

enersis12



Informe de Sostenibilidad

enersis
E
endesa

Una empresa del Grupo Enel

Enersis es una empresa del Grupo Enel.

Enel es una de las principales compañías energéticas en el mundo. El Grupo genera, distribuye y comercializa energía sostenible, respetando a las personas y el medio ambiente. La energía de Enel atiende a más de 60 millones de clientes residenciales y empresariales en 40 países y crea valor para 1,3 millones de inversionistas.





enersis12



A group of school children are seated in rows, looking towards the camera. In the foreground, a young boy is wearing a white shirt, a black vest with gold stripes on the sleeves, and a shiny blue tinsel vest. He is smiling and looking slightly to the right. Next to him, a girl is wearing a blue and white checkered cardigan over a white shirt. Behind them, other children are visible, some in school uniforms (blue and white) and others in costumes (black and white with gold accents). The background is a brick wall.

Informe Sostenibilidad Enersis 2012



01

p. 5
Historia de
Enersis

02

p. 9
Hitos

03

p. 15
Cumplimiento de
compromisos y
nuevos desafíos
2013

04

p. 18
Mensaje del
Presidente y
del Gerente General

05

p. 21
Introducción

06

p. 31
Perfil del grupo
enersis

07

P. 51
Compromiso
con el buen
gobierno y el
comportamiento
ético

08

p. 65
Compromiso
con la creación
de valor y la
rentabilidad

09

p. 77
Compromiso con
la calidad del
servicio

10

p. 89
Compromiso con
la innovación
y la eficiencia
energética

11

p. 99
Compromiso con
la protección del
entorno

12

p. 109
Compromiso
con la salud,
la seguridad
y el desarrollo
personal y
profesional de
los trabajadores

13

p. 127
Compromiso con
el desarrollo de
las sociedades en
las que operamos

14

p. 139
Anexos



01



historia de enersis



Historia de Enersis

El 19 de junio de 1981, la Compañía Chilena de Electricidad S.A. creó una nueva estructura societaria, dando origen a una sociedad matriz y tres empresas filiales. Una de ellas fue la compañía Chilena Metropolitana de Distribución Eléctrica S.A. En 1985, como consecuencia de la política de privatización dispuesta por el Gobierno de Chile, se inició el traspaso accionario de la Compañía Chilena Metropolitana de Distribución Eléctrica S.A. al sector privado, proceso que culminó el 10 de agosto de 1987. Mediante este proceso se incorporaron a la sociedad las Administradoras de Fondos de Pensión (AFP's), los trabajadores de la misma empresa, inversionistas institucionales y miles de pequeños accionistas. La estructura organizacional estaba basada en actividades o funciones operativas cuyos logros se evaluaban funcionalmente y su rentabilidad estaba limitada por un esquema tarifario, producto de la dedicación exclusiva de la empresa al negocio de distribución eléctrica.

En 1987, el Directorio de la sociedad propuso una división de las distintas actividades de la compañía matriz. De esta forma, se crearon cuatro filiales que permitieron su administración como unidades de negocios con objetivos propios, expandiendo así las actividades de la empresa hacia otros negocios no regulados, pero vinculados al giro principal. Esta división fue aprobada por la Junta General Extraordinaria de Accionistas del 25 de noviembre de 1987, que determinó su nuevo objeto social. Con lo anterior, la Compañía Chilena Metropolitana de Distribución Eléctrica S.A. pasó a tener el carácter de una sociedad de inversiones.

El 1 de agosto de 1988, en virtud de lo acordado por la Junta General Extraordinaria de Accionistas del 12 de abril de 1988, una de las sociedades nacidas de la división cambió su razón social por la de Enersis S.A. En Junta General Extraordinaria de Accionistas del 11 de abril de 2002 se modificó el objeto social de la compañía, introduciendo las actividades

de telecomunicaciones y la inversión y administración de sociedades que tengan por giro las telecomunicaciones e informática y los negocios de intermediación a través de Internet.

En 1988, y con el propósito de enfrentar exitosamente el desafío de desarrollo y crecimiento, la empresa se dividió en 5 unidades de negocios, las que dieron origen a cinco filiales. De éstas, Chilectra y Río Maipo se hicieron cargo de la distribución eléctrica; Manso de Velasco se concentró en servicios de ingeniería y construcción eléctrica, además de la administración inmobiliaria; Synapsis del área informática y procesamiento de datos; mientras que Diprel se centró en prestar servicios de abastecimiento y comercialización de productos eléctricos.

Hoy Enersis es una de las compañías eléctricas privadas más grandes de Latinoamérica, en términos de activos consolidados e ingresos operacionales, lo que se ha logrado mediante un crecimiento estable y equilibrado en sus negocios eléctricos: generación, transmisión y distribución. El desarrollo del negocio de distribución de energía eléctrica en el extranjero lo ha realizado en conjunto con su filial Chilectra, empresa destinada a la distribución de energía eléctrica en la Región Metropolitana, Chile. Sus inversiones en generación de energía eléctrica en el país y el extranjero los ha desarrollado principalmente a través de su filial Empresa Nacional de Electricidad S.A. (Endesa Chile).

Adicionalmente, está presente en negocios que complementan sus actividades principales mediante participación mayoritaria en las siguientes compañías, Inmobiliaria Manso de Velasco Ltda., dedicada al negocio inmobiliario, mediante el desarrollo integral de proyectos inmobiliarios y la administración, arriendo, compra y venta del patrimonio inmobiliario de Enersis y filiales en Chile; ICT Servicios Informáticos Limitada es una empresa de servicios de consultoría en materias de tecnología de la información e informática y telecomunicaciones.





02



Hitos 2012

Chilectra inaugura punto de carga para autos eléctricos

Con el objeto de facilitar y promover la movilidad eléctrica, Chilectra y la Municipalidad de Vitacura, inauguraron el primer punto de carga para autos eléctricos en un estacionamiento público, sumando así la tercera estación de este tipo en la ciudad de Santiago. El nuevo punto de carga se encuentra en el estacionamiento público del edificio de la Municipalidad de Vitacura.

Endesa Chile firma acuerdo con Contac

La empresa tecnológica Contac y la Universidad de Chile desarrollarán una aplicación tecnológica de predicción a partir de modelos matemáticos basados en similitud, que contribuirá con la monitorización predictiva de los equipos de generación eléctrica que posee la compañía en el país.

Bolsa de Comercio de Santiago reconoce a Enersis y Endesa Chile

Enersis y Endesa Chile recibieron un reconocimiento de la Bolsa de Comercio de Santiago, quien destacó la presencia de ambas compañías en el Índice de Precios Selectivo de Acciones (IPSA) en 2012, indicador que agrupa a las 40 sociedades con mayor presencia bursátil de la plaza local.

Enersis y Endesa Chile participan en premios LirA 2011

Con un total de 9 reconocimientos en las 12 categorías en competencia, Enersis y Endesa Chile tuvieron una destacada participación en la primera versión de los Latin America's Investor Relations Awards 2011 (LirA'11). Los Latin America's Investor Relations Awards 2011 son los únicos premios de la región que reconocen la excelencia en las relaciones con inversionistas y la comunicación del gobierno corporativo de empresas con presencia bursátil en Chile, Colombia, y Perú.

Corte Suprema da luz verde al proyecto HidroAysén

La Tercera Sala del máximo tribunal desestimó los recursos interpuestos por grupos ecologistas en contra del proceso de tramitación ambiental del proyecto hidroeléctrico. Esta determinación ratificó que el proceso de evaluación ambiental se ajustó a la normativa vigente en el país y confirma el fallo de la Corte de Apelaciones de Puerto Montt.

Endesa Chile destaca en Ranking Eva 2012

Endesa Chile recibió el premio a mejor empresa en el sector Energía-Generación del Ranking EVA 2012, preparado por Econsult y la revista Qué Pasa. Esta distinción mide a las compañías con mayor generación de valor agregado para sus accionistas. La medición se realiza desde el año 2003 y cuantifica el Valor Económico Agregado (Economic Value Added, EVA) de 132 empresas del país.

Central Quintero es certificada en la norma ISO 50001

Endesa Chile es la primera utilities de América Latina en recibir la certificación por la aplicación de un Sistema de Gestión de la Energía (SGE), basado en la norma internacional ISO 50001, Energy Management Systems. La Central Quintero, ubicada en la Región de Valparaíso, aprobó con éxito la auditoría de certificación de la norma, realizada por la certificadora especializada AENOR.



Miden la huella de agua en centrales de generación y Edificio Corporativo

Producto de la relevancia del agua como el principal recurso natural, Endesa Chile trabajó en la elaboración de metodologías para calcular la Huella de Agua, que representa el volumen total que utiliza cada instalación para producir energía eléctrica en un determinado periodo. De este modo, se llevó a cabo una fase piloto que consideró a las centrales térmicas Bocamina y San Isidro, la hidráulica Rapel, el parque eólico Canela y en el Edificio Corporativo.

Endesa Chile inicia optimización societaria

El Directorio de Endesa Chile acordó dar inicio a una operación de optimización societaria de determinadas filiales chilenas, a través de un proceso de fusiones escalonadas y sucesivas. Esta operación, que busca simplificar la malla societaria, implicará la absorción por parte de Endesa Chile de las filiales Ingendesa, Compañía Eléctrica San Isidro, Central Eléctrica Tarapacá, Inversiones Endesa Norte, Endesa Eco, Eniges y Empresa Eléctrica Pangué.

Inauguración de la Subestación Bicentenario

Con el objetivo de satisfacer y cubrir la creciente demanda de energía eléctrica del Gran Santiago, específicamente de la zona sur poniente de la capital, Chilectra conectó a su sistema eléctrico la Subestación Bicentenario, la que se encuentra ubicada en la comuna de Maipú. Las nuevas instalaciones, en una primera etapa, cuentan con una capacidad de 25 MVA, preparadas para suministrar energía a aproximadamente 30.000 hogares.

Endesa Chile recibió el premio a la "Mayor Creación de Valor 2011, Sector Utilities"

Un ranking con las compañías que lideraron en ventas, rentabilidad y creación de valor, realizó el departamento de estudios de renta variable de Santander Global Banking and Markets, destacando Endesa Chile con el premio a la "Mayor Creación de Valor 2011, Sector Utilities". Para la elaboración de la medición se siguió una serie de pasos metodológicos, con el objetivo de depurar al máximo la lista final.

Endesa Chile apela ante Comité de Ministros para aprobar EIA de Punta Alcalde

La compañía recurrió a la instancia con la finalidad de conseguir la aprobación para la construcción del proyecto Punta Alcalde, luego de ser rechazado por la Comisión de Evaluación Ambiental de la Región de Atacama, sobre la base de parámetros no técnicos y que no consideraron todos los antecedentes presentados por la compañía durante el proceso de evaluación, el que se extendió por más de tres años.

Endesa (España) propone aumento de capital en Enersis

Mediante un hecho esencial enviado a la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), el Directorio de Enersis informó al mercado local la decisión de convocar a Junta Extraordinaria de Accionistas para el 13 de septiembre con el objeto de pronunciarse, entre otros puntos, respecto a la propuesta de Endesa (España) de aumentar el capital social de la compañía por el equivalente en pesos chilenos, de hasta la suma de US\$8.020 millones o en la suma que determine la Junta Extraordinaria de Accionistas. Con fecha 22 de junio de 2012, el Presidente del Directorio de Enersis recibió de parte de Endesa Latinoamérica, S.A. (accionista controlador), una carta de fecha 18 de junio de 2012, a través de la cual se proponía al Directorio la operación de aumento de capital.

Endesa Chile firmó convenio con Crystal Lagoons

El acuerdo permitirá la investigación en terreno de la aplicación del concepto y tecnología de lagunas de enfriamiento para centrales térmicas, como alternativa a sistemas de enfriamiento convencionales. El proyecto, consiste en la realización de varios experimentos orientados a verificar y mejorar la capacidad disipadora de los cuerpos de agua, utilizando parte del agua de refrigeración de la central San Isidro, en una laguna de prueba de una superficie de 5.000 m² que se construirá en dicha central.

Enersis acoge indicaciones de la SVS y continúa con aumento de capital

Tras analizar el oficio de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), el Directorio de la compañía decidió continuar con el aumento de capital, aplicando las normas del Título XVI de la Ley de Sociedades Anónimas. Asimismo, resolvió postergar la convocatoria a Junta Extraordinaria de Accionistas, citada para el 13 de septiembre para una nueva fecha que se determinará oportunamente, y convocar a un nuevo Directorio, con fecha 22 de agosto, con el objetivo de definir los próximos pasos.

Chilectra y Ciudad Empresarial firman acuerdo para impulsar proyecto Smartcity

El convenio permitirá desarrollar el primer prototipo de Ciudad Inteligente de Chile, denominado "Smartcity Santiago". El modelo permitirá incorporar proyectos de movilidad eléctrica, telemedición, departamentos de operación domótica, generación fotovoltaica a través de energía solar, automatización de la red eléctrica, alumbrado público LED y televigilancia, entre otros.

Chilectra y Endesa Chile obtienen reconocimiento por sus políticas de RSE

En el marco del VIII Ranking Nacional de Responsabilidad Social Empresarial que año a año elaboran Fundación PROhumana, Revista Qué Pasa y la CPC, Chilectra y Endesa Chile obtuvieron el primer y séptimo lugar, respectivamente. En este estudio, las empresas fueron calificadas a través de una evaluación integral que analiza las políticas y programas de RSE que poseen.

Directorio nombra a evaluador independiente del aumento de capital

El Directorio de Enersis designó a IM Trust como evaluador independiente del aumento de capital, en razón de la alta calidad técnica y profesional de dicha empresa, su reconocido prestigio en estas materias, así como por su independencia. Lo anterior, en cumplimiento de las formalidades establecidas en el Título XVI de la Ley de Sociedades Anónimas.

**SVS califica como operación entre partes relacionadas aumento de capital**

La SVS señaló que el Directorio de Enersis deberá informar en un plazo de 5 días hábiles las medidas que adoptará para dar estricto cumplimiento a las disposiciones de los artículos 15, 67 y Título XVI de la Ley 18.046 (Ley de Sociedades Anónimas), puesto que éstas resultan complementarias y deben aplicarse conjuntamente en lo que correspondiere. Estas disposiciones dicen relación con las Operaciones de Aumento de Capital y Operaciones entre Partes Relacionadas, respectivamente.

Chilectra energizó subestación de 800 MVA

La compañía efectuó la primera energización y puesta en servicio del segundo banco de autotransformadores de 400 MVA, 220/110 KV en Subestación El Salto, transformándose en la primera instalación de propiedad de Chilectra que posee una potencia instalada de 800 MVA.

Endesa Chile resuelve diferencias con Tricahue en Pehuenche

Los directorios de Inversiones Tricahue y de Endesa Chile aprobaron, respectivamente, un acuerdo que permitirá la firma de un nuevo contrato de suministro eléctrico entre Endesa Chile y Empresa Eléctrica Pehuenche S.A., el que reemplazará al actual contrato, vigente desde 2007. Con esta iniciativa, ambos accionistas de Pehuenche dan por cerradas sus diferencias y ponen término al proceso arbitral en curso.

Enersis inicia búsqueda de evaluador independiente

El Directorio acordó continuar con el proceso de aumento de capital propuesto por Endesa (España), para lo cual inició la búsqueda de un evaluador independiente, sin perjuicio de lo que resuelva el Comité de Directores. El Directorio tomó conocimiento de una carta recibida del controlador, mediante la cual Endesa (España) confirma su interés en continuar con el proceso de aumento de capital propuesto y solicita se convoque en su debida oportunidad a una Junta de Accionistas para cuyos efectos deberán observarse adicionalmente las disposiciones del Título XVI de la Ley de S.A. y en términos tales y con la debida anticipación necesaria para que todos los accionistas de Enersis puedan participar.

Comité de Directores designa a evaluador independiente del aumento de capital

De acuerdo a las disposiciones del Título XVI de la Ley de Sociedades Anónimas, el Comité de Directores decidió contratar a Claro y Asociados Ltda. como evaluador independiente del aumento de capital, atendida su independencia, la ausencia de conflictos de interés en esta materia y su calidad técnica y profesional.

Endesa Chile obtiene aprobación ambiental de Parque Eólico Renaico

A través de su filial Endesa Eco, la compañía obtuvo la aprobación ambiental de la DIA del proyecto Parque Eólico Renaico, iniciativa que contempla la construcción y operación de un parque eólico compuesto por 44 aerogeneradores -de una altura aproximada de 100 metros-, los que sumarán una capacidad instalada de hasta 106 MW.

Evaluadores Independientes entregaron informes sobre aumento de capital

Los evaluadores independientes mandatados para analizar la propuesta de aumento de capital en Enersis, IM Trust y Claro y Asociados Ltda., entregaron sus respectivos informes. De esta manera, se completó un hito relevante en el marco de la operación propuesta por Endesa (España).

Endesa Chile pone en marcha operación comercial de Bocamina II

Tras el periodo de puesta en servicio, la compañía puso a disposición del Sistema Interconectado Central (SIC) la unidad con una capacidad instalada de 350 MW.

Enersis informa carta de Endesa (España) relativa a condicionalidad del aumento de capital

A través de un hecho esencial, Enersis comunicó al mercado local que ha recibido una comunicación de Endesa (España) con fecha 30 de octubre, relacionada con una proposición de condicionalidad en el aumento de capital. Endesa (España) solicita que se proponga a la Junta Extraordinaria de Accionistas que la suscripción y pago de acciones emitidas quede sujeta al cumplimiento de una condición suspensiva. Esta consiste en que los accionistas suscriban, ya sea en el periodo de suscripción preferente o del remanente, al menos una cantidad de acciones que permita a Endesa (España) no superar el 65% de las acciones con derecho a voto.

Directores de Enersis emiten sus opiniones respecto a aumento de capital

Los directores de Enersis, en forma individual, han emitido respectivamente las opiniones individuales establecidas por los numerales 5 y 6 del artículo 147 de la Ley de Sociedades Anónimas, relativas al aumento de capital. Los documentos quedaron a disposición de los accionistas y el público en general en las oficinas de la compañía en y la página web www.enersis.cl.

Carta de compromiso de Endesa (España) frente al aumento de capital

Enersis informó al mercado local respecto a una comunicación recibida por parte de Endesa (España) relativa a la posición del controlador frente a determinados aspectos del aumento de capital: garantías en la operación de Cono Sur, único vehículo de crecimiento, política de dividendos, uso de fondos y vocación de permanencia.

Enersis y Endesa Chile recibieron el Sello Iguala del Semam

Contribuir a la participación, el posicionamiento y la mejora de la calidad del empleo de las mujeres, contribuyendo a disminuir las barreras que las afectan, es el objetivo del Sello Iguala, una iniciativa del Servicio Nacional de la Mujer que reconoce el esfuerzo de instituciones, tanto públicas como privadas, de incorporar buenas prácticas laborales en relación a la equidad de género.



Comité de Directores entrega informe relativo a aumento de capital

A través de un hecho esencial se informó al mercado local que el Comité de Directores, en su sesión celebrada el 29 de octubre, la que se extendió hasta la madrugada del 30 de octubre, ha emitido formalmente su informe, relativo al aumento de capital en curso, de conformidad con el artículo 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas. El documento quedó a disposición de los accionistas y el público en general en las oficinas de la compañía en y la página web www.enersis.cl.

Directorio de Enersis convoca a Junta Extraordinaria de Accionistas para el 20 de diciembre

El Directorio convocó a Junta Extraordinaria de Accionistas a fin de que pronuncie sobre el aumento de capital, en los mismos términos que fue formulada como una operación única por Endesa (España). Se somete a aprobación, entre otros puntos, aumentar el capital social en un monto no menor a US\$5.915 millones ni superior a los US\$6.555 millones, o en la suma que determine la Junta. Por medio de otro hecho esencial se dio cuenta del acuerdo de Directorio respecto a una serie de temas de interés de los accionistas en relación al aumento de capital, entre ellos, que el aporte de Endesa (España), a través de las participaciones que posee en distintas sociedades en Sudamérica, debería situarse en un rango no inferior a US\$3.586 millones ni superior a US\$3.974 millones, y el Directorio acordó solicitar a Endesa (España) el pronunciamiento sobre una serie de temas de interés social.

Inauguración de la primera Smartcity de Sudamérica

Cidade Inteligente de Búzios, ubicada en el balneario de Búzios, Brasil, es la primera ciudad inteligente de la región. Permitirá, entre otros, la aplicación de tarifas diferenciadas, utilización de alumbrado público sostenible y fomentar la eficiencia energética.

Enersis convoca a Junta Extraordinaria de Accionistas para el 14 de diciembre

Con fecha 21 de noviembre Enersis recibió comunicación de AFP Habitat, AFP Planvital, AFP Provida, AFP Capital, AFP Cuprum y AFP Modelo, todas accionistas de Enersis, que en conjunto representan un 13,63% de la propiedad, donde solicitaron la convocatoria de una Junta Extraordinaria de Accionistas antes a la convocada a la del 20 de diciembre. El Directorio decidió convocar a Junta con el objeto de informar detalladamente sobre los fundamentos de cada uno de sus miembros, respecto a la decisión de llamar a Junta Extraordinaria de Accionistas, entre otros puntos.

Comité de Ministros aprueba proyecto Punta Alcalde

El proyecto central Punta Alcalde, que contará con una capacidad instalada de 740 MW y que estará ubicado a 13 kilómetros de la ciudad de Huasco, recibió la aprobación ambiental por parte del Comité de Ministros. Como parte de los compromisos adicionales adquiridos por Endesa Chile, se alcanzó un acuerdo con la Compañía de Aceros del Pacífico (CAP), consistente en instalar un Precipitador Electrostático en una chimenea de la Planta de Pellets que CMP, filial de CAP, que tiene en la localidad de Huasco, el que será financiado por ambas partes.

Endesa (España) presenta propuesta a las AFPs sobre aumento de capital de Enersis

Enersis informó al mercado, a través de un hecho esencial, la recepción de un comunicado de prensa por parte de Endesa (España), donde se da a conocer una propuesta del controlador a las AFPs, la que fue considerada por AFP Habitat, AFP Planvital, AFP Provida, AFP Capital y AFP Cuprum como beneficiosa para todos los accionistas de Enersis. En el comunicado se detalla que el aumento de capital se realizaría por un total de 16.441.606.297 acciones, a un precio de \$173 por acción y que Endesa (España) concurriría con un total de 9.967.630.058 acciones, mientras que los minoritarios por un total de 6.473.976.239 acciones.

Comité de Directores examina contrato de suscripción de acciones a celebrarse entre Enersis y Endesa (España)

El documento fue remitido al Directorio sin observaciones el contrato de suscripción de acciones a celebrarse entre Enersis y Endesa (España) para su difusión a los accionistas de la compañía. El documento se someterá para su aprobación en la Junta Extraordinaria de Accionistas del 20 de diciembre. Asimismo, se informó que el Depositario Citibank ha informado que no otorgará al Presidente del Directorio el voto discrecional de aquellos tenedores de ADRs que no hayan expresado intención de voto.

Éxito de Enersis en convocatoria de aumento de capital: 86% de los accionistas aprobaron propuesta

Con una amplia mayoría, la que alcanzó al 81,94% del total de acciones con derecho a voto de la compañía, prácticamente un 86% de los accionistas presentes en la Junta, aprobaron el aumento de capital con las siguientes características: 1) Monto máximo del aumento de capital: \$2.844.397.889.381 dividido en 16.441.606.297 acciones de pago nominativas ordinarias de una misma serie, sin preferencia y sin valor nominal, 2) Valor de los aportes no dinerarios a ser capitalizados: La totalidad del capital social de Cono Sur, compañía que agrupará las acciones que sería aportadas por Endesa (España) a Enersis, tendrá un valor de \$1.724.400.000.034 que corresponden a 9.967.630.058 acciones de Enersis a un precio de \$173 por acción, 3) Precio de colocación de las acciones: Un precio fijo de \$173 por cada acción de pago que se emita como consecuencia del aumento de capital.



Directorio de Enersis fija precio de colocación de acciones del aumento de capital

Se acordó proponer a la Junta Extraordinaria de Accionistas a realizarse el 20 de diciembre, un rango para el precio de colocación de las nuevas acciones entre \$160 y \$187 por acción. Además, declaró que tanto el monto del aumento de capital, valor de los activos y número máximo de acciones a emitir contenidos en los comunicados de prensa de Endesa (España) y cinco AFPs (AFP Habitat, AFP Planvital, AFP Provida, AFP Capital y AFP Cuprum) se encuentran dentro de los parámetros contemplados en los informes emitidos por los evaluadores independiente y por el Comité de Directores. En ese mismo documento, se dio respuesta al Oficio Ordinario N°28.292 emitido por la SVS.

Presentación de prospecto y antecedentes para la inscripción de acciones

El 31 de diciembre, Enersis solicitó a la SVS la inscripción en el Registro de Valores de la SVS la emisión de acciones de pago de la compañía, correspondientes al aumento de capital por \$2.844.397.889.381 equivalente a la fecha de la Junta Extraordinaria de Accionistas a 16.441.606.297 acciones de pago, nominativas, ordinarias, de una misma serie, sin preferencia y sin valor nominal.

Junta Extraordinaria de Accionistas solicitada por las AFPs

La compañía llevó adelante la Junta Extraordinaria de Accionistas solicitada por las AFPs la cual tuvo un carácter informativo, para dar respuesta en forma amplia y detallada sobre los puntos planteados por las Administradoras.



cumplimiento de compromisos y nuevos desafíos 2013

p. 16
Nivel de cumplimiento
desafíos 2012

p. 17
Desafíos 2013



Nivel de cumplimiento desafíos 2012



Desafío cumplido



Desafío no cumplido

Desafío parcialmente
cumplido

Compromiso	Desafío 2012	Cumplimiento	Referencia en el Informe
Con el Buen Gobierno y el Comportamiento Ético	Acompañar a la empresa en temas relacionados con el monitoreo, formación y difusión de los criterios y herramientas con que cuenta en temas relacionados con el comportamiento ético y el buen Gobierno Corporativo.		58
Con la Creación de Valor y la Rentabilidad	Continuar formando las bases para el financiamiento de HidroAysén.		69
	Mantener la liquidez de Endesa Chile.		67
Con la Calidad del Servicio	Ampliar cobertura de atención a nuevos clientes, mediante nuevos canales.		81
	Realizar la fase 2 de la Extranet para clientes.	No aplica	Se realizó una evaluación con los clientes y se determinó mantener en forma definitiva la estructura actual de la Extranet para clientes de Endesa Chile y filiales, por lo que no se requirió realizar la segunda fase, como originalmente se había definido.
Innovación y Eficiencia Energética	Creación de nuevos productos y servicios aplicando la Eficiencia Energética, como las energías renovables y Ecoenergías (geotérmicas, solares).		96
	Posicionar el programa de captura de ideas logrando un número de proyectos importante impulsados por las mismas personas que los presentan.		91
Con la Protección del Entorno	Mediciones de ruido en 10 subestaciones de acuerdo a plan de mediciones anuales.		Con el fin de verificar el cumplimiento de los niveles permisibles de presión sonora según el D.S. N° 38/2011 "Norma de Emisión de Ruidos Generados por Fuentes Fijas, se realizaron mediciones en diez subestaciones; Alonso de Córdova, Bicentenario, Cisterna, Club Hípico, La Reina, Macul, Pintana, San José, Santa Raquel y Santa Rosa Sur.
	Selección y aplicación de una metodología de cálculo para la estimación de la huella del agua en Endesa Chile.		En espera del desarrollo de la metodología de medición de la huella del agua por parte del Grupo Enel.

Compromiso	Desafío 2012	Cumplimiento	Referencia en el Informe
Con la Salud, la Seguridad y el Desarrollo Personal y Profesional de Nuestros Trabajadores y Contratistas	Mejorar la percepción en la encuesta de clima laboral en relación a: - Valoración y reconocimiento al mérito. - Formación y desarrollo. - Comunicación y visión.		Se aplicó la encuesta de clima laboral en 2012, pero los resultados serán entregados el primer semestre de 2013.
	Optar a la certificación de empresa familiarmente responsable.		117
	Meta de “cero accidentes”.		119
	Implementar la calificación de proveedores.		122
Con el Desarrollo de las Sociedades en las que Operamos	Fortalecer el Programa Energía Para la Educación y continuar acercándolo a la comunidad.		136
	Expandir el proyecto EcoChilectra a nuevas comunas de la Región Metropolitana		101

Desafíos 2013

Compromiso	Desafío 2013
Con el Buen Gobierno y el Comportamiento Ético	Difusión del Código Ético.
	Difusión del Canal Ético.
Con la creación de valor y la rentabilidad	Continuar formando las bases para el financiamiento de HidroAysén.
	Mantener la liquidez de Endesa Chile.
Con la Modernidad, Cercanía y Calidad de Vida	Entregar información transparente a los clientes.
	Instalar 100 equipos más de telemando en la red de distribución.
	Renovar certificación ISO 9000 en distribución.
Con la Innovación y Eficiencia Energética	Escalar cuatro proyectos de alto impacto que hayan pasado por el proceso de innovación, en distribución.
	Profundizar la investigación en nuevas fuentes de Energías Renovables no Convencionales para generación.
	Comercializar 10 proyectos de Ecoenergías.
Con la Protección del Entorno	Continuar con la implementación del proyecto “Riesgos ambientales” en generación.
	Implementar 15 puntos móviles de Ecochilectra.
	Renovar certificación ISO 14.000 en distribución.
Con la Salud, la Seguridad y el Desarrollo Personal y Profesional de Nuestros Trabajadores y Contratistas	Fortalecer las herramientas y estrategias de gestión y transferencia del conocimiento.
	Tolerancia Cero contra Accidentes, tanto en trabajadores propios como contratistas.
	Lograr certificación como Empresa Familiarmente Responsable (EFR).
Con el Desarrollo de las Sociedades en las que Operamos	Establecer relaciones estratégicas y de largo plazo con la comunidad.
	Evaluar el impacto en los programas sociales.
	Continuar con la implementación del programa Energía para la Educación.

Mensaje del Presidente y del Gerente General 1.1

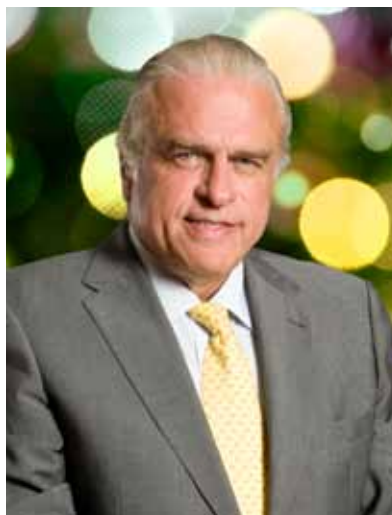
Estimados Lectores,

Por tercer año consecutivo, publicamos nuestro Informe de Sostenibilidad, en forma agrupada en coherencia con los principios que guían nuestra política de sostenibilidad y que se refleja en mostrar de forma transparente nuestro desempeño económico, social y ambiental. Al igual que en oportunidades anteriores, hemos incluido en este reporte información sobre el trabajo de nuestras filiales, en particular Endesa Chile y Chilectra.

El año 2012 fue de importantes cambios en el contexto nacional e internacional para las empresas dedicadas a la generación y distribución eléctrica. La crisis europea implicó algunos temores respecto del acceso al crédito que no se manifestaron con grandes restricciones, por el contrario, el flujo de capitales hacia Chile no se detuvo.

El Sistema Interconectado Central (SIC), se vio afectado, por tercer año consecutivo por una sequía. Esto motivó a que se extendiera el decreto de racionamiento hasta el 28 de agosto. Lo anterior, sumado a un alto nivel de los precios de los combustibles, implicó que en el SIC se registraran costos marginales altos.

Durante el año que reportamos se hicieron grandes esfuerzos por fortalecer el relacionamiento con grupos de interés vinculados a las operaciones de nuestras empresas. En el marco de la construcción de la central Bocamina II se realizaron mesas de trabajo público-privadas a fin de generar instancias de diálogo con los vecinos. En el caso del proyecto Neltume, se mantuvo la política de inserción temprana, a través de una oficina ubicada en la localidad de Neltume, la que tiene el objetivo de disponer de un espacio para la interacción con la comunidad, por un lado para dar a conocer toda la información técnica, ambiental y social del proyecto, y por otro aclarar todas sus dudas y consultas.



Al cierre de 2012 nuevamente obtuvimos buenos resultados en términos de reducción de accidentes laborales. Una vez más el fomento y aplicación de las mejores prácticas de seguridad laboral fue parte de programas de capacitación tanto para los trabajadores del Grupo como para contratistas y proveedores. Como hemos dicho en otros reportes, la accidentabilidad en nuestro negocio tiene características bastante más relevantes debido a los riesgos implícitos de las compañías energéticas. En nuestra política de Cero Accidentes, hemos logrado reducir nuestros índices a cifras muy bajas y nuestros trabajadores y los de nuestros contratistas y proveedores cuentan con medidas de alto nivel. Dentro de nuestra política integral está el cumplimiento y nuestra certificación en la norma OHSAS 18.001 que nos orienta hacia las mejores prácticas.

Nuestro gobierno corporativo también presentó avances. Las iniciativas iniciadas en años anteriores como el Código Ético y el Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción, se consolidaron como parte de nuestra gestión, a través de planes de capacitación enfocadas en dar a conocer las políticas y procedimientos anticorrupción, abarcando en 2012 buena parte

de la dotación de las compañías, con foco en los mandos medios y profesionales.

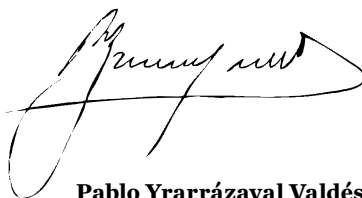
Enersis forma parte del Grupo Enel, una de las utilities más importantes a nivel mundial. Presente en 40 países, genera, distribuye y comercializa energía a más de 60 millones de clientes, respetando a las comunidades y al medio ambiente. Por esta razón es que nos sentimos comprometidos a estar en la vanguardia de los cambios que el mercado chileno experimenta -lo que incluye a todos nuestros variados grupos de interés-. Nuestra política de sostenibilidad, que se basa en los Siete Compromisos que modelan nuestro desempeño sostenible, han adquirido durante 2012 una inusitada vigencia a la luz de los hechos ocurridos en el plano nacional. Nunca antes el diálogo con los grupos de interés, el acercamiento a las comunidades, la ética en los negocios y la innovación en las relaciones habían cobrado tanto valor a la hora de medir sus resultados.

Aún queda mucho camino por recorrer, y así lo demuestran los compromisos establecidos en este Informe, pero estamos seguros de haber sentado las bases para fortalecer nuestro negocio desde la sostenibilidad, desde una concepción de negocios que el Grupo viene promoviendo desde hace décadas.

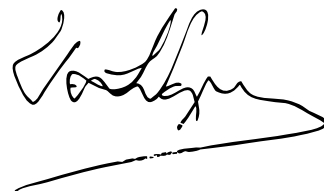
Una vez más, queremos agradecer a nuestros grupos de interés por haber sido parte de este camino conjunto, de esta construcción de valor compartido que, estamos seguros, será parte importante del desarrollo de nuestro país.

De todo esto, y de nuestra aspiración de ser también líderes y ejemplo de las mejores prácticas de negocios, es que los invitamos a leer este informe.

Reciban un saludo cordial.



Pablo Yrarrázaval Valdés
Presidente



Ignacio Antoñanzas Alvear
Gerente General





introducción

p. 22
Alcance

p. 22
Proceso de determinación
de la materialidad

p. 25
Determinación de
los temas materiales

p. 26
Grupo Enersis y sus
grupos de interés



1. Alcance

[2.1] [2.3] [2.4] El Grupo Enersis en Chile está compuesto por Enersis S.A. y sus filiales Endesa Chile (generación) y Chilectra (distribución). Las oficinas centrales se encuentran en Santiago de Chile, específicamente Santa Rosa, #76, Región Metropolitana.

[3.1] [3.2] [3.3] Por tercer año consecutivo, el Grupo Enersis presenta su Informe de Sostenibilidad, cumpliendo con el compromiso con sus grupos de interés de comunicar su gestión anual de manera transparente, en los aspectos económicos, sociales y ambientales. El período comprendido en este informe abarca desde el 1 enero al 31 de diciembre de 2012.

La metodología utilizada se ajusta a los requerimientos de la última versión -G3.1- del Global Reporting Initiative (GRI), y al Suplemento Sectorial de la Industria Eléctrica (EUSS), cuyos protocolos técnicos se utilizaron en el levantamiento de datos.

[3.9] Adecuándose a los protocolos del GRI, los datos cuantitativos que se presentan son recopilados anualmente conforme al principio de precisión que este estándar requiere. Además, se utilizó el mismo sistema de medida y bases de cálculo de sus filiales Endesa Chile y Chilectra.

De manera de facilitar la lectura de este informe y la identificación de contenidos, se presenta cada indicador del Global Reporting Initiative (GRI G3.1) entre corchetes en el texto que corresponda.

Los indicadores GRI son de dos tipos:

1. Indicadores de perfil, que se representan con números (ejemplo **[4.12]**)
2. Indicadores de desempeño, representados por letras y números (ejemplo **[EN1]**)

Para mayor información respecto a la clasificación de indicadores, [ver página 140, Anexo 1: Tabla de contenidos GRI.](#)

[3.6] [3.7] [3.8] El presente informe basa su contenido, en torno a los siete compromisos corporativos de la Política de Sostenibilidad de Enersis, reflejando el desempeño del Grupo en cada uno de ellos. Se reporta la información de las operaciones en Chile

correspondientes a Enersis S.A., Endesa Chile y Chilectra. Dada la naturaleza de las empresas del Grupo, y considerando los temas materiales detectados, tanto el desempeño económico, social y ambiental se informa a través de las principales iniciativas y gestión realizada por Endesa Chile y Chilectra, considerando además que estas dos empresas informan su desempeño en informes de sostenibilidad propios.

Cabe mencionar además que Grupo Enersis también manifiesta su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), a través de las siguientes iniciativas globales incluidas en este Informe de Sostenibilidad:

Los Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas

Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)¹

ISO 26.000 – Guía de Responsabilidad Social

[3.13] Al presente Informe de Sostenibilidad 2012 no se le realizará verificación por una empresa externa, aunque el contenido de este documento es sometido a una exhaustiva revisión por sus responsables.

2. Proceso de determinación de la materialidad

[3.5] Los temas materiales son aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Con el fin de determinar los temas materiales a incluir en el presente informe, se realizó un levantamiento de información primaria y revisión de documentos secundarios, con una metodología utilizada en la recolección y

análisis de la información de tipo cualitativa y cuantitativa. Con esto, se determinaron tres visiones que guían este proceso:



El análisis de la información se realizó bajo los siguientes criterios:

- Análisis de contenido de entrevistas semi-estructuradas, focus group y documentos secundarios.
- Análisis estadístico de encuesta.

El análisis de los resultados, para obtener los temas materiales, contempló lo siguiente:

- Cuantificación porcentual de los resultados.
- Clasificación de temas según los compromisos en materia de sostenibilidad.
- Categorización de datos cualitativos.
- Construcción de escala ordinal (alto, medio, bajo), para determinar la importancia de cada tema.
- Elaboración de matriz de temas para cada compromiso.

A continuación se describen las tres etapas mencionadas, que permiten identificar los temas más relevantes en el marco del desarrollo y elaboración del Informe de Sostenibilidad de Enersis:

2.1. Visión del negocio

Esta visión es proporcionada por el discurso formal de la compañía respecto a los temas relativos a la sostenibilidad del negocio y, a la vez, por la percepción que tiene la Alta Gerencia y representantes de las gerencias clave en relación con estos temas.

Revisión de documentos internos

- Informe de Sostenibilidad 2011.
- Plan Estratégico de Sostenibilidad (PES) 2009 – 2012.
- Sitio web Enersis S.A. (www.enersis.cl).

2.1.1. Levantamiento de información primaria

Con el objetivo de conocer la percepción que tienen las gerencias clave de la compañía en torno a la sostenibilidad del negocio, se realizaron entrevistas semi-estructuradas a gerentes tanto de Enersis S.A. como de Endesa Chile y Chilectra. En ellas, junto con levantar los temas materiales, se indaga respecto a aspectos de contenido, hitos, riesgos y desafíos, entre otros. Los gerentes involucrados en esta etapa fueron:

Enersis S.A. y Corporativos	Endesa Chile	Chilectra
• Gerente General. • Gerente Regional de Finanzas. • Gerente Regional de Comunicación. • Gerente de Recursos Humanos.	• Gerente General. • Gerente de Administración y Finanzas. • Subgerente de Comercialización. • Gerente de Comunicación. • Gerente de Explotación. • Gerente de Investigación, Desarrollo e Innovación. • Gerente de Medioambiente Regional. • Gerente Regional de Planificación Estratégica. • Gerente de Proyectos. • Gerente Regional Servicios Técnicos y Tecnología.	• Gerente General. • Gerente de Comunicación. • Gerente Técnico. • Gerente Regulación. • Gerente Comercial. • Gerente de Investigación, Desarrollo, Innovación y Medioambiente Regional. • Subgerente de Medio Ambiente. • Subgerente Gestión Económica y Control.

2.2. Visión del sector

La visión del sector tiene por objetivo generar un acercamiento a las tendencias y a los aspectos más relevantes y emergentes del sector energético a nivel nacional e internacional en materia de sostenibilidad. Para ello, se realizó una revisión de documentos secundarios de diversa índole.

2.2.1. Documentos externos

- The Sustainability Yearbook 2012. Sustainable Asset Management (SAM) en cooperación con KPMG.
- Electricidad. La revista energética de Chile, enero, febrero y mayo 2012 (www.revistaeci.cl).
- Cuadernos de Energía n°33, 34 y 35. Deloitte. en cooperación con Club Español de la Energía y J&A Garrigues S.L.P.

2.2.2. Medios de comunicación consultados

Medios nacionales

- Diario El Mercurio
- Diario La Tercera
- Diario Pulso
- Diario Estrategia
- Diario Financiero
- La Nación online
- La Información online
- La Segunda online
- El Mercurio online
- Portal Terra
- Portal Valor futuro
- UPI online
- La Tercera online
- El Mostrador online
- ADN Radio Chile online
- Cooperativa online
- Biobío online
- Diario Publimetro

Medios regionales

- El Sur de Concepción
- El Diario de Concepción

2.2.3. Benchmark y mejores prácticas de sostenibilidad

Se realizó una revisión de Informes de Sostenibilidad de compañías del sector eléctrico a nivel nacional e internacional, lo que permitió conocer con mayor profundidad los aspectos que éste sector industrial considera prioritarios y cómo los gestionan.

2.3. Visión de los grupos de interés

Esta visión se relaciona con las necesidades, preferencias y expectativas que dan lugar a la definición de los temas más relevantes para los distintos grupos de interés. Con el propósito de conocer en profundidad esta temática, se llevan a cabo tres actividades de levantamiento de información primaria:

- Encuesta online a trabajadores de Enersis, Endesa Chile y Chilectra, realizada entre la segunda quincena de noviembre y la primera semana de diciembre de 2012.
- Focus group a empresas contratistas de Chilectra.
- Entrevistas semi-estructuradas a líderes de opinión y representantes de grupos externos:
 - Ignacio Larraechea, Gerente General Acción RSE.
 - Eduardo Ordoñez, Gerente de Desarrollo Acción RSE.
 - Guillermo Turner, Director Diario Pulso.
 - Dante Quercia, Líder Aventones.
 - Nicolás Dell'Orto, Director Ejecutivo Pegas con Sentido.
 - Hernán Calderón, Presidente CONADECUS.
 - Stefan Larenas, Presidente ODECU.



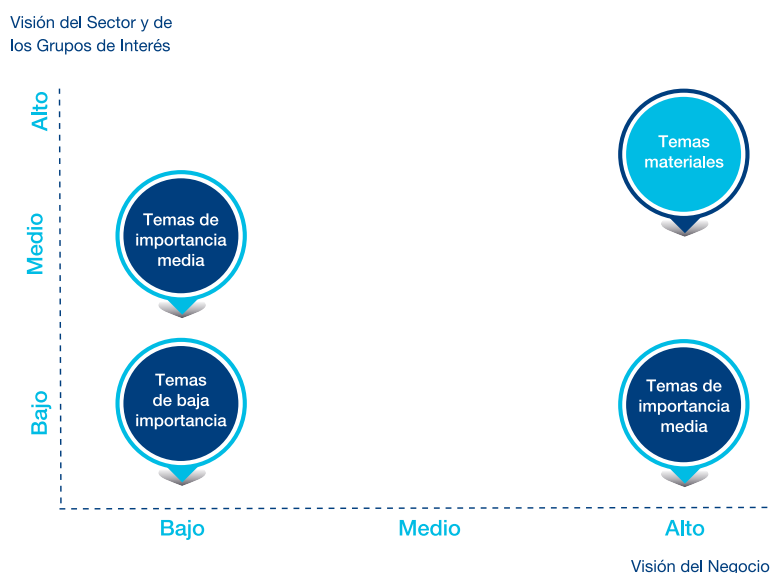
3. Determinación de los temas materiales

[3.5] La materialidad se definió a partir del cruce de las tres visiones descritas. La del sector y la de los grupos de interés se consideran como la visión externa. Para determinar los temas más relevantes se realiza un cruce de información entre la visión externa y la visión del negocio, considerando con una alta importancia las menciones de los gerentes, dado el peso relativo de éstos sobre la información a ser reportada en el Informe de Sostenibilidad 2012 de Grupo Enersis. Es así como los temas materiales más

relevantes se ubican en el cuadrante superior derecho, y el resto de los temas en el resto de los cuadrantes, los cuales también son abordados como contenido en el informe con menor énfasis.

Cabe destacar que los temas materiales que son exclusivos para Enersis S.A. y que son incluidos en el Informe de Sostenibilidad 2012, se relacionan con los siguientes compromisos:

- Con el Buen Gobierno y el comportamiento ético.
- Con la creación de valor y la rentabilidad.
- Con la salud, seguridad y desarrollo personal y profesional: Trabajadores propios.
- Con el desarrollo de las sociedades en las que operamos.



La información relativa al resto de los compromisos de desarrollo sostenible, que según el análisis de información, no son materiales sólo para Enersis S.A., están dados por los temas que sí lo son para Endesa Chile y Chilectra, y es por ello que se mencionan por separado en la matriz de temas relevantes a continuación:

3.1. Matriz de temas relevantes [4.17]

Compromisos Política de Sostenibilidad	Temas Relevantes Enersis	Temas Relevantes Endesa Chile	Temas Relevantes Chilectra
Con el Buen Gobierno y el comportamiento ético	• Aumento de capital.	• Código ético. • Mecanismos de denuncia. • Plan de Tolerancia cero Contra la Corrupción.	• Gestión de riesgos.
Con la creación de valor y la rentabilidad	• Nuevos proyectos e inversiones.	• Financiamiento de nuevos proyectos. • Aprobación de nuevos proyectos.	• Nuevos proyectos e inversiones.
Con la calidad del servicio	• Capacitación, desarrollo y gestión del talento. • Bienestar y beneficios	• Calidad y seguridad del suministro de energía para los clientes. • Trabajar con excelencia operativa de acuerdo a estándares internacionales. • Satisfacción de clientes.	• Mantener una relación fluida y cercana con clientes. • Canales de comunicación con clientes.
Con la innovación y la eficiencia energética	-	• Desarrollo y fortalecimiento de una cultura organizacional de innovación	• Difusión de la eficiencia energética. • Proyectos emblemáticos de innovación y ecoeficiencia.
Con la protección del entorno	-	• Preocupaciones ambientales de la empresa: impactos y mitigación de impactos ambientales.	• Sistema de gestión ambiental • Cambio Climático.
Con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de los trabajadores	-	• Capacitación. • Desarrollo profesional. • Gestión del talento. • Proceso de evaluación de proveedores y contratistas.	• Capacitación, desarrollo y gestión del talento. • Salud y seguridad ocupacional.
Con el desarrollo de las sociedades en las que operamos	• Relación de la empresa con la comunidad.	• Relación estratégica de la empresa con las comunidades aledañas a las centrales.	• Educación y cultura. • Deporte. • Mayor empatía y generar relaciones de confianza.

4. Grupo Enersis y sus grupos de interés

[4.15] Para las empresas del Grupo Enersis, la relación con sus grupos de interés es primordial en la implementación de su política y estrategia de sostenibilidad. Estos constituyen un aliado importante, y por eso el Grupo se esfuerza en comprender sus necesidades y expectativas, con el objetivo de anticiparse a ellas. Las relaciones de confianza con cada grupo de interés se basan en una comunicación permanente, basada en la transparencia. A lo largo del tiempo, esta relación se ha ido profesionalizando con metodologías que ayudan al desarrollo de una comunicación estratégica y efectiva.

Por este motivo en 2012 Grupo Enersis trabajó con la asesoría de una consultora externa, un proceso formal de relacionamiento con sus grupos de interés (stakeholder engagement). El mapa de grupos de interés elaborado es de carácter

corporativo, y se define así con el fin de distinguir aquellos actores principales, estableciendo distintos planes de relacionamiento para cada uno de ellos. Su principal objetivo se centra en afianzar la relación existente entre los stakeholders y las empresas del Grupo.

El proceso se llevó a cabo por medio del análisis de información secundaria, entrevistas internas y levantamiento de las expectativas de las partes relacionadas. A partir de esta metodología, se definieron ciertos grupos de interés claves, de acuerdo a las clasificaciones establecidas en la Política de Sostenibilidad.

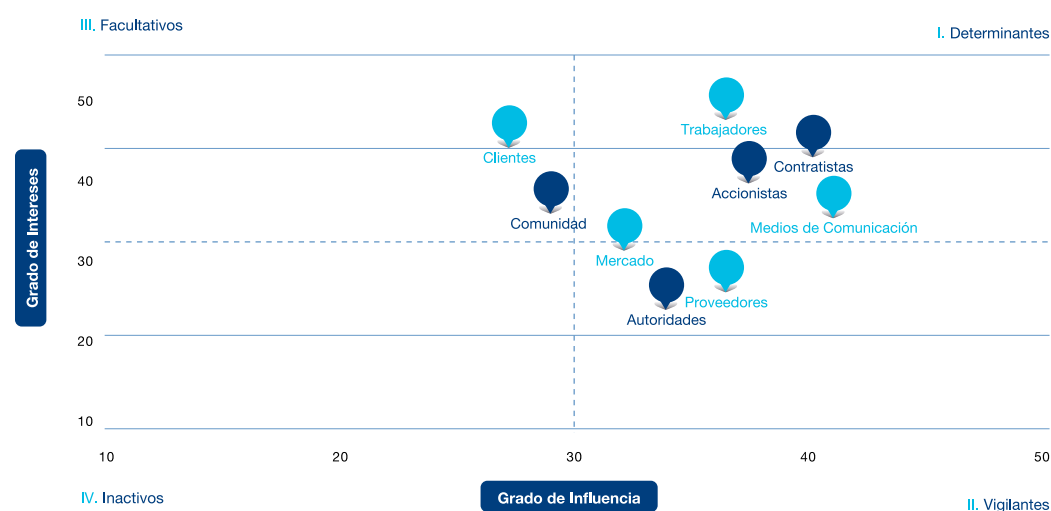
En el mapeo se identifica quiénes son los principales grupos de interés y qué tipo de relación tienen con la empresa, considerando las variables de influencia e interés. El nivel de influencia se refiere al poder de un determinado grupo de interés para impactar en las decisiones de la organización, mientras que el nivel de interés se relaciona con el grado de preocupación de un grupo de interés hacia la organización.

El mapa permite observar la posición de los grupos de interés de la empresa en base a las dos variables ya mencionadas. Estas variables corresponden a los ejes del mapa a partir del cual

se obtienen cuatro cuadrantes que permiten identificar la categoría del grupo de interés y definir las acciones a seguir. Estos cuadrantes se pueden ver en el siguiente gráfico:



El mapa de grupos de interés consolidado para Grupo Enersis se presenta a continuación:



Todos los grupos de interés presentados son estratégicos para la organización. La posición de cada uno en los cuadrantes, definida por sus niveles de influencia e interés en la compañía, permite orientar de manera más estratégica las acciones de relacionamiento.

A partir de esta priorización de grupos de interés, a fines de 2012 comenzó el trabajo de levantamiento de expectativas con grupos internos y externos, de manera de establecer durante 2013 los planes de relacionamiento con ellos. Las acciones contempladas son: diseño de planes de relacionamiento y diálogo con grupos de interés, junto con la validación y presentación de éstos.

4.1. Mecanismos de relacionamiento

[4.14] [4.16]

Para mantener una comunicación fluida con sus grupos de interés, las empresas del Grupo Enersis han implementado diversos mecanismos acorde al nivel de profundidad y tipo de relación que requiere cada grupo. Estos mecanismos

están continuamente en revisión con el fin de desarrollar nuevos canales o adaptarlos a los distintos escenarios, tal como sucede actualmente con la propagación de los medios digitales y teléfonos inteligentes.

Los medios a través de los cuales la compañía se relaciona con sus grupos de interés prioritarios, se resumen en el siguiente cuadro:

Canales de comunicación	Autoridades	Accionistas	Trabajadores	Proveedores y contratistas	Medios de comunicación
Canales Generales de Información	Memoria Anual Sitio Web. Informe de Sostenibilidad.	Memoria Anual. Junta de accionistas. Sitio Web Informe de Sostenibilidad.	Memoria Anual. Sitio Web. Intranet Informe de Sostenibilidad Canal de TV Corporativo	Memoria Anual Sitio Web. Informe de Sostenibilidad.	Memoria Anual Sitio Web. Informe de Sostenibilidad.
Canales Específicos de Información	Estudios e informes específicos.	Sitio web. Relación con Inversionistas. Informes gerenciales. Informes Directorio. Notas de prensa. Hechos esenciales.	Revistas internas: Doble Click y Revista Actualidad Endesa. Intranet. Newsletters, diarios murales, folletería y otras publicaciones.	Portal Proveedores (web). SAGA (portal de compras). REPRO (registro de proveedores).	Notas de prensa.
Canales Participación	Instancias periódicas de diálogo: reuniones, canal telefónico, correo electrónico y carta. Canal ético. Retroalimentación del Informe de sostenibilidad.	Reuniones de Directorio. Reuniones y Conferencias telefónicas. Línea directa de atención: teléfono, correo electrónico. Asistencia a Conferencias internacionales. Departamento de Relaciones con Inversionistas. Encuestas. Canal ético. Retroalimentación del Informe de sostenibilidad.	Gerencia Recursos Humanos. Gerencia Comunicaciones. Encuesta de clima laboral y RS (Enel, GPTW, Prohumana, otros). Diálogo sindical. Comités Paritarios. Ciclo de charlas y programa de participación. Reuniones regulares con ejecutivos. Teléfono, correo electrónico. Canal ético Retroalimentación del Informe de sostenibilidad.	Administradores de contratos. Línea directa de atención: teléfono, correo electrónico. Encuentro de proveedores. Certificación de pymes. Charlas, jornadas, talleres, e-learning. Encuestas de satisfacción. Gerencia de Comunicación. Canal ético. Retroalimentación del informe de sostenibilidad.	Línea directa: teléfono, correo electrónico. Gerencia Comunicaciones. Canal ético Retroalimentación del informe de sostenibilidad.





perfil del grupo enersis

p. 32
Identificación de la
compañía

p. 32
Estructura societaria

p. 33
El Grupo Enersis en
Sudamérica

p. 35
El Grupo Enersis en Chile

p. 40
Sector eléctrico

p. 43
Contexto de sostenibilidad

p. 47
Asociaciones y
membresías

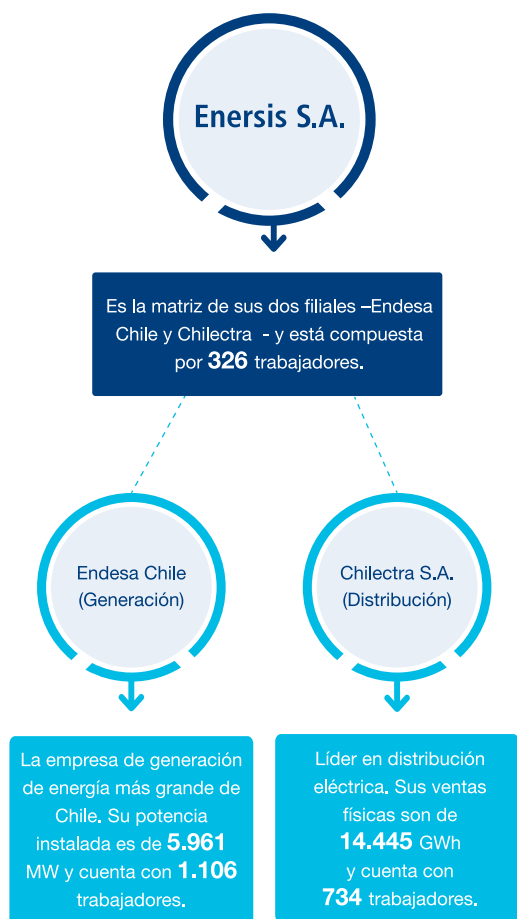
p. 48
Premios y
distinciones



1. Identificación de la compañía [2.1] [2.3] [2.7] [2.8]

Grupo Enersis está compuesto por las siguientes compañías en Chile:

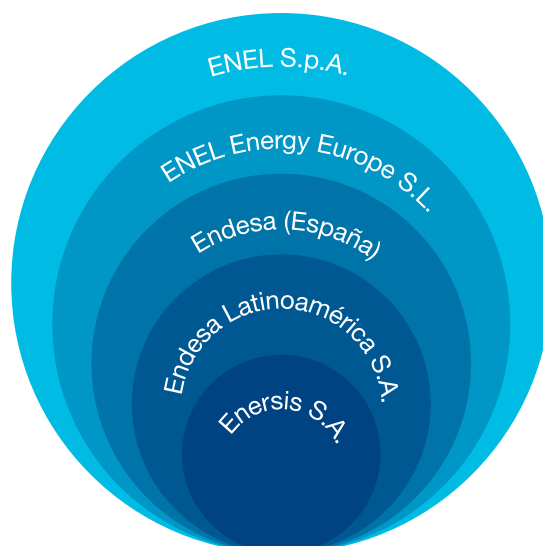
[2.4] Las oficinas centrales de las empresas de Grupo Enersis en Chile se encuentran ubicadas en la ciudad de Santiago, Región Metropolitana.



2.1. Identificación de los controladores

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 el Reino de España cuyos principales accionistas al 31 de diciembre de 2012, y de conformidad con lo que publica la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores de España) son: ENEL ENERGY EUROPE, S.L., con un 92,063 % (ENEL ENERGY EUROPE S.L.), la que a su vez, es controlada en un 100% por ENEL S.p.A. El free float1 de ENDESA, S.A., al 31 de diciembre de 2012, era de un 7,937%.



2. Estructura societaria [2.6]

El capital de la compañía se divide en 32.651.166.465 acciones, sin valor nominal, todas de una misma y única serie. Al 31 de diciembre de 2012, se encontraban suscritas y pagadas el total de las acciones cuya propiedad se distribuía de la siguiente manera:

Accionistas	Número de acciones	Participación
Endesa Latinoamérica S.A.	19.794.583.473	60,62%
Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)	4.416.326.235	13,53%
ADR'S (Citibank N.A. según circular N°1.375 de la SVS)	3.694.698.650	11,32%
Corredores de Bolsa, Cías. de Seguros y Fondos Mutuos	1.867.308.133	5,72%
Fondos de Inversión Extranjeros	1.233.428.182	3,78%
Banco de Chile por cta. de terceros	977.171.885	2,99%
Otros Accionistas	667.649.907	2,04%
Total Acciones	32.651.166.465	100,00%

2.2. Cambios de mayor importancia en la propiedad ^[2.9]

Durante 2012, los cambios de mayor importancia en la propiedad de Enersis fueron:

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	N° DE ACCIONES AL 31/12/2011	N° DE ACCIONES AL 31/12/2012	VARIACIÓN EN NÚMERO DE ACCIONES
CITIBANK N.A. SEGUN CIRCULAR 1375 S.V.S.	4.122.810.400	3.694.698.650	- 428.111.750
AFP PROVIDA S A	1.252.405.010	1.304.042.640	51.637.630
AFP HABITAT S A	1.080.565.611	1.122.471.041	41.905.430
BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	1.003.023.860	977.171.885	-25.851.975
AFP CUPRUM S A	915.000.398	930.517.958	15.517.560
AFP CAPITAL S A	858.397.086	911.634.819	53.237.733
BANCO ITAU POR CUENTA DE INVERSIONISTAS	479.268.568	642.734.035	163.465.467
BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV EXTRANJEROS	406.254.158	482.166.494	75.912.336
BANCHILE C DE B S A	299.299.568	288.428.936	-10.870.632
BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO BOLSA DE VALORES	265.018.247	157.245.378	-107.772.869
LARRAIN VIAL S A CORREDORA DE BOLSA	142.613.678	155.098.236	12.484.558
AFP PLANVITAL S A	126.284.986	124.687.072	-1.597.914

3. El Grupo Enersis en Sudamérica ^[2.3] ^[2.5] ^[2.7]

El Grupo Enersis cuenta con operaciones en Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú, a través de la participación directa y sus filiales Endesa Chile y Chilectra.

El 57% de la capacidad de generación consolidada proviene de fuentes hidroeléctricas, el 42% de fuentes térmicas y el 1% de fuentes eólicas.

Por ello, la política comercial que la generadora defina resulta relevante para la adecuada gestión del negocio.

Los países y las empresas a través de las cuales opera son:

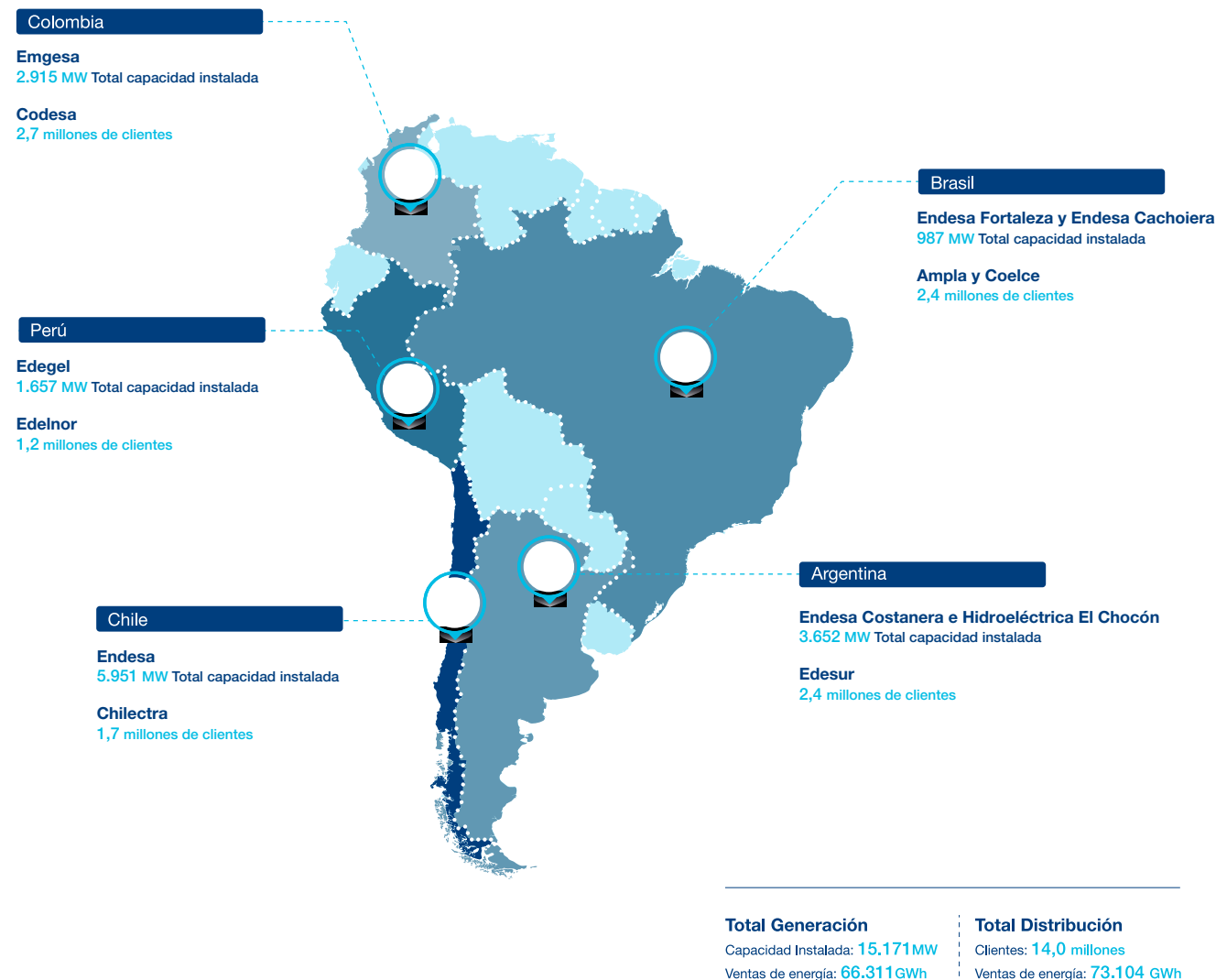
3.1. Generación en la región

Los negocios de generación se realizan principalmente a través de la filial Endesa Chile. En este segmento, el Grupo Enersis posee filiales operativas en Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú.

En su totalidad, la capacidad instalada del Grupo Enersis ascendió a 15.173 MW a diciembre de 2012 y la producción eléctrica consolidada alcanzó los 58.694 GWh, mientras que las ventas de energía sumaron 66.311 GWh.

En la industria eléctrica, la segmentación del negocio entre la generación hidroeléctrica y térmica es natural, ya que los costos variables de la generación son distintos para cada forma de producción. La generación térmica requiere de la compra de combustibles fósiles y la hidroeléctrica del agua de los embalses y ríos.



[EU1] Capacidad instalada en América Latina 2012**3.2. Distribución en la región**

El negocio de distribución se ha llevado a cabo por medio de Edesur en Argentina, Ampla y Coelce (de propiedad de Endesa Brasil) en Brasil, Chilectra en Chile, Codensa en Colombia y Edelnor en Perú. Durante 2012, las principales filiales y empresas relacionadas de distribución del Grupo vendieron 73.104 GWh.

[2.5] [3.8] Las principales cifras por filiales de distribución se resumen en la siguiente tabla:

Filial	Participación (directa o indirecta)	Cientes (millones)	Ventas (GWh)	Pérdidas
Chilectra	99,1%	1,6	14.445	5,4%
Codensa	21,7%	2,7	13.364	7,3%
Edelnor	57,5%	1,2	6.863	8,2%
Edesur	65,4%	2,3	17.738	10,5%
Ampla	70,2%	2,7	10.816	19,6%
Coelce	35,2%	3,3	9.878	12,6%

4. El Grupo Enersis en Chile ^[2.2]

4.1. Endesa Chile

La filial de Enersis en generación es Endesa Chile, y se dedica principalmente a la producción de electricidad, mediante tecnologías de generación que utilizan agua, carbón, gas natural, combustible líquido (gas oil o fuel oil) y energía eólica.

Endesa Chile cuenta con operaciones que van desde la Región de Tarapacá hasta la Región del Biobío, las que a través de distintos proyectos de generación de energía aporta electricidad al

Sistema Interconectado Central (SIC) y al Sistema Interconectado del Norte Grande (SING).

^[EU3] Los clientes de Endesa Chile son grandes compañías, principalmente distribuidoras de electricidad, las cuales proveen a los hogares, sectores públicos y a empresas. Asimismo, empresas del sector minero, mayoritariamente abastecidas a través del SIC, como también a clientes del área forestal, celulosa y papeleras; industrias químicas y de la refinera; y, en general, todo consumidor que legalmente pueda acceder a ser abastecido directamente por un generador.

^[EU10] Capacidad planificada versus demanda proyectada de la electricidad en el largo plazo, analizado por fuente de energía y régimen regulatorio :

Desglose según fuente de energía				
Capacidad instalada planificada de Endesa Chile en el SIC	2013	2014	2015	2016
Hidroeléctricas (MW)	3.465	3.465	3.465	3.465
Termoeléctricas (MW)	1.846	1.846	1.846	1.846
Eólicas (MW)	78	78	78	78
Total (MW)	5.389	5.389	5.389	5.389
Demanda proyectada del SIC (GWh)	49.142	52.115	55.165	58.347

	2013	2014	2015	2016
Capacidad instalada planificada de Endesa Chile en el SING (MW) ^[1]	572	572	572	572
Demanda proyectada del SING (GWh)	16.515	17.408	18.546	20.231

^[EU30] Factor de disponibilidad

	Hidráulica	Térmica	Eólica	Total
Factor de disponibilidad 2012	97,01%	91,39%	99,63%	94,76%

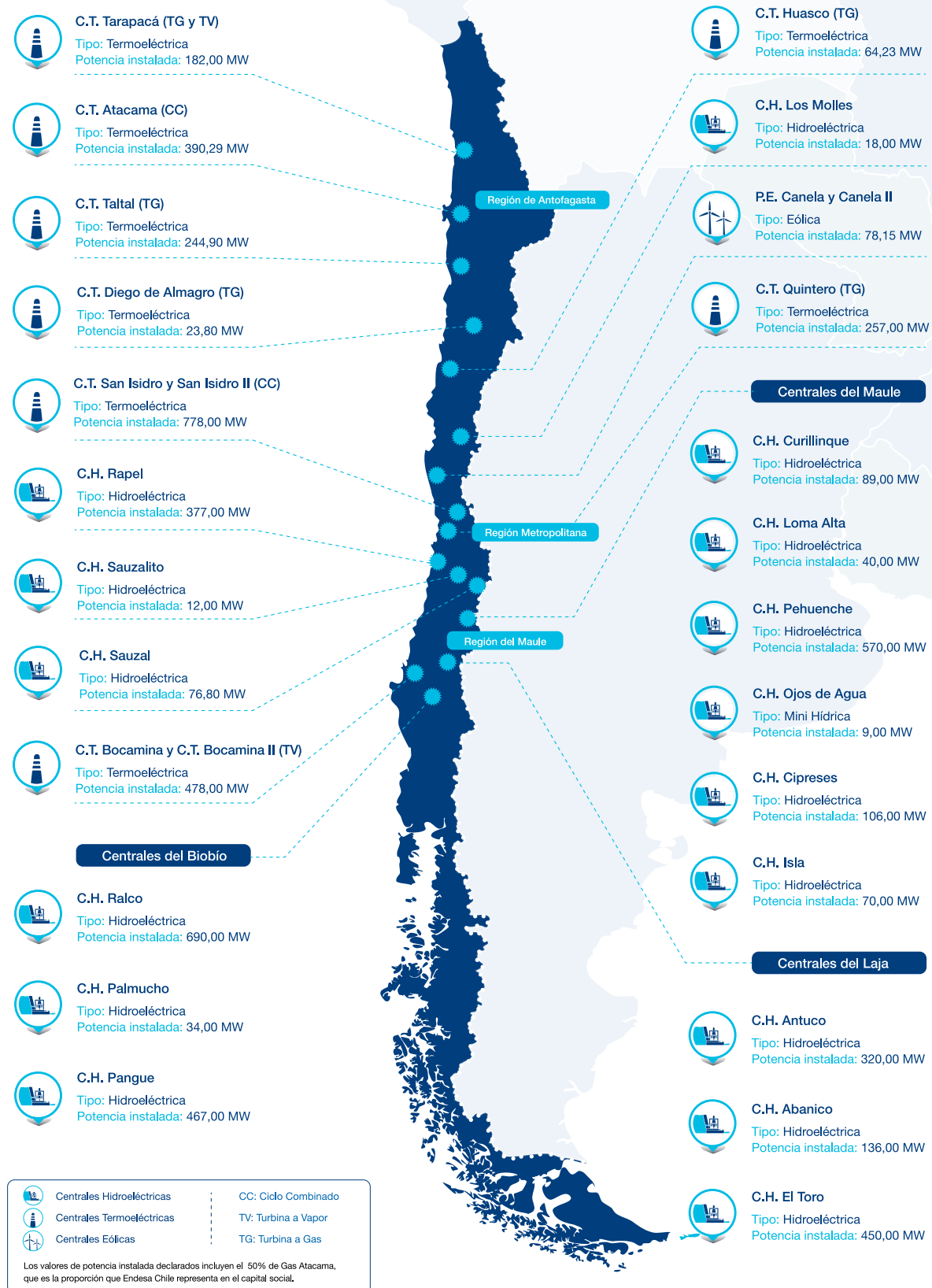
Centrales generadoras

Endesa Chile y sus filiales poseen y operan un total de veintiocho centrales generadoras, dieciséis de las cuales son hidroeléctricas, diez térmicas y dos parques eólicos, sumando, con ello, una potencia instalada total de 5.961 MW, lo que representa en torno al 33% de la capacidad instalada del SIC y SING en conjunto.

Generación bruta anual en Chile 2012 ^[EU2]

Generación bruta anual en Chile	Hidráulica GWh	Térmica GWh	Eólica GWh	TOTAL GWh
Tecnología				
2010	12.664,7	8.386,7	151,0	21.202,4
2011	11.973,0	8.906,1	144,7	21.023,9
2012	11.303,5	8.952,2	159,9	20.415,7

Centrales generadoras en Chile 2012



Eficiencia energética en centrales termoeléctricas

La eficiencia de una instalación mide la relación entre la energía neta que se produce en forma de electricidad y la energía que se aporta en forma de combustible. El cálculo de la eficiencia energética se realiza de acuerdo a la siguiente ecuación:

$$\text{Eficiencia Energética} = \text{Energía neta generada (GWh)} / \text{Energía neta consumida (GWh)}$$

La eficiencia neta de una central térmica depende, principalmente, del tipo de tecnología, el modo de despacho y el tipo de combustible.

Central Termoeléctrica	Eficiencia energética de las centrales térmicas (%)		
	2010	2011	2012
Atacama	48%	47%	46%
Bocamina	38%	38%	35%
Diego de Almagro	18%	22%	15%
Huasco TG	20%	22%	16%
Quintero	30%	31%	31%
San Isidro	51%	50%	51%
San Isidro 2	54%	54%	54%
Taltal	29%	27%	26%
Tarapacá TG	18%	18%	19%
Tarapacá vapor	37%	37%	36%

4.2. Chilectra

La filial del Grupo Enersis en distribución es Chilectra, que se encarga de llevar la electricidad a gran parte de hogares, empresas públicas y privadas, organismos fiscales, comercio e industrias, abarcando 33 comunas de la Región Metropolitana. La compañía cuenta con 1.658.637 clientes en su zona de concesión. En Chile la empresa tiene dos filiales: Luz Andes Ltda. y Empresa Eléctrica Colina Ltda.

Clientes de Chilectra

[2.8] [EU3] [DMA EC] Del total del número de clientes, un 89,8% corresponden a clientes residenciales, 7,7% a comerciales, 0,7% a industriales y 1,8% a otros. Asimismo, durante 2012, Chilectra vendió 14.445 GWh a sus clientes finales, lo que representó un aumento de 5,5% respecto a 2011.

Estos clientes son atendidos tanto por la distribución como en soluciones de Ecoenergías.

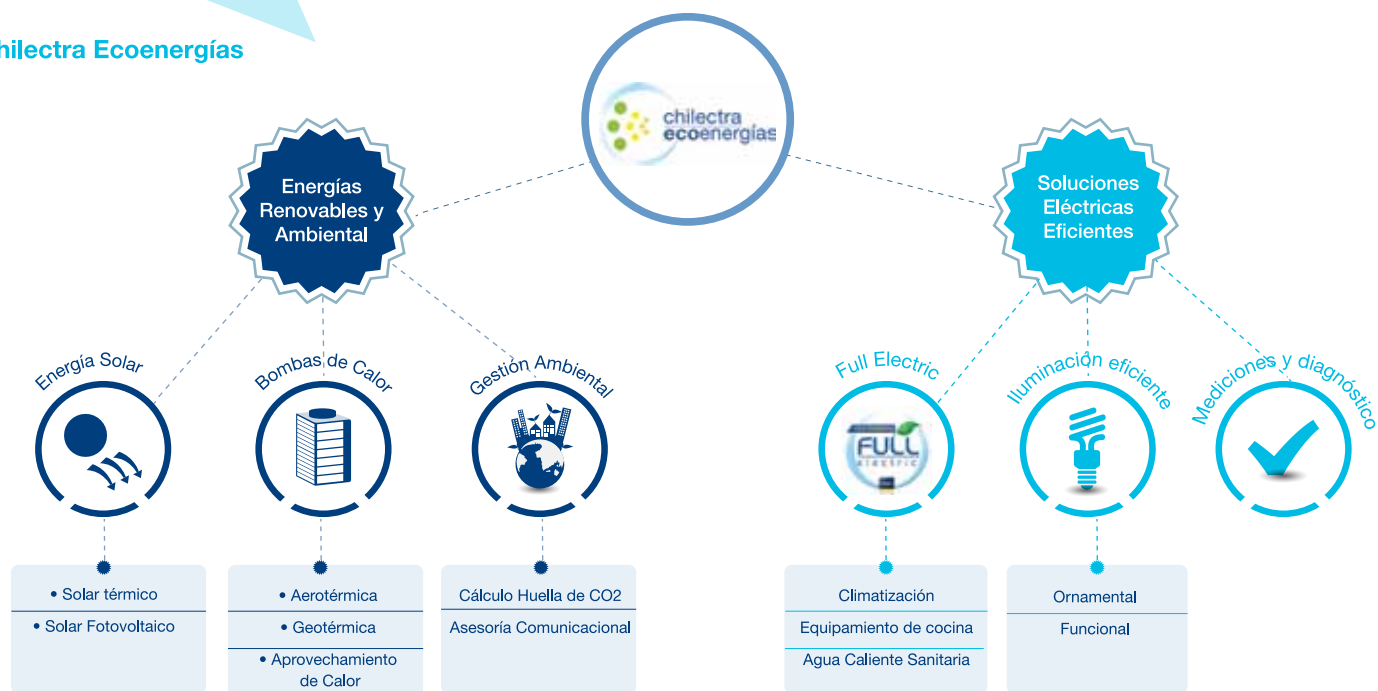
Tipo de clientes	Total ventas monetarias (\$)			Total ventas de energía (GWh)		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Residencial	288.884	310.073	289.698	3.541	3.587	3.778
Industriales	187.510	192.388	169.221	2.960	3.053	3.061
Comerciales	264.985	252.355	243.181	3.525	3.815	4.212
Otros Clientes	212.173	230.940	212.506	3.072	3.221	3.394

Productos y servicios eficientes

[2.2] Hace siete años Chilectra incorporó a la política de la compañía el concepto de eficiencia energética para sus clientes, a través de la implementación del sistema Full Electric para viviendas 100% eléctricas. Con

el tiempo esto se formalizó a través de la línea Ecoenergías, cuyo foco es investigar, desarrollar e implementar modelos de negocio asociados a soluciones de energías renovables y eficiencia energética, acordes a las necesidades de los clientes.

Chilectra Ecoenergías



Principales suministradores

Chilectra mantiene contratos de compra con distintos generadores, para cubrir las necesidades en el corto y mediano plazo en el suministro de energía eléctrica. La diversidad de sus principales suministradores se debe a la constante búsqueda de precios competitivos para sus clientes, libres y regulados.

Compras de Energía



En 2012 Chilectra suministró 14.445 GWh a través de su red de instalaciones en la Región Metropolitana, y que incluye:

Nuestras Instalaciones



Capacidad Instalada (MVA) dividido por fuente de energía y por país o régimen regulador



Compañía

22.210
cantidad

3.922
capacidad MVA



Particulares

6.360
cantidad

3.088
capacidad MVA

Total

28.570
cantidad

7.011
capacidad MVA

Longitud de transmisión y líneas de distribución por voltaje
(Cantidad total de kilómetros de línea por voltaje)



5. Sector eléctrico

5.1. Componentes

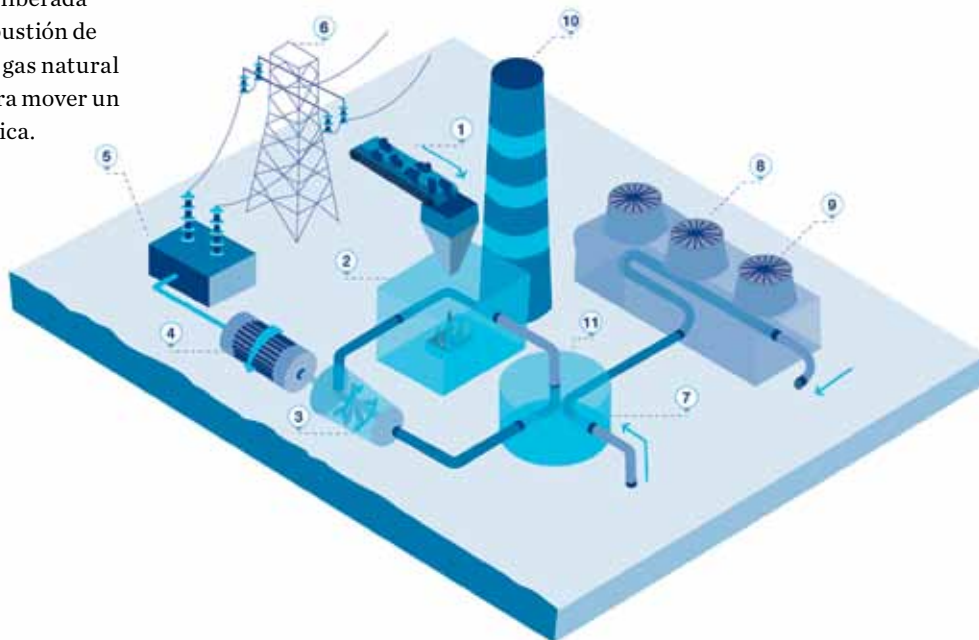
Para entender el rol que cumplen las empresas de Grupo Enersis en el sector eléctrico chileno, es importante conocer los componentes de éste y como se relacionan. La industria eléctrica nacional se compone de tres actividades: generación, transmisión y distribución del suministro eléctrico:

- **Generación:** Conformado por las empresas eléctricas propietarias de centrales generadoras de electricidad. En Chile, la generación se basa principalmente en la energía hidroeléctrica y termoeléctrica, siendo aún muy incipiente la generación a través de Energías Renovables No Convencionales (ERNC), eólicas, minihidráulicas, geotérmicas, solares, biomasa y mareomotriz.
- **Transmisión:** Conjunto de líneas, subestaciones y equipos destinados al transporte de electricidad desde los puntos de producción (generadores) hasta los centros de consumo o distribución. Cabe distinguir el sistema troncal (conjunto de líneas y subestaciones que configuran el mercado común) y los sistemas de subtransmisión (aquellos que permiten retirar la energía desde el sistema troncal hacia los distintos puntos de consumo locales).
- **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 (empresas industriales y mineras, alumbrado público y consumo domiciliario).

5.2. Tipos de centrales y distribución

5.2.1. Termoeléctrica

En las centrales térmicas la generación de electricidad es a partir de la energía liberada en forma de calor, mediante la combustión de combustibles fósiles como petróleo, gas natural o carbón. Este calor es empleado para mover un alternador y producir energía eléctrica.





5.2.2. Eólica

Las turbinas para extraer energía eólica, tienen una altura de hasta 114 metros de altura y aspas de 60 metros de longitud. Estas torres tienen hélices gigantes, que el viento hace girar, produciendo electricidad a través de un generador conectado al eje de la torre.

Generación Hidráulica (Hidroeléctrica)



5.2.3. Hidroeléctrica

Las centrales hidroeléctricas aprovechan la caída del agua como generación de electricidad. Esta agua, almacenada en embalses puede provenir de lluvias, deshielos de colinas o montañas. La energía que puede producir este tipo de centrales es considerable, debido a la velocidad del descenso del agua.

La última etapa consiste en distribuir la energía producida en las diferentes centrales a los consumidores finales. Entre ellos se encuentran hogares, empresas públicas y privadas, organismos fiscales, comercio e industrias.

5.3. Sistema interconectado

Para llevar la electricidad a lo largo de Chile, existen cuatro sistemas independientes:

- Sistema Interconectado del Norte Grande (SING), que se extiende desde la Región de Arica y Parinacota, pasando por la Región de Tarapacá hasta la Región de Antofagasta. Su coordinación está a cargo del Centro de Despacho Económico de Carga del SING (CDECSING), creado en 1993.
- Sistema Interconectado Central (SIC), que comprende desde la Región de Atacama hasta la

Región de Los Lagos (Chiloé). Su coordinación está a cargo del Centro de Despacho Económico de Carga del Sistema Interconectado Central

- (CDECSIC), creado en 1982.
- Sistemas de Aysén, ubicado en la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo y operado por EDELAYSEN (Empresa Eléctrica de Aysén).
- Magallanes, ubicado en la Región de Magallanes formado por tres subsistemas independientes: Punta Arenas, Puerto Natales y Puerto Porvenir. Es operado por EDELMAG (Empresa Eléctrica de Magallanes).

Potenciales impactos ambientales



6. Contexto de sostenibilidad

6.1. Contexto energético nacional y desafíos del sector ^[1,2]

El debate en relación al sector energético se ha enfocado en los altos precios de la energía y la creciente judicialización de los proyectos.

Estas variables, que se presentan entrelazadas en el contexto nacional y que se traducen en nuevas exigencias y desafíos para las empresas del sector, intervienen directamente en cómo responder a la

creciente demanda de energía, lo que incide en el desarrollo, tanto económico como social del país.

Tanto el país como las empresas del sector enfrentan un desafío inmediato que implica, en primer lugar, fortalecer el marco regulatorio y la institucionalización ambiental y, en segundo término, ser capaces de adaptarse a las nuevas exigencias ambientales y sociales, con el fin de lograr el objetivo de trabajar con una energía más limpia, segura, económica y sustentable.

Los desafíos más tangibles que se vislumbran al sector eléctrico son de diversa índole, y se asocian a los siguientes temas:

- La mayor exigencia ciudadana, principalmente por temas ambientales.
- Desafíos de orden regulatorio.
- Lograr acuerdos para operar, considerando la adhesión del país al Convenio 169 sobre los derechos de los pueblos indígenas y tribales.
- Satisfacción de la creciente demanda de energía, con calidad en el servicio, seguridad del suministro y a un precio razonable.
- Mayores inversiones en infraestructura eléctrica, particularmente de generación y de transporte.
- Incorporación de Energías Renovables No Convencionales (ERNC) y promoción de la Eficiencia Energética, agregando valor con integraciones eficientes, que impacten favorablemente en el consumo y que sean limpias.
- Presentación de la industria de cara a los clientes y la ciudadanía en general. Esto implica entregar mayor información a la sociedad, que responda a sus percepciones y expectativas, considerando además la evaluación de la percepción de los clientes.
- Sostenibilidad de los proyectos asociados a energía, considerando la armonía de los aspectos económicos, sociales y ambientales.
- Desarrollo de infraestructura en la ciudad, compatibilizando las necesidades de mayor infraestructura y desarrollo con las exigencias asociadas a impactos ambientales y convivencia.
- Escasez de mano de obra en el sector eléctrico, por la falta de especialistas.

El Grupo Enersis es consciente de estos desafíos y del nuevo contexto en que se enmarca el mercado energético, de forma tal que ha innovado internamente para ser capaz de responder a ellos. Lo anterior se lleva a cabo a través de distintas metodologías que tienen por objetivo asegurar la sostenibilidad de los proyectos, principalmente en generación, monitoreando cada una de sus etapas, considerando variables de riesgo, económicas, sociales, ambientales, técnicas y organizativas, entre otras. Con ello, se mejora el resultado final de los proyectos, que son las centrales de generación, a la vez que se desarrollan las instancias para tener una mayor interrelación con los grupos de interés locales, para de esta manera, asegurar la licencia social para operar.

El nuevo y desafiante contexto social que hoy enfrentan las compañías puede interpretarse desde dos perspectivas: como un riesgo o como

una oportunidad. El Grupo Enersis, asumiendo su responsabilidad frente a los desafíos que impone el contexto donde opera, considera la situación actual como una oportunidad de mejora, plasmando en cada una de las empresas del grupo y sus distintas áreas, sus compromisos con el desarrollo sostenible. Con el fin de materializar dichos compromisos, el Grupo Enersis ha introducido innovaciones en sus operaciones, lo que le permite desarrollar el negocio en armonía con el entorno. Es así como la compañía ha avanzado en la implementación de una acción conjunta y coordinada entre las áreas que componen la organización, y que finalmente tienen relación con los proyectos que se llevan a cabo. Este modelo se basa en dos pilares fundamentales: la inserción temprana y diseñar mitigando (Para mayor detalle de los proyectos de generación ver Informe de Sostenibilidad Endesa Chile 2012).

HidroAysén

Situación actual del proyecto

HidroAysén, sociedad en la que Endesa Chile tiene 51% del capital social y Colbún el 49% restante, se encuentra desarrollando un proyecto de construcción y operación de cinco centrales hidroeléctricas en los ríos Baker y Pascua, en la Región de Aysén.

Las centrales tendrán una potencia instalada total de 2.750 MW y una capacidad de generación media anual de 18.430 GWh, lo que equivale al 38% del consumo del Sistema Interconectado Central durante 2012, en una superficie total de embalse -considerando las cinco centrales- de 5.910 hectáreas, equivalentes al 0,05% de la Región de Aysén.

El proyecto HidroAysén es la iniciativa hidroeléctrica más importante que se haya desarrollado en Chile, debido a su significativo aporte a la matriz energética nacional y a su excepcional eficiencia a nivel mundial.

Tal como lo dispone la Ley N°19.300, el proyecto HidroAysén ingresó su Estudio de Impacto Ambiental (EIA) a tramitación en agosto de 2008 y luego de tres años de una completa y exhaustiva evaluación, obtuvo una RCA favorable en mayo de 2011.

Desde ese minuto, el proyecto ha focalizado sus esfuerzos en continuar con los estudios de transmisión que permitirán transportar la energía generada por las cinco centrales hidroeléctricas hasta los principales centros de consumo, y en fortalecer los vínculos con la comunidad de la Región de Aysén.

Durante 2012, la empresa culminó un largo proceso judicial iniciado por opositores al proyecto que intentaron detener la iniciativa a través de instancias legales. En abril de 2012, la Corte Suprema de Santiago falló a favor de HidroAysén, rechazando los recursos presentados por organizaciones ambientales que anteriormente habían sido vistos por la Corte de Apelaciones de Coyhaique y luego en su similar de Puerto Montt, fallando a favor de la empresa. Con esto, el máximo tribunal del país validó la aprobación ambiental de HidroAysén.

Aportará
2.750 MW
al SIC

La superficie
total es de
5.910
hectáreas

Equivalen al
0.05%
de la Región de
Aysén.



Uno de los hechos importantes del ejercicio fue la recomendación presentada por Colbún de suspender los estudios ambientales de la línea de transmisión en mayo de 2012. A través de un hecho esencial enviado a la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), la empresa sugirió al Directorio posponer la tramitación ambiental de la línea de transmisión del proyecto HidroAysén, hasta que no exista un consenso sobre la política energética del país.

El 20 de junio, HidroAysén, a través de una declaración pública, indicó que el Directorio de la compañía le encomendó a la dirección ejecutiva realizar una serie de evaluaciones para tomar una determinación respecto a la recomendación realizada por Colbún.

En agosto de 2012, HidroAysén hizo una reestructuración de su plana ejecutiva y creó la Gerencia de Comunidad y Comunicaciones, con base en la Región de Aysén, con el fin de fortalecer los vínculos de la empresa con la comunidad y potenciar una política de transparencia, diálogo y comunicación directa con los vecinos.

Desde esta fecha, HidroAysén ha focalizado sus esfuerzos en la región, en dar cumplimiento a los compromisos asumidos con la comunidad, atender las inquietudes sobre el proyecto, desmitificar información errónea introducida por opositores y, principalmente, avanzar en el desarrollo de un proyecto socialmente viable.

Bajo este contexto, en diciembre de 2012, HidroAysén realizó un proceso de comunicación “Casa a Casa” en las comunas de Coyhaique y de Puerto Aysén, donde pudo dar respuesta a las consultas planteadas por la comunidad e

informar a los vecinos de los alcances del proyecto, principalmente, respecto de los beneficios comprometidos con la región.

El plan de trabajo permitió visitar 11.131 hogares de Coyhaique y Puerto Aysén, equivalente al 60% de la población de ambas ciudades, contó con la participación de 60 personas, 40 funcionarios de la empresa y 20 personas de la zona, entre jóvenes becados por el proyecto y dirigentes sociales. Gracias a este trabajo se demostró que estas comunas tienen un alto interés en conocer y conversar en torno al proyecto. Uno de los temas que despertó mayor interés por parte de los vecinos fue el beneficio de energía barata comprometido por la empresa, que busca reducir en 50% las cuentas de electricidad para los habitantes de Aysén, respecto de los niveles de tarifa y demanda de 2011. Se trata de un compromiso que HidroAysén adquirió voluntariamente con la región y que hoy ya es una obligación para la empresa, consignada en la Resolución de Calificación Ambiental (RCA) del proyecto.

Además, se dieron a conocer los principales beneficios que traerá el proyecto para el desarrollo de la región, como oportunidades laborales, beneficios en educación e importantes obras de infraestructura que quedarán para siempre en la región contribuyendo a su desarrollo y conectividad.

Dando continuidad a su política de relaciones con la comunidad, durante 2012, HidroAysén mantuvo firme su compromiso con la educación en la región, entregando 45 becas anuales de enseñanza técnica superior a jóvenes de Coyhaique y de la Provincia de Capitán Prat, logrando beneficiar –en los últimos cinco años– a cerca de 197 estudiantes.

6.2. Política de sostenibilidad [4.8]

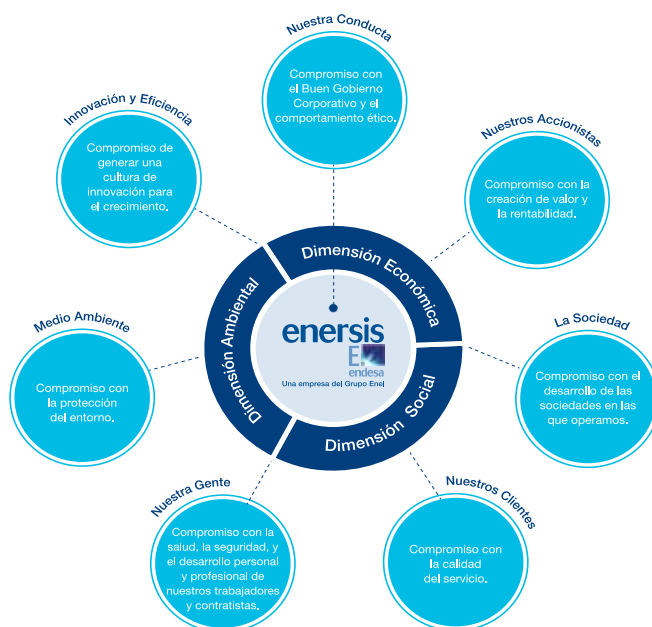
La sostenibilidad es crecimiento responsable, es decir, la integración social, económica y ambiental en su estrategia, posibilitando la obtención de los objetivos del negocio y maximizando la creación de valor en el largo plazo, persiguiendo el respeto de las sociedades en las que opera.

Para trabajar y seguir creciendo de manera sostenible, el Grupo Enersis implementó el Plan de Sostenibilidad 2009-2012, el que está acorde con las directrices que expresa Endesa (España) desde 2003 en su Política Corporativa de Sostenibilidad Empresarial.

Los Siete Compromisos de Desarrollo Sostenible, que son el pilar de la Política de Sostenibilidad, son impulsados internamente para su cumplimiento, integrándolos en el trabajo diario, y sometiéndolos a revisiones y mejoras constantes por parte de la dirección. Estos siete compromisos se presentan en el siguiente esquema:

Además de estos siete compromisos, se contemplan dos retos, que corresponden a demandas identificadas por los grupos de interés:

- Cambio climático: Mayor presencia y actuación.
- Enraizamiento local



Comité de sostenibilidad

El desarrollo sostenible de la organización tiene un carácter global y de alta relevancia. De esta forma, es importante contar con un lugar de encuentro para los representantes de las diferentes áreas que contribuyen a generar programas tendientes al logro de objetivos estratégicos en común, relacionados con la sostenibilidad, de modo de establecer sinergias en dicho aspecto.

El Comité de Sostenibilidad permite reunir trimestralmente a los representantes de diferentes negocios y áreas de las empresas de Grupo Enersis que contribuyen a desarrollar programas para cumplir con los objetivos estratégicos relacionados con las sostenibilidad. Este lugar de encuentro permite aunar criterios, facilitar la consecución de objetivos y desarrollar sinergias, en el contexto de que la sostenibilidad ha adquirido un carácter global y de alta relevancia para la compañía.

Dentro de los principales objetivos del comité, se encuentra el seguimiento del grado de avance de los programas incluidos en el Plan Chile de Sostenibilidad 2009-2012 (PES Chile) y compartir los hechos relevantes en materia de Sostenibilidad que ocurren, tanto en el país, como al interior de la compañía.

7. Asociaciones y membresías

[4.13] [4.12] El grupo participa en diversos programas sociales.

Organización	Empresa participante
Acción RSE	Enersis, Endesa Chile y Chilectra
Cámara Oficial Española de Comercio de Chile (CAMACOES)	Enersis, Endesa Chile y Chilectra
Cámara Chileno Norteamericana del 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 (SOFOFA)	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 (CChC)	Chilectra
Cámara Chileno Argentina de Comercio	Endesa Chile
Cámara de la Producción y del Comercio de Concepción (CCPC)	Endesa Chile
Consejo Internacional de Grandes Redes Eléctricas Mundiales (CIGRE)	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
RedE América	Endesa Chile
Asociación Gremial de Generadoras de Chile	Endesa Chile
Comité Nacional Chileno de Grandes Empresas (ICOL)	Endesa Chile
Club de la Innovación	Chilectra



Implementación principios del Pacto Global

Endesa Chile y Chilectra se encuentran adheridas a los principios del Pacto Global de Naciones Unidas, lo que es una muestra de su compromiso voluntario con la promoción del desarrollo sostenible al interior y fuera de la organización. A través de éste, las compañías adheridas están obligadas a respetar y proteger los diez principios establecidos por el organismo, que dicen relación con Derechos Humanos, ámbitos laborales y medioambientales, además de la lucha contra la corrupción.

Durante 2012 se llevaron a cabo las siguientes actividades para apoyar la implementación de los principios del Pacto Global en Chile:

- Participación en el grupo de trabajo del Global Compact Lead sobre pueblos indígenas: Endesa Chile, trabajaron junto a otras compañías pertenecientes al grupo

de empresas líderes en sostenibilidad del Pacto Global, en la elaboración de una guía de referencia para empresas sobre la Declaración de Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos originarios.

- Publicación de Cop: En 2012 Endesa Chile y Chilectra presentaron su Comunicación de Progreso (CoP), a través de su Informe de Sostenibilidad 2011.
- Global Compact Lead: Desde 2011, Enel forma parte de esta iniciativa que incluye a las 54 mejores empresas en sostenibilidad a nivel mundial.
- Comité Ejecutivo: Endesa Chile participó como miembro activo de esta instancia.
- Comité de Medio Ambiente: A través de la Gerencia de Medioambiente, Endesa Chile participó en esta mesa de trabajo.

7.1. Relación con el sector público

[S05] Grupo Enersis al realizar su labor como empresa parte del sector energético del país, se relaciona directa y activamente con los siguientes organismos gubernamentales.

- Ministerio de Energía.
- Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
- Comisión Nacional de Energía (CNE).
- Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

La relación con cada uno de ellos, tiene como fin evaluar, desarrollar y perfeccionar normas que rigen al sector eléctrico. Además el Grupo Enersis mantiene relaciones con diversas autoridades como municipalidades, Ministerios de Vivienda y Obras Públicas, Intendencia Metropolitana, autoridades ambientales, Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y Oficina Nacional de Emergencia (ONEMI), entre otras.

Fundación “Por un Chile Verde” distinguió al Grupo Enersis por sus iniciativas de sostenibilidad

El libro de la fundación “Por un Chile Verde”, que destaca las 106 mejores iniciativas medioambientales en el país, le dio un lugar entre sus páginas a dos proyectos del Grupo Enersis. Los proyectos favorecidos fueron el Centro de Educación Ambiental Ecochilectra, de la comuna de Peñalolén y la preservación del patrimonio biogeográfico de la región de los fiordos australes de la Fundación San Ignacio del Huinay.

Destacada participación de Enersis y Endesa Chile en los Premios LirA' 2011

Con un total de 9 reconocimientos en las 12 categorías en competencia, Enersis y Endesa Chile tuvieron una destacada participación en la primera versión de los Latin America's Investor Relations Awards 2011 (LirA'11), evento realizado en el Centro de Eventos Casa Piedra.

8. Premios y distinciones **[2.10]**

Sello Iguala para Enersis y Endesa Chile

La ministra del Sernam, Carolina Schmidt entregó el reconocimiento que certifica la obtención del Sello Iguala para Enersis y Endesa Chile, el que reconoce el esfuerzo de instituciones, tanto públicas como privadas, de incorporar buenas prácticas laborales en relación a la equidad de género.

Ranking PROHumana: Chilectra 1° y Endesa Chile 3°

Chilectra ocupó un histórico primer lugar, Endesa Chile dio un gran salto y se consolidó en la séptima posición del VIII Ranking Nacional de Responsabilidad Social Empresarial que año a año elaboran Fundación PROhumana, Revista Qué Pasa y la CPC.

Bolsa de Comercio reconoce a Enersis y Endesa Chile por su presencia en el IPSA 2012

Un importante reconocimiento recibió Enersis y Endesa Chile por parte de la Bolsa de Comercio de Santiago, quien destacó su presencia en el Índice de Precios Selectivo de Acciones (IPSA) en 2012. Este indicador agrupa a las 40 sociedades con mayor presencia bursátil en la plaza local.

Endesa Chile obtuvo primer lugar del sector de energía-generación eléctrica en Ranking EVA 2012

Endesa Chile recibió el premio a mejor empresa en el sector Energía-Generación del Ranking EVA 2012, preparado por Econsult y la revista Qué Pasa. Este escalafón mide a las compañías con mayor generación de valor agregado para sus accionistas.

Endesa Chile recibió premio a la “Mayor Creación de Valor 2011, Sector Utilities”

Un ranking con las compañías que lideraron en ventas, rentabilidad y creación de valor, realizó el departamento de estudios de renta variable de Santander Global Banking and Markets, en la que destaca Endesa Chile que recibió el premio a la “Mayor Creación de Valor 2011, Sector Utilities”.

Chilectra alcanza importante mejora en el ranking de calidad de servicio emitido por SEC en Chile para el ejercicio 2011

En números globales, Chilectra mejoró su nota en un 12,9% pasando de 7,05 puntos en el ejercicio 2010 a 7,96 puntos en el ejercicio 2011 (escala 1 a 10). Dentro de las empresas de más de 120.000 clientes, Chilectra alcanza nuevamente el primer lugar en el Ranking Técnico y el segundo lugar al considerar también encuestas y reclamos. En el Ranking General, al considerar las 34 empresas que operan en Chile, Chilectra ocupó el cuarto lugar en el Ranking Técnico y el decimosexto lugar al considerar encuestas y reclamos.

Sernac premia a Chilectra en II Feria del Consumidor por sus buenas iniciativas en RSE

Chilectra fue una de las tres empresas premiadas por sus buenas iniciativas en materia de RSE

La compañía recibió su galardón gracias al proyecto “Chilectra en tu Barrio” que busca a través de un conjunto de iniciativas, como talleres participativos de juntas de vecinos, oficina móvil, operativos sociales o charlas educativas, establecer una relación directa con sus clientes y atender sus necesidades no solo como consumidores, sino como vecinos y ciudadanos. Todo en el marco del Día Internacional del Consumidor.

Chilectra en el top ten de las empresas con identidad verde

La compañía se instaló en el séptimo lugar del ranking “Evaluación de Desempeño Ambiental de las empresas en Chile por parte de las autoridades y líderes de opinión 2012”.

Chilectra logra el primer lugar en Reporte de Sostenibilidad

Por segundo año consecutivo Chilectra obtiene el primer lugar en la premiación al mejor Reporte de Sostenibilidad 2012 organizado por Acción RSE, el que distingue las diversas formas en que una empresa destaca en su informe anual su preocupación por la sociedad, economía y medio ambiente, entre otros.

Chispita recibe reconocimiento por su responsabilidad en internet con los niños

Chispita recibió el reconocimiento en la categoría infantil de Internet, por la campaña Chispita Casa Eficiente, destacando la entrega de valores, responsabilidad y cercanía con los niños en la entrega de premios Queveo 2012. La fundación Queveo destaca a aquellos programas de televisión, sitios web, piezas publicitarias e iniciativas digitales que promueven en la sociedad valores como el respeto, la tolerancia, la responsabilidad y perseverancia, entre otros.



A large crowd of children in school uniforms is seated in front of a mountain. The children are looking towards the camera. The background shows a large, rugged mountain under a cloudy sky.

compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético

p. 52
Enfoque de gestión

p. 52
Estructura de gobierno

p. 61
Gestión de riesgos

p. 52
Temas destacados

p. 58
Ética y Transparencia

p. 63
Cumplimiento
normativo



1. Enfoque de gestión

- La honestidad y la integridad representan dos valores fundamentales para Grupo Enersis. Estos valores guían el comportamiento de los trabajadores de las empresas del grupo y permiten construir relaciones basadas en el diálogo y la confianza con cada uno de sus grupos de interés.
- El Grupo Enersis informa de manera rigurosa, transparente y periódica sobre el resultado financiero de sus planes estratégicos, los compromisos adquiridos y metas logradas, así como sobre los impactos

sociales y medioambientales de su quehacer.

- Además, Grupo Enersis cumple las obligaciones y responsabilidades adquiridas con los entornos sociales donde está presente, generando un clima de colaboración y comunicación permanente con las instituciones públicas y organismos reguladores.

2. Temas destacados

- Denuncias recibidas por el Canal Ético
- Ética y Transparencia
- Modelo de Prevención de Delitos (Ley 20.393)
- Gestión y control de riesgos

3. Estructura de gobierno

3.1. Composición del Directorio

[4.1] Enersis S.A. es administrada por un Directorio compuesto por siete miembros, los cuales duran un período de tres años en sus funciones, pudiendo ser reelectos. El actual Directorio fue elegido en la Junta Ordinaria de Accionistas del 22 de abril de 2010 y está compuesto por:



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 Máster 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 Máster 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 Máster of Laws University of Chicago
Rut: 6.973.465-0

Además, el Fiscal de la Compañía, don Domingo Valdés Prieto, fue designado en sesión Directorio de 23 de abril de 2010, como Secretario del mismo.

[LA13] Estos siete directores tienen las siguientes características:

	Entre 40 y 50	Entre 51 y 60	Más de 61
Edad	0	4	3

	Chilenos	Italianos	Espanoles
Nacionalidad	5	1	1

3.2. Comité de directores

El Comité de Directores establecido en la compañía cumple con los requisitos de la Ley de Sociedades Anónimas Chilenas y la Ley Sarbanes Oxley de EE.UU. (promulgada en 2002). Enersis S.A. cuenta con un Comité de Directores compuesto de tres miembros, que tienen las facultades y deberes contemplados en dicha ley y los delegados por el Directorio que constan en el Reglamento del Comité de Directores.

[4.2] **[4.3]** El Directorio en sesión de 23 de abril de 2010 designó como miembros del Comité de Directores de Enersis a don Hernán Somerville Senn (independiente) don Rafael Fernández Morandé (independiente) y don Leonidas Vial Echeverría (independiente). En la mencionada sesión, el Directorio designó a don Leonidas Vial Echeverría como Experto Financiero. Cabe mencionar que ninguno de los integrantes del directorio de Enersis S.A. desempeña cargos ejecutivos en la empresa.

3.3. Juntas de accionistas

[4.4] Son convocadas por el Directorio de la empresa, y pueden ser de distinta índole:

Ordinarias: Se realizan una vez al año en el cuatrimestre siguiente a la fecha de publicación del balance.

Extraordinarias: Este tipo de junta se realiza cuando surge una necesidad específica que lo amerite, o cuando se cumpla con la normativa establecida para este tipo de convocatorias especiales.

Los temas que principalmente se abordan en las Juntas Ordinarias son:

- Situación de la sociedad mediante aprobación o rechazo de la Memoria, Estados y Reportes Financieros presentados por el Directorio.
- Distribución de las utilidades y el reparto de dividendos.
- Elección de los miembros del Directorio, fijación de su remuneración y aprobación de la Política de Inversiones y de Financiamiento que proponga el Directorio.
- Nombramiento de auditores externos.

[4.9] Además de los temas mencionados, en esta instancia se aprueba la Memoria Anual y se entrega el Informe de Sostenibilidad, que incluyen información sobre el desempeño de la empresa durante ejercicio anterior.

[4.7] **[4.10]** El procedimiento para la elección de los directores está contenido en la normativa legal y en el reglamento vigente. En la empresa no existen requerimientos de capacitación o algún nivel de experiencia específica en temas de sostenibilidad.

A pesar de que no existe una norma expresa que fije una periodicidad para que el directorio evalúe el desempeño de la empresa en materia de sostenibilidad, la compañía cuenta con un Comité de Sostenibilidad que fue implementado para reportar a la Alta Dirección sobre el cumplimiento de la Política de Sostenibilidad.

Canales de comunicación **[4.4]**

Una de las prioridades de la empresa es mantener canales de comunicación activos y eficientes con sus grupos de interés:

Accionistas: Pueden entregar su opinión en la forma establecida en la normativa aplicable y en los estatutos de la Compañía.

Trabajadores: Por medio de la gerencia correspondiente, pueden canalizar sus recomendaciones al máximo órgano de gobierno.

3.4. Remuneraciones al directorio

[4.5] En conformidad a lo establecido en el Artículo 33 de la Ley N°18.046 de Sociedades Anónimas, la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada acordó la remuneración que corresponde al Directorio de Enersis para el ejercicio 2012.

El detalle de los montos pagados al 31 de diciembre de 2012 a los directores de Enersis, así como miembros del Comité de Directores y del Comité de Auditoría se indica a continuación:

Al 31 de diciembre de 2012 en miles de pesos							
Nombre	Cargo	Período de desempeño	Directorio de Enersis	Directorio de filiales	Comité de directores	Variable utilidades 2011	Total
Pablo Yrarrázaval	Presidente	01/01/2012 al 31/12/2012	120.654	-	-	12.323	132.977
Andrea Brentan (*)	Vicepresidente	01/01/2012 al 31/12/2012	-	-	-	-	-
Rafael Miranda	Director	01/01/2012 al 31/12/2012	60.327	-	-	6.161	66.488
Leonidas Vial	Director	01/01/2012 al 31/12/2012	60.734	-	18.479	7.607	86.819
Rafael Fernández	Director	01/01/2012 al 31/12/2012	61.141	-	18.886	7.607	87.634
Hernán Somerville	Director	01/01/2012 al 31/12/2012	61.141	-	18.886	7.607	87.634
Eugenio Tironi	Director	01/01/2012 al 31/12/2012	60.327	-	-	6.161	66.488
Totales			424.324		56.251	47.465	528.040

(*) El Sr. Andrea Brentan renunció a sus honorarios y dietas que le corresponden como miembro del Directorio de la compañía. Durante 2012, el Directorio no realizó gastos en asesorías.

3.5 Principales ejecutivos



GERENTE GENERAL
Ignacio Antónanzas Alvear
Ingeniero de Minas
Universidad Politécnica de Madrid
Rut: 22.298.662-1



SUBGERENTE GENERAL
Massimo Tambosco
Licenciado en Administración de Empresas
Università Commerciale Luigi Bocconi de Milán
Rut: 23.535.550-7



GERENTE REGIONAL DE COMUNICACIÓN
Juan Pablo Larraín Medina
Periodista
Universidad Finis Terrae
Rut: 11.470.853-4



GERENTE DE AUDITORÍA
Alain Rosolino
Licenciado en Administración de Empresas
L.U.I.S.S University de Roma
DNI: YA3359464



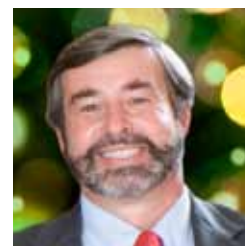
GERENTE REGIONAL DE FINANZAS
Eduardo Escaffi Johnson
Ingeniero Civil
Universidad de Chile
Rut: 7.984.912-K



GERENTE REGIONAL DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL
Ramiro Alfonsín Balza
Licenciado en Administración de Empresas
Pontificia Universidad Católica de Argentina
Rut: 22.357.225-1



GERENTE REGIONAL DE CONTABILIDAD
Ángel Chocarro García
Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad del País Vasco
Rut: 14.710.692-0



FISCAL
Domingo Valdés Prieto
Abogado
Universidad de Chile y Máster of Laws University of Chicago
Rut: 6.973.465-0



GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
Carlos Niño Forero
Abogado
Universidad Externado de Colombia
Rut: 23.014.537-7



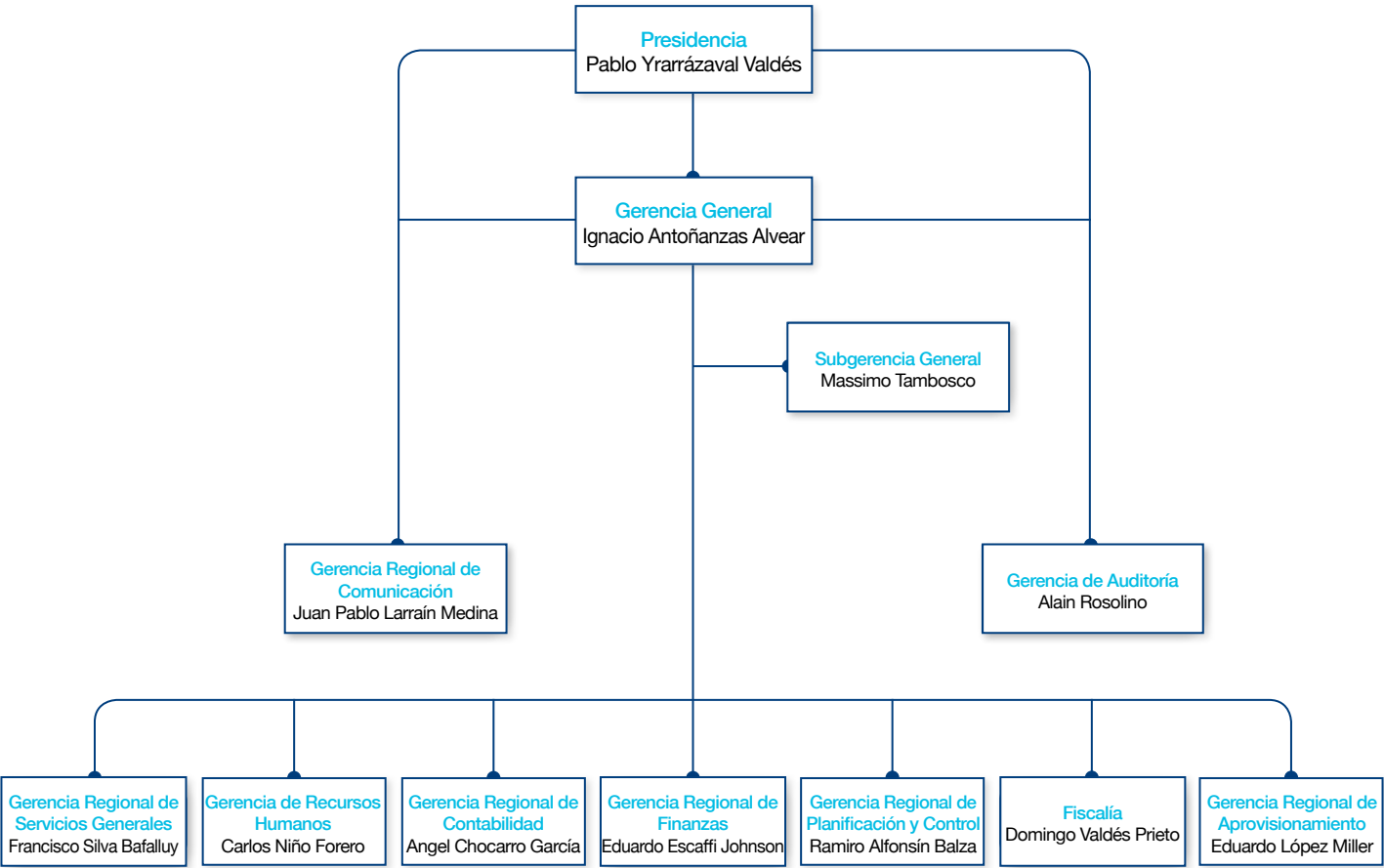
GERENTE REGIONAL DE SERVICIOS GENERALES
Francisco Silva Bafalluy
Administrador Público
Universidad de Chile
Rut: 7.006.337-9



GERENTE REGIONAL DE APROVISIONAMIENTO
Eduardo López Miller
Ingeniero Comercial
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
Rut: 7.706.387-0

Además, el Fiscal de la Compañía, don Domingo Valdés Prieto, fue designado en sesión Directorio de 23 de abril de 2010, como Secretario del mismo.

3.6. Estructura Organizacional





4. Ética y transparencia

4.1. Directrices

Uno de los objetivos del Grupo Enersis es garantizar la actuación correcta de sus trabajadores, es decir, que sean honestos, transparentes y justos en las diferentes circunstancias en que se encuentren al momento de realizar sus ocupaciones. Es por ello que existen las siguientes directrices para todas las empresas del grupo:

Modelo de Prevención de Riesgos

La Ley N°20.393 establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en tres delitos: cohecho a funcionario público nacional y extranjero, lavado de activos y financiación del terrorismo. Al entrar dicha ley en vigencia, las empresas del Grupo Enersis diseñaron e implementaron el Modelo de Prevención de Riesgos Penales, que contempla una serie de elementos y acciones conducentes a prevenir la consecución de dichos delitos. Estos son el entorno de control, las actividades de control, las actividades de supervisión, información y comunicación, y el sistema disciplinario.

La finalidad del Modelo es dotar a la compañía de un sistema de control que prevenga la comisión de delitos en el seno de la empresa, dando con ello cumplimiento a lo que dispone la normativa aplicable a estos casos, según la cual la adopción de un modelo de gestión y organización adecuado puede suponer un atenuante o una eximente de la responsabilidad penal de las personas jurídicas respecto de tales hechos.

Durante 2012 se revisó el 100% de los controles del MPRP de Enersis, y los resultados fueron presentados al Directorio en diciembre del mismo año. Cabe destacar que ninguno de los controles revisados presentó deficiencias en su operatividad.

Código Ético

Este documento guía el correcto comportamiento de todos los trabajadores de Grupo Enersis y advierte que se debe evitar todo tipo de situaciones asociadas a un eventual conflicto de interés, incluso si sólo tiene apariencia de serlo. Incluye además a los representantes de los clientes, a los proveedores o a las instituciones públicas, en sus relaciones con Grupo Enersis.

Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción

El Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción declara las empresas del Grupo Enersis son comprometidas con el respeto de su Código Ético y los compromisos alcanzados mediante su adhesión al Pacto Global. El Plan consiste en la aplicación del Código Ético con un énfasis especial en evitar la corrupción materializada como sobornos, tratos de favor y otras materias semejantes. De acuerdo a éste, todos los recursos se encuentran comprometidos con la lucha contra la corrupción; más concretamente, cada unidad organizativa es responsable, en sus ámbitos de competencia, de establecer sistemas de control apropiados para la aplicación de éste.

El Plan exige a sus empleados que sean honestos, transparentes y justos en el desempeño de sus tareas. Esto también se exige a las demás partes interesadas; es decir, a las personas, grupos e instituciones que contribuyen a la consecución de sus objetivos. A la vez, es una herramienta de lucha contra la corrupción, que se aplica mediante los criterios de transparencia recomendados por Transparency International.

Directrices (231)

Las Directrices 231 son promovidas por Grupo Enel a todas las filiales de la empresa, considerando también a Grupo Enersis. Dichas Directrices responden al Decreto Legislativo 231, promulgado por el Gobierno de Italia, que introduce en el sistema jurídico de ese país, la responsabilidad directa de las empresas y otras entidades jurídicas sobre los delitos cometidos por los directores, ejecutivos, sus subordinados y otros, actuando en nombre de la persona jurídica, cuando la conducta ilícita se ha llevado en beneficio de la empresa en cuestión.

El Código Ético es la base para la construcción y mantención de la reputación de la compañía. Los valores de la transparencia y el comportamiento ético son los pilares fundamentales que guían el actuar de todos los miembros de las empresas de Grupo Enersis. El Canal Ético es el mecanismo habilitado para denunciar todas aquellas faltas al Código Ético u otras directrices que apliquen para Grupo Enersis.

Código ético

Documento válido en todas las empresas, directores y empleados del Grupo Enersis, elaborado para garantizar la transparencia y la actuación correcta de los empleados en todo tipo de situaciones. El cumplimiento del Código Ético es el punto de partida para construir la reputación de las empresas del Grupo Enersis.

Los trabajadores pueden recurrir al Código de Ética para saber si existe un conflicto de interés, conocer los compromisos y las responsabilidades éticas en la gestión de los negocios y en las actividades empresariales asumidas.

Canal ético

Medio habilitado por el Grupo Enersis para todas sus filiales, al que se puede acceder a través de la página web, intranet o por teléfono. Para resguardar el anonimato de quienes denuncian, este canal cuenta con administración externa y tiene acceso restringido a los contenidos.



A través del Centro de Atención Telefónica (CAT) o su sitio WEB

[S05] El Código Ético también indica explícitamente que 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 Endesa Chile, en responder a demandas informales y a actos de organismos de inspección (consultas, interpelaciones) o, de cualquier modo, a dar a conocer su posición sobre temas relevantes para el Grupo Enersis.

[S06] En el Código de Ética del Grupo Enersis se señala explícitamente su interés de no financiar ni en Chile ni en el extranjero, a partidos políticos, 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 remplace, y sea aprobado por el Directorio. Tampoco patrocina congresos o fiestas que tengan como único fin la propaganda política y 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).

4.2. Clasificación de denuncias del canal ético

Las denuncias son revisadas y comprobadas por Auditoría, y luego clasificadas según los siguientes ámbitos:

- Actuaciones relacionadas con suministradores o contratistas
- Apropiación indebida
- Aspectos contables y de auditoría
- Conflictos de interés
- Desvío de recursos
- Falsificación de contratos, informes o registros
- Protección del medio ambiente
- Represalias
- Robo
- Seguridad
- Otros

DENUNCIAS

RECIBIDAS **[S04]**

Durante 2012, el Grupo Enersis recibió un total de siete denuncias a través de su Canal Ético. Para las denuncias recibidas se inició un análisis específico por parte de Auditoría y se adoptaron medidas y planes de acción. Las denuncias recibidas a través del Canal Ético son tratadas por el Comité de Directores.

4.3. Riesgos relacionados con la corrupción

[SO2] La identificación de riesgos asociados a corrupción comenzó en 2010 cuando se diseñó el Modelo de Prevención de Riesgos Penales, el cual incorporó escenarios de riesgos asociados a cohecho y tráfico de influencia.

[SO3] Formación en anticorrupción

Cargo	Endesa Chile			Chilectra			Enersis S.A.		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Directivos	0%	92%	18%	0%	92%	30%	0%	93%	5%
Mandos medios	0%	69%	40%	0%	93%	58%	0%	83%	26%
Profesionales	0%	65%	34%	0%	87%	51%	0%	88%	39%
Técnicos	0%	25%	16%	0%	92%	66%	0%	100%	18%
Administrativos	0%	51%	17%	0%	90%	62%	0%	81%	23%
Total	0%	56%	29%	0%	89%	55%	0%	86%	30%

Actualmente, el Grupo Enersis está preparando un curso e-learning sobre el Código Ético, que será obligatorio para todo el personal vigente y nuevos ingresos, que incluirá asuntos relacionados con el Modelo de Prevención de Riesgos Penales, Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y el Canal Ético.

En esta misma línea, en 2012 se realizó un curso e-learning sobre Seguridad de la Información, de cuatro horas de duración, que se dividía en cinco módulos: gestión de contraseñas, análisis de riesgos de la información, gestión de soporte y backup de datos, almacenar y compartir la información, y descuidos comunes y consejos de seguridad.

4.4. Mecanismos para evitar conflictos de interés [4.6]

Para evitar conflictos de interés, Grupo Enersis ha desarrollado normas y procedimientos que exceden las obligaciones que establece la legislación actual.

- El Código Ético posee un capítulo específico sobre conflictos de interés.
- En relación al Artículo 18 de la Ley de Mercado de Valores, los directivos y ejecutivos principales de la empresa deben informar al directorio su posición en valores de proveedores, clientes y competidores más relevantes para la compañía, ya sea directamente o a través de terceros.

El 26 de febrero de 2010 el Directorio de Enersis S.A. aprobó el Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado (MMIIM), que, entre otras materias, aborda mecanismos de resolución de conflictos de interés.

5. Gestión de riesgos [1.2]

Con el fin de separar los ámbitos de control y gestión de los riesgos, en 2010 se implementó la Norma 039 en las empresas del Grupo Enersis., La Gestión de Riesgos, en tanto, depende de las áreas administrativas y operacionales de cada empresa del Grupo, y cada una tiene la responsabilidad de supervisar los riesgos propios de su ámbito de acción.

La Norma 039 también establece la creación de un Comité de Riesgos, cuya función principal es definir, aprobar y actualizar los criterios y principios básicos en que se basa la gestión de riesgos. Además existen las Comisiones de Riesgo, donde se invita a algunas áreas a informar acerca de sus principales riesgos

Función de auditoría interna

[4.10] Auditoría Interna, a través de la función de Compliance, es responsable de supervisar y monitorear la concepción y administración correcta de los sistemas de control interno, los que deben contribuir a lograr los objetivos propuestos mediante una adecuada gestión de los riesgos.

Lo anterior se concreta a través de las siguientes acciones:

- Planificación y revisión de los diferentes procesos de negocio.
- Seguimiento y verificación de las recomendaciones realizadas a las áreas.
- Presentación de resultados a las instancias de control corporativo que sean requeridas.
- Diseño, implementación, mantención, supervisión y certificación del Modelo de Prevención de Riesgos Penales para los efectos del Modelo de Prevención de Delitos de la Ley 20.393 y del Decreto Legislativo 231 del año 2001 y
- Revisión del diseño y la efectividad del sistema de control interno de la información financiera para dar cumplimiento con los lineamientos definidos por la Ley Sarbanes Oxley, y a los requisitos de reporte derivados de la Ley 262/05 del parlamento italiano.
- Análisis e información sobre los resultados de la evaluación de denuncias recibidas.
- Reporte a las instancias de control establecidas acerca de los hallazgos y resultados de las revisiones relacionadas con los apartados anteriores.



6. Cumplimiento normativo [DMA PR] [DMA SO]

[SO7] [SOS] [PR9] En el transcurso del período, se detallan los hechos más importantes acontecidos en sus filiales Endesa Chile y Chilectra:

6.1. Endesa Chile

[BU25] Se registró un tercero herido con lesiones graves en la realización de labores de mantenimiento en los aerogeneradores del Parque Eólico Canela. A partir de ello, se realizaron las investigaciones pertinentes por parte de los organismos administrativos del Estado, las cuales siguen en curso.

[PR9] No se pagaron multas por el concepto de incumplimiento de la norma en el suministro, sin embargo la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) aplicó a Endesa Chile una sanción administrativa por 1.380 UTA y a la Empresa Eléctrica Pehuenche S.A., por 602 UTA, ambas derivadas del blackout con fecha 14 de marzo de 2010. Estas sanciones son reclamadas por Endesa Chile y Pehuenche, y se encuentran actualmente en tramitación ante la Corte de Apelaciones de Santiago.

6.2. Chilectra

Causas antimonopolio

- Con fecha 23 de octubre de 2012 Chilectra fue notificada de la resolución de la Fiscalía Nacional Económica (FNE) de dar por terminada la investigación sobre la fiscalización del cumplimiento de la Res. N° 667 de la Comisión Resolutiva de 2002 sobre integración vertical, procediendo en consecuencia al archivo de los antecedentes.
- Mediante sentencia de fecha 12 de octubre de 2012, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC), como resolución

principal, acogió los planteamientos de Chilectra y rechazó la solicitud de la Fiscalía Nacional Económica de modificar la Resolución N° 592/2001, por la que se pretendía que el TDLC, en su carácter de continuador de la Comisión Resolutiva, entregara nuevas atribuciones a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), lo que infringe la constitución política chilena.

- Con fecha 29 de octubre de 2012 Chilectra fue notificada de la resolución de la FNE que da por terminada la investigación y archiva el expediente, por una denuncia de marzo de 2012 sobre licitaciones de compra de energía eléctrica para clientes regulados a que llamó Chilectra, y en la que Endesa Chile fue uno de los participantes. En su dictamen, la FNE indicó que “no se vislumbran antecedentes que permitan identificar la existencia de eventuales infracciones a la libre competencia en el marco de los procesos de licitación analizados”.

6.3. Otras multas y sanciones

- Multa de 560 UTA, por interrupción de suministro en el SIC de fecha 27 de julio de 2010. Se presentó reclamación en la Corte de Apelaciones. Fallo favorable de primera instancia. La SEC apeló y se encuentra pendiente en la Corte Suprema.
- Multa de 400 UTA, por interrupción de suministro en el SIC de fecha 14 de marzo de 2010. Se presentó reclamación en la Corte de Apelaciones. Fallo desfavorable de primera instancia. Chilectra apeló y se encuentra pendiente en la Corte Suprema.
- Multa de 300 UTA, por interrupción de suministro en el SIC de fecha 19 de julio de 2010. Se presentó reposición en la SEC. Pendiente resolución. Luego, si correspondiere, viene el trámite judicial.



*compromiso con la creación de valor
y la rentabilidad*

p. 66
Enfoque de gestión

p. 66
Temas destacados

p. 66
Desempeño financiero

p. 67
Creación y distribución de
valor

p. 68
Transacciones bursátiles

p. 68
Clasificación de riesgo

p. 69
Plan de inversión 2012
en Chile

p. 70
Control de pérdidas de
energía

p. 71
Aumento de Capital



1. Enfoque de gestión [DMA EC]

- El objetivo de aumentar el valor de la compañía y mejorar la rentabilidad para nuestros accionistas se basa en una gestión asentada en principios éticos y transparentes.
- La estrategia del Grupo Enersis es consolidar una amplia plataforma de negocios capaz de aprovechar el gran potencial de crecimiento y rentabilidad que ofrece el mercado.
- La sostenibilidad en el tiempo para la compañía es un objetivo fundamental que genera valor en todas las actividades del Grupo Enersis. La eficiencia, competitividad y uso responsable de los recursos son indispensables.
- La integración de las demandas de la sociedad -en relación a las personas y el medio ambiente- en la estrategia y modelo de gestión, permite alcanzar los objetivos del negocio, maximizando así la creación de valor en el largo plazo. El Grupo Enersis cree que hablar de sostenibilidad es hablar de crecimiento responsable, incorporando la dimensión económica, social y medio ambiental.

2. Temas destacados

- Complejo contexto hidrológico y altos costos para la generación eléctrica.
- Desempeño financiero Grupo Enersis.
- Inversiones.
- Pérdida de energía.

3. Desempeño financiero

3.1. Resultados generales del grupo enersis en américa latina

Durante 2012, se confirmó el fuerte crecimiento de la demanda eléctrica en los mercados en los que opera el Grupo Enersis en Sudamérica, en especial: Perú, Chile y Brasil, países que exhibieron aumentos de 5,9%, 5,2% y 4,5%, respectivamente. En esta misma línea, la base de clientes del negocio de distribución se incrementó en cerca de 360 mil, situación que ratificó el crecimiento natural de este segmento, importante factor de estabilidad de esta línea de negocio.

Al 31 de diciembre, el número de clientes del negocio de distribución llegó a 14 millones (17% de los cuales se ubican en Argentina, 43% en Brasil, 12% en Chile, 19% en Colombia y 9% en Perú). Lo anterior, significó un alza de 2,6% respecto a los 13,66 millones de diciembre de 2011, destacando los incrementos registrados por la filial peruana, Edelnor, con 5,2% (59 mil nuevos clientes), seguido por las colombianas Codensa y Empresa Eléctrica de Cundinamarca con 3,7% (96 mil nuevos clientes) y la brasileña Coelce con 3,5% (114 mil nuevos clientes).

En cuanto a la capacidad instalada del Grupo en la región, ésta pasó de los 14.832 MW de 2011 a los actuales 15.173 MW, exhibiendo un alza de 2,3%. El crecimiento observado durante el periodo se originó a raíz de la puesta en operación comercial de la central Bocamina II (350 MW), en Chile, el pasado 29 de octubre.



En el periodo, los ingresos sumaron \$6.577.667 millones, lo que representó un alza de 0,7%, o el equivalente a \$42.787 millones. Este leve incremento, logró atenuar parte del alza de 5,1% que exhibieron los costos de aprovisionamientos y servicios, los que totalizaron \$3.717.125 millones. Lo anterior, como consecuencia de mayores compras de energía por \$92.512 millones, mayores costos por gastos de transporte por \$75.858 millones y por un mayor consumo de combustible por \$39.624 millones. Este incremento de los costos se ha visto severamente afectado por tres años de sequía en Chile.

El EBITDA, superó por cuarto año consecutivo la barrera de los US\$4.000 millones, al alcanzar los \$1.982.924 millones (unos US\$4.075 millones), confirmando la acertada estrategia y el balanceado portafolio de activos que posee la compañía en los negocios de generación, transmisión y distribución eléctrica en Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú. Esta cifra significó un descenso de 6,8% respecto a 2011.

Gracias a la diversificada presencia en Sudamérica, el Grupo mantuvo equilibradas las contribuciones al EBITDA, por tipo de negocios: generación y transmisión con 52% y distribución con 48%.

El resultado de explotación (EBIT) pasó de los \$1.566.311 millones a los \$1.496.965 millones, mostrando un descenso de \$69.346 millones, o el equivalente a 4,4%.

El beneficio neto atribuible a la sociedad dominante sumó un total de \$377.351 millones, cifra que representó un alza de 0,5% respecto a los \$375.471 millones exhibidos en igual periodo de 2011. Por otra parte, el resultado neto después de impuestos del Grupo alcanzó los \$893.562 millones, un 2,4% más que los \$872.540 millones del cierre de 2011.

3.2. Enersis y sus operaciones en Chile

3.2.1. Línea de negocio de generación y transmisión

El EBITDA disminuyó \$202.658 millones, sumando un total de \$284.658 millones. Lo anterior, principalmente por menores ingresos por venta de energía por \$182.872 millones, a raíz

del descenso de las ventas físicas como producto de la menor disponibilidad hidroeléctrica y por el término de los contratos de GasAtacama, y por menores precios medios de venta, explicados principalmente por la reducción de la indexación de contratos a costo marginal unido a la ausencia de ingresos por concepto de la RM 88. También influyeron los mayores costos por consumo de combustible por \$53.099 millones, los mayores gastos de transporte por \$31.731 millones y mayores costos por compras de energía por \$11.349 millones, producto de mayores precios de compra en el mercado spot.

3.2.2. Línea de negocio de distribución

El EBITDA creció en \$12.754 millones, sumando al 31 de diciembre de 2012 un total de \$167.222 millones, lo que se explicó principalmente por un mayor margen de contribución por \$14.401 millones, debido a un mayor volumen de ventas físicas de 5,5%. Lo anterior, como resultado de una mayor actividad económica y menores pérdidas de energía, las que se ubicaron en 5,4%. Los ingresos descendieron 5,9%, al pasar de los \$1.046.191 millones a los actuales \$984.738 millones. El número de clientes aumentó en 21 mil, sumando 1,66 millón.

4. Creación y distribución de valor [EC-1] [2.8]

* EC1 desarrollado en base a estados financieros consolidados correspondientes al ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2012 Enersis y Filiales.

	2011 (MMS)	2012 (MMS)
Valor Económico Generado		
Ingresos	2.814.973	6.915.908
Valor Económico Distribuido		
Costos Operacionales	1.414.450	3.717.125
Otros Costos	133.676	480.687
Salario y Beneficios a los Trabajadores	89.333	416.345
Pago a los Proveedores de Capital	829.494	480.898
Dividendos	655.332	-
Intereses	174.162	480.898
Pago a los Gobiernos	117.642	398.688
Inversión Social	2.301	4.705
Valor Económico Retenido	228.077	1.417.460

5. Transacciones bursátiles

Durante el período que abarca desde enero de 2012 a diciembre de 2012, el principal indicador de la Bolsa de Comercio de Santiago (IPSA) mostró un alza de 3,0%. Los mercados de Latinoamérica donde la compañía tiene presencia registraron resultados positivos:

BOVESPA (Brasil)	7,40%
MERVAL (Argentina)	15,90%
COLCAP (Colombia)	16,60%
ISBVL (Perú)	13,40%

En Europa, las principales Bolsas de Comercio presentaron resultados mixtos durante el 2012, mientras que por otro lado, el mercado de Estados Unidos mostró un buen desempeño acorde con su recuperación económica:

IBEX	-4,70%
UKX	5,80%
FTSE 250	22,50%
S&P 500	13,40%
Dow Jones Industrial	7,30%

*Todos los porcentajes fueron calculados en moneda local.

La cotización de la acción de Enersis ha descendido de \$182,6 el 31 de diciembre de 2011 a \$175,8 el 31 de diciembre de 2012, lo que representa un 3,7% de disminución para el período.

Durante el 2012, Enersis continuó siendo uno de los títulos más transados en la Bolsa de Comercio de Santiago y la Bolsa Electrónica, con un promedio diario de transacciones de US\$ 9,0 millones.

6. Clasificación de riesgo

Los actuales ratings de Enersis se encuentran respaldados por:

- Una cartera de activos ampliamente diversificada
- Sólidos indicadores financieros
- Una adecuada estructura de la deuda
- Elevada liquidez

La diversificación geográfica de los negocios de la compañía en Sudamérica provee una cobertura natural frente a las diferentes regulaciones y condiciones climáticas. La gran mayoría de las subsidiarias de Enersis goza de una destacable fortaleza financiera, así como de posiciones de liderazgo en los mercados en que operan.

El 15 de enero de 2013, FellerRate confirmó en “AA” la calificación local vigente para los programas de bonos, acciones y efectos de comercio de Enersis, ratificando además las perspectivas estables.

El 19 de octubre de 2012 Standard & Poor’s confirmó la calificación de riesgo de crédito internacional para Enersis en “BBB+” con perspectiva estable. Esto tuvo lugar con ocasión de las revisiones de EnelSpA y Endesa España, en que ambas calificaciones de riesgo de crédito se reafirmaron pero donde las perspectivas cambiaron de estables a negativas, debido al downgrade aplicado al riesgo soberano de España.

Finalmente, el 26 de septiembre de 2012, Humphreys asignó la calificación “AA” a los bonos locales de Enersis, “AA/nivel 1” al programa de papeles comerciales y “1° clase nivel 1” a las acciones de la empresa.

Por su parte, el 18 de junio de 2012, Moody’s ratificó la clasificación corporativa en Baa2 para Enersis con perspectivas estables.

Clasificación internacional

<u>Enersis</u>	<u>S&P</u>	<u>Moody's</u>	<u>Fitch</u>
<u>Corporativo</u>	<u>BBB+ / Estable</u>	<u>Baa2 / Estable</u>	<u>BBB+ / Estable</u>

Clasificación local

<u>Enersis</u>	<u>Feller Rate</u>	<u>Fitch</u>	<u>Humphreys</u>
<u>Acciones</u>	<u>1ª clase, Nivel 1</u>	<u>1ª clase, Nivel 1</u>	<u>1ª clase, Nivel 1</u>
<u>Bonos</u>	<u>AA / Estable</u>	<u>AA / Estable</u>	<u>AA / Estable</u>

7. Plan de inversión 2012 en Chile DMA EC

Con el objetivo de poder satisfacer la demanda de energía eléctrica del país, resulta imprescindible que el Grupo Enersis, por medio de su filial de generación Endesa Chile, disponga de un pipeline de generación que pueda hacer frente a las necesidades energéticas. Por esta razón la compañía cuenta con cuatro proyectos en fase de estudio.

Proyecto de generación	Descripción
Central Hidroeléctrica Los Cóndores	El proyecto se emplazará en la Región del Maule, Provincia de Talca, Comuna de San Clemente. Corresponde a una central hidroeléctrica de pasada de aproximadamente 150 MW de potencia instalada, con un generación media anual de 560 GWh, que aprovecharía las aguas del embalse Laguna del Maule, mediante una aducción de 12 km de longitud. En mayo de 2012, el proyecto de la línea de transmisión obtuvo la aprobación de su Resolución de Calificación Ambiental (RCA).
Parque Eólico Renaico	El proyecto se ubicará en la Región de la Araucanía, Comuna de Renaico. Consta de 44 aerogeneradores de 2 MW cada uno, con una altura de buje de 95 m, que en conjunto generarán 255 GWh/año. Durante 2012, se terminó la ingeniería básica y se lanzaron las licitaciones de los contratos de suministro. También se obtuvieron las Resoluciones de Calificación Ambiental (RCAs) del parque eólico y de la línea de transmisión en 220 kV.
Proyecto Punta Alcalde	El proyecto Central Termoeléctrica Punta Alcalde se emplazará en la Región de Atacama, Provincia y Comuna de Huasco. La iniciativa prevé la construcción de una central termoeléctrica que utilizará como combustible principal carbón sub-bituminoso. Contará con dos bloques de potencia instalada de 370 MW cada uno. La central se conectará a la subestación troncal Maitencillo mediante un sistema de transmisión de doble circuito en 220 kV y 40 km de longitud aproximada. Durante 2012 se avanzó en la elaboración de los estudios de factibilidad y preparación del EIA de la línea de transmisión que conectará la central al SIC a fin de someterla al proceso de evaluación ambiental. El EIA de la central fue aprobado en diciembre de 2012 por el Comité de Ministros, luego que Endesa Chile presentara un recurso para revertir el rechazo de la CEA de Atacama.

HidroAysén

El proyecto HidroAysén es la iniciativa hidroeléctrica más importante que se haya desarrollado en Chile, debido a su significativo aporte a la matriz energética nacional y a su excepcional eficiencia a nivel mundial.

HidroAysén es una sociedad en la que Endesa Chile tiene 51% del capital social y Colbún el 49% restante. Actualmente se encuentra desarrollando un proyecto de construcción y operación de cinco centrales

hidroeléctricas en los ríos Baker y Pascua, en la Región de Aysén.

Estas centrales tendrán una potencia instalada total de 2.750 MW y una capacidad de generación

media anual de 18.430 GWh, lo que equivale al 38% del consumo del Sistema Interconectado Central durante 2012, en una superficie total de embalse -considerando las cinco centrales- de 5.910 hectáreas, equivalentes al 0,05% de la Región de Aysén.

Asimismo el Grupo Enersis ha definido importantes proyectos en el ámbito de distribución de energía eléctrica. Por medio de su filial de distribución Chilectra se han invertido \$50.200 millones en 2012, cuyo objetivo es ejecutar el plan de obras que permita la conexión de nuevos suministros y mejorar el servicio eléctrico.

Se destaca la ampliación de capacidad de la Subestación de Interconexión El Salto, de 400 a 800 MVA, convirtiéndose en la primera subestación de Chilectra en alcanzar la configuración de 2 Bancos de Autotransformadores, y la más grande dentro de las empresas de distribución del país.

Además, durante el año reportado se avanzó en el Plan de Redes Inteligentes, cuyo objetivo es la integración de la infraestructura eléctrica con las nuevas tecnologías de la electrónica, sistemas de información y comunicaciones. En este contexto se desarrollaron diversas actividades entre las que se cuentan la automatización de la Red MT, incorporando 96 nuevos equipos telemandados a la operación de la red, además de los ya existentes en ocho subestaciones; y el inicio de obras para la automatización del sector Ciudad Empresarial, como parte del proyecto de SmartCity Santiago.

8. Control de pérdidas de energía

[EU12] Una de las prácticas más importantes en el contexto de la eficiencia energética es el control de pérdidas a nivel de distribución. Si las pérdidas de Chilectra fuesen el doble de las existentes, como lo son en promedio en Latinoamérica, se estaría desperdiciando la energía equivalente al

consumo de todos los clientes residenciales de tres grandes comunas de Santiago: La Florida, Maipú y Peñalolén.

El impacto que tiene el control de pérdidas no técnicas y su trascendencia en la eficiencia energética se hace evidente al revisar la senda histórica de los últimos años, que permitió alcanzar un valor de 5,4% para 2012. Esta disminución beneficia directamente a la continuidad y calidad del suministro.

Estos resultados se obtienen como consecuencia de un esfuerzo corporativo, que se traduce en un control estricto de sus instalaciones, una acción inspectiva y disuasiva que impide la intervención de terceras personas, la implementación de mecanismos de seguridad en cámaras de tendido subterráneo y alarmas en sectores sensibles o más expuestos a las acciones vandálicas.

Chilectra, a través de su Plan de Pérdidas, realiza inspecciones periódicas en toda su zona de concesión, implementa nuevas técnicas antihurto y busca constantemente proyectos innovadores que permitan detectar anomalías o intervenciones. Lo más habitual es detectar medidores intervenidos, los cuales debilitan el sistema eléctrico, perjudicando la calidad y continuidad del suministro. Esto genera riesgos de electrocución de personas y posibles incendios en las propiedades, los que en muchos casos han terminado con víctimas fatales.

En el contexto del plan preventivo de Chilectra, cabe destacar que se ha logrado un descenso del 75% en el robo de cables de cobre desde las redes eléctricas de la compañía. Esto, gracias a las acciones preventivas que se desarrollan en forma conjunta y coordinada con las policías y los organismos competentes del Estado.

Las obras de ampliación de El Salto se extendieron por dos años, significaron 180.000 horas/hombre de trabajo, implicaron una inversión de aproximadamente \$5.348 millones, y beneficiarán a los habitantes de las comunas de Santiago, Las Condes, Vitacura, Lo Barnechea, Providencia, Recoleta, Conchalí e Independencia, entre otras.

Riesgos asociados al robo de cable		
Continuidad y calidad de servicio	Afectación a la seguridad ciudadana	Peligro de electrocución
Baja de voltaje. • Artefactos quemados. • Cortes reiterados o micro cortes.	Cortes en: • Alumbrado Público • Semáforos	Involucrados en los robos. • Transeúntes y peatones. • Clientes residenciales.

9. Aumento de Capital

Hitos de la operación

Con motivo de la carta de fecha 18 de junio de 2012 que Endesa Latinoamérica, S.A. (accionista controlador) envió al Presidente del Directorio de Enersis proponiendo un aumento de capital, el Directorio de la compañía acordó por la unanimidad de sus miembros, durante la sesión del 25 de julio de 2012, convocar a una Junta Extraordinaria de Accionistas para que se pronunciase acerca del aumento de capital propuesto, que consistía en emitir acciones de pago por la suma de hasta US\$8.020 millones, las que serían pagadas por el controlador, a prorrata de su participación accionaria, a través de una aportación en dominio de bienes no dinerarios, evaluados por el perito independiente Eduardo Walker Hitschfeld en US\$4.862 millones, mientras que el resto de los accionistas de la sociedad suscribirían las nuevas acciones en dinero efectivo.

La Superintendencia de Valores y Seguros, luego de haber solicitado a la sociedad antecedentes adicionales relativos a la operación, efectuó una interpretación a través del oficio N°18.684, de fecha 3 de agosto de 2012, mediante el cual estimó que el aumento de capital en curso debía ser complementado con la aplicación del Título XVI de la Ley N°18.046, relativo a operaciones entre partes relacionadas, coincidiendo con la opinión del Director Rafael Fernández Morandé en la sesión de Directorio de fecha 25 de julio y en las sesiones de Comité de fechas 22 de junio y 12 de julio, así como también en diversas cartas enviadas a los presidentes del Directorio y del Comité. El Directorio de Enersis comunicó, mediante hecho esencial del 9 de agosto de 2012, su decisión de continuar con el proceso de aumento de capital que había propuesto el controlador, complementando el procedimiento pertinente con las normas del Título XVI referido, para lo cual suspendió la convocatoria la Junta Extraordinaria Accionistas que había sido formulada el 25 de julio.

La Superintendencia de Valores y Seguros a través del oficio N°21.001, de fecha 29 de agosto de 2012, contestó la carta del Gerente General de Enersis en la que se formulaban diversas preguntas relativas a aspectos que debían ser aclarados por dicho ente administrativo a fin de dar aplicación a las normas sobre operaciones

entre partes relacionadas respecto de la operación de aumento de capital en curso. La Superintendencia interpretó, entre otros puntos, que a los directores que habían sido elegidos con los votos del controlador debía aplicárseles el concepto de “director con interés” al que se refiere el artículo 44 de la Ley N°18.046 -establecido por el legislador para las sociedades anónimas cerradas- y por ende, debían entenderse como directores involucrados de acuerdo a los términos del Título XVI referido.

Con fecha 31 de agosto de 2012, el Directorio comunicó a través de un hecho esencial que todos los directores de la sociedad, salvo Rafael Fernández Morandé, habían manifestado tener interés en la operación en los términos del artículo 147 de la Ley de Sociedades Anónimas, atendiendo a la interpretación efectuada por el Oficio Ordinario N°21.001 de la Superintendencia. Asimismo, informó que el Directorio había acordado por la unanimidad de sus miembros, continuar con la operación y que había iniciado la búsqueda del evaluador independiente.

El Directorio en sesión extraordinaria del 5 de septiembre de 2012, acordó contratar a la empresa IM Trust como evaluador independiente, lo que fue informado ese mismo día como hecho esencial. Asimismo, se informó como hecho esencial el día 7 de septiembre, la designación por parte del Comité de Directores de Enersis, de la empresa Claro y Asociados Ltda., en calidad de evaluador independiente del Comité.

El Directorio, comunicó, en carácter de hecho esencial, que el 24 de octubre de 2012 tanto el Comité de Directores como el Directorio habían recibido formalmente, cada uno respetivamente, los informes que habían encargado a los evaluadores independientes Claro y Asociados e IM Trust.

Luego de un estudio acabado de todos los antecedentes y en el marco de lo establecido en el artículo 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas, el Comité de Directores de la Sociedad procedió a emitir su informe acerca de la operación de aumento de capital, lo que fue comunicado por Enersis a través de hecho esencial de fecha 30 de octubre de 2012 y conocida por los directores, quienes emitieron sus respectivas declaraciones individuales respecto del aumento de capital con esa misma fecha. Posteriormente, el 6 de noviembre de 2012, el Directorio de Enersis

acordó por la mayoría de sus miembros y con la oposición del Director Rafael Fernández Morandé, convocar a una Junta Extraordinaria de Accionistas para el 20 de diciembre, para que se pronunciase acerca del aumento de capital, en los mismos términos que fue formulada como una operación única por Endesa (España). Se sometería a aprobación, entre otros puntos, aumentar el capital social en un monto no menor a US\$5.915 millones ni superior a los US\$6.555 millones, o en la suma que determine la Junta. Por medio de otro hecho esencial se dio cuenta del acuerdo de Directorio respecto a una serie de temas de interés de los accionistas en relación al aumento de capital, entre ellos, que el aporte de Endesa (España), a través de las participaciones que posee en distintas sociedades en Sudamérica, debería situarse en un rango no inferior a US\$3.586 millones ni superior a US\$3.974 millones, y el Directorio acordó solicitar a Endesa (España) el pronunciamiento sobre una serie de temas de interés social.

Con fecha 21 de noviembre Enersis recibió comunicación de AFP Habitat, AFP Planvital, AFP Provida, AFP Capital, AFP Cuprum y AFP Modelo, todas accionistas de Enersis, que en conjunto representan un 13,63% de la propiedad, donde solicitaron la convocatoria de una Junta Extraordinaria de Accionistas antes a la convocada a la del 20 de diciembre. El Directorio decidió convocar a Junta con el objeto de informar detalladamente sobre los fundamentos de cada uno de sus miembros, respecto a la decisión de llamar a Junta Extraordinaria de Accionistas, entre otros puntos.

Con fecha 14 de diciembre de 2012 se celebró una Junta Extraordinaria de accionista solicitada por las Administradoras, de naturaleza meramente informativa, destinada a exponer determinados aspectos y alcances del aumento de capital que sería sometido a deliberación de los el 20 de diciembre de 2012.

La Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el 20 de diciembre acordó aprobar el aumento de capital propuesto como si fuese una operación entre partes relacionadas de acuerdo al Título XVI de la Ley de Sociedades Anónimas. También se acordó que el aumento de capital de la sociedad se realice por un importe máximo de \$2.844.397.889.381 en 16.441.606.297 de

acciones de pago, nominativas, ordinarias de una misma serie, sin preferencia y sin valor nominal. Se resolvió que la prorrata de esas acciones correspondientes al controlador, serían pagadas por éste a través de la aportación de la totalidad del capital social de Cono Sur Participaciones, S.L., compañía que agrupará las participaciones sociales del accionista controlador en Sudamérica con excepción de Enersis, y que han sido valoradas en \$1.724.400.000.034 que corresponden, por tanto, a un número de 9.967.630.058 acciones a ser emitidas por Enersis, que constituye un valor referencial de US\$3.634.754.015,5 a un tipo de cambio observado del 20 de diciembre de 2012 de \$474,42 por cada dólar. Asimismo, se estableció un precio fijo de \$173 por cada una de las acciones de pago nominativas que se emitan como consecuencia del presente ampliación de capital.

A su vez, la Junta Extraordinaria de Accionistas decidió rechazar la propuesta de crear una serie de acciones ordinarias de una misma serie especial sin preferencia y sin valor nominal, que se denominaría Serie B, la que tendría exactamente los mismos derechos que las acciones actualmente emitidas, con la única excepción de sus derechos cambiarios establecidos por la Convención Cambiaria acordada con fecha 24 de septiembre de 2008 entre Enersis, Citibank N.A. y el Banco Central de Chile.

En la asamblea se acordó establecer un Período de Suscripción Preferente en conformidad con la Ley sobre Sociedades Anónimas, para que los accionistas tengan la posibilidad de suscribir aquel número de acciones de nueva emisión que les corresponda de acuerdo a su prorrata, estableciéndose un plazo de 30 días para ello. Asimismo, se acordó establecer un periodo de Oferta del Remanente, durante el cual las acciones no suscritas durante el periodo de opción preferente, así como aquéllas correspondientes a fracciones de acciones que resulten del respectivo prorrato, serán ofrecidas a los accionistas y/o a terceros en la forma que libremente determine el Directorio, dentro del plazo de 15 días contados desde el vencimiento del plazo del periodo de suscripción preferente, sujeto a que las acciones no podrán ser ofrecidas a valores inferiores o en condiciones más ventajosas que las ofrecidas a los accionistas en

el periodo de suscripción preferente. La Junta Extraordinaria de Accionistas estableció, además, que el aumento de capital deberá quedar concluido en el plazo de un año contado desde la fecha de celebración de la Junta. Vencido el plazo señalado, sin que se hubiese enterado el total del aumento de capital, éste quedará reducido a la cantidad efectivamente emitida, suscrita y pagada.

Asimismo, la Junta Extraordinaria de Accionistas acordó aprobar que todos los contratos de suscripción de acciones queden sujetos al cumplimiento de una condición suspensiva consistente en que los interesados suscriban y entreguen, ya sea en el periodo de suscripción preferente o en el periodo de suscripción del remanente, al menos una cantidad tal de acciones que haga posible que Endesa (España) suscriba y pague la totalidad de las acciones que le corresponde de acuerdo a su prorrata, sin superar el límite legal y estatutario de concentración del 65% del capital con derecho a voto. En el evento de que la suma total de las acciones suscritas y entregadas implique que Endesa (España) supere dicho límite, se entenderá fallida la condición y todos los contratos de suscripción de acciones quedarán sin efecto, devolviéndose a los suscriptores los dineros entregados por este concepto.

La Junta Extraordinaria de Accionistas también informó que existía una proposición del Directorio acerca del Plan de Uso de Fondos presentado, la cual preveía que la caja obtenida por la sociedad, de perfeccionarse la operación de aumento de capital propuesta precedentemente, sería destinada fundamentalmente a la compra de participaciones en sociedades que Enersis ya consolida y, en adquisiciones en Sudamérica relativas a actividades en donde Enersis opera en la actualidad, que resulten convenientes para el interés social por agregar valor y que permitan aprovechar oportunidades de mercado (M&A).

La Junta Extraordinaria de Accionistas acordó modificar los artículos Quinto Permanente y Segundo Transitorio de los Estatutos Sociales conforme a los acuerdos adoptados en la misma Junta sobre el aumento de capital social y autorizar a la administración de la compañía para otorgar un texto refundido y actualizado de los Estatutos Sociales.

También la Junta Extraordinaria de Accionistas informó que, con fecha 18 de diciembre de 2012, el Comité de Directores examinó y por la unanimidad de sus miembros, remitió al Directorio sin observaciones el contrato de suscripción de acciones a celebrarse entre Enersis y su controlador, Endesa (España), en el que se recogen los compromisos del controlador.

Finalmente, la Junta Extraordinaria de Accionistas acordó facultar, ampliamente al Directorio para que, entre otras materias, determinará la forma, época y procedimiento de colocación de las acciones correspondientes al aumento del capital social; la inscripción de la emisión de las acciones en el Registro de Valores; plazo para la emisión, suscripción y pago de las acciones; establecer el procedimiento y características de la colocación del remanente de acciones que no sean suscritas en el periodo de suscripción preferente, así como para adoptar todos los acuerdos necesarios, conducentes y convenientes para el perfeccionamiento y materialización de las respectivas decisiones que adopte la Junta.

Con posterioridad a la celebración a la Junta Extraordinaria de Accionistas, la administración de la sociedad presentó el 31 de diciembre de 2012 la solicitud de inscripción de las nuevas acciones de pago y el prospecto a la Superintendencia de Valores y Seguros, la que procedió a inscribir los nuevos valores el 13 de febrero de 2013, según consta del Certificado N°971.

Finalmente, el Directorio en sesión de fecha 15 de febrero de 2013, acordó, por la unanimidad de sus miembros, iniciar el periodo de Oferta Preferente en Chile el 25 de febrero de 2013 y en el mercado norteamericano el 26 de febrero de ese mismo año, los que terminaron respectivamente los días 26 y 21 de marzo de 2013.

Todos los antecedentes a los que se ha hecho referencia en este capítulo, están a disposición de los accionistas en la página web de Enersis S.A. (www.enersis.cl) así como en su domicilio social ubicado en Avda. Santa Rosa N°76, Santiago.

9.1. Otros temas de interés

Informe pericial y evaluaciones independientes

El Informe Pericial realizado por Eduardo Walker Hitschfeld, valoró los activos de Cono Sur en US\$4.862 millones según metodología DCF, mientras que los evaluadores independientes contratados por el Directorio y el Comité de Directores determinaron la valorización de Cono Sur calculado mediante la metodología de flujo de caja descontado (DFC) y una estimación del valor de mercado de los mismos activos. IM Trust, designado por el Directorio de la compañía, mediante DFC determinó que el valor de los activos es de US\$4.709 millones, mientras que el valor de mercado de Cono Sur estaría en el rango de US\$3.445 millones y US\$3.621 millones. Claro y Asociados, designados por el Comité de Directores, calculó el valor de los activos en US\$4.627 millones con el método DFC, el valor de mercado de Cono Sur lo estimó en el rango de US\$3.870 millones y US\$3.912 millones.

9.1.1. Aporte de Endesa (España)

Endesa (España) concurrirá al aumento de capital a través del aporte de Cono Sur Participaciones S.L., sociedad que posee interés 25 sociedades de generación, transmisión y distribución en los cinco países en los que opera Enersis en Sudamérica.

Enersis actualmente tiene participación en 20 de dichas sociedad, las que son consolidadas en los estados financieros de la compañía. Eléctrica

Cabo Blanco S.A.C., Empresa Eléctrica de Piura S.A., Yacylec S.A., Inversora Dock Sud S.A. y Central Dock Sud S.A. son las nuevas empresas que se incorporarían de ser exitosa la operación.

9.1.2. Principales impactos de resultar exitosa la operación en Enersis

- 1) Enersis incorpora, de una sola vez, participaciones en sociedades operativas de generación y distribución eléctrica en Sudamérica, que permiten aumentar su inversión en el negocio en forma significativa sin incurrir en costos de transacción ni riesgos incrementales, toda vez que se trata de sociedades que, casi en su totalidad, ya son gestionadas por Enersis.
- 2) La aportación de Emgesa y Codensa permitirá a Enersis consolidar estas inversiones por derecho propio, esto es, sin tener que contar con los votos de Endesa (España), como ocurre en la actualidad.
- 3) La adición de Empresa Eléctrica de Piura S.A. implica un aumento de la presencia en el sector de generación en Perú, a través de un activo de buena calidad y que presenta atractivas oportunidades de crecimiento. Dicha sociedad lleva a cabo en estos momentos la construcción de una central de 200 MW de capacidad, unidad que iniciará sus operaciones durante el primer trimestre de 2013.
- 4) Si se compara la contribución al resultado neto después de impuestos que aportarían las nuevas



participaciones con el número de nuevas acciones de Enersis, a ser emitidas a cambio de dichas participaciones, tendría un efecto positivo para los actuales accionistas de Enersis en términos de utilidad por acción, tanto para este año como para los siguientes.

5) La aportación de estas participaciones dice relación con una importante disminución del interés minoritario a nivel de Enersis, lo cual debiese traducirse en un menor descuento de holding dado que ahora Enersis pasaría a tener una mayor participación en estas filiales, logrando o acercándose en muchas de ellas al 100% de la propiedad.

6) La caja que entraría complementando el aumento de capital, servirá como una importante fuente de crecimiento, potenciando aún más lo descrito anteriormente.

7) La razón de endeudamiento, calculada como Total Pasivos sobre Patrimonio Total, mejorará. Por ejemplo, utilizando cifras de diciembre 2012, la razón de endeudamiento de Enersis fue 0,91, y en el caso de que el aumento de capital ya se hubiese llevado a cabo habría sido de 0,80.

9.1.3. Uso de fondos

Adquisición de participaciones minoritarias relevantes.

Existen diversas adquisiciones potenciales de minoritarios que podrían ser ejecutadas en el corto / mediano plazo. Dichas adquisiciones deben agregar valor a la compañía.

9.1.4. Oportunidades de M&A.

El sector eléctrico en Sudamérica actualmente se encuentra en una fase de consolidación y Enersis se encuentra excelentemente posicionada para aprovechar el contexto.

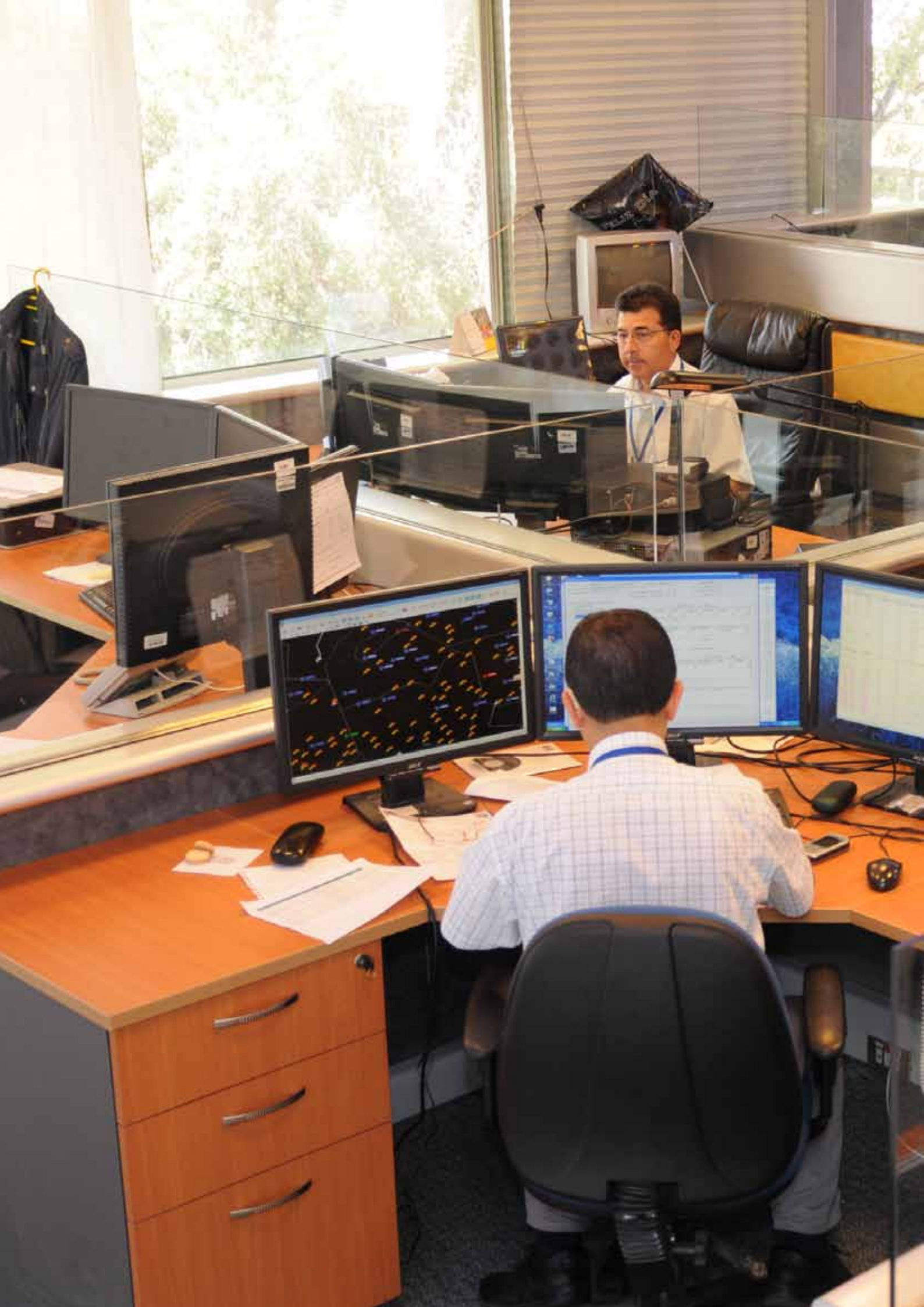
Oportunidad de crear valor a través de operaciones de M&A en: Brasil, Colombia y Perú

Cualquier decisión de inversión será aprobada por el Directorio de Enersis, de acuerdo a la política de inversiones de la compañía y velando por el beneficio de todos los accionistas.

9.1.5. Periodos de suscripción

Las bolsas en las que se transan los derechos de suscripción de las acciones del aumento de capital son:

- Bolsa de Comercio de Santiago
- NYSE
- Los periodos de suscripción para ambos mercados son:
 - 25 febrero al 26 marzo de 2013 en Chile.
 - 26 febrero al 21 marzo de 2013 en Estados Unidos.
- Bancos Asesores
- Global Coordinators: J.P. Morgan, BTG Pactual/Celfin, Bank of America Merrill Lynch.
- Joint Bookrunners: Banchile, BBVA, Crédit Suisse, Deutsche Bank, Goldman Sachs, HSBC, LarrainVial, Morgan Stanley y Santander.
- Co-managers: BNP Paribas, Crédit Agricole y Mitsubishi UFJ Securities.



compromiso con la calidad del servicio

p. 78
Enfoque de gestión

p. 81
Relación con clientes

p. 85
Calidad y seguridad
del suministro

p. 78
Temas destacados

p. 84
Satisfacción de clientes

p. 87
Planes de
contingencia

p. 78
Los clientes del grupo
Energis



1. Enfoque de gestión [DMA PR]

- Como Grupo Enersis, a través de sus filiales Endesa Chile y Chilectra, buscamos entregar un servicio basado en la calidad y seguridad del suministro, entendiendo que lo que entregamos es un servicio esencial e imprescindible en la vida de las personas.
- En este marco, hemos adoptado diversas iniciativas y orientadas a generar una relación de confianza con nuestros clientes, fundamentadas en la excelencia operacional, cercanía y transparencia.
- Es por ello que se ha puesto especial énfasis en conocer las necesidades, preferencias y expectativas de nuestros clientes, así como optimizar nuestros canales de comunicación con el fin de mantener un diálogo profundo y constante, que permita tanto a Endesa Chile como a Chilectra gestionar adecuadamente cada aspecto relacionado con la calidad del servicio.

2. Temas destacados

- Caracterización de clientes
- Nuevos canales de atención para clientes de distribución
- Índices de satisfacción de clientes

3. Los clientes del grupo Enersis

Si bien Endesa Chile y Chilectra son filiales de Grupo Enersis, es importante mencionar que la naturaleza de sus clientes es diferente dada la distinción entre generación y distribución. Esto, debido a que los clientes Endesa Chile son principalmente empresas distribuidoras, las cuales son intermediarias para llegar al cliente final. Este usuario final es el cliente de Chilectra.

Independiente de esta distinción, el foco del Grupo Enersis con sus clientes es el conocer sus necesidades específicas. Es así como se han desarrollado productos y servicios orientados a satisfacer estas necesidades, y que incorporan además las tendencias mundiales en cuanto a temas de energía y Eficiencia Energética.

3.1. Clientes de Endesa Chile

Todos los clientes que abastece Endesa Chile corresponden al Sistema Interconectado Central (SIC) o al Sistema Interconectado del Norte Grande (SING), y cumplen con las exigencias legales explicitadas en el DFL N° 4 de 2007. De acuerdo a la regulación establecida, los tipos de clientes de energía, son tres:

Tipos de Clientes		
Regulados	No regulados	Con derecho a optar
Son clientes con consumos iguales o inferiores a 500 kilowatts (KW).	Son clientes con consumos mayores a 2.000 KW.	Son clientes con consumos superiores a 500 KW e inferiores o iguales a 2.000 KW.



De manera complementaria, existe el mercado spot (o mercado de oportunidad en el corto plazo), donde la compañía también está presente. Aquí se transa la energía y la potencia no contratada, mientras que los generadores interactúan en la compraventa de energía al costo marginal de corto plazo.

3.1.1. Clientes por industrias

[2.7] [EU3] Los clientes de Endesa Chile son grandes compañías, principalmente distribuidoras

de electricidad, las cuales a su vez proveen a domicilios particulares, sectores públicos y empresas de distinta envergadura. Asimismo, empresas del sector minero, mayoritariamente abastecidas, a través del Sistema Interconectado Central (SIC), como también a clientes del área forestal, celulosa y papeleras; industrias químicas y de la refinería; y, en general, todo consumidor que legalmente pueda acceder a ser abastecido directamente por un generador.

Distribución de clientes por tipo y sistema



3.1.2. Energía vendida

El total de energía vendida por Endesa Chile durante 2012 corresponde a 20.034 GWh, la cual contempla los datos de las filiales Celta, Pehuenche y Pangue.

Clasificación de ventas por industrias (%)		
SING + SIC	Energía en KWh	Participación (%)
Empresas distribuidoras (Regulados)	12.887.589.188	64,3%
Forestal	784.797.494	3,9%
Industrial	2.184.327.913	10,9%
Minería	4.170.361.444	20,8%
Otros	6.487.594	0,03%
Total	20.033.563.993	100%

3.2. Clientes de Chilectra

[2.8] [EU3] Los clientes de Chilectra se dividen en dos grandes grupos: clientes masivos y grandes clientes. Estos clientes consumieron en 2012 el equivalente a 14.445 GWh.

Los clientes masivos corresponden a domicilios particulares y PyMEs, mientras que los grandes clientes se refieren a inmobiliarias, municipalidades u otros organismos fiscales; y empresas segmentadas en dos grupos según su potencia conectada. Estos clientes son atendidos tanto por la distribución de electricidad como en la venta de productos y servicios de valor agregado. Entre estos se encuentran los servicios de alumbrado público, obras de infraestructura eléctrica asociadas al desarrollo de la ciudad, servicios eléctricos en instalaciones de clientes, soluciones de ecoenergías y productos de climatización



4. Relación con clientes

4.1. Cercanía con los clientes de Endesa Chile

Durante 2012, Endesa Chile continuó realizando actividades con el fin de lograr un mayor acercamiento con sus clientes, en el contexto del Plan de Acción 2012 del Servicio al Cliente. Las principales iniciativas ejecutadas son las siguientes:

- **Planes de visita:**
Tienen por objetivo acercar a los clientes al negocio de la compañía, generando instancias para que conozcan en terreno los procesos. Se realizaron tres visitas de clientes, de las cuales dos fueron a las centrales hidráulicas Pangue y Ralco, mientras que la tercera fue a la central hidroeléctrica Pehuenche.
- **Seminarios:**
El propósito principal es dar a conocer con mayor profundidad la compañía, además de presentar otras temáticas como el proyecto de la carretera eléctrica y tendencias del sector, informar novedades sobre el abastecimiento del sistema eléctrico y temas regulatorios. En 2012 se realizaron seminarios en las ciudades de Concepción, Valdivia, Copiapó, La Serena y Santiago.
- **Desayunos con clientes:**
En noviembre de 2012 se realizó el primer desayuno con clientes, que tiene por objetivo profundizar la relación que mantiene la compañía con ellos. En la oportunidad, se expuso el tema del cálculo del costo marginal, y participaron siete representantes de empresas.

Considerando el éxito y la buena recepción que tuvo entre los asistentes, la compañía decidió realizar un segundo desayuno durante diciembre, que abordó el tema antes mencionado y convocó a seis clientes.

4.2. Cercanía con los clientes de Chilectra

4.2.1. Canales de comunicación y atención a clientes

Chilectra, se adapta a la tendencia a emplear medios de comunicación digitales, aprovechando

las nuevas tecnologías disponibles. En 2012, los principales hitos para sus canales remotos fueron:

Canal	Hitos
Twitter @ alertachilectra	• 28.000 seguidores. • Reconocido con el 9° lugar del RankingEngage de IZO.
Chispita, Agente Ambiente	• 6.000 seguidores en twitter @ chispitaCL • Más de 9.000 usuarios en facebook Chispita Agente Ambiente
SMS	• Entrega información a los clientes respecto del estado de un suministro afectado y las causas de la interrupción. • Utilizado por más de 500 clientes.

4.2.2. Mejoras en atención a clientes

- **Experiencia chilectra:**
El objetivo es desarrollar, capacitar e implementar protocolos de atención estandarizados para todos los puntos de contacto con el cliente. Se diseñaron nueve protocolos de atención que consideran la totalidad de los canales de atención y distintas áreas operacionales de la compañía. En este contexto también se capacitó a cerca de 800 contratistas, quienes desarrollan tareas en contacto directo con los clientes de la compañía.
- **Estandarización de manuales y protocolos de atención:**
Este proyecto se creó con el fin de elaborar un manual único de conocimientos comerciales para todos los canales de atención al cliente, que permita entregar la misma información a los clientes sin importar el canal que elija para consultar.
- **Juntos atendemos mejor:**
Es un programa de visitas guiadas para trabajadores de Chilectra hacia los distintos procesos de la compañía que involucran contacto directo con el cliente. El objetivo es que quienes trabajan en Chilectra vivan y sientan una experiencia de servicio mediante el contacto directo con los clientes, y así puedan asociar su labor diaria con el logro de los objetivos de la compañía. Durante 2012 se cumplió con la meta de 200 trabajadores que se habían programado.

4.2.3. Mejoras en atención en oficinas comerciales y atención no presencial

- **Estandarización de oficinas comerciales:**
Durante 2012, se realizaron diversas intervenciones en la imagen, infraestructura y protocolos de atención de Chilectra, con el

objetivo de entregar a los clientes una similar experiencia de servicio en cualquiera de las oficinas comerciales que visiten. Entre las iniciativas desarrolladas se cuenta la renovación de fachadas, cierre de cajas no utilizadas, incorporación de módulos de atención comercial de pie, mejoramiento del sistema de canal privado, renovación de la zona de autoatención y señaléticas, y adopción de protocolos de atención como parte de la iniciativa Experiencia Chilectra.

- **Nuevas oficinas comerciales:**

En 2012 se concluyó el plan de desarrollo de oficinas comerciales con la apertura de las oficinas de Apoquindo y Gran Avenida, está última reemplaza a las oficinas de Lo Espejo y La Cisterna.

- **Oficina móvil:**

El propósito es incrementar el alcance de los servicios prestados por la compañía a sus clientes, permitiendo la llegada a lugares

donde no existía presencia de oficinas comerciales. Esta iniciativa, forma parte del proyecto Chilectra en tu Barrio, que obtuvo en marzo de 2012, el premio a la Mejor Práctica en Responsabilidad Social en Consumo, otorgado por el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac). Dado su éxito, se implementó una segunda oficina móvil, que cuenta con mejoras en su infraestructura e incorpora aspectos de eficiencia energética utilizando paneles fotovoltaicos.

- **Centro de orientación al cliente:**

Su fin es entregar un espacio para entregar información al cliente sobre Chilectra en forma proactiva. Durante 2012 se realizaron más de 5.000 atenciones y los principales motivos de consulta fueron: conocer la información de boleta, registro y uso de página web y productos y servicios.



4.2.4. Comité de clientes

El Comité surge en 2006 por la necesidad de generar instancias de trabajo orientadas a la mejora continua de procedimientos internos, buscando satisfacer las expectativas del cliente de forma rápida y oportuna, entregando un servicio de calidad. El esquema detalla el flujo de trabajo que realiza el equipo encargado de los comités:

Levantamiento de Debilidades y oportunidades de mejoras



Durante 2012 se realizaron nueve comités y los temas abordados fueron: avisaje de desconexiones programadas, verificación de capacidad de empalme, acometida fuera de norma y tratamiento de clientes electro dependientes y desconexión programada a solicitud de grandes clientes.

4.2.5. Consejo consultivo de consumidores

Esta iniciativa nace en 2005 y permite a la compañía identificar las tendencias del mercado y las necesidades de los clientes. Participan de éste Consejo los organismos de consumidores ODECU y CONADECU; diversas áreas de la compañía, y SERNAC actúa como garantía de transparencia en los temas abordados.

4.2.6. Canales de atención especializados para grandes clientes

Cada uno de los segmentos de grandes clientes cuenta con atención personalizada por parte de

ejecutivos de negocios especialistas que reciben y canalizan los requerimientos y/o consultas, y en caso de problemas o dificultades pueden ofrecer alternativas de comunicación directas con la empresa.

- Como herramienta complementaria a la atención del ejecutivo, los clientes pueden usar el Fonoservicio que se encuentra disponible las 24 horas del día.
- Para algunos segmentos se realizan reuniones coordinadas con asociaciones gremiales, como la Cámara Chilena de la Construcción, Asociación Chilena de Municipalidades y Asociación Chilena de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas (ASIMET).
- Los estudios de satisfacción permiten a los clientes expresar su opinión y hacer sugerencias al servicio brindado.

Capacitación con la Asociación Gremial de Industriales del Plástico

Como una forma de entregar conocimientos generales de como anticipar los precios de la energía y mejorar el entendimiento de la coyuntura actual del mercado de generación, las áreas de Grandes Clientes, Clientes Empresas y Marketing realizaron una capacitación en el auditorio del Edificio Corporativo junto a la Asociación Gremial de Industriales del Plástico (ASIPLA).

En la instancia participaron 19 empresas de este rubro y se generaron espacios de conversación y relacionamiento, una actividad fundamental a la hora de mejorar la satisfacción de los clientes.

Del mismo modo, se intentó crear una comunicación bidireccional con las empresas del rubro con la intención de conocer de manera más específica las particularidades y necesidades de su negocio.

5. Satisfacción de clientes**5.1. Satisfacción de clientes de Endesa Chile**

[PR5] En 2012 se realizó la VIII Encuesta de Satisfacción de Clientes, aplicada a clientes de Endesa Chile y filiales, que evalúa la percepción de clientes de las siguientes industrias:

- Minería.
- Forestal.
- Industriales.
- Empresas distribuidoras.

El objetivo de la encuesta es conocer la percepción de los clientes respecto al servicio global de Endesa Chile durante el último año, y a partir de ello generar un canal de retroalimentación constante.

La encuesta evalúa cinco aspectos relativos a la calidad integral del servicio:

- Canales de comunicación
- Calidad del suministro eléctrico
- Relación cliente-proveedor
- Proceso de facturación y pago de los consumos
- Flujo de información

5.1.1. Resultados y evolución de satisfacción general de clientes

Del total de 25 encuestas respondidas, se obtuvo un Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) de 16,6 puntos de un máximo de 20,7. Esto representa un nivel de aprobación del 80,4% respecto del servicio ofrecido por la compañía. Asimismo, se destaca que el 100% de los clientes se ubicó dentro del segmento de clientes satisfechos y medianamente satisfechos.

Período 2010 – 2012 (%)	
2010	81,4
2011	80,8
2012	80,4

Se destaca que el área mejor evaluada corresponde a “canales de comunicación” y con más baja evaluación son “flujo de información” y “visita a instalaciones”, asociado principalmente a temas técnicos. Cabe destacar que a partir de los resultados obtenidos, se definen planes de acción para optimizar la gestión en las áreas donde se detectan oportunidades de mejora.

5.2. Satisfacción de clientes Chilectra**5.2.1. Satisfacción de clientes residenciales **[PR5]****

Durante 2012 se incorporaron nuevas mediciones tendientes a monitorear procesos y servicios y detectar mejoras en las siguientes áreas:

- Artefactos dañados
- Proceso de cortes programados
- Proceso de ventas para bombas de calor
- Información de derechos y deberes
- Profundización de temas de Grandes Clientes (Clientes Empresas)

Cabe destacar que la compañía cuenta con un seguimiento trimestral realizado a través del Plan de Satisfacción, iniciativa que se ha institucionalizado y ha permitido instalar el hábito de escuchar la voz del cliente desde todas las áreas de la compañía.

Gestión de reclamos

En 2012 los reclamos escritos disminuyeron en un 10,7% con respecto al año anterior, alcanzando los 17.802 reclamos, y el tiempo promedio de respuesta se redujo de 14,4 días corridos en 2011 a 12,7 días en 2012. Los reclamos que los clientes dejan por escrito están relacionados principalmente con artefactos dañados, corte y reposición del servicio.

5.2.2. Satisfacción de grandes clientes

Los estudios de satisfacción efectuados a Grandes Clientes obtuvieron resultados positivos en 2012.

Los resultados por tipo de cliente se presentan a continuación:

	Niveles de satisfacción de grandes clientes (%)		
	2010	2011	2012
Municipalidades	66,0%	70,0%	70,1%
Inmobiliarias	62,0%	67,1%	69,2%
Empresas	76,0%	75,5%	74,4%

- **Municipalidades:** En este caso la evaluación de la calidad del servicio es anual y las variables consideradas para la evaluación son: servicios de alumbrado público, facturación y atención de ejecutivos, entre otros.

- **Inmobiliarias:** En este segmento de clientes, las mediciones son realizadas mensual y anualmente. Las mediciones mensuales están asociadas al servicio de la puesta en marcha de los proyectos inmobiliarios, mientras que las mediciones anuales, evalúan el proceso de cotización, negociación, relación con el ejecutivo y construcción del proyecto eléctrico, entre otros.
- **Empresas y grandes clientes:** Las mediciones que se realizan con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción de este segmento de clientes es mensual y durante 2012 alcanzaron 638. En este caso, mediante entrevistas se profundiza en diversas variables, tales como: suministro, relación con el ejecutivo y facturación, entre otras.

6. Calidad y seguridad del suministro

6.1. Calidad y seguridad del suministro Endesa Chile

[EU6] A lo largo de 2012 Endesa Chile llevó a cabo distintas iniciativas tendientes a mejorar la calidad y seguridad del suministro energético. Entre ellas se destacan:

1. Proyecto Servicio de Mejora de Generación Trazado de Línea Base de Disponibilidad a Nivel Latam

Proyecto que ha contribuido a mejorar la disponibilidad del parque de generación, mediante un plan de acción técnico que permite mitigar riesgos operativos. A finales de 2012, los resultados arrojados por el Sistema de Información y Gestión de Información (SIGP) indican una mejora de un 0,97% en la disponibilidad respecto de la línea de negocio de América Latina.

2. Modernizaciones máquinas de Sauzal (unidades 1, 2 y 3) y Sauzalito

Procedimiento realizado para dar cumplimiento a la normativa técnica, facilitando el despacho de maquinaria y permitiendo enviar la información en línea al Centro de Despacho Económico y de Carga (CDEC).

3. Programas de gestión de la demanda energética **[EU7]**

Mediante la fijación de precios diferenciados para los horarios punta y los fuera de punta, la compañía incentiva la gestión de la demanda

entre sus clientes, con lo cual se promueve el desplazamiento de su consumo hacia los horarios más económicos, lo que permite evitar la sobrecarga del sistema y el ahorro por parte de los clientes.

4. Firma de acuerdo con Contac para monitorización predictiva de centrales eléctricas

Endesa Chile firmó un contrato con la empresa tecnológica Contac, que junto a la Universidad de Chile, desarrollarán una aplicación tecnológica de predicción, que contribuya al monitoreo predictivo de los equipos de generación eléctrica.

5. Positivos resultados de rendimiento de la unidad de central Rapel

Esta iniciativa tiene como objetivo la obtención de un mayor potencial de generación con una mejor eficiencia en la turbina. El rendimiento máximo superó el 94% en el punto de mejor operación, un avance significativo si se compara con el rendimiento de 89% obtenido al momento de entrega de la máquina por parte del fabricante en 1971, y que se había deteriorado aproximadamente un 1% al ser evaluada en 2007.

6.2. Calidad y seguridad del suministro en Chilectra

6.2.1. Plan integral de calidad 2012

La Calidad de Servicio es un foco central en el negocio de Chilectra y es parte de su visión estratégica de ser la mejor empresa eléctrica del país en calidad técnica. Por ello, la compañía ha desarrollado un programa tendiente a la Excelencia Operativa y uno de sus pilares es el Plan Integral de Calidad.

Entre las acciones destacadas de este plan están:

- Red de alta tensión: Inspección de Subestaciones de Poder e Interconexión, instalación de unidades de monitoreo en transformadores de poder, inspecciones de líneas de alta tensión y reemplazo de cadenas de aislación tradicionales por poliméricas.
- Red de media y baja tensión: Mejora en los cumplimientos de desconexiones programadas, realización de proyectos de inversión en alimentadores críticos, instalación de indicadores de falla e implementación de ByPass móvil, desarrollo de Plan Integral de Mantenimiento sobre alimentadores e instalación y habilitación de equipos de operación telecontrolados.

6.2.2. Calidad del suministro [EU28] [EU29]

- El indicador SAIFI presenta el número promedio de interrupciones que un cliente sufre en el período de un año. En 2012 correspondió a 2,21 veces que significa una disminución de un 3,5% respecto al 2011. (SAIFI Homologado en 2011: 2,29 veces).

- Por otra parte el indicador de frecuencia promedio de interrupciones de suministro eléctrico por unidad de potencia instalada, FMIK, fue de 1,40 veces en 2012, lo que indica un aumento de un 9% respecto del año anterior.
- El SAIDI, indicador que presenta la duración de la interrupción por cliente en el período de un año correspondió a 220 minutos en 2012, experimentando un alza del 8% respecto a 2011. Esto, debido principalmente a episodios de condiciones climáticas adversas, mayor actividad de trabajos programados y crecimiento de las redes. (SAIDI Homologado en 2011: 202 minutos)
- El indicador de duración total de interrupciones de suministro eléctrico por unidad de potencia instalada, TTIK, en 2012 alcanzó 2,47 horas, lo que significa una mejora del 6%.
- TMI es el indicador del tiempo de indisponibilidad medio anual por cliente en AT. Producto de los planes de mantenimiento preventivos llevados a cabo y a la aplicación del Plan Especial de Calidad AT que debutó en 2012, se logró un resultado histórico de 2,19 minutos, versus 10,81 correspondiente a 2011.

Para los indicadores SAIFI y SAIDI a partir de 2011 se comenzó a utilizar un reporte homologado con España e Italia (Benchmarking), y se ha optado por utilizar dicha información comparativa que puede diferir de aquella reportada para 2011, puesto que no se utilizó el reporte homologado.

Los valores reflejados corresponden a las interrupciones totales que perciben los clientes, excluyendo los eventos externos a la concesionaria, así como también eventos de fuerza mayor (documentales y estadísticos).

7. Planes de contingencia

7.1. Planes de contingencia en generación ^[EU21]

Durante 2012 Endesa Chile puso especial énfasis al control de riesgos, dando lugar al establecimiento de protocolos de comunicación con la autoridad en caso de emergencia o eventos importantes. Lo anterior se ha trabajado sobre la base de tres iniciativas.

1. Protocolos de comunicación con la ONEMI ante alertas de aumento en el caudal del embalse Ralco

Durante 2008 se promulgó la Ley N° 20.304 “Sobre operación de embalses frente a alertas y emergencias de crecidas”. En ella se establece que los embalses de control, declarados así por la Dirección General de Aguas (DGA) debido a su capacidad de regulación o cercanía con lugares habitados, en caso del aumento de caudal deben evitar o mitigar los riesgos para la vida, salud o bienes públicos o privados.

En el caso de Endesa Chile, solo el embalse Ralco fue declarado bajo este criterio.

Conforme a la ley, la compañía elaboró el “Manual de operación para el embalse Ralco en condiciones de alerta y emergencia ante crecidas”. Posteriormente, en coordinación con la ONEMI, se diseñó y aprobó el protocolo de comunicaciones entre ambas organizaciones para contingencias de estas características, el cual se encuentra en actual aplicación.²

2. Protocolos de comunicación con el Ministerio de Energía ante emergencias energéticas

Durante el período 2012, y en el marco del proceso de gestión de riesgos se desarrolló una serie de protocolos de comunicación entre las empresas del sector energéticos y el Ministerio de Energía, ello ante la posibilidad que se produzcan eventos que afecten el suministro de energía, lo cual permite establecer canales de comunicación directos entre ambas partes.

3. Certificación de la capacidad de partida autónoma de las unidades generadoras de Endesa Chile

Anualmente el CDEC elabora Planes de Recuperación del Servicio (PRS), que contienen procedimientos y coordinaciones necesarias entre los actores del SIC o SING con el propósito de recuperar el servicio ante pérdidas de energía parciales o totales.

En este contexto, los PRS del SIC obligan a las empresas eléctricas a certificar anualmente, con una empresa, autónoma, la capacidad de partida autónoma de las unidades así declaradas por la empresa. Cabe destacar que Endesa Chile ha certificado 30 de las 31 unidades declaradas.

7.2. Planes de contingencia en distribución ^[EU21]

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

- Plan de racionamiento: permite disminuir el consumo energético en caso de decretos de racionamiento por parte de la autoridad frente a un déficit prolongado de energía en el Sistema Interconectado Central (SIC).
- Plan de recuperación del servicio (PRS): determina las acciones y procedimientos aprobados por el CDEC-SIC, para restablecer el suministro en caso de una caída general del sistema eléctrico.
- Plan de riesgo operativo: permite enfrentar condiciones adversas no frecuentes que impidan la normal distribución a los usuarios, como por ejemplo en caso de lluvias intensas e inundaciones.



compromiso con la innovación y la eficiencia energética

p. 90
Enfoque de gestión

p. 90
Innovación

p. 90
Temas destacados

p. 94
Eficiencia Energética



1. Enfoque de gestión

- Grupo Enersis reconoce la innovación como uno de los pilares fundamentales de los negocios del futuro, y también como la forma de adaptarse a un entorno que cambia constantemente. El establecimiento de una cultura de innovación contribuye proactivamente a la generación de nuevos ingresos.
- El gran desafío es seguir generando propuestas de innovación y materializando proyectos que agreguen valor a largo plazo y que se alineen a la planificación estratégica de la compañía.
- Asimismo, el Grupo Enersis entiende que la eficiencia energética consiste en transformar y utilizar la energía en forma inteligente y óptima a lo largo de toda su cadena de valor, manteniendo con ello la calidad y confort derivados de los servicios suministrados al cliente.
- Todo lo anterior se gestiