto se logra mediante la implementación de Eficiencia Energética (EE) o Energías Renovables (ERNC) en la empresa cliente.

En 2010, Chilectra concluyó negocios con la Clínica Santa María y el Hospital del Trabajador Santiago. En ambas instalaciones se realizarán cálculos de la Huella de Carbono para sus instalaciones.

2.1.3.2 Campañas de reducción de energía

[EN7] Por medio de la filial de distribución, Enersis enfrenta el desafío de reducir el consumo indirecto de energía. Esto se comprueba a través de las operaciones regulares de la empresa, al tratar de incorporar cambios internos en el patrón de uso del agua, la energía y en la práctica del reciclaje.

Durante 2010, se incorporó la campaña denominada "El Cambio Climático es una realidad, enfrentémoslo", la que también incluye una acción interna sobre el reciclaje de residuos.

Asimismo, se comenzó a trabajar en conjunto con el resto de las empresas del Grupo Enersis con la finalidad de optimizar los recursos invertidos, explotar las sinergias existentes entre las distintas empresas y ampliar el alcance del impacto ambiental de estas campañas.

Mediante esta iniciativa, la empresa observó una moderada reducción en el consumo de energía, al comparar el 2009, 7,96 GWh, y el 2010 7,86 GWh.

Durante 2010, también se comenzó a trabajar en conjunto con el resto de las empresas del grupo Enersis, con la finalidad de optimizar los recursos invertidos, explotar las sinergias existentes entre las distintas empresas y ampliar el alcance del impacto ambiental, de estas campañas.

1.2 ¿Cómo utilizamos el agua?

[EN8] [EN9] En 2010 Enersis alcanzó un consumo aproximado de 490.390.000 m³ de agua, los cuales fueron destinados al consumo de sanitario y, mayoritariamente, a la operación de refrigeración de las centrales térmicas. Sin embargo, en este último caso, el agua es devuelta a su medio original, ya que es extraída de ríos, mar, estuarios o pozos.

Es decir, la mayor parte de la captación de agua que consume el Grupo Enersis, específicamente, en el sector de generación, se destina a operaciones de refrigeración y turbinas, tras lo cual esta agua es devuelta a su medio de origen. Por esto, la captación realizada durante 2010 no afectó de forma significativa las fuentes de agua.

En el caso de las centrales hidroeléctricas, existe un uso no consuntivo del agua, que refiere al agua que pasa por las turbinas y luego es devuelta a su depósito o cauce.

Es decir, no existe pérdida alguna o modificaciones en las características fisicoquímicas.

Consumo de Agua

Año	Consumo de agua (Dm³/año)	Agua de refrigeración (Hm³/año)
2009	5.096	886,7
2010	6.885	490,3

En tanto, el agua sanitaria posee sistemas de tratamiento que cumplen con la legislación.

2.2.1 Vertimiento total de aguas residuales

[EN21] Debido a la naturaleza del Grupo Enersis, este debe reportar sus vertimientos totales de aguas residuales mediante sus filiales Endesa Chile y Chilectra.

En el caso de Endesa Chile, sus centrales térmicas utilizan agua que extraen de ríos, mar, estuarios o pozos, de acuerdo las concesiones marítimas o los derechos de agua y luego, son devueltas al medio, cumpliendo o superando la normativa con respecto a la contaminación aceptada en las aguas descargadas.

Tal como se mencionó, las aguas que se utilizan para los sistemas de refrigeración después de ser usadas, son devueltas sin modificaciones fisicoquímicas. Es por eso, que la captación de agua con este objetivo, no afecta las fuentes de agua en forma significativa.

Durante 2010, se han realizado monitoreos periódicos, de acuerdo con los compromisos con la autoridad, los cuales han tenido resultados satisfactorios al encontrarse las variables evaluadas dentro de los límites permisibles de la legislación vigente.

Hábitats protegidos o restaurados

Como parte de su Plan Estratégico de Sostenibilidad, Enersis considera como uno de sus objetivos estratégicos el avanzar en la gestión de la conservación de la biodiversidad, por medio de (1) la integración de la conservación de la biodiversidad en la operación y (2) la creación de una cultura interna de conservación de la biodiversidad.

Con respecto a la conservación de la biodiversidad (1), se destaca la labor de la Fundación San Ignacio del Huinay, creada en 1998 e impulsada por Endesa Chile en conjunto con la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV).

La iniciativa es una institución privada sin fines de lucro que busca defender y preservar el patrimonio biogeográfico de la región de los fiordos australes.

La entidad consta de un terreno de casi 34.000 hectáreas, ubicadas en la comuna de Hualaihué, Región de Los Lagos, Chile. Se extiende entre el fiordo Comau o Leptepu, en la provincia de Palena, y el límite fronterizo con la República de Argentina. Su ubicación corresponde a la Provincia Biogeográfica Magallánica y, específicamente, a una zona altamente representativa de los fiordos continentales de la Patagonia Norte.

Este proyecto consiste en el desarrollo de investigación científica en tres ejes:

- 1) Preservación de la biodiversidad
- 2) Investigación científica básica
- 3) Apoyo a la comunidad local



	2009	2010
Industrial	90.394.066,70	60.173.752,64
Sanitario	7.255,75	50.970,40
Total	90.401.322,45	60.224.723,04

2.3 Preservación del patrimonio biogeográfico

[EN12] **[EN13]** Para las principales filiales de Enersis, Endesa Chile y Chilectra, el cuidado del hábitat y la biodiversidad es una preocupación constante, sobre todo porque algunas de sus instalaciones y áreas de influencia se encuentran en áreas protegidas o en zonas con alta biodiversidad no protegidas.

En el caso concreto de Chilectra, los posibles efectos sobre la biodiversidad del sector intervenido, se asocian principalmente a la construcción de Líneas de Subtransmisión.

Para prevenir y contrarrestar estos efectos se realiza un análisis de riesgo ambiental y en su sistema de Gestión Ambiental basado en la ISO 14.001, este último renovó en 2010 su certificado obtenido en 2005.

La ejecución de estas actividades entrega un enfoque sistemático para detectar y mitigar impactos medioambientales.

Todos los proyectos de Subtransmisión, deben ser evaluados por el Servicio de Evaluación Ambiental (SEA) que considera, dentro de sus requerimientos, los planes adecuados de mitigación reparación o compensación ambiental en caso de ser necesario.

2.3.1 Acciones para manejar los riesgos en biodiversidad

[EN14] En términos generales, el Grupo Enersis ha definido una serie de acciones para manejar los riesgos en la biodiversidad. Así se creó el Programa de Conservación de la Biodiversidad. Entre sus focos se encuentra el conocer las características ecológicas de los terrenos naturales en que se encuentra la compañía, establecer el valor ecológico y el estado de conservación de los terrenos naturales de la empresa, además de fomentar la investigación de especies animales o vegetales con problemas de conservación que se encuentren dentro de los terrenos naturales de la sociedad, entre otros.

2.3.2 Especies afectadas

[EN15] Se ha identificado a las especies afectadas amenazadas de extinción que habitan en los lugares en que opera Endesa Chile, estas son:

Tipo	Especie	Central
Mamíferos	Huemul (<i>Hippocamelus bisulcus</i>)	C.H. El Toro
Aves	Garza cuca (<i>Ardea cocoi</i>)	C.H. Rapel
	Loro trichahue (<i>Cyanoliseus patagonus</i>)	C.H. Pehuenche
Peces	Tollo de agua dulce (<i>Diplomystes nahuelbutaensis</i>)	CC.HH. Pangue y Ralco
	Bagrecito (<i>Trichomycterus chiltoni</i>)	CC.HH. Pangue y Ralco
	Carmelita de Concepción (<i>Percilia irwini</i>)	CC.HH. Pangue y Ralco
Flora	Cactus (<i>Eulychnia castanea</i>)	C.H. Taltal
	Cactus (<i>Eulychnia iquiquensis</i>)	P.E. Canela
	Carica (<i>Carica chilensis</i>)	P.E. Canela
	Calydorea (<i>Calydorea xiphioides</i>)	P.E. Canela

C.H.= Central hidroeléctrica

P.E.= Parque eólico

2.4 Generación de residuos

[EN22] Los residuos derramados o evacuados por Grupo Enersis constituye la suma de los desechos de Endesa Chile y Chilectra. Así, esta tabla muestra gráficamente como se distribuyen:

Generación de residuos industriales (ton)

	2009	2010
Total residuos peligrosos	715	448
Total residuos no peligrosos	30.039	4.742
Total residuos peligrosos y no peligrosos	30.754	5.190

Del total de residuos, aproximadamente un 10% corresponde a residuos peligrosos, y el restante 90% a residuos no peligrosos. Dentro de los residuos peligrosos se encuentran elementos contaminados con aceite, aceite y baterías, mientras que los no peligrosos se componen de restos vegetales y escombros.

A esto se suma la generación de 49.808 toneladas de residuos inertes, que corresponden principalmente a cenizas y escorias de las centrales de carbón.

2.5 Accidentes significativos

[EN23] Durante 2010, se puso énfasis en la evaluación de la implementación de los procedimientos para controlar los derrames de aceites, incorporando simulacros de accidentes de impacto ambiental para que los trabajadores sepan qué se debe hacer en cada caso, en coherencia con las normas que la compañía ha definido dentro del Plan de Gestión Ambiental para redes de Media Tensión.

En total, durante 2010 se constataron 21 eventos relacionados con derrames, generando 1.888 litros de aceite contaminado. Del total de derrames, 20 corresponden al sector de distribución.

No obstante, la mayoría de estos accidentes fueron provocados por terceros. Es decir, producto de accidentes vehiculares en los que se colisiona la postación del tendido eléctrico.

Como consecuencia, los transformadores que van en los postes, dejan escapar el aceite dieléctrico que contienen, constituyendo este evento, una emergencia ambiental.

El único evento de derrame registrado en las operaciones de generación tuvo un volumen de 40 litros, localizándose en la bocatoma del río Polcura (C.H. El Toro).

2.6 Eliminación de PCB

[EN24] Si bien el Grupo Enersis no se relaciona directamente con el transporte de bifenilos policlorados (PCB, por sus siglas en inglés), su filial Endesa Chile, ha desarrollado iniciativas con respecto a este tema, por ello y debido a la naturaleza de la empresa, el Grupo reporta a través de esta filial.

De acuerdo con la legislación nacional e internacional, Endesa Chile continuó con el "Plan estratégico de eliminación de PCB en Endesa Chile y en sus empresas filiales en Sudamérica". Éste se elaboró para dar cumplimiento a la eliminación de los equipos contaminados con PCB, en concentraciones superiores a los 50 ppm, los que serán dispuestos en instalaciones europeas habilitadas para la eliminación segura de estas sustancias.

Para ello se contrató una empresa especializada que cuenta con todos los permisos requeridos por las autoridades nacionales para el sellado, transporte terrestre, almacenamiento temporal y despacho vía marítima a una planta de disposición final



en Europa, que entrega un registro válido para ser presentado a las autoridades ambientales locales.

Durante 2010 no hubo eliminación de PCB, principalmente porque no se llevaron a cabo procedimientos para el cambio de transformadores y condensadores.

2.7 ¿Cómo se mitigan los impactos?

[EN26] Ambas filiales del Grupo Enersis, Endesa Chile y Chilectra, demuestran un enfoque particular sobre las iniciativas de mitigación de impactos.

El denominador común tiene que ver con el código de ética de Enersis en el que se establece la promoción de herramientas de gestión ambiental que estén certificados conforme al estándar internacional ISO 14.001, y que apuntan a la mejora continua de las prestaciones y de la organización medioambiental.

El enfoque de Endesa Chile

En Endesa Chile las iniciativas de mitigación se enmarcan en los Estudios de Impacto Ambiental (EIA), en el cual se identifican los impactos ambientales junto con la definición de medidas de prevención y mitigación. Este estudio se enmarca en el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA).

Además, para mantener un riguroso monitoreo de los impactos ambientales se efectúan procedimientos establecidos por los sistemas de gestión ambiental, implementados y certificados en la Norma ISO 14.001.

También se ejecutan planes de seguimiento de los compromisos ambientales establecidos por el permiso ambiental del proyecto, previo a la construcción.

El enfoque de Chilectra

Chilectra siempre se ha preocupado de implementar acciones directas para el control de sus aspectos e impactos ambientales.

Sistemas colectores de aceites fosos y piletas en subestaciones:
Implementación de un sistema para mitigar la contaminación producida por derrame de aceite.

Tratamiento de pasivos ambientales en subestaciones: Durante 2010 se llevó a cabo el tratamiento de los pasivos ambientales en siete subestaciones, dando así cumplimiento a los estándares del SGA bajo la Norma ISO 14.001. (Los pasivos ambientales agrupan: Equipos propios de las Subestaciones no utilizados o dados de baja, postes de media tensión, restos de cables y tubos, escombros, etc.) Se retiraron 77 m³ de pasivos ambientales.

Arborización en subestaciones: El Plan Regulador de la Región Metropolitana de Santiago, establece que todas las subestaciones construidas después de noviembre de 1994 deben considerar un área arborizada de 20 m. en todo su perímetro interior.

2.7.1 Minimización de impactos

[EN29] Las actividades que involucran transporte de bienes y personas son parte esencial de los negocios que llevan a cabo las filiales del Grupo Enersis en Chile. Tal como es sabido, la movilización produce externalidades negativas, las cuales han sido identificadas como contaminación acústica y ambiental, esta última en la forma de emisiones de CO₂.

Contaminación acústica

En términos de contaminación acústica, el Grupo reporta mediante su filial Endesa Chile. El ruido asociado al transporte y uso de maquinaria proviene principalmente del funcionamiento de los motores de combustión y a la utilización de las bocinas. Para minimizar el impacto se han establecido las siguientes medidas:

- Mantener en buen estado los silenciadores en motores de combustión y cambiar las unidades defectuosas;
- Preferir el uso de vehículos y maquinaria que generen menor ruido;
- Evitar realizar aceleraciones en vacío y bocinazos innecesarios;
- Restringir la velocidad de los vehículos cuando transiten dentro de centros poblados; y
- Prohibir que los vehículos estacionados mantengan encendido el motor, a menos que sea estrictamente necesario.
- Minimizar el impacto del ruido provocado por los motores de combustión y las bocinas de las maquinarias, durante la etapa de construcción de una central.

Emisiones de CO₂

En cuanto a las emisiones de CO₂, el Grupo reporta mediante su filial Chilectra, la cual estima que el total de emisiones de CO₂ por concepto de transportes, diferenciando entre la flota que es contratada por Chilectra y la flota directamente utilizada por los colaboradores.

Estimación de emisiones de CO₂ en transportes de Chilectra [EN16]

	Cantidad de vehículos			Ton de CO ₂		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Flota contratada por Chilectra	177	168	132	813	683	610
Flota Utilizada por los colaboradores de Chilectra	217	223	269	2.750	3.431	3.653

2.8 Inversiones y gastos ambientales

[EN30] Las inversiones y gastos ambientales del Grupo Enersis corresponden a la sumatoria del financiamiento realizado durante 2010 por sus filiales Endesa Chile y Chilectra.

Inversiones y gastos ambientales de Endesa Chile en US\$

Inversiones ambientales (US\$)	Gastos ambientales (US\$)	Total (US\$)
315.811	5.357.177	5.672.988

Los montos de inversión manejados por Endesa Chile con relación al medioambiente disminuyeron en relación al periodo anterior en aproximadamente un 80%, lo que se explica porque actualmente no existe en construcción ninguna instalación que requiera grandes montos de inversión.

Por su lado, los gastos aumentaron en un 18%, demostrando la estabilidad del compromiso de Endesa Chile con la protección del entorno.

En cuanto a lo realizado por Chilectra, se destacan dentro de sus proyectos de inversión:

- Mejoras en la red de distribución: Incorporación de Spacecab y Cable pre ensamblado.
- Mejoras en Subestaciones y líneas de Alta Tensión.

En cambio, el gasto ambiental se destinó principalmente a:

- Mantenimiento de Redes de Alta Tensión: Roce de cobertura vegetal, poda de árboles, mantención de jardines y control de maleza, en las Subestaciones.
- Mantenimiento de redes de distribución: Poda y tala de árboles en baja y media tensión.



3. Enersis y su desafío con el Cambio Climático

[EC2] Durante el último siglo las variaciones del clima han revelado un abrupto aceleramiento, causando alteraciones en el planeta. Este fenómeno, más conocido como calentamiento global o cambio climático, consiste básicamente en el incremento de las temperaturas medias de la Tierra.

Las teorías sobre la causa de este fenómeno son muchas, pero hasta el minuto, ninguna es certera. Sin embargo, se descubrió una relación directa entre el cambio climático y el aumento de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), provocado principalmente por las sociedades industrializadas.

Esto quiere decir que, al incrementar el consumo de energía eléctrica, proporcionalmente aumenta la convivencia entre las diversas fuentes para abastecer esa demanda. Lo que plantea grandes desafíos medioambientales al sistema energético.

El mercado eléctrico es altamente complejo, considerando la particularidad de cada uno de los países, y las implicancias directas que tendrían los efectos progresivos del cambio climático, los que no son simples de evaluar.

Bajo este escenario, el Grupo Enersis aborda el cambio climático como uno de los dos retos de su Plan de Sostenibilidad, entendiendo que una transformación en el medio ambiente también implica cambios en la manera de interactuar con él, por lo que esto no puede quedar excluido de sus procesos de toma de decisiones.

De esta manera, la empresa realiza de forma regular un análisis de los riesgos asociados con este fenómeno y su impacto en la producción, operación y comercialización de energía en la región, los que son integrados en las proyecciones de la compañía.

3.1. La innovación como medida ante cambio climático

Enersis considera que es necesario tomar un papel activo en la innovación del rubro, para así contrarrestar de forma eficiente los efectos negativos del cambio climático.

En el ámbito de la generación, esto significa impulsar el desarrollo de tecnologías nuevas para la generación de electricidad, sobre la base de fuentes renovables no convencionales, colaborando tanto a la diversificación de la matriz energética del país como al aprovechamiento de las opciones menos contaminantes.

Con esto, se planea alcanzar una posición de liderazgo en energías renovables, optimizando la explotación de las fuentes tradicionales desde un punto de vista ambiental y económico y aprovechando las oportunidades de negocio que generen los mercados relacionados con el cambio climático.

Para ello, Enersis considera necesario:

- Incrementar la capacidad instalada en centrales hidráulicas.
- Definir y desarrollar una cartera de proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL) que ayuden a rentabilizar inversiones en nuevas instalaciones de generación, o mejorar las ya existen, a través de la comercialización de créditos de emisiones de CO₂, ya sea a empresas del Grupo como a cualquier otro inversor externo.

3.2 Medición de las emisiones

[EN16] El Grupo Enersis, mediante sus empresas Endesa Chile y Chilectra, tiene emisiones de distinto tipo, que responden a la naturaleza de sus compañías. Sin embargo, se puede hacer una estimación del total de emisiones de CO₂ que emana el Grupo, la cual suma un poco más de 4 millones de toneladas de CO₂. Dicha cifra, se redujo en un 26% con respecto a 2009. Es decir, de más de un cuarto de ellas.

Emisiones de CO₂ del Grupo Enersis (ton)

	2009	2010
Total	5.464,628	4.035,039

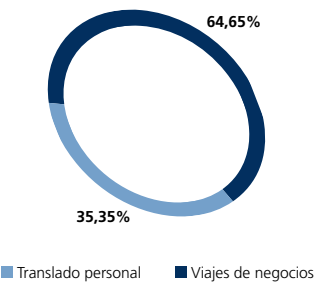
De ellos, 7.423 toneladas corresponde a Chilectra, en donde se cuentan sus emisiones por uso de combustibles para el transporte y el consumo de energía eléctrica.

El resto corresponde a las emisiones de Endesa Chile, de las cuales prácticamente la totalidad tienen que ver con la operación de centrales termoeléctricas.

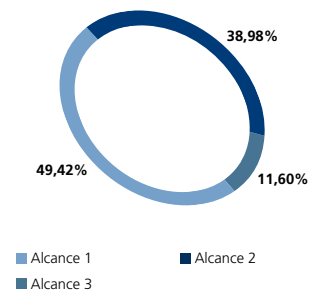
[EN29] A su vez, Endesa Chile mide sus emisiones de acuerdo a la Norma General de Emisiones Atmosféricas, tanto en sus centrales termoeléctricas como en el resto de las filiales de la compañía. Sin embargo, Chilectra utiliza la metodología desarrollada por The Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol).

Los resultados por fuente de emisión son los siguientes:

Emisiones indirectas de CO₂



Emisiones en las oficinas corporativas de Endesa Chile, por alcance



3.2.2.1 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero

[EN17] En 2010, Enersis realizó la medición de las emisiones indirectas de CO₂, para lo cual contó con la asesoría de una empresa externa. En este cálculo se consideró las emisiones generadas por los viajes de negocio y el traslado del personal.

Los viajes de negocio corresponden a los viajes aéreos, nacionales e internacionales, realizados por el personal de Enersis. El traslado del personal consiste en el desplazamiento que debe realizar cada trabajador desde su vivienda al edificio corporativo de Santa Rosa 76 en Santiago; esta información se obtuvo por medio de una encuesta realizada al personal de Enersis que trabaja en Santiago, donde se le consultó en qué comuna vive y el medio de transporte que utiliza para desplazarse de su casa a la oficina.

Durante 2010, el total de emisiones indirectas, generadas por estas fuentes, fue de 1.447,84 tCO₂e/año. Alrededor de dos tercios del total de las emisiones indirectas corresponden a los viajes de negocios.

[EN20] Debido a que sólo es posible medir las emisiones atmosféricas brutas de Endesa Chile, Enersis reporta a través de su filial dichas emanaciones.

Emisiones atmosféricas brutas por operación de centrales térmicas (ton)

Tipo de emisión	2009	2010
NOx	10.069,30	6.570,60
SOx (SO ₂)	10.781,60	7.359,50
PM10	1.367,10	1.320,90

3.2.3 Iniciativas contra el Cambio Climático

La incorporación del planteamiento de disminución de gases invernadero en el Grupo está en una fase de crecimiento exponencial, en cuanto a aprendizaje, acciones y contribuciones, pero ya es posible distinguir resultados de lo que se ha ido construyendo con los proyectos que se ejecutaron este 2010.

[EN18] La reducción de las emisiones de CO₂ del Grupo Enersis se construye a partir de los datos específicos que entrega Endesa Chile y Chilectra. La reducción alcanzada en 2010 se logró al poner en marcha diferentes actividades que son implementadas por cada filial.

Reducción en emisiones de CO₂ (ton) (2010)

Endesa Chile	Chilectra	Grupo Enersis
179.608	2.760	182.368

Durante 2010, los proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL), ejecutados por Endesa Chile, avanzaron en diversas etapas, en las que destacan los siguientes hitos.

Parque eólico Canela	En 2009 la Oficina de Cambio Climático de las Naciones Unidas aprobó el registro del proyecto Canela en el circuito MDL, con lo cual reconoce que esta iniciativa podrá verificar y comercializar las emisiones de gases de efecto invernadero que evitará durante su vida útil.
Parque eólico Canela II	Segundo gran proyecto de ERNC de Endesa Chile, puesto en marcha a fines de 2009. Se comenzó con las gestiones para su validación.
Minicentral hidroeléctrica Ojos de Agua	En 2009 se iniciaron las gestiones para la verificación de las emisiones de gases de efecto invernadero evitadas por la minicentral hidroeléctrica Ojos de Agua durante el período anterior. El objetivo es certificar y comercializar dichas reducciones en el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL).

Paralelamente, Chilectra ejecutó diversas actividades que ayudan a reducir las emisiones de gases en forma indirecta. Entre ellas se destacan: la iniciativa GEI como, las Campañas contra el Cambio Climático (Eficiencia Energética y Reciclaje) e Implementación de ecochilectra y la promoción de las energías alternativas, a través de Solar Electric.



Compromiso con la
salud, la seguridad y
el desarrollo personal
y profesional de los
trabajadores



1. Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de los trabajadores

Hitos 2010

- La política de protección a la vida del Grupo Enersis se extiende a proveedores y contratistas en temas de seguridad.
- Desarrollo de auditoría y levantamiento de procedimientos y modelos de Seguridad Laboral.
- Plan Actúa Seguro.
- Plan de Tolerancia Cero Accidentes en materia de seguridad laboral.

Desafíos 2011

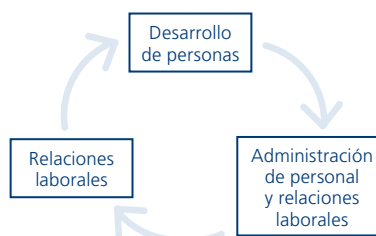
- Seguir mejorando el clima laboral.
- Reforzar los sistemas y modelos de gestión del talento y liderazgo de personas.
- Promover la igualdad de oportunidades y apoyar la integración de personas con discapacidad.

1.1. ¿Cómo se vive este compromiso dentro de la empresa?

- Preocupándose del desarrollo personal y profesional de las personas que componen el Grupo Enersis.
- Garantizando las mejores condiciones de seguridad y salud en el trabajo.
- Velando por la igualdad libertad de expresión e igualdad de oportunidades.
- Ofreciendo espacios para la conciliación de la vida familiar y laboral.

2. Un modelo integrado [DMA]

Enersis realiza una gestión centralizada de sus políticas de Recursos Humanos. Su diseño e implementación se ordena de acuerdo a tres ejes estratégicos:



Hace ya dos años que se trabaja con este modelo, el cual ha sido replicado en toda América Latina y ha permitido que estructuralmente la gestión de Recursos Humanos se viva de la misma forma en todas las empresas y países que integran el Grupo Enersis. Este ha sido un paso importante, que ha facilitado trabajar compartiendo los mismos criterios y objetivos.

Desde que se conformó el Grupo, ha se ha mantenido vigente, como un requisito sine qua non, el respeto a los derechos humanos y de los trabajadores. En este sentido, la empresa se ha acogido a los principios promulgados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Pacto Global. Dichos estándares son la base sobre la cual Enersis estructuró su política de Recursos Humanos, la cual hoy en día sitúa a la empresa un paso adelante de otras multinacionales.

Como resultado de la incorporación de estos principios supranacionales, los niveles de conflictividad de Enersis con los gremios son mínimos.

Aspectos como la diversidad, igualdad y equilibrio entre la vida laboral y personal, son temas en los cuales se han logrado avances progresivos e importantes, a través de la introducción de políticas y prácticas concretas y cotidianas al interior de la compañía.

Las Directrices de la OCDE

Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales son recomendaciones dirigidas por los gobiernos a las empresas, las cuales enuncian principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable, compatible con las legislaciones aplicables. La vocación de las Directrices es garantizar que las actividades de esas empresas se desarrollen en armonía con las políticas públicas, fortalecer la base de confianza mutua entre las empresas y las sociedades en las que desarrollan su actividad, contribuir a mejorar el clima para la inversión extranjera y potenciar la contribución de las empresas multinacionales al desarrollo sostenible.

2.1 Las personas que integran el Grupo Enersis

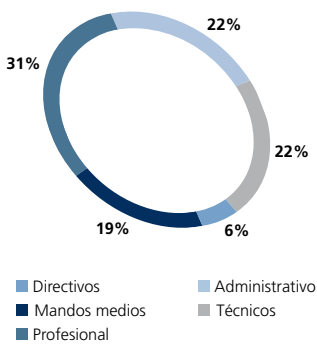
Consciente de su valor e importancia, Enersis se esfuerza día a día por promover la adhesión entusiasta de los trabajadores al proyecto empresarial, garantizando la seguridad integral y la salud de sus personas; velando por su desarrollo personal y profesional; aportando en la conciliación de su trabajo con la vida familiar; y creando un entorno laboral donde prime un ambiente de confianza, colaboración y trabajo en equipo.

Adicionalmente, Enersis asegura la integridad física, psicológica, ética y moral; la dignidad individual y la igualdad de oportunidades entre sus trabajadores, generando unas condiciones de trabajo sin discriminaciones por razones de raza, género, tendencia política o creencia religiosa.

Igualmente, actúa de tal modo que en el entorno laboral no se produzcan episodios de intimidación o acoso. No se toleran solicitudes o amenazas dirigidas a inducir a las personas a actuar en contra de la ley o del Código Ético, o a adoptar comportamientos lesivos para las convicciones y preferencias morales y personales de cada uno.

Estos valores forman parte de una cultura organizacional, basada en el compromiso, el respeto y la excelencia, que es compartida por todas las personas que trabajan en Enersis.

Dotación de trabajadores del Grupo Enersis, por estamento



2.2. Organización de los Recursos Humanos [LA1] [LA13]

En 2010 el total de personas que componen el Grupo Enersis sumó 1.635 trabajadores en Chile, incluyendo la dotación de personal de sus dos principales filiales, Endesa Chile y Chilectra. De este número, un 44% del total pertenecen a Chilectra y un 37% a Endesa Chile, mientras que Enersis S.A. contabilizó un 19% del personal en su plantilla.

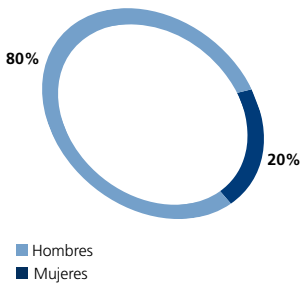
La mayoría de los trabajadores del Grupo Enersis pertenecen a la categoría Profesional, con un 31%, mientras que un 6% son Directivos.

Dotación de trabajadores del Grupo Enersis por categoría (2010)

	Enersis S.A.	Endesa Chile	Chilectra S.A.	Total
Directivos	30	29	23	82
Mandos medios	53	94	113	260
Profesional	127	257	327	411
Administrativo	95	52	146	293
Técnicos	4	175	110	289
Total	309	607	719	1.635

En relación al tipo de contrato¹, el 99% de los trabajadores del Grupo Enersis están contratados a plazo indefinido. Sólo 10 personas tienen contrato a plazo fijo.

Distribución de trabajadores según el sexo



Dotación de trabajadores del Grupo Enersis por tipo de contrato (2010)

	Enersis S.A.	Endesa Chile	Chilectra S.A.	Total
Plazo fijo	6	4	-	10
Plazo indefinido	303	603	719	1625

Distribución de trabajadores según el sexo

De de los 1.635 trabajadores que actualmente se desempeñan en el Grupo Enersis, el 80% son hombres y 20% son mujeres.

La empresa con mayor número de mujeres trabajadoras es Chilectra, donde la mayor parte de ellas son profesionales, luego administrativas y en, menor grado, ejecutivas.

Dotación del personal del Grupo Enersis según sexo y estamento (2010)¹⁷

	Hombres	%	Mujeres	%	Total empleados	%
Ejecutivos	78	4,77	5	0,3	83	5,07
Mandos medios	234	14,31	26	1,59	260	16
Profesionales	548	33,51	162	9,9	710	43,42
Técnicos	284	17,37	5	0,3	289	17,67
Administrativos	166	10,15	127	7,76	293	18
Total empleados	1310	80	325	20	1635	100

Rotación media por sexo y grupo de edad en el Grupo Enersis (2010)¹⁸ [LA2]

		Números de empleados que han dejado la organización	% respecto al total de empleados del Grupo Enersis
Género	Hombres	92	5,6
	Mujeres	31	1,9
Edad	Menos de 30	18	1,1
	Entre 30 y 40	47	2,9
	Entre 41 y 50	22	1,4
	Entre 51 y 60	21	1,3
	Sobre 60	15	0,9
Total empleados que han dejado la organización		123	7,5
Total empleados		1635	100

Distribución de trabajadores según edad

El mayor número de empleados del Grupo Enersis se sitúa entre el rango de 30 a 45 años, con un total de 784 personas, mientras que sólo 98 pertenecen al rango con más de 60 años.

Dotación del personal de Grupo Enersis, por edad y estamento (2010)

	Menos de 30		Entre 30 y 45		Entre 45 y 60		Sobre 60	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directivos	0	0,0	36	2,2	44	2,7	3	0,2
Mandos medios	2	0,1	149	9,1	87	5,3	22	1,3
Profesionales	128	7,8	388	23,7	164	10,0	30	1,8
Técnicos	25	1,5	103	6,3	135	8,3	26	1,6
Administrativos	22	1,3	108	6,6	146	8,9	17	1,0
Total	177	10,8	784	48,0	576	35,2	98	6,0

Altos directivos [EC7]

El procedimiento para la contratación local de altos directivos del Grupo Enersis responde a dos políticas: el Procedimiento de Provisión de Personas y los Lineamientos Generales de Movilidad.

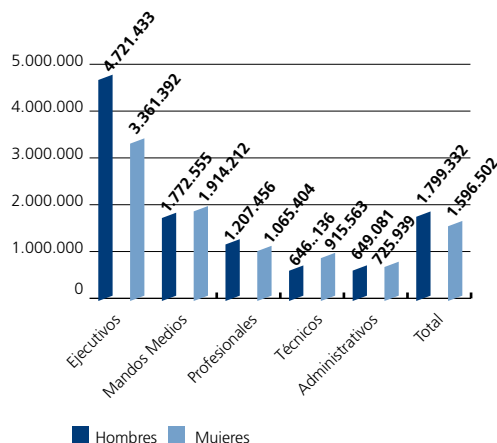
Ambas normativas promueven la movilidad de personas entre las distintas filiales del Grupo Enersis, en los cinco países de Latinoamérica donde opera la compañía. Por dicho motivo, de las 11 personas que componen la cúpula de altos ejecutivos de la empresa el 45% es chileno, mientras que los demás provienen de otros países, como España, Italia y Colombia.

Procedencia de los altos ejecutivos del Grupo Enersis (2010)

	Nº	%
Chile	5	45
Colombia	2	18
España	3	27
Italia	1	9
Total	11	100%

[LA14]

Relación entre el promedio del salario de mujeres en relación al de los hombres, en 2010



17 El contrato indefinido es aquel que sólo se puede poner término por renuncia, despido o muerte del trabajador. Según la legislación vigente en Chile, este tipo de contrato se debe actualizar una vez al año. El contrato a plazo fijo es aquel donde se establece el plazo máximo de extensión, existiendo certeza respecto a la fecha de término.

18 Incluye a Enersis S.A., Endesa Chile y Chilectra.

19 Incluye a Enersis S.A., Endesa Chile y Chilectra.

20 Este número corresponde a los trabajadores contratados a plazo indefinido.



2.3. Política de contratación y retribuciones [EC5]

La evaluación del personal a contratar se lleva a cabo considerando los perfiles de los candidatos frente a las necesidades empresariales, respetando a lo largo de todo el proceso de selección el principio de igualdad de oportunidades para todos los sujetos interesados.

El personal se adhiere a la empresa mediante un contrato laboral legal; no se acepta ninguna forma de trabajo ilegal. Al establecer la relación laboral, cada trabajador recibe información precisa con relación a las características del cargo y tareas a realizar; las normas y procedimientos a adoptar con el fin de evitar posibles riesgos para la salud vinculados a la actividad laboral; los elementos normativos y las retribuciones conforme a los convenios colectivos.

Ninguna persona que trabaje en el Grupo Enersis recibe el sueldo mínimo establecido por ley. En el año 2009, la relación porcentual entre el sueldo mínimo legal y el sueldo mínimo estándar de Enersis variaba por empresa. Sin embargo, en 2010 se produjo un proceso de estandarización, y hoy el sueldo mínimo en Enersis corresponde 28,7% del local.

Relación entre el ingreso mínimo mensual (US\$)

	2010
Ingreso mínimo mensual	368
Ingreso mínimo mensual por hora	12
Sueldo inicial estándar de la organización	1.282
Relación porcentual entre sueldo mínimo local y sueldo inicial estándar de la organización	28,7%

3. Seguridad y Salud Laboral: Protección a la vida [LA9] [LA7] [LA8] [EU18]

Al hablar de personas, la primera preocupación del grupo Enersis es su integridad física y psicológica. Por ello la organización promueve un amplio conjunto de actividades, con el fin de convertirse en un referente mundial en relación a la Seguridad y Salud Laboral en el sector eléctrico.

En los últimos años, la protección a la vida dejó de ser un asunto de responsabilidad exclusiva de la función de Recursos Humanos. Actualmente, toda la organización es capacitada y sensibilizada para desarrollar un trabajo seguro.

Entre otras medidas, se modificaron los planes inducción. Es así como lo primero que una persona nueva aprende en la organización es el autocuidado y el de sus compañeros. Además, se ha integrado a los trabajadores contratistas, quienes se han acogido plenamente a estas condiciones y estándares.

Enersis ha creado una estructura interna transversal, atenta a la evolución del entorno y a la variación de los correspondientes peligros, a través de la cual se realizan intervenciones de naturaleza técnica y organizativa, mediante:

- la introducción de un sistema integrado de organización y de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo;
- un análisis continuo del riesgo y de los puntos críticos de los procesos, así como de los recursos a proteger;
- la adopción de las mejores tecnologías;
- el control y la actualización de las metodologías de trabajo;
- la organización de intervenciones formativas e informativas.

Como resultado de los procesos de observación y análisis de riesgos, gestión, capacitación e información realizados, no se registraron víctimas fatales en accidentes asociados al Grupo Enersis durante el año 2010.

Respecto de las tasas de absentismo, enfermedades profesionales y días perdidos los mayores números se concentran en enfermedades profesionales, especialmente del personal de Endesa Chile.

Indicadores de accidentabilidad por filial (2010)

	Enersis S.A.			Endesa Chile			Chilectra S.A		
	2010	N°	HHT*	2010	N°	HHT	2010	N°	HHT
N° total de empleados y trabajadores contratados	309			607	0	1.465.826	719		
Tasa de accidentes	0	0	708.854	0,27	2	1.465.826	0,24	2	1.688.149
Tasa de enfermedades profesionales	0	0	708.854	6,45	0	1.465.826	0,83		1.688.149
Tasa de días perdidos	0	0	708.854		47	1.465.826	0	7	1.688.149
Tasa de absentismo	0	1.719	708.854	2.884,00	1.196		4.668	0	1.688.149
N° de víctimas mortales	0			0			0		

*HHT: horas hombre trabajadas

Indicadores de accidentabilidad y enfermedades profesionales del Grupo Enersis (2010)

Grupo Enersis	n°	Porcentaje
N° total de empleados y trabajadores contratados⁴	1.625	100
Tasa de accidentes	4	0,2
Tasa de enfermedades profesionales	140	7,24
Tasa de días perdidos	54	3
Tasa de absentismo	9.271	11.520,27
N° de víctimas mortales	0	0
HHT (Horas Hombre Trabajadas)	3.862.829	100
Días trabajados*	160.951	100

* Días trabajados es el resultado de las HHT dividido por 24

3.1. Cultura de la Seguridad

Uno de los principales desafíos de Enersis es mantener un ambiente donde la seguridad y salud sea un lenguaje común.

El trabajador de Enersis es concebido como un actor social en su espacio íntimo y en su comunidad más cercana. Es un embajador que representa la imagen del negocio.

Por eso, el Grupo Enersis se ha comprometido consolidar una cultura de la salud y la seguridad, que refuerce la toma de conciencia frente a los riesgos e incite a los trabajadores a promover comportamientos responsables, dentro y fuera del entorno laboral.

La capacitación en seguridad integral es una de las principales herramientas para lograr este propósito. Por ello, el Grupo y todas sus filiales desarrollan planes de formación de Seguridad y Salud Laboral dirigidos a sus trabajadores. En 2010, estas acciones completaron un total de 65.542 horas.

3.2. Plan de acción

Con el objetivo de lograr un cambio conductual, la organización ha implementado prácticas concretas. Entre las ejecutadas en 2010, destacan:

Práctica	Objetivo
El día después	Documental que reúne testimonios de las familias de trabajadores accidentados, con el objetivo de sensibilizar respecto de la responsabilidad que tiene cada uno.
Reflexión	En el caso de registrarse un accidente, se detienen todas las operaciones y se realiza un proceso de análisis y reflexión para identificar por qué se produjo.
Vigía	Si cualquier persona del grupo detecta una maniobra que se está realizando en forma inadecuada, debe realizar un reporte para que ese detenga la operación. Esto se realiza con independencia de las consecuencias económicas, ya que, sea cual sea su alcance, siempre será menor que la gravedad y las consecuencias que implica la pérdida de una vida humana.
Todos contra los 50	Campana orientada a revertir hábitos destructivos. En 2010, se detectaron 50 acciones totalmente que pueden producir accidentes. El programa está diseñado para cambiar estas prácticas, a través de un aprendizaje diario.

3.3. Índice de Prevención de Accidentes Laborales

El Índice de Prevención de Accidentes Laborales (IPAL) es una herramienta que permite medir los potenciales riesgos. Fue diseñado por un trabajador, a partir de síntomas observables que se repetían en el tiempo. El programa, que nació en América Latina, se exportó a otras empresas del Grupo, en otros países, como una metodología efectiva para prevenir la accidentalidad laboral.

Durante 2010, la cobertura del IPAL aumentó en un 25% respecto de 2009. Además, su ejecución ya no es responsabilidad exclusiva de los técnicos de seguridad, sino que lo puede realizar cualquier persona debidamente entrenada. Ello permitió la expansión en el uso de la herramienta a un amplio número de trabajadores involucrados en actividades de riesgo.

En el último estudio de clima realizado por la empresa el año 2009, el nivel de conocimiento y de preocupación por la seguridad laboral, mejoró un 63%. En la versión 2010 de la encuesta de clima, se integró un capítulo especial de seguridad, cuyos resultados se conocerán el segundo trimestre del año 2011.

3.4. Control de riesgos

Energis pone a disposición de los trabajadores y de sus familias diversos programas de educación, formación, asesoramiento, y prevención y control de riesgos, en relación con enfermedades graves.

Específicamente, existen seis programas destinados a combatir afecciones propias de una sociedad moderna: reconocimientos médicos, inmunizaciones, prevención del riesgo cardiovascular, prevención del riesgo específico de la mujer sana, evaluación de riesgos del puesto de trabajo, y difusión y educación preventiva. Cabe destacar que en estos programas participa el 100% de la población de trabajadores.

Programa	Detalle
Programa de reconocimientos médicos	Evaluaciones pre-ocupacionales, evaluaciones ocupacionales de trabajadores; vigilancia médica por agentes específicos; evaluaciones periódicas. Participación de trabajadores: 100%
Programa de inmunizaciones	Vacunación de gripe y hepatitis. Participación de trabajadores: 100%
Programa de riesgo cardiovascular	Acciones focalizadas en los factores de riesgos modificables, tales como el sobrepeso, el tabaquismo y el sedentarismo. Participación de trabajadores: 100%
Programa de riesgo de la mujer sana	Acciones dirigidas al diagnóstico precoz de enfermedades oncológicas en la mujer en mujeres mayores de 40 años. Participación de trabajadoras mayores de 40 años: 100%
Programación de evaluación de riesgos en puestos de trabajo	Intervención en crisis post-terremoto, prevención de riesgo psicosocial, programa de protección de manos, prevención de riesgos asociados al uso de pantallas computacionales. Participación de trabajadores: 100%
Programa de difusión y educación preventiva	Ciclos temáticos de interés, de acuerdo a grupos etáreos, género y patologías emergentes.

Acento en la Prevención

Pese a la eficacia de estos programas, ninguna medida puede ser considerada suficiente, cuando se trata de resguardar la Seguridad y Salud de las personas.

Guiada por esta premisa, Energis se ha preocupado de salvaguardar a sus trabajadores frente a toda consecuencia que pueda generar algún tipo de enfermedad o lesión, poniendo en marcha estrictas medidas de protección de sus empleados.

[HR7] Reglamento de Orden, Seguridad e Higiene del Grupo Energis

El Reglamento de Orden, Seguridad e Higiene del Grupo Energis establece la forma de operar, tanto de la empresa como de los trabajadores, para evitar la ocurrencia de sucesos de trabajo forzado.

Es importante destacar que las relaciones de la empresa con las entidades sindicales dan la posibilidad de denunciar la existencia de este tipo de anomalías.

Durante 2010 no se identificó ningún tipo de operación de trabajo forzado o no consentido.

Endesa Chile busca proteger a sus trabajadores a través de diversas medidas de salud y seguridad, en las que incluye convenios colectivos e indemnizaciones correspondientes por accidentes de trabajo.

Chilectra, por su parte, entrega prestaciones de salud, seguro hospitalario, seguro contra accidente y en caso de muerte. Todo esto en el marco de los asuntos cubiertos por los convenios colectivos suscritos entre la empresa y sus organizaciones sindicales.

3.5. Comité de seguridad [LA6]

Los planes de contingencia son de uso interno y permiten una rápida actuación frente a situaciones predefinidas, aclarando los mecanismos de comunicación con las autoridades locales.

El Grupo Enersis posee Comités de Seguridad y Salud que representan al 100% de los trabajadores, ellos están integrados en un 50% por representantes de cada empresa que conforma el grupo y 50% de trabajadores.

Tanto Endesa como Chilectra, cuentan con seis Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS), que trabajan intensamente durante el año para preparar a los trabajadores, a través de capacitaciones y simulacros, para prevenir y afrontar eventuales riesgos derivados de la actividad que realizan.

Actualmente, en todas las instalaciones de Chilectra y en las centrales de Endesa existen Comités orientados a mejorar los programas de seguridad y salud laboral, con participación de la administración y de los trabajadores. Dentro de sus actividades relevantes, se contempla una permanente cooperación con el Área de Seguridad y Salud Laboral de la empresa, con el objetivo de detectar y levantar las no conformidades en la aplicación del sistema de gestión OSHAS 18001.

Además, Chilectra participa en la planificación del levantamiento de las condiciones mínimas de los puestos de trabajo, en conjunto con los especialistas de la mutual Asociación Chilena de Seguridad. El objetivo es hacer cumplir los estándares declarados en el Decreto Supremo 594. En esta línea, durante 2010 se inspeccionaron los puestos de trabajo en la sede social de Enersis, ubicada en de Santa Rosa N° 76, Santiago de Chile, RM.

Por su parte, Endesa posee Grupos de Seguridad en cada uno de los procesos que ejecutan sus centrales: mantenimiento, obras civiles y operaciones.

3.6. Manuales de Contingencia [EU21]

Endesa Chile cuenta con Manuales de Contingencia en todas sus centrales de generación, donde se identifican los riesgos potenciales, dependiendo de la ubicación geográfica de cada establecimiento.

Adicional a esta herramienta, existen planes de emergencia en sitio y fuera de sitio, planes de comunicación en y fuera de sitio, y planes de recuperación y restauración.

Para disminuir el porcentaje de riesgos, también se realizan periódicamente simulacros y evacuaciones del personal, bajo los estándares del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. Anualmente, se gestionan actividades de capacitación, entrenamiento y preparación en temas de seguridad ocupacional para trabajadores propios y contratistas.

Estos planes se encuentran disponibles en el portal O&M de la Intranet de Endesa Chile, en particular en los link correspondientes a cada instalación.

4. Desarrollo de las personas [LA10] [LA11]

Energis realiza una decidida apuesta por el desarrollo de sus trabajadores, a fin de motivar una participación proactiva y comprometida con el proyecto empresarial.

Con este objetivo, pone a su disposición una serie de herramientas para apoyarles en el desarrollo de capacidades, tales como liderazgo, trabajo en equipo, u otras habilidades específicas.

4.1. Modelo de Comportamientos



El grupo Energis opera bajo un Modelo de Comportamientos, a través del cual los ejecutivos, medios mandos, profesionales, técnicos y administrativos son evaluados respecto a su rendimiento profesional. Además de determinar el grado de cumplimiento con las responsabilidades y tareas definidas, estas evaluaciones ayudan a detectar las potenciales áreas de mejora de cada persona, lo que permite orientar la formación para reforzar aquellos aspectos y/o habilidades que se encuentren disminuidos en relación a lo requerido.

El Modelo se basa en dos ejes. El primero es la Gestión del Rendimiento, que se realiza anualmente y cuantifica los resultados de acuerdo a los objetivos propuestos al comienzo del año. El segundo es la Gestión del Potencial, que se realiza cada dos años. Este sistema evalúa la etapa profesional en que se encuentra la persona, con el propósito de considerarla para un posible cambio de funciones o sucesión de cargo dentro de la organización. También se considera su motivación, desarrollo y orientación; esto último implica identificar a los aspectos clave que es necesario potenciar con el fin de ayudar a la persona a desarrollar su carrera al interior del Grupo.

Con las anteriores informaciones, se realizan Mesas de Calibración del Potencial, en las que se analizan los logros del trabajador y se plantea cómo podría acceder a un horizonte laboral superior.

Como continuación de este modelo, se pondrá en marcha el Plan de Desarrollo Individual (PDI), un informe que materializa la medición del rendimiento y potencial. El PDI será una bitácora o ruta de navegación que permitirá realizar un seguimiento a los avances de las personas y medir su progreso.

Durante 2010, las empresas filiales realizaron avances en la implementación de este informe, que se espera consolidar en 2011.

Formación

Energis pone a disposición de todos los empleados herramientas presenciales y a distancia, con el objetivo de valorar sus competencias específicas. En base a estas evaluaciones, se programan acciones formativas dirigidas a conservar y mejorar el valor profesional del personal.

La formación se gestiona a grupos o a trabajadores particulares, de acuerdo al tipo de necesidad, las que se pueden agrupar en específicas ó transversales de desarrollo. De este modo, el Grupo Energis entrega una formación institucional proporcionada en determinados momentos de la vida empresarial del trabajador (por ejemplo, para los recién contratados se prevé un plan de inducción a la empresa y a su negocio), así como una formación continua destinada al personal operativo.

Además, existen herramientas de formación a distancia (proporcionada a través de Internet, Intranet o CD), que cada trabajador puede utilizar libremente de acuerdo con sus propios intereses, tanto dentro como fuera del horario de trabajo regular.

El historial formativo de cada colaborador se encuentra presente en el sistema informático del personal con el fin de comprobar el grado de uso de la formación y para diseñar posteriores recorridos formativos.

Durante 2010 se completaron un total de 236.572,5 horas de formación, lo que arroja una tasa de capacitación de 146 horas por empleado del Grupo Enersis. El mayor número de horas de capacitación corresponde a la categoría profesional.

Horas promedio de formación al año por empleado por categoría de empleado (2010)

	Horas de capacitación	Tasa de capacitación ²¹
Directivos	3.695	45,7
Mandos Medios	32.861	121,9
Profesionales	103.860,5	150,2
Técnicos	38.860	136,7
Administrativos	57.095	194,8
Operarios	201	124,1
Total	236.572,5	146,0

Beneficiados por Programas de formación por empresa y programa (2010)

Programa	Descripción	Enersis	Endesa Chile	Chilectra S.A	Total
Becas	La empresa paga Carreras de pregrado	9	31	20	60
Magister	La empresa le paga Magister	1	5	8	14
Diplomado	La empresa paga Diplomados	12	34	33	79
Campus Latam	Plataforma e-learning	303	603	704	1610
Certificación	Proceso de certificación de competencias Laborales	0	26	15	41
Habilidades Gerenciales (n° de alumnos)	Programa Genérico Gerencial desarrollo de habilidades gerenciales	75	112	409	596

4.2. Movilidad interna

Enersis promueve la movilidad interna como una forma de potenciar el desarrollo profesional y de abrir nuevos espacios de crecimiento a los trabajadores dentro de la organización.

Esta iniciativa permite, por un lado, cubrir las necesidades de contratación mediante convocatorias internas de vacantes; y, por otro, que los empleados puedan flexibilizar y enriquecer sus trayectorias laborales.

La movilidad interna constituye una importante herramienta de desarrollo y de retención del talento.

Mini-sitio de Concursos Internos

A fin de promover la movilidad interna, la empresa ha creado un Mini-sitio de Concursos Internos en el portal corporativo para los trabajadores de todas las empresas del Grupo Enersis.

Durante 2010, esta plataforma comenzó a incorporar ofertas del Grupo Enel, lo que significó la oportunidad de postular a vacantes en todas las ciudades del mundo en las que opera la empresa italiana.

4.3 Atracción y retención del talento [EU14]

Enersis participa en las ferias laborales organizada por las entidades Laborum y Trabajando.com. También está involucrada en procesos de prácticas y de desarrollo de memorias, así como de programas de atracción de talentos. A través de estas iniciativas, busca incorporar profesionales altamente cualificados, que puedan desarrollar una exitosa carrera en las distintas empresas del Grupo.

²¹ La tasa de capacitación corresponde a la cantidad de horas de capacitación dividido por la dotación promedio por estamento. Por eso se integra la categoría Operarios, existiendo dos operarios que trabajaron durante 2010 en el Grupo Enersis, pero que ya no estaban en la compañía para el cierre de 2010.

La empresa que porcentualmente tiene más empleados por jubilarse durante los próximos 10 años, es Endesa Chile, con un total de 25,5%, le sigue Chilectra con un 18,2% y luego Enersis con un 12,2%.

La ayuda escolar para hijos de trabajadores contempla desde niveles pre-escolares hasta la educación superior. Durante el año 2010, se entregaron 205 ayudas relacionadas con la educación y estudios de los hijos de los trabajadores.

Con el objetivo de retener y renovar el talento, Enersis ha diseñado una serie de programas, cuyo objetivo es ofrecer una propuesta de valor a los trabajadores que ya están vinculados a la empresa.

Entre las más relevantes, cabe mencionar los programas de gestión de personal e identificación de cargos críticos, los programas de becas de estudios superiores para trabajadores profesionales, asignaciones para formación de alto nivel e inducciones específicas.

Programas para atracción y retención del talento

Ferias Laborales Laborum y Trabajando.Com	Durante agosto de 2010, Enersis participó en ferias laborales para reclutar candidatos y posicionar la imagen de marca como compañía empleadora entre segmentos claves para el negocio.
Procesos de Prácticas y Memorias	Proceso anual de incorporación de alumnos practicantes y memoristas al Grupo Enersis. Su volumen llega a representar cerca del 12% de la dotación anual. Los estudiantes pasan por un proceso de selección similar al de los postulantes comunes. Al finalizar su pasantía son evaluados, y aquellos que demuestran desempeño superior, se transforman en potenciales candidatos para futuros procesos de reclutamiento.
Programa de Atracción de Talento	Un grupo seleccionado de jóvenes procedentes de las universidades y carreras más afines a las necesidades de las empresas del Grupo Enersis se incorpora a un programa de pasantía de un mes de duración, con el fin de conocer el ciclo del negocio eléctrico. En esta pasantía, asisten a charlas, exposiciones y visitas a las instalaciones, oficinas y centros de operación. El propósito es dar a conocer las empresas del Grupo entre los estudiantes universitarios más destacados, posicionando a la empresa como una fuente de oportunidades de empleo y desarrollo profesional. Esta actividad se desarrolló entre agosto y septiembre de 2010.
Proceso Gestión del Potencial	Luego del proceso de selección de personas con potencial realizado en noviembre del 2010, se desarrollaron las acciones de formación en habilidades conductuales e idiomas, entre otras.
Identificación cargos críticos	A partir de la identificación de cargos críticos, se generan criterios objetivos para distinguir potenciales sucesores o reemplazantes en posiciones relevantes. Esto apoya la retención focalizada, la gestión del conocimiento y la aplicación de planes de desarrollo especializados, entre otros elementos.
Beca de estudio para trabajadores	Consiste en el apoyo a estudios de pregrado, regularización de estudios inconclusos, así como programas diplomados que estén en concordancia con las labores que desempeñan los postulantes dentro de la compañía. A través de estas ayudas, Enersis apoya el perfeccionamiento profesional, así como la motivación y compromiso con el grupo.
Asignación formación alto nivel	La empresa define un grupo potencial, para el cual se realizará la búsqueda de necesidades de formación de postgrado (Magister MBA y Diplomados) de acuerdo a su área de desempeño. Asimismo, se suma a este grupo potencial aquellos niveles de especialización técnica que requieran este tipo de estudios.
Inducción	Proceso de formación de introducción a la compañía, que se realiza a través de una metodología blended, la que incluye la realización de cursos en la plataforma e-learning del Grupo los cuales son complementados por charlas y visitas guiadas a terreno, instalaciones y obras en construcción. El objetivo es facilitar el la adaptación a su puesto de trabajo a las personas nuevas que se incorporan a la empresa.

5. Calidad de vida [LA3]

La política de Recursos Humanos de Enersis está orientada a lograr la integración de sus trabajadores en la estrategia, cultura y valores de la compañía, fomentando su desarrollo profesional y personal. Por ello, trabaja en el diseño y desarrollo de programas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de sus empleados, dentro y fuera del ámbito laboral, llegando incluso a incorporar al núcleo familiar del trabajador.

5.1. Derecho a jubilación [EU15]

Enersis considera la edad legal exigida para acceder a la pensión de jubilación, que en el caso de los hombres es a los 65 años y en el de las mujeres, a los 60 años.

Porcentaje estimado de empleados con derecho a jubilarse en los próximos 5 años, por región

	Región Metropolitana	Región de Tarapacá	Región de Atacama	Región de Coquimbo	Región de Valparaíso	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Región del Maule	Región del Bio Bio
Administrativos	6,60%	0,00%	0,00%	0,00%	0,20%	0,20%	0,00%	0,70%
Directivos	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Mandos Medios	1,60%	0,30%	0,00%	0,20%	0,50%	0,20%	0,00%	0,50%
Operarios	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Profesionales	4,70%	0,20%	0,30%	0,00%	0,20%	0,20%	0,20%	0,30%
Técnicos	1,00%	0,00%	0,20%	0,20%	0,50%	0,50%	1,00%	3,10%
Total	13,90%	0,50%	0,50%	0,30%	1,30%	1,00%	1,20%	4,60%



La compañía con mayor porcentaje de condiciones de jubilar de aquí a cinco años es Endesa Chile, con un 15,3%, seguida de Enersis S.A. con un 7,4% y por último, Chilectra con un 6,5%. En total, durante los próximos cinco años jubilarán aproximadamente 29,2% de los empleados que actualmente conforman la plantilla del Grupo Enersis en Chile.

Porcentaje estimado de empleados con derecho a jubilarse en los próximos 10 años, por región

	Región Metropolitana	Región de Tarapacá	Región de Atacama	Región de Coquimbo	Región de Valparaíso	Región del Libertador Bernardo O'Higgins	Región del Maule	Región del Bio Bio
Administrativos	15,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,20%	0,20%	0,20%	1,00%
Directivos	2,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Mandos Medios	6,40%	0,50%	0,00%	0,20%	0,50%	0,30%	0,00%	0,80%
Operarios	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Profesionales	12,00%	0,30%	0,50%	0,00%	0,20%	0,20%	0,30%	1,00%
Técnicos	4,00%	0,00%	0,20%	0,30%	1,50%	1,00%	1,50%	5,00%
Total	40,10%	0,80%	0,70%	0,50%	2,30%	1,70%	2,00%	7,80%

5.2. Política de beneficios sociales

Enersis pone a disposición de sus trabajadores una extensa política de beneficios sociales más allá de lo exigido por ley, relacionados con salud, el desarrollo familiar; educación, cultura, deporte, ocio y extensión. Estos abarcan actividades, permisos, préstamos y bonificaciones, becas y entre otros tipos de prestaciones.

Estos programas se profundizan año tras año, ampliando su alcance y considerado en muchos casos la incorporación paulatina de las familias de los trabajadores, como sucede con los programas de salud y programas específicos de formación.

Olimpiadas del Grupo Enersis

Son una actividad deportiva que se efectúa cada dos años con la participación de todos los trabajadores de las empresas en Chile.

Durante un período de tres semanas, se realizan competencias en formato de alianzas en disciplinas como baby fútbol, tenis, basquetbol, voleibol, ajedrez, natación y atletismo, teniendo como principales hitos las actividades de lanzamiento, inauguración y premiación, además de una corrida familiar por las calles de Santiago de 6,5 kilómetros.

Beneficios relacionados con la salud

1. Seguro Complementario de Salud
2. Seguro Catastrófico
3. Beneficios y convenios dentales
4. Campañas de vacunación
5. Convenios con Farmacias

Beneficios relacionados con el desarrollo familiar

Durante 2010, se entregaron 182 beneficios asociados a las responsabilidades familiares. Entre los más significativos, destacan:

6. Bono de natalidad
7. Bono por matrimonio
8. Beneficio de Sala Cuna
9. Beneficio de Jardín Infantil
10. Escuela para Padres
11. Desarrollo de Programa Recreativo de Invierno y Verano para hijos de trabajadores
12. Escuelas de verano
13. "Children Day": conociendo la empresa de mis padres
14. Celebración Fiesta Navidad para los niños
15. Actividades extensivas para la familia

Escuela para padres

En el marco de sus iniciativas por impulsar la conciliación de vida laboral y familiar la compañía desarrolló en 2010 la iniciativa Escuela para Padres.

El objetivo es que los trabajadores de todo el Grupo Enersis puedan aprender un poco más acerca de uno de los roles más importantes de la vida: la de ser padres.

Durante el período reportado se realizaron 6 charlas tanto en Santiago como en regiones, dictadas por la experta en temas de familia, Carolina Dell'Oro, y estuvieron invitados tanto los trabajadores y sus cónyuges.

La actividad se realiza en variadas sesiones durante el año y apunta a convertirse en una instancia de reflexión para todos los trabajadores.

Los esfuerzos de Enersis de velar por el bienestar físico y psíquico de sus trabajadores y, así, mejorar su calidad de vida y la de su familia, no se detienen. 'Escuela para padres' es una instancia que contará con la participación de destacados profesionales del mundo de la psicología, filosofía, sociología... cuya visión es transformarse en una herramienta útil para los trabajadores de la compañía y un aporte tendiente a mejorar la calidad de vida de cada uno de los grupos familiares que conforman la empresa.

Beneficios asociados a educación

- Becas de estudios
- Préstamos para estudios superiores
- Ayuda escolar para hijos de trabajadores
- Préstamos escolares
- Becas de estudios para trabajadores con hijos con discapacidad
- Tutoría de profesores en Espacio Endesa
- Premio de Excelencia Académica para hijos de trabajadores

Beneficios asociados a cultura, ocio y deporte

- Espacio Endesa: talleres de pintura, teatro, literatura, tertulias y canto recreativo; exposiciones de pintura y fotografía; eventos culturales; actividades deportivas en instalaciones propias (Gimnasio Endesa).
- Celebración Fiestas Patrias
- Fiesta de fin de año
- Olimpiadas

Otros beneficios, orientación en temas de:

- Salud
- Tramitación carga legal
- Administración de presupuesto familiar
- Derivación legal por casos de violencia intrafamiliar

5.3. Conciliación de la vida personal y laboral

Frente a las profundas transformaciones sociales, culturales y económicas de las últimas décadas, el equilibrio entre el trabajo y la vida familiar es un aspecto fundamental para mejorar la calidad de vida de las personas, y en consecuencia debe consolidarse como un factor primordial en la estrategia empresarial, a fin de garantizar el desarrollo sostenible de sus negocios.

Enersis desarrolla el Programa de Buenas Prácticas Laborales, el cual engloba iniciativas que vienen a responder a este nuevo desafío, dirigidas a ayudar a los trabajadores a que puedan combinar armónicamente su vida laboral, personal y familiar.

Entre estas Buenas Prácticas, destacan:

1. **Programa para Madres que trabajan:** Se trata de una iniciativa de conciliación familiar y laboral, que tiene como propósito fortalecer la relación entre madres e hijos y proporcionar las condiciones adecuadas para contribuir a la salud y bienestar del recién nacido. Contempla tres beneficios, principalmente:
 - Sistema Gradual de Regreso Post-natal para las trabajadoras: beneficio que contempla el 100% de la remuneración, gracias al cual se logra un desapego paulatino del recién nacido. De este modo, durante el primer mes posterior a su incorporación laboral, la trabajadora puede retirarse a las 14:00 hrs (en lugar de las 18:30hrs); el segundo mes, a las 15:00 hrs; y el tercer mes, a las 16.00 hrs. Cabe señalar que, a la hora de amamantamiento con el bebé -derecho que por ley debe ser utilizado- se suma al beneficio del regreso paulatino durante los dos años subsiguientes al nacimiento.
 - Evaluación Médica y Nutricional, a fin de asegurar un óptimo desarrollo del embarazo.
 - Colación Saludable, medida que contribuye a garantizar en la embarazada una dieta balanceada, que si bien es primordial a lo largo de la vida de las personas, se convierte en algo fundamental durante la etapa de embarazo y posterior proceso de amamantamiento. Consiste en la entrega a las futuras mamás de un refrigerio saludable en su puesto de trabajo.
 - Asimismo, Enersis pone a disposición de las madres en etapa de lactancia tres lactarios, ubicados en distintos puntos de su edificio corporativo, que otorgan las facilidades y de privacidad para las trabajadoras que se encuentran en el periodo de lactancia.
2. **Regalo al recién nacido:** obsequio para padres y madres trabajadores de la Compañía por el nacimiento de su hijo.
3. **Reducción de Jornada por cumpleaños:** el día de su cumpleaños, el trabajador cuenta con la posibilidad de realizar una salida anticipada del su centro de trabajo y para disponer de la tarde libre.

[HR6] Las filiales de Enersis, Endesa Chile y Chilectra, apoyan los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, entre los cuales se encuentra la abolición del trabajo infantil. En el reglamento de Orden, Seguridad e Higiene Enersis se establece claramente la prohibición de contratar a menores de edad para las funciones del negocio. Adicionalmente, en su Código Ético dictamina la obligatoriedad de incluir cláusulas específicas para la protección frente a la explotación laboral infantil, en el caso de proveedores de países "de riesgo", definidos como tales por organizaciones reconocidas. Durante 2010, tanto Enersis, como Endesa Chile y Chilectra no contaron ni se mantuvieron cerca de ningún tipo de actividad que conllevara un riesgo potencial de explotación infantil.

6. Compromiso y satisfacción de los trabajadores

6.1. Estudio de clima

En marzo de 2010 se publicaron los resultados del Estudio de Clima realizado por el Grupo Enersis en diciembre de 2009. Tuvo una participación en Chile del 83% de los trabajadores, correspondiente a 2.551 personas. Durante 2011 se publicarán los resultados del Estudio de Clima realizado en diciembre de 2010.

A partir de los resultados obtenidos, se diseñó un Plan de Acción, basado en las áreas de mejora identificadas. Estas áreas fueron:

Aspectos mejor valorados

Seguridad y salud organizacional

- Lugar físicamente seguro para trabajar
- Importancia a la salud y seguridad ocupacional ("estoy suficientemente informado en materia de salud y seguridad")

Compromiso

- "Estoy dispuesto a dar lo mejor de mí en mi trabajo".
- Orgullo de pertenencia e identificación con los valores de la compañía.

Mi jefe

- Confianza en las decisiones del jefe

Organización

- Claridad en las funciones y responsabilidades

Aspectos peor valorados

Cambio

- Ritmo y gestión del cambio adecuados.

Cliente/entorno

- Información suficiente de competidores, mercados y de clientes.

Comunicación de la estrategia

Transmisión de la estrategia de la compañía.

Para dar a conocer a los trabajadores los resultados de la encuesta realizada, en 2010 se organizaron charlas por grupos de trabajo. Además, se implementaron acciones complementarias para fortalecer la comunicación, tales como:

- Creación de un Mini- sitio sobre Clima Laboral, donde se publicó el Plan de Clima Laboral 2010 e información acerca de sus avances.
- Creación del sello "Encuesta de Clima Laboral: Punto Crítico", dirigido a identificar acciones relacionadas con clima laboral.
- Comunicación de todas las acciones de mejora de clima realizadas, previo a la aplicación de la encuesta 2010.

En 2011 se replicará este modelo y además, se realizarán evaluaciones trimestrales del Plan de Acción para ver si es necesario replantear alguna medida. En este período la empresa se focalizará en el trato justo, orientándose a temas claves, como el respeto y la equidad. El objetivo es alinear al Grupo entorno a la igualdad de oportunidades y la cultura de la meritocracia.

6.2. Canales de comunicación

En el caso de los trabajadores de Enersis, el mecanismo para la comunicación con el máximo órgano de la compañía para temas relativos a gobierno corporativo y ética es el Canal Ético, el cual cuenta con un servicio web confidencial de buzón de denuncias, disponible en el portal web de la empresa, en Internet.

El Grupo también cuenta con un sistema de prevención de delitos a cargo de la Gerencia de Auditoría. Este fue desarrollado debido a que las empresas registradas en la Securities and Exchange Commission (SEC) están obligadas a cumplir con las disposiciones de la ley Sarbanes-Oxley (SOX). Dicha normativa establece el deber de implantar mecanismos para la recepción de quejas o comunicaciones –asegurando la su confidencialidad– de temas relacionados con malas prácticas en asuntos contables, de control o de auditoría interna.

6.3. Participación sindical [HR5] [LA4]

En el Grupo Enersis hay en total 12 sindicatos, los cuales tienen 3 representantes de trabajadores cada uno. En total hay 1.072 trabajadores sindicalizados, lo que corresponde al 66% de la dotación total de la empresa.

Enersis y sus filiales, Endesa Chile y Chilectra, han mantenido una constante relación con sus entidades sindicales.

El Grupo reconoce que en cada país se vive un contexto político y social particular, donde los sindicatos son actores relevantes, ya que a través de la relación con ellos es factible alcanzar el logro equilibrado de objetivos y aspiraciones que son comunes a la mayor parte de trabajadores de la empresa. Por eso, la relación de la empresa con los sindicatos responde a un modelo cooperativo, donde se busca involucrarlos y hacerlos partícipes en los planes de negocio y de desarrollo de la compañía, donde es necesario que ellos participen activamente, a fin de asegurar su equilibrado desarrollo.

Bajo el marco de estas relaciones, las compañías dan la oportunidad de denunciar la existencia de cualquier tipo de anormalidades asociadas a riesgos importantes o medidas adoptadas para respaldar ciertos derechos fundamentales.

Durante 2010 no se identificaron operaciones en las que los derechos de los empleados o su libertad de asociación o negociación colectiva se hayan puesto en riesgo.



El detalle de cada uno de ellos por empresa se presenta a continuación:

	Sindicatos	N° Representantes	N° Beneficiarios	% Sindicalización
Enersis S.A.	Sindicato de Trabajadores Profesionales Universitarios de Enersis S.A.	3	93	30%
	Sindicato de Trabajadores N°1 de Enersis S.A.	3	88	28%
	Total Enersis S.A.	6	181	59%
Endesa Chile	Sindicatos Nacional Interempresa de Ingenieros de Ejecución y Profesionales de Endesa, Filiales y Otras Empresas Relacionadas	3	139	22%
	Sindicato Regional de Trabajadores de Endesa Chile	3	112	18%
	Sindicato de Trabajadores Interempresa N°7 ENDESA y Filiales	3	45	7%
	Sindicato Nacional de Trabajadores Ingenieros y Profesionales Universitarios de Endesa Chile	3	42	7%
	Sindicato Interempresa Nacional de Trabajadores de Endesa y Filiales	3	62	10%
	Total Endesa Chile	15	400	64%
Chilectra	Sindicato N° 1 de Chilectra	3	33	5%
	Sindicato N° 2 de Chilectra	3	119	17%
	Sindicato N° 5 de Chilectra	3	102	14%
	Sindicato N° 6 de Chilectra	3	54	8%
	Sindicato de Profesionales Universitarios de Empresa Chilectra S.A.	3	183	25%
	Total Chilectra	15	491	68%
Grupo Enersis	Total Grupo Enersis	36	1.072	66%

7. Integridad de las personas

La integridad personal es un derecho humano fundamentado en el respeto a la vida. Es un derecho al resguardo de la persona en todas sus dimensiones, incluyendo tanto los aspectos físicos, como los psicológicos, éticos y morales.

Desde el punto de vista ético, la integridad hace referencia a la capacidad de un individuo para desenvolverse en un entorno determinado, de manera libre y coherente con los valores personales y compartidos de la comunidad a la que pertenece.

Enersis trabaja a diario para garantizar la integridad sus trabajadores, asegurando un entorno laboral y condiciones de trabajo que respeten la dignidad de las personas que forman parte de la empresa.

Para lograr su pleno desarrollo, la compañía genera garantías para que en el entorno laboral no se produzcan episodios de intimidación o acoso. Así, protege a los trabajadores frente a actos de violencia psicológica, y lucha contra cualquier actitud o comportamiento discriminatorio o lesivo de la persona, de sus convicciones y de sus preferencias; por ejemplo, en el caso de injurias, amenazas, aislamiento o intrusión en la privacidad, así como limitaciones profesionales.

Según lo dispuesto en el Código Ético, no está permitido el acoso sexual, ni se toleran solicitudes o amenazas dirigidas a inducir a las personas a actuar en contra de la ley o del Código Ético, o a adoptar comportamientos lesivos para las convicciones y preferencias morales y personales de cada uno. En este sentido, se deberán evitar comportamientos o discursos que puedan dañar la sensibilidad personal.

Los trabajadores de Enersis que consideren haber sido objeto de acoso pueden denunciar lo ocurrido a la empresa, quien evaluará si realmente se ha producido una violación del Código Ético.

La Gerencia de Recursos Humanos elabora análisis estadísticos periódicos que permiten comprobar la existencia o no de discriminaciones con respecto a grupos particulares. Dicha información se pone a disposición de los altos cargos empresariales y de la Gerencia de Auditoría Interna.

Programa de Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género

El Programa de Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género permite a las empresas incorporar acciones para mejorar la equidad de género en su gestión, a través del Modelo Iguala (www.iguala.cl). El objetivo es transformar el modelo de trabajo y la gestión de Recursos Humanos en forma más justa para el conjunto del personal. Además, existe una constante asesoría por parte del Ministerio, el cual vela principalmente en los ámbitos de: reclutamiento y selección de personal, estabilidad en el empleo para mujeres, superación de la brecha salarial entre hombres y mujeres, acceso igualitario a la capacitación, sistemas igualitarios de ascenso, conciliación entre vida laboral y familiar y clima laboral, desde una perspectiva de derechos laborales en materia de género y Responsabilidad Social Empresarial.

7.1. Igualdad de oportunidades

Enersis se compromete a integrar y facilitar las diferencias, como parte de la riqueza, innovación y aprendizaje de la empresa. Por este motivo, se declara en contra de la discriminación de cualquier tipo, ya sea por motivos vinculados a la edad, al sexo, a la sexualidad, a la raza, al estado de salud, a la nacionalidad, a las opiniones políticas o a las creencias religiosas, etc.

Con esta finalidad, en los procesos de selección y contratación de personal la empresa establece medidas para tutelar la privacidad de los postulantes, de modo que la información que la empresa solicita quede sujeta a las diferentes modalidades de tratamiento y conservación de los datos. Entre las cuales, no se permite ningún tipo de investigación sobre las ideas, preferencias, gustos personales y, en general, la vida privada de los trabajadores.

Dichos estándares prevén, además, la prohibición - excepto conforme a los casos previstos por ley- de comunicar o difundir los datos personales sin previa autorización por parte del interesado, a través de normas de protección de la privacidad.

7.1.1. Firma convenio Iguala.cl

En septiembre de 2010, Enersis y su filial Endesa Chile se suscribieron con el Servicio Nacional de la Mujer (Sernam), al convenio Iguala.cl, que Chilectra había suscrito en 2008.

La iniciativa está en línea con uno de los siete compromisos por un Desarrollo Sostenible de las tres empresas, y se enmarca dentro del Programa de Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género que impulsa el Sernam.

Su propósito es fomentar una cultura laboral que incluya de igual manera a mujeres y hombres.

La firma de este convenio es un ejemplo de cómo la Política de Sostenibilidad del Grupo se concreta en acciones específicas, que permiten reorientar su desempeño empresarial y su realidad cotidiana. A través de este acuerdo, se fijó un porcentaje de participación de mujeres a incrementar en las bolsas laborales de todas las empresas. La propuesta es que sea un tema de permanente ejecución y avance.

Para el Grupo Enersis, éste es uno de los temas que más desafiantes y, al mismo tiempo, atrayentes, ya que el sector energético ha sido un ámbito con preponderancia de fuerza de trabajo de sexo masculino.

7.2. Integración de personas con discapacidad

Eneris, junto a sus filiales Endesa Chile y Chilectra, asumió el desafío de crear espacios para la integración de personas con discapacidad, mediante el Proyecto Entrada.

Esta iniciativa está orientada a dar nuevas oportunidades de prácticas y desarrollo de memorias a jóvenes profesionales con discapacidad. En total, aspira a que al menos diez vacantes sean cubiertas por ingenieros, técnicos y administrativos discapacitados.

El proyecto cuenta con el apoyo de la Fundación Teletón, el Instituto Nacional de Rehabilitación Pedro Aguirre Cerda (INRPAC) y la Universidad de Santiago.

En una primera fase, se efectuó un levantamiento de información respecto de la situación de la discapacidad en Chile y el mundo, así como un estudio de diferentes de experiencias similares en el país. Adicionalmente, se realizaron acciones de sensibilización en las distintas áreas a través de talleres a cargo de la Fundación Teletón y el Instituto Nacional de Rehabilitación, y se remodelaron las condiciones de infraestructura necesarias para la inclusión de discapacitados: instalando baños y mobiliario especiales, y adaptando los ascensores y las puertas de acceso a las oficinas.

Finalmente se inició un proceso de selección de practicantes y memoristas discapacitados, los cuales participan en igualdad de oportunidades con otros postulantes. Se espera que los primeros practicantes con discapacidad física se integren a principios de 2011.

A photograph of two children, a boy and a girl, in school uniforms standing in a library. The boy is on the left, looking down at a book he is holding. The girl is on the right, also looking down at the book. They are standing in front of a wooden bookshelf filled with books. A white speech bubble is overlaid on the image, containing the text "Compromiso con el desarrollo de las comunidades en que operamos".

Compromiso con
el desarrollo de las
comunidades en que
operamos



1. Compromiso con el desarrollo de las comunidades en que operamos

Hitos 2010

- Apoyo a la reconstrucción de Chile, luego del terremoto 27F, a través de un aporte de US\$10 millones al Fondo Nacional de Reconstrucción. Dichos fondos se destinarán a reconstrucción e infraestructura en educación.
- Orientación estratégica de los programas de Acción Social Externa hacia el ámbito de la educación.
- Proveedores y contratistas se acogieron a la política de protección de la vida.

Desafíos 2011

- Diseño, planificación e implementación del proyecto "Endesa Educa".
- Compartir mejores prácticas y desarrollar proyectos conjuntos con filiales de otros países latinoamericanos donde está presente la compañía.

1.1. ¿Cómo se vive este compromiso dentro de la empresa?

- A través de proyectos sociales bajo una estrategia común y planes anuales de desarrollo propios.
- Desarrollando metodologías de seguimiento, control y medición de resultados.
- Impulsando y dando a conocer interna y externamente la estrategia e iniciativas de Responsabilidad Social, a través de campañas y acciones de comunicación.
- Poniendo en marcha, a través de las fundaciones del Grupo Enersis: Fundación San Ignacio del Huinay y Fundación Pehuén, proyectos que responden a necesidades específicas de las comunidades.

2. Enersis, un buen ciudadano corporativo [DMA]

Debido a las características propias de su negocio, las empresas eléctricas son un agente indispensable para impulsar el progreso económico, aumentar el bienestar social y favorecer la preservación del medio ambiente.

Por eso mismo, se encuentran sometidas a un alto nivel de visibilidad, cuestionamiento y exigencia por parte de los distintos grupos de interés. Ello hace que, en los últimos tiempos, la aceptación social y el desarrollo de una percepción favorable se hayan convertido en un factor clave, que puede afectar el desarrollo de sus proyectos y operaciones.

Consciente de su rol como ciudadano corporativo y de la trascendencia de sus operaciones, el Grupo Enersis adopta una postura proactiva en la relación con las comunidades, con el fin de comprender mejor las necesidades específicas de los países y territorios donde se encuentra presente y, de este modo, aportar soluciones ajustadas a los desafíos de desarrollo sostenible de estos entornos.

La preocupación por las sociedades que están presentes en sus entornos de influencia forma parte del ADN de Enersis. Por eso, la compañía pone en marcha acciones de cooperación social, dirigidas a atender sus necesidades básicas, a mejorar la calidad de la educación, a sensibilizar sobre la importancia del respeto al medio ambiente y a promover la cultura, de acuerdo a los valores locales.

Al mismo tiempo, y como expresión de este firme deseo de contribuir al desarrollo de los territorios donde opera, Enersis pone en marcha mecanismos que hagan de la empresa un referente para el sector, en cuanto a sus procesos de aprovisionamiento y a la gestión de sus relaciones con proveedores y contratistas.

Esto permite que Enersis sea reconocido por la comunidad internacional como un Grupo que se caracteriza por un equilibrado desarrollo de sus negocios, que a pesar de su dimensión global, ha sabido mantener un fuerte arraigo local.



3. Compromiso con nuestros colaboradores

Gran parte de las operaciones de generación y distribución que realizan las filiales del Grupo Enersis son ejecutadas con apoyo de proveedores y contratistas. Ellos son socios estratégicos, que cumplen un importante papel en la entrega de un servicio bajo las mejores condiciones posibles de calidad y seguridad.

Por esto, el Grupo Enersis se ha esforzado en compartir con sus proveedores y contratistas los principios de sostenibilidad que forman parte de su estrategia y operaciones, con el objetivo que puedan entregar un mejor servicio y crear ventajas relacionadas con el desarrollo sostenible, que les permita posicionarse en una mejor posición con respecto a sus competidores.

En primer lugar, la compañía invita a sus empresas contratistas y proveedores a comprometerse con los mismos pactos internacionales de defensa de los Derechos Humanos y otras materias afines.

Paralelamente, identifica las brechas que existen entre los requisitos cumplidos por la empresa contratista o proveedor, con relación a las exigencias definidas por la compañía como condiciones básicas para la contratación.

En una tercera etapa, se trabaja para lograr que dichas brechas disminuyan, a través de programas específicos de apoyo, como es el caso del Programa de Certificación de pymes.

Enersis también ha avanzado significativamente en la estandarización de los requisitos de contratación, la homologación de productos, la certificación de los contratistas y en asegurar sus condiciones de salud y seguridad.

En ese contexto, durante 2010 se realizó un encuentro anual de proveedores, donde se premió no sólo la excelencia en la prestación de servicios, sino también aspectos puntuales y que son de interés para la compañía como la seguridad laboral, el medioambiente y la innovación.

3.1. Criterios de comportamiento en las relaciones con los proveedores

3.1.1. Elección del proveedor

Al interior del Grupo Enersis los procesos de compra se caracterizan por la búsqueda del mayor beneficio competitivo, garantizando la igualdad de oportunidades entre todos los proveedores, y promoviendo la lealtad, la transparencia y la colaboración recíproca.

La empresa cuenta con un registro de proveedores, cuyos criterios de calificación permiten establecer los estándares mínimos exigidos por la compañía. En este sentido, son requisitos clave: empresariales generales y financieros; seguridad y salud laboral; requisitos específicos y requisitos técnicos..

Además, en los casos que las especificaciones de Enersis lo establezcan, también puede ser exigible la existencia y aplicación efectiva de sistemas de calidad empresarial (tales como la ISO 9.000), y otras normativas en materia de Seguridad (OSHAS 18.000) y Medio Ambiental (14.001).

En los casos que un proveedor adopte comportamientos no conformes con la política y Código Ético de Enersis en el desarrollo de su propia actividad, la compañía está legitimada para tomar las medidas necesarias, incluso para rechazar sus colaboraciones en el futuro.



3.1.2. Integridad e independencia en las relaciones

En Enersis, las relaciones con los proveedores están reguladas por principios comunes y están sometidas a un constante control. La formalización de un contrato con un proveedor debe basarse siempre en relaciones claras, evitando cualquier forma de dependencia.

Para garantizar la máxima transparencia y eficiencia del proceso de compra se toman las siguientes medidas: rotación de las personas encargadas de las compras; separación de los cargos entre la unidad que solicita el suministro y la unidad que formaliza el contrato; posibilidad de rastreo y localización de las diversas decisiones; y conservación de la información, además de los documentos oficiales de concurso y contractuales, durante los períodos establecidos por las normativas vigentes.

3.1.3. Comportamiento ético en los pedidos

Con el fin de que las actividades de aprovisionamiento sean conformes con los principios éticos de Enersis, la empresa se compromete a solicitar, cuando se requiera, requisitos de tipo social (por ejemplo, la presencia de un Sistema de Gestión Ambiental) y el respeto de la normativa en materia de salud y seguridad.

En particular, en los contratos con los proveedores de países “de riesgo”, definidos como tales por organizaciones reconocidas, se introducen cláusulas contractuales que prevén:

- El reconocimiento por parte del proveedor de obligaciones sociales específicas como por ejemplo, medidas que garanticen a los trabajadores el respeto de los derechos fundamentales, los principios de igualdad de trato y de no discriminación, la protección
- frente a la explotación laboral infantil;
- La posibilidad de realizar inspecciones en las unidades productivas y las sedes operativas de la empresa proveedora, con el fin de comprobar que se satisfacen los requisitos.

3.2. Requisitos para la contratación

En 2010, la compañía fijó las condiciones generales de contratación corporativa para todas las empresas del grupo. El propósito es estandarizar las políticas que condicionan el trato con las empresas proveedoras, considerando la igualdad de información y de oportunidades para ellas, y estableciendo los estándares de calidad.

Además este mismo año se establecieron en base a un documento operativo de compras que establecen los criterios y modalidades que deben seguirse para la calificación de proveedores previo a su contratación. Entre los cuales se puede mencionar: requisitos de naturaleza técnica y empresarial, económico-financiera, legal, de Responsabilidad Social Empresarial, Sostenibilidad y protección ambiental, de Seguridad y Salud Laboral, entre otros.

3.2.1. Requisitos Empresariales Específicos para proveedores y contratistas

Además de las características económico-financieras y legales exigibles, el colaborador debe cumplir con los llamados Requisitos Empresariales Específicos, los cuales se detallan a continuación

Requisitos Empresariales Específicos para proveedores y contratistas dependiendo de la naturaleza del servicio

Requisito	Exige el cumplimiento con...
Calidad	El Sistema de gestión de calidad ISO 9.000 o equivalente, certificado por un organismo acreditado.
Medioambiente	La legislación ambiental que sea de aplicación, como por ejemplo, realizar los trámites de declaración de residuos (donde sean preceptivos), disponer de los sistemas de gestión medioambiental adecuados, o incluso los certificados ISO14.000 y/o correspondientes índices e indicadores.
Prevención de Riesgos Laborales	La certificación OHSAS 18.001 o equivalente; e índices de accidentabilidad, tales como frecuencia, gravedad y los incluidos en la normativa de cada país.
Salarial	Acreditación de estar al corriente en el pago de salarios y demás obligaciones económicas con sus trabajadores.
Facturación	Un nivel de facturación general que sea superior a los límites que, para cada caso, establezcan los procedimientos técnicos correspondientes al servicio entregado específicamente a Endesa Chile.
Seguros	Disponer de seguros de responsabilidad civil y seguro de accidentes, con cobertura para determinadas cantidades en los casos en los que apliquen. O, en su caso, seguros de responsabilidad medioambiental. Los vehículos, equipos de movimiento de materiales y maquinaria vial deben contar con las correspondientes habilitaciones técnicas y los seguros correspondientes.
Inventario	Los índices de eficiencia y/o experiencia en la gestión de stocks.

La empresa cuenta con normativas y reglamentos específicos en estos temas, que ayudan a que los proveedores y contratistas mantengan los altos estándares demostrables para trabajar con la empresa.

1.2.2. Garantizar el desempeño

Para garantizar el desempeño, periódicamente se evalúan proveedores y contratistas que contempla las siguientes dimensiones: calidad del material o servicio, puntualidad, seguridad y salud laboral, cumplimiento ley laboral, cumplimiento de la política medio ambiental e innovación.

3.2.3. Obligaciones laborales

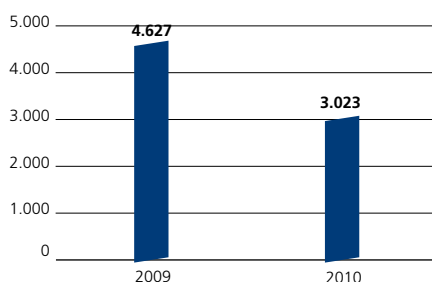
[HR2] El Grupo Enersis fiscaliza el comportamiento de sus proveedores y contratistas en relación al cumplimiento de obligaciones laborales y de Derechos Humanos. Esto permite a la organización tomar decisiones al momento de la compra y conocer el estado de los contratistas actuales en estas materias.

3.3. Contratistas: énfasis en un trabajo seguro

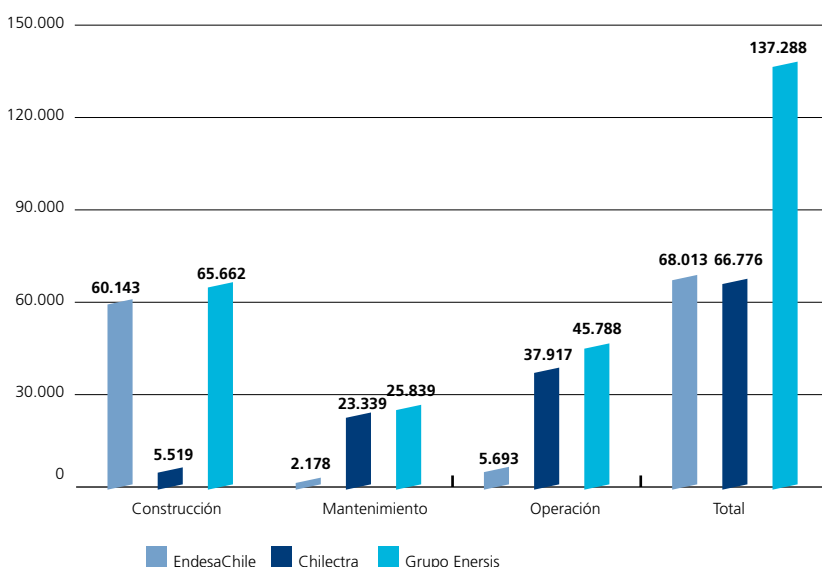
[EU17] Al cierre de 2010, el total de personal contratista que trabajaba con Grupo Enersis era de 5.547, que corresponde a 110 empresas.

Las horas trabajadas por personal contratista en 2010 fue de 137.288 horas.

Personal contratista, por año (2009-2010)



Horas trabajadas por personal contratista por proceso (2010)



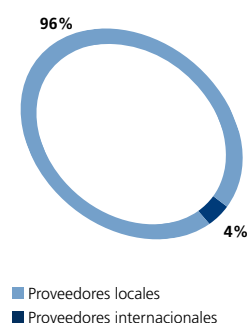
3.3.1 Capacitación a contratistas

[EU16] Durante 2010 Endesa Chile realizó 68 actividades de capacitación para contratistas en temas de Salud y Seguridad Laboral, tema esencial para el correcto funcionamiento de las operaciones

[EU18] De estas actividades, 24 fueron charlas, 36 cursos, 5 talleres, 2 diplomado y 1 obra de teatro. Por concepto de estas capacitaciones en Salud y Seguridad Laboral, se capacitaron 1.585 contratistas, contabilizando un total de 145.772 horas de capacitación.

Durante 2010, la empresa también capacitó a sus contratistas bajo el Reglamento de Operación, programa obligatorio para toda persona que intervenga en el sistema eléctrico de la empresa, que permite certificar un desempeño seguro en dicha área laboral. En total, se capacitó a 656 personas y lo que suman 5.248 horas de entrenamiento.

Proveedores locales versus internacionales (2010)



3.4. Proveedores locales

[EC6] A través de la compra y la contratación de servicios a proveedores, el Grupo Enersis apoya económicamente a las comunidades en las que opera.

En 2010 disminuyeron los gastos en proveedores en general, especialmente por el descenso en el número de proyectos en construcción. Sin embargo, se aumentó el gasto en proveedores locales en un 71%, demostrando el compromiso adquirido con el desarrollo económico y social de las comunidades.

	Enersis		Endesa Chile		Chilectra		Total	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Gasto total en proveedores (US\$)	7.249.986	89.697.870	285.726.174	130.488.744	115.937.374	102.528.372	408.913.534	322.714.986
Gasto en proveedores locales (US\$)	5.892.450	78.529.023	78.626.193	124.502.882	114.677.081	100.743.919	199.195.724	303.775.824
Número de proveedores totales	1023	567	3403	2026	2759	1111	7.185	3.704
Número de proveedores locales	402	523	2188	1947	1885	1095	4.475	3.565

En línea con el compromiso de realizar las compras a nivel local, sólo el 4% de los proveedores del Grupo Enersis son internacionales y el 96% son proveedores chilenos.

Prevenir accidentes de tránsito

Como parte de la campaña realizada para prevenir accidentes de tránsito, durante 2010 se realizó la obra de teatro '¿Qué pasó con Héctor Fuentes?', a través de la cual Chilectra buscó generar conciencia sobre los cuidados que se deben considerar al conducir un vehículo.

3.4.1 Política de Precio Justo

La relación de Chilectra con sus proveedores y/o contratistas se basa en la Política de Precio Justo, implementada en 2006, la cual consiste en pagar por los servicios que le prestan a la compañía un precio que es adecuado a los valores que se manejan en el mercado.

Debido a la ejecución de esta Política, el área de compras, se reestructuró por completo. Ella se basa en el costeo por actividades (Costeo ABC), es decir, el área necesita conocer la estructura de costos de todos los procesos en los que debe incurrir cada empresa proveedora.

El objetivo de esta metodología es conocer con precisión el rango de precios que el proveedor debería cobrar. Esto es de suma utilidad para la compañía, ya que si un contratista cobra menos de lo que debería tasar su servicio, la empresa de inmediato puede verificar que ese contrato no será sostenible en el tiempo.

Durante 2010 la Política de Precio Justo logró su consolidación, ya que se encuentra asimilada al interior de la organización y también es conocida por los proveedores.

3.4.2 Programa de Certificación de Pymes

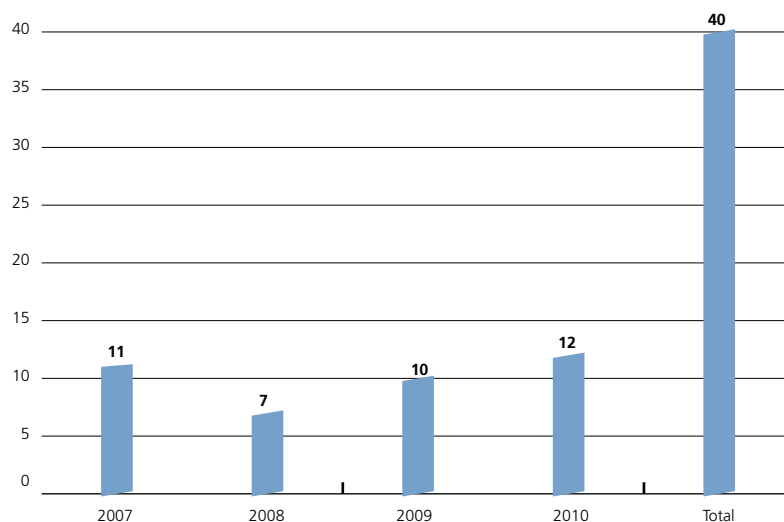
El programa de certificación de pymes de Proveedores y Contratistas es un proyecto desarrollado por Enersis y cofinanciado con recursos CORFO (Corporación de Fomento de la Producción), mediante apoyos focales individuales por empresa y por norma seleccionada.

Su objetivo es mejorar la gestión de pymes que, en diferentes sectores, mantienen contrato vigente con las empresas del Grupo.

Las mejoras alcanzadas a través de este programa, se hacen tangibles con la implementación de sistemas integrados de gestión según las normas ISO 9.001, ISO 14.001 y OHSAS 18.001 y su posterior certificación.

A partir de su primer año de desarrollo, se han ido incorporando paulatinamente grupos de pymes para certificarse. Al cierre de 2010, se ha logrado beneficiar a 40 empresas a través de este programa.

N° de empresas participantes, por año



4. RETO: Reforzar el enraizamiento y la legitimidad de la compañía en los territorios

Enersis entiende que es un socio indispensable para el progreso de los países donde desarrolla sus operaciones. Por ello, su comportamiento está dirigido a generar un clima positivo con las comunidades vecinas, el cual está inspirado en el diálogo y en una relación de cooperación en el largo plazo.

Para cumplir con este objetivo de reforzar su arraigo en el entorno de influencia, Enersis se ha orientado a proporcionar respuestas adaptadas a la especificidad de cada localidad donde opera. Este es justamente el propósito de los Planes País de Sostenibilidad, ya que en ellos se aplican a cada realidad las directrices del Plan de Sostenibilidad (PES) 2008-2012.

[EC9] En Chile, estas acciones se orientan principalmente hacia dos focos: en primer lugar, crear un mejor entorno en las zonas que se han visto afectadas por efecto de las operaciones de generación y distribución desarrolladas por la empresa. Y en segundo lugar, mejorar la educación recibida por los niños y jóvenes chilenos, quienes son los pilares del futuro progreso del país.

4.1. Impactos sociales relacionados de las operaciones **[EC9]**

El suministro de electricidad permite la operación de maquinaria especializada de las empresas productivas, el uso de tecnologías de información, la iluminación residencial y pública que prolonga la disponibilidad de horas de diversión, estudio y trabajo. También permite el uso de electrodomésticos que facilitan las labores del hogar, la disponibilidad de equipos e instrumentos médicos, entre otros.

Enersis es consciente de que la operación de una central de generación provoca impactos en la comunidad local. Sin embargo, es por todos reconocido que el abastecimiento eléctrico se traduce en calidad de vida, seguridad y nuevas oportunidades de desarrollo. La inversión que realiza la compañía en materia de nuevos proyectos está alienada con las perspectivas de crecimiento de las demandas en los

mercados donde opera, por lo que, junto con a mejorar la calidad de vida, aporta al desarrollo socioeconómico, tanto individual como comunitario. Entre algunos de los beneficios asociados a los proyectos y operaciones del Grupo en Chile, podemos citar: el desarrollo de infraestructura vial, que mejora las condiciones de conectividad para la comunidad y reduce los tiempos de traslado; la mejora en el acceso a servicios de salud y educación. Además las comunidades se transforman en proveedores de la empresa en las operaciones, esto aumenta las posibilidades de comercialización de sus productos, incluso indirectamente, a través del aumento del poder adquisitivo de las personas de la comunidad que trabajan en las operaciones de la empresa.

Debido a la naturaleza de los impactos de sus operaciones, el Grupo Enersis asume su responsabilidad y enfrenta cada día nuevos desafíos en los diferentes ámbitos de su negocio, los cuales se traducen en oportunidades para realizar una contribución aún mayor al Desarrollo Sostenible.

4.1.1. Generación

[SO1] Previo al desarrollo de sus proyectos, Endesa Chile realiza un exhaustivo análisis cualitativo y cualitativo sobre de la localidad y comunidad que habita en la zona afectada. El objetivo es comprender su idiosincrasia, partiendo de la base de la diversidad y el respeto a las tradiciones locales, a fin de evitar la ejecución de acciones estandarizadas.

Desde el inicio, la empresa trabaja en forma directa con las organizaciones comunitarias y autoridades para generar conversaciones fluidas, que faciliten una relación exitosa. De este modo, se logra generar lazos de confianza mutua que ayudan a la compañía a sensibilizarse con su realidad, a conocer sus necesidades y preocupaciones, y a identificar de mejor modo los posibles impactos que la intervención puede conllevar. Esta modalidad de trabajo conjunto permite implementar mecanismos de compensación satisfactorios para las comunidades.

Participación de los grupos de interés **[EU19]**

La política de Endesa Chile, como parte de su compromiso con el enraizamiento local, es establecer relaciones tempranas de confianza con sus públicos de interés. Por ello, las relaciones con las comunidades y autoridades comienzan antes de la etapa de planificación, y continúan a lo largo de todo el tiempo que duran las operaciones.

Así, desde el momento en que se inicia el estudio de un nuevo proyecto, la empresa busca canales de diálogo fluidos que faciliten esta relación para, de este modo, poder anticiparse a las necesidades.

Acciones de relacionamiento con grupos de interés en nuevos proyectos (2010)

Grupos de interés informados	Acción de relacionamiento
Áreas internas	Elementos técnicos de los proyectos
Área de Ingeniería	Estudios del proyecto y estimaciones de inversión y plazos
Constructores y suministradores de equipos	Proceso de licitación: ofertas técnicas y económicas
Accionistas	Se les informa periódicamente sobre el avance de estudios de las inversiones y, finalmente, se les solicita la aprobación de la inversión
Autoridades	Solicitud de permisos o autorizaciones correspondientes para el emprendimiento (locales, regionales y nacionales; relacionadas según pertinencia)

Los grupos de interés a considerar se identifican mediante el levantamiento de información y con ellos se establece una relación constante.

Internamente, los encargados de las relaciones con la comunidad son la Gerencia de Proyectos y la Gerencia de Comunicaciones, específicamente su área de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Relaciones con la Comunidad.

Durante 2010, los dos grandes proyectos en los que se trabajó en Chile son: Central Térmica Bocamina II y Central Hidroeléctrica Neltume.

Para información detallada al respecto, visitar el reporte de sostenibilidad de Endesa Chile, en su web corporativa www.endesa.cl

Desplazamiento de familias

[EU20] Durante 2010, el único proyecto que requirió desplazamiento de personas fue la construcción de la central termoeléctrica Bocamina II, que continuó con su Plan de erradicación iniciado en 2008.

Considerando las implicancias de desplazar pobladores, se realizaron estudios respecto de posibles alternativas para evitarlo. Sin embargo, se privilegiaron los requerimientos de las familias y la seguridad.

Mediante consultas que se realizaron en mesas de trabajo conjunto, se acordó relocalizar en una primera etapa a 104 familias, de las cuales ya se han reubicado 96. En una segunda etapa se firmó un convenio para relocalizar a 271 familias, de las cuales se han relocalizado a 124. Lo que da un total de 220 familias relocalizadas a fines de 2010.

La preparación de los planes de relocalización, sus respectivos presupuestos, marco de tiempo y los mecanismos para evaluar su implementación, han sido un trabajo detallado que se ha abordado en cada uno de los acuerdos.

Actividades ejecutadas

[EU22] Reubicación de familias	Desarrollo Inmobiliario
Endesa Chile, en conjunto con la comunidad y las autoridades, diseñaron un plan de reubicación que contempla el traslado de 375 familias.	El establecimiento Bocamina II genera impactos económicos y sociales indirectos que pueden transformarse en oportunidades para las comunidades que logren captarlas y utilizarlas en su beneficio.
Durante 2010 se trasladaron a 126 familias. Tomando en cuenta los traslados de años anteriores, son 220 las familias que se han movilizado a viviendas con mejor calidad habitacional que las anteriores.	El plan de reubicación contempla la construcción o adquisición de 375 viviendas que generan mano de obra y activación del comercio de la zona. Con esto, también se eleva el estándar habitacional y/o de servicios básicos, por ende el índice socioeconómico.
De acuerdo al plan, este debe terminar durante 2011.	

Para mayor información sobre los proyectos de generación de Endesa Chile y los impactos en la comunidad visitar el reporte de la empresa en su web corporativa www.endesa.cl

Fundación Pehuén: Comprometidos con Alto Biobío

El Grupo Enersis, comprometido con el desarrollo de las sociedades donde opera, apoya a través de Endesa Chile, el desarrollo y funcionamiento de la Fundación Pehuén.

La Fundación Pehuén fue creada en 1992. Es una institución privada, sin fines de lucro, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de las comunidades pehuenches de Alto Biobío que viven cercanas a las centrales hidroeléctricas Pangue y Ralco.

Con el objetivo de impulsar programas que mejoren la calidad de vida de las comunidades pehuenches de Alto Biobío, cercanas a las centrales hidroeléctricas Pangue y Ralco, la empresa Pangue S.A., filial de Endesa Chile, creó en 1992 la Fundación Pehuén.



4.1.2 Distribución: cercanía y calidad de vida

Chilectra, durante sus años de desempeño con la comunidad, ha demostrado una labor relacionada principalmente con acciones dirigidas a poblaciones urbanas. Muchas de estas iniciativas están consolidadas y forman parte de la tradición y cultura de dichos grupos sociales.

Educación en Consumo Responsable

Su objetivo es educar sobre el uso eficiente de la energía eléctrica y cómo esto incide en el cuidado de la vida. Para ello, se realizaron las campañas Volantín Seguro y Navidad Segura, entre otras.

Mejoramiento de Calidad de Vida EC8

Año tras año, Chilectra desarrolla actividades en las distintas comunas de la ciudad de Santiago, orientadas a estimular los aspectos positivos de la vida en comunidad, a través de una puesta en valor de los espacios públicos. Se trata de proyectos emblemáticos que aportan importes beneficios y ayudan a mejorar la calidad de vida. Estas actividades cuentan con el apoyo y reconocimiento por parte de las comunidades de vecinos.

Acciones y programas 2010 de Chilectra

Proyecto	Desempeño
Programa de Recuperación de Espacios Públicos	Chilectra, desde 1994, trabaja en la iluminación de multicanchas y desarrolla actividades para aprovechar estos espacios reacondicionados. El Programa de Recuperación de Espacios Públicos es una iniciativa que involucra diversas actividades, orientadas a que los habitantes de Santiago tengan espacios para desarrollar la vida en comunidad.
Multicanchas	Desde hace 16 años hasta la fecha, Chilectra ha iluminado 155 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.
Copa Chilectra: Deporte con sentido social	La Copa Chilectra es una iniciativa realizada en alianza con UNICEF, Conace y la Fundación Iván Zamorano, con nueve años de vida. La versión de la Copa 2010 incluyó una inauguración en la Plaza de la Ciudadanía. Más de 45.000 niños y niñas han participado en las nueve versiones de este torneo deportivo, y algunos han llegado a distintos equipos del fútbol profesional chileno.
La Copa en las redes sociales	En 2008 la Copa comenzó a tener difusión a través de Facebook y al año siguiente en Twitter. Sin embargo, fue en 2010 cuando el uso de estas herramientas se consolidó, lo que permitió publicitar de manera masiva la invitación a participar en los grupos desarrollados en las redes sociales. Asimismo, el sitio web de Copa Chilectra (www.copachilectra.cl) tuvo un récord de visitas en 2010, alcanzando las 12.000.
Cine en tu cancha	Ciclo de cine familiar gratuito que Chilectra desarrolla desde 2007 en casi la totalidad de comunas que forman parte de su área de concesión. Esta iniciativa también forma parte del Programa de Iluminación de Multicanchas de Chilectra. En la versión 2010 se exhibieron películas en 38 canchas de 29 comunas de Santiago y se estima que disfrutaron de la iniciativa cerca de 18.000 personas. Para el año 2011 el desafío de la actividad es medir su huella de carbono y realizar las compensaciones pertinentes.

Para mayor información sobre estas actividades y campañas de Chilectra, visitar el reporte de la empresa en su web corporativa www.chilectra.cl

Talleres en Junta de Vecinos

Chilectra realizó en 2010 un total de 26 talleres, en juntas de vecinos de las comunas de Cerro Navia, La Granja, San Ramón, Lo Espejo y Pedro Aguirre Cerda. La iniciativa fue ejecutada en conjunto con profesionales de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU), de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (CONADECUS) y de la Cruz Roja Chilena.

Los talleres contaron diversas charlas en las que destacan el Sobreendeudamiento y Gestión del Presupuesto Familiar, Derechos del Consumidor, Composición de la Tarifa de Suministro Eléctrico, Componentes de la Boleta de Consumo y Primeros Auxilios.

Al cuidado del medioambiente: Ecochilectra

Chilectra busca crear conciencia e incentivar el cuidado del medioambiente en sus clientes. Por ello creó Ecochilectra, un proyecto piloto de que integra y articula eficientemente a todos los actores del reciclaje (recicladores de base, ONG, empresas de reciclaje, municipios y clientes) con el fin de promover entre los ciudadanos esta práctica ecológica.

Ecochilectra pone a disposición de los usuarios una serie de recicladores, donde éstos pueden depositar todos sus materiales reciclables, tales como botellas plásticas desechables de bebida (PET), papel, cartón, vidrio y latas de bebida de aluminio, entre otros.

El proyecto fue iniciado en la comuna de Peñalolén durante 2010. En 2011, la empresa espera penetrar masivamente en esta comuna y evaluar la operación en otras comunas de Santiago. Ya se ha presentado formalmente el proyecto a La Florida y Colina.

Para mayor información sobre Ecochilectra y los diversos recicladores inscritos en el Programa, visitar el reporte de la empresa en su web corporativa www.chilectra.cl

4.2 Compromiso con la educación, cultura y calidad de vida

Desde la música, hasta los libros; involucrando a profesores, alumnos y familiares; en las salas de clases, museos y hasta en el cauce del río Mapocho, el Grupo Enersis lleva a cabo todos los años actividades que aporten a la mejora de la educación de los habitantes de Chile, con una especial atención hacia los niños y jóvenes del país.

Éste ha sido un compromiso sostenido en el tiempo, que año tras año se ha reforzado para permitir beneficiar a un número mayor de personas.

Adicional a los esfuerzos realizados en el ámbito de la educación, Enersis es sensible a apoyar proyectos culturales, así como a la realización de otras actividades que incidan sobre la calidad de vida. Debido a la situación que generó el terremoto del 27 de febrero, Enersis puso en marcha también acciones de asistencia humanitaria, las cuales estuvieron dirigidas a apoyar a las comunidades que fueron impactadas por los efectos del tsunami en las cercanías de la central Bocamina, Coronel, región del Biobío.

4.2.1 Programas educativos**Apoyo a la educación tradicional: Energía para la Educación [EC8]**

En 2006 la compañía desarrolló el proyecto "Energía para la Educación", con la finalidad de apoyar a los establecimientos de educación cercanos a las instalaciones de Endesa Chile, en especial en aquellas localidades ubicadas entre las regiones de Tarapacá y de Los Ríos.

El objetivo del programa es que los establecimientos puedan entregar educación de calidad a sus alumnos, para lo cual se realizan diversas acciones que fueron planteadas por las propias comunidades escolares. Las iniciativas se orientan en tres áreas de intervención: equipamiento, capacitación y apoyo familiar y comunitario.

A fecha de hoy, 41 establecimientos educacionales cuentan con el apoyo de la empresa, cifra muy superior a los siete establecimientos atendidos en 2006, al inicio del programa.

A través del programa Energía para la Educación, en 2010 se benefició a cerca de siete mil estudiantes y más de 400 profesores.

Actividades de Energía para la Educación (2010)

Área	Descripción	Acciones 2010
Equipamiento	El objetivo de esta área es mejorar la infraestructura de los establecimientos beneficiados.	- Construcción de bibliotecas: al 2010 se han construido y equipado 31 bibliotecas. - Entrega de útiles escolares: cuadernos de estudio y agendas escolares. - Entrega de fondos concursables: durante 2010 se entregaron 22 fondos.
Capacitación	El objetivo de esta área es la mejora y la actualización de las habilidades docentes de los profesores de las escuelas beneficiarias.	- Cursos centrados en la enseñanza del lenguaje oral y escrito, los fundamentos y estrategias didácticas para la lectura, el desarrollo de las habilidades y competencias en el currículo escolar, etc. - Fondos concursables para profesores para la implementación de diversas iniciativas y herramientas pedagógicas.
Apoyo familiar y comunitario	El objetivo de esta área es que la comunidad y las familias se involucren en el proceso de aprendizaje de los alumnos de las escuelas beneficiarias.	- Entrega de fondos concursables para apoderados: durante 2010 se entregaron 12 fondos concursables. - Presentaciones teatrales educativas para los niños: se han desarrollado 14. Presentaciones desde el inicio del programa. - Concurso literario para incentivar el gusto por la historia de Chile en los alumnos y su creatividad.

Educación sobre energía, electricidad y temas afines [EU24] [EC8]

Con el fin de mejorar la calidad de la educación en aquellos ámbitos donde la empresa cuenta con fortalezas naturales, Chilectra desarrolla una serie de iniciativas en las comunas pertenecientes a su zona de concesión en Santiago de Chile.

Entre otras acciones, la empresa apoya la renovación de equipos tecnológicos en los establecimientos educacionales para acortar la brecha entre las distintas instituciones educacionales.

Durante 2010, también se realizaron seminarios y pasantías de perfeccionamiento docente; prácticas laborales, en Chilectra y sus empresas colaboradoras, para alumnos de establecimientos de educación técnico-profesional; participación en las Comisiones de Educación Tecnológica y de Educación y Gestión Escolar Dual de la Agenda Pro Crecimiento, entre otras.

Para más información sobre estas iniciativas y sus acciones 2010, visitar el reporte de la empresa en su web corporativa www.chilectra.cl

Otras iniciativas

Actividad	Descripción	Empresa
Micro programa radial "El minuto del buen lenguaje"	Auspició el programa radial educativo y cultural, el cual ilustra en forma pedagógica y entretenida cómo hablar sin cometer equivocaciones.	Enersis
Apoyo a la docencia de Escuela de Huechuraba (revista Hacer Familia)	Se ejecutó un aporte a la Fundación Hacer Familia, organización social que tiene por objetivo reafirmar a los padres como primeros educadores de sus hijos.	Enersis
Chile en Cuatro Momentos	El Grupo Enersis junto a El Mercurio y Universidad de los Andes inauguraron la exposición "Chile en Cuatro Momentos", instalación que resume la cotidianidad y la vida privada de los chilenos durante los años 1710, 1810 y 1910. Esta exposición se desarrolló en el Centro Cultural Palacio de La Moneda, durante junio, julio y agosto del año 2010.	Enersis
Formación de profesores en competencias lingüísticas	Este proyecto busca capacitar a los docentes de las escuelas beneficiarias del programa Energía para la Educación en la implementación de material didáctico y estrategias de enseñanza de lectura y escritura. Esta actividad es desarrollada en conjunto con la Universidad Alberto Hurtado.	Endesa Chile
Programa de comprensión lectora	Esta iniciativa es desarrollada por el Grupo Santillana y Endesa Chile y busca fortalecer la comprensión lectora de un total de 300 estudiantes, aumentando, de esta manera, su capacidad de aprendizaje. Esta iniciativa fue implementada en cuatro establecimientos beneficiados por el programa Energía para la Educación.	Endesa Chile

4.2.3. Proyectos culturales

[4.12] Otros proyectos relacionados con la educación y la cultura apoyadas por el Grupo Enersis y sus filiales

Actividad	Descripción	Empresa
Micro programa radial "Panorama cultural"	Desde e 2003, Enersis apoya a la Radio Beethoven en la realización del programa "Panorama Cultural" donde se informan y comentan las actividades de todo el acontecer cultural de Santiago.	Enersis
Programa de conciertos para jóvenes "Ya no tienes excusas"	Colaboró con el auspicio para jóvenes universitarios, a través de una reducción del precio de la entrada del programa de conciertos 2010 de la Orquesta Sinfónica de la Universidad de Chile.	Enersis
Actividades Culturales Municipalidad de Vitacura	Apoyó diversas actividades culturales (conciertos musicales, cine, exposiciones, etc.) organizadas mensualmente por la Municipalidad de Vitacura, en su programa de 2010.	Enersis
Museo ArtedeLuz (2010-2011)	Es una plataforma artística y cultural emblemática, gratuita y permanente que convierte al Río Mapocho en el primero del mundo en ser iluminado con obras de arte. A lo largo de un kilómetro, entre los puentes Pío Nono y Patronato, 26 proyectores fijos de última generación reflectan 104 imágenes entre dibujos y pinturas de la obra "Chile a la Luz" de la artista Catalina Rojas, todas las noches durante dos horas sobre el cauce de esta columna vertebral de la ciudad. La obra cuenta con el patrocinio de la Comisión Bicentenario y el Consejo de Monumentos Nacionales, inaugurada el 18 de enero de 2011.	Enersis
Museo de la Identidad Pehuenche	Se inauguró el Museo de la Identidad Pehuenche con el fin de apoyar la mantención y promoción de la cultura local.	Endesa Chile
SanFic itinerante	Bajo la iniciativa de Endesa Chile y la Fundación Cortapartes, se llevó hasta las distintas comunas de la Región del Bío Bío y de Los Ríos cine móvil gratuito, el cual transmitió películas para todo el público y en tecnología 3D. Cerca de 1.300 personas participaron de la muestra de películas presentadas en la sexta versión de Santiago Festival Internacional de Cine (SANFIC).	Endesa Chile
Feria del libro	Auspició la 30ª versión de la Feria Internacional del Libro de Santiago. La actividad se desarrolló en el Centro Cultural Estación Mapocho, entre los días 29 de octubre y 14 noviembre, y contó con el montaje del Archivo Fotográfico de Chilectra.	Chilectra
Luces de Modernidad	Como parte de su aporte a la celebración del Bicentenario de Chile, desarrolló una colección de cinco libros que plasman los principales hitos vividos por la sociedad chilena durante el siglo pasado y que Chilectra ha registrado en su archivo fotográfico histórico. En 2010 se publicó el quinto y último ejemplar titulado "Ideas que iluminan Santiago".	Chilectra

En 2010, 116 personas participaron del voluntariado. La invitación se hace extensiva a los familiares de los trabajadores y a los contratistas, de los cuales participaron doce y diez, respectivamente.

Para más información sobre estas y otras actividades 2010, consultar el reporte de las empresas, disponible en su web corporativa www.chilectra.cl y www.endesa.cl

4.2.4 Voluntariado corporativo

Desde 2006 el Grupo Enersis da a sus trabajadores la oportunidad de participar en proyectos de apoyo social, través de su iniciativa de Voluntariado Corporativo.

En 2010, el Voluntariado Corporativo integró dos programas: uno, de carácter educativo; y otro, dirigido a atender las necesidades de las comunidades damnificadas por el terremoto del 27 de febrero.

El primero de ellos, “Colaborando con Energía”, es un programa a través del cual los trabajadores apoyan la educación de niños y sus familias. La empresa facilita los recursos necesarios para el desarrollo de estas actividades y pone a su disposición la infraestructura física necesaria para realizarlas. Algunas de las intervenciones son realizadas en horario laboral.

Durante 2010 el programa “Colaborando con Energía” benefició a 240 personas, y participaron 116 voluntarios. En total, se dedicaron 1.677 horas al voluntariado, de las cuales un 13% se efectuaron dentro del horario laboral.

A través del sistema 1+1, Endesa Chile duplica los aportes monetarios realizados por los trabajadores. En 2010, el monto reunido por los voluntarios fue de \$4.422.817,9 y el presupuesto entregado por la empresa fue de \$12.763.082,5

El segundo programa, Unidos por Chile, estuvo dirigido al apoyo a las personas que fueron afectadas por el terremoto. Tras la catástrofe, más de 100 voluntarios del Grupo Enersis fueron en ayuda de los damnificados en las inmediaciones de la central Bocamina, en Coronel, Región del Biobío.

La iniciativa, surgió de los propios empleados, quienes colaboraron en la construcción de siete viviendas de emergencia, el levantamiento de escombros y la entrega de más de 1.500 canastas básicas.

Todas las actividades se realizaron entre el 26 y el 28 de marzo.

Paralelamente se desarrollaron otras campañas, como la recolección de dinero, medicamentos y donación de sangre.



Anexos



1. Indicadores G-3 Enersis Informe de Sostenibilidad 2010

	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
Estrategia y análisis				
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.		6.2	4-7
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		6.2	27-31
Perfil de la organización				
2.1	Nombre de la organización.			17
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.			17
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).		6.2	11, 18, 39
2.4	Localización de la sede principal de la organización.			Contratapa
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.			17, 19
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.			17
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).			17, 20, 61
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: • Número de empleados. • Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público). • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio.			16
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización			64
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.			32
EU1	Capacidad instalada, analizada por fuente de energía y por régimen regulatorio			23, 66
EU2	Producción neta de energía desglosada por fuente de energía y por el país o el régimen regulador			21, 61
EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales			22, 61
EU4	Longitud de las líneas de transmisión y distribución por voltaje			No aplica, pues el Grupo Enersis no posee líneas de transmisión.
EU5	Asignación de las emisiones certificadas de CO ₂ , analizadas por régimen regulatorio.			No aplica, debido a que la compañía está catalogada como no anexo I del Protocolo de Kyoto.
Parámetros de la memoria				
Perfil de la memoria				
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).			10
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).			10
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).			10
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.			Contratapa
Alcance y cobertura de la memoria				
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: • Determinación de la materialidad. • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria. • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.			11-13
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 25 de GRI, para más información.			11

		Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.			11	
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.			11	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.			10	
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos).			No aplica, este es el primer Informe de Sostenibilidad elaborado por el Grupo Enersis.	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.			No aplica, este es el primer Informe de Sostenibilidad elaborado por el Grupo Enersis.	
Índice de contenidos GRI					
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria. Identifica los números de página o enlaces Web donde se puede encontrar la siguiente información: • Estrategia y análisis, 1.1–1.2. • Perfil de la organización, 2.1–2.8. • Parámetros.			130-140	
Verificación					
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.			7.5.3	Este año, el Grupo Enersis decidió no verificar su Informe de Sostenibilidad. Se compromete hacerlo para versiones futuras.
Gobierno, compromiso 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.			6.2	39
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).			6.2	El Presidente del Directorio no ocupa un cargo ejecutivo dentro de la empresa.
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.			6.2	39
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.			6.2	49
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).			6.2	40
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.			6.2	43
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.			6.2	39 Los miembros del máximo gobierno son elegidos por la Junta de Accionistas y no existe un procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del Directorio.
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.			6.2	24, 44

		Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
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			6.2	24, 45
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.			6.2	39, 45
Compromiso con iniciativas externas					
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. El Artículo 15 de los Principios de Río introdujo el enfoque de precaución. Una respuesta al apartado 4.11 podrá incluir el enfoque de la organización en materia medioambiental.			6.2	80
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.			6.2	126
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización participe.			6.2	33
Participación de los grupos de interés					
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.			6.2	12, 34-35
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.			6.2	12, 34-35
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.			6.2	12, 34-35
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.			6.2	11-12
Desempeño económico					
DMA	Enfoque de gestión económica			6.2 6.8	52
Disponibilidad y confiabilidad					
EU6	Gestión para asegurar la disponibilidad y confiabilidad a corto y largo plazo de la electricidad.				64-66
Gestión de la demanda					
EU7	Programas de gestión de demanda incluyendo programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales				67, 73, 75
Investigación y desarrollo					
EU8	Actividades de investigación y desarrollo, dirigidas a proporcionar electricidad confiable y alcanzable y a promover el desarrollo sostenible.	9			71-76
Decomisión de plantas					
EU9	Provisiones para desarmar los sitios con plantas de energía nuclear.				El Grupo Enersis no posee plantas de energía nuclear, su generación de energía es en base a centrales hidráulicas, térmicas y eólicas.
Desempeño económico					
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.		1 al 8	6.8 6.8.3 6.8.7 6.8.9	55-57
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	7 y 8		6.5.5	89
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.				En el Grupo Enersis existe el "Suplemento de Jubilación", que es recibido por todos los trabajadores jubilados antes de 1981. Es mensual y vitalicio, y pagado directamente.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.				57

		Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
Presencia en el Mercado					
EC5*	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	1 y 6		6.4.4 6.8	97
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	6		6.6.6 6.8 6.8.5 6.8.7	119
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.			6.8 6.8.5 6.8.7	96
Impactos económicos indirectos					
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.		1 al 8	6.3.9 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9	71-73, 123-127
EC9*	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		1	6.3.9 6.6.6 6.6.7 6.7.8 6.8 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9	120-121
Disponibilidad y confiabilidad					
EU10	Capacidad planificada versus la demanda proyectada de la electricidad en el largo plazo, analizado por fuente de energía y régimen regulatorio.				64-66
Eficiencia del sistema					
EU11	Eficacia promedio de la generación de plantas térmicas por fuente de energía y por régimen regulatorio.				74
EU12	Perdidas en la transmisión y distribución como porcentaje del total de energía.				Grupo Enersis a través Endesa Chile tiene propiedad parcial en dos tramos de línea (Los Ángeles-Faenas Pangue 66kV y Charrúa-Inforsa 220kV) y dos líneas completas de corta longitud (Canela 2-Las Palmas 220 kV y Quintero-San Luis 220 kV). En el caso de los tramos de línea de propiedad parcial, las pérdidas en la transmisión no afectan a la generación de Endesa Chile, ya que su flujo de energía es utilizado principalmente por terceros y la empresa no tiene control sobre ellos y, por ende, las pérdidas de estas líneas. En el caso de las líneas de corta longitud las pérdidas en la transmisión no son significativas para el negocio. Endesa Chile no distribuye energía.
Desempeño ambiental					
DMA	Enfoque de gestión ambiental			6.2 6.5	80
Materiales					
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	8	7	6.5 6.5.4	81
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.	8 y 9		6.5 6.5.4	81

		Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
Energía					
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	8	7	6.5 6.5.4	82
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	8	7	6.5 6.5.4	82
EN5*	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	8 y 9	7	6.5 6.5.4	75, 82
EN6*	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.	8 y 9	7	6.5 6.5.4	75, 82
EN7*	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	8 y 9	7	6.5 6.5.4	85
Agua					
EN8	Captación total de agua por fuentes.	8	7	6.5	83-84
EN9*	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	8	7	6.5 6.5.4	83-84
EN10*	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	8 y 9	7	6.5 6.5.4	Grupo Enersis no recicla ni reutiliza agua.
Biodiversidad					
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	8		6.5 6.5.6	En Chile, la compañía no posee instalaciones adyacentes o ubicadas dentro de espacios naturales protegidos.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	8		6.5 6.5.6	85 Las instalaciones y áreas de influencia no se encuentran ubicadas en áreas protegidas o en zonas con alta biodiversidad no protegidas (esto ha sido evaluado por los diferentes EIA).
EU13	Comparación entre la biodiversidad de los hábitats afectados y la biodiversidad de los hábitats de desplazamiento.				Las operaciones del Grupo Enersis no han exigido desplazamientos de especies.
EN13*	Hábitats protegidos o restaurados.	8	7	6.5 6.5.6	85
EN14*	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	8	7	6.5 6.5.6	85
EN15*	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	8		6.5 6.5.6	85
Emisiones, Vertidos y Residuos					
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	8		6.5 6.5.5	88, 90
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	8	7	6.5 6.5.5	90
EN18*	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	7, 8 y 9	7	6.5 6.5.5	91
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	8	7	6.5 6.5.3	No se considera un aspecto significativo de la actividad de la empresa, ya que los procesos involucrados en la generación y distribución eléctrica no generan emisiones de dichas características.
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	8	7	6.5 6.5.3	90
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	8	7	6.5 6.5.3	84
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	8	7	6.5 6.5.3	86

		Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	8	7	6.5 6.5.3	86
EN24*	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	8	7	6.5 6.5.3	86
EN25*	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.	8	7	6.5 6.5.4 6.5.6	Ninguna de las instalaciones de generación y distribución eléctrica de Enersis afecta significativamente el valor de la biodiversidad de los recursos hídricos y hábitats relacionados, con sus vertidos al agua y por las aguas de escorrentía. A su vez, los monitoreos periódicos de los efluentes cumplen con la normativa ambiental aplicable.
Productos y servicios					
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	7, 8 y 9	7	6.5 6.5.4 6.6.6 6.7.5	87
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	7, 8 y 9	7	6.5 6.5.4 6.7.5	No aplica. El negocio de Grupo Enersis es la generación y distribución de energía, la cual no puede ser recuperada al final de su vida útil.
Cumplimiento normativo					
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.			6.5	Durante 2010, el Grupo Enersis no recibió multas ni sanciones no monetarias por el incumplimiento de la normativa ambiental.
Transporte					
EN29*	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	8		6.5 6.5.4 6.6.6	87, 90
General					
EN30*	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	7, 8 y 9		6.5	88
Desempeño laboral					
DMA	Enfoque de gestión laboral			6.2 6.3.10 6.4	94
Empleo					
EU14	Procesos para asegurar la retención y la renovación de talentos.				102-103
EU15	Porcentaje de empleados con derecho a jubilarse en los próximos 5 y 10 años, desglosados por categoría de empleo y por región.				103-104
EU16	Políticas y requisitos relacionados con seguridad y salud de empleados y de contratistas y subcontratistas.				120
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.		1 y 3	6.4 6.4.3	95
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	6	1 y 3	6.4 6.4.3	96
EU17	Empleados contratistas y subcontratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento.				128
EU18	Contratistas y subcontratistas que han experimentado una capacitación relevante en temas de salud y de seguridad.				118

		Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
LA3*	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.		1, 2, 4, 5, 6	6.4 6.4.3 6.4.4	103-106
Relaciones Empresa/Trabajadores					
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	1 y 3		6.3.10 6.4 6.4.3 6.4.4 6.5.4	108-109
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	3		6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5	Todo cambio organizativo a nivel gerencial se comunica a través de medios internos. Además la política de "Puertas Abiertas" que Enersis implementa con los sindicatos, le permite tener un diálogo constante. Sin embargo, la compañía no considera un periodo de preaviso frente a grandes cambios.
Salud y Seguridad					
LA6*	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	1	6	6.4 6.4.6	111
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	1		6.4 6.4.6	100
LA8	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.	1	4 al 6	6.4 6.4.6 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.8	97-100
LA9*	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	1	5	6.4 6.4.6	97
Formación y educación					
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.		3	6.4 6.4.7	101-103
LA11*	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.		1 y 3	6.4 6.4.7 6.8.5	101-103
LA12*	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.		3	6.4 6.4.7	El 100% de los trabajadores del Grupo Enersis reciben evaluación de desempeño.
Diversidad e igualdad de oportunidades					
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	1 y 6	3	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3	95-96
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	1 y 6	3	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3 6.4.4	96
Derechos Humanos					
DMA	Enfoque de gestión relacionado con los derechos humanos			6.2 6.3	94
Prácticas de inversión y abastecimiento					
HR1	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.	1, 2, 3, 4, 5 y 6		6.3 6.3.3 6.3.5 6.6.6	El porcentaje de acuerdos de inversión significativo que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos es 0%.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	1, 2, 3, 4, 5 y 6	1	6.3 6.3.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	117

		Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
HR3*	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.	1, 2, 3, 4, 5 y 6		6.3 6.3.5	Durante el año 2010 no se realizaron capacitaciones en temas específicos de derechos humanos.
No discriminación					
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	1, 2 y 6	3	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.10 6.4.3	No hay registro de incidentes por parte de organizaciones o de las autoridades competentes.
Libertad de asociación y convenios colectivos					
HR5	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.	1, 2 y 3		6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.8 6.3.10 6.4.3 6.4.5	108
Explotación infantil					
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	1, 2 y 5	2	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	106
Trabajos forzados					
HR7	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.	1, 2 y 4	3	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	97
Prácticas de seguridad					
HR8*	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.	1 y 2		6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	El porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en temas relacionados a derechos humanos es 0%.
Derechos de los indígenas					
HR9*	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	3		6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.8 6.6.7	No existió ninguna denuncia formal relacionada con eventuales violaciones a derechos indígenas.
Sociedad					
DMA	Enfoque de gestión relacionado con la sociedad			6.2 6.6 6.8	114
Comunidad					
EU19	Participación de los grupos de interés en los procesos de toma de decisiones relacionados con la planificación de proyectos y el desarrollo de infraestructura.				121-122
EU20	Acercamiento para gestionar los impactos de desplazamientos (residentes locales).				122
Planificación y respuesta ante situaciones de desastre o emergencia					
EU21	Medidas de la planificación de contingencia, plan de manejo de desastres o emergencias y programas de entrenamiento, y planes de recuperación y restauración.				60, 100
Comunidad					
SO1	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	1	1 al 8	6.3.9 6.6.7 6.8 6.8.5 6.8.7	121
EU22	Número de personas desplazadas por la expansión o nuevo proyecto relacionado con las instalaciones de generación y líneas de transmisión, analizadas por desplazamiento físico y económico.				122
Corrupción					
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	10		6.6 6.6.3	45
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	10		6.6 6.6.3	Durante el año 2010 no hubo un curso formal de este tema, no obstante se realizó una campaña comunicacional de difusión del Código Ético y el Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	10		6.6 6.6.3	47

		Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
Política pública					
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	1, 2, 3,4, 5,6,7,8,9,10		6.6 6.6.3	El Código Ético de Enersis dice: "Las relaciones con las instituciones del Estado o internacionales se basarán exclusivamente en formas de comunicación destinadas a evaluar las implicaciones de la actividad legislativa y administrativa en Enersis, a responder a demandas informales y a actos de organismos de inspección (consultas, interpelaciones, etc.) o, de cualquier modo, a dar a conocer su posición sobre temas relevantes para Enersis".
SO6*	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	10		6.6 6.6.3	El Código Ético estipula que "Enersis no financia ni en Chile ni en el extranjero, a partidos, ni a sus representantes o candidatos, salvo en cuanto se ajuste estrictamente al ordenamiento jurídico vigente, en especial a la ley N° 19.885, de Donaciones Efectuadas a Entidades de Carácter Político, o a la normativa que la modifique o reemplace, y sea aprobado por el Directorio; ni patrocina congresos o fiestas que tengan como único fin la propaganda política. Se abstiene de cualquier tipo de presión directa o indirecta a exponentes políticos (por ejemplo, a través de concesiones públicas a Enersis, la aceptación de sugerencias para contrataciones, contratos de consultoría, etc.)." (Código Ético, Enersis)
Comportamiento de competencia desleal					
SO7*	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.			6.6 6.6.5 6.6.7	49
Cumplimiento normativo					
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.			6.6 6.6.7 6.8.7	49
Responsabilidad sobre Productos					
DMA	Enfoque de gestión relacionado con la responsabilidad de los productos			6.2 6.6 6.7	62
Acceso					
EU23	Programas, incluyendo aquellos en sociedad con el gobierno, para mejorar o mantener el acceso a electricidad y los servicios de soporte a los clientes.				65
Provisión de información					
EU24	Prácticas para abordar la escasa cultura, lenguaje, alfabetización y la discapacidad asociada a las limitaciones de acceso y uso seguro de la electricidad por parte de los clientes				125

		Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
Salud y seguridad del cliente					
PR1	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.	1	4	6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5	66
PR2*	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de 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.	1		6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5	No se registraron incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o normas internas de seguridad relativos a los impactos de los servicios en la salud y seguridad, durante su ciclo de vida.
EU25	Número de lesiones y fatalidades al público con la participación de activos de la empresa, incluyendo juicios legales, Establecimientos y causas legales pendientes por enfermedades.				Durante 2011, no existió público (terceros ajenos a la empresa o a sus contratistas) afectados a lesiones o muerte en que se encontrasen involucrados activos de la Compañía.
PR3	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.	8		6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9	No aplica por el tipo de producto comercializado.
PR4*	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.	8		6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9	La empresa no registra incumplimientos de la regulación y códigos voluntarios referentes a entrega de información sobre sus productos y servicios.
PR5*	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.			6.7 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.8 6.7.9	62-63
Comunicaciones y marketing					
PR6	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.			6.7 6.7.3 6.7.6 6.7.9	Respecto de las normas éticas y regulación en publicidad, comunicaciones y otras actividades promocionales o de patrocinio, Grupo Enersis se acoge al Código de Conducta de la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad (ACHAP).
PR7*	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.			6.7 6.7.7	Grupo Enersis 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.
Privacidad del cliente					
PR8*	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	1		6.7 6.7.7	Durante el 2010 no ha recibido reclamaciones por violación de la privacidad o fuga de datos personales de sus clientes.

		Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
Cumplimiento normativo					
PR9	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			6.7 6.7.6	Grupo Enersis no registra multas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y uso de productos y servicios.
Acceso					
EU26	Porcentaje de la población no servida dentro de las áreas de servicios.				Aproximadamente el 0,1 % de la población del área de concesión de distribución de Chilectra no posee suministro eléctrico.
EU27	Número de las desconexiones residenciales por el no pago, rotas por la duración de la desconexión.			67	
EU28	Frecuencia de la interrupción de la energía			66-67	
EU29	Duración media de la interrupción de la energía.			66-67	
EU30	Factor promedio de la disponibilidad de la planta por fuente de energía y por régimen regulatorio.			66	



Gerencia de Comunicación

Santa Rosa 76
Santiago, Chile
Tel (56 2) 353 4400
www.enersis.cl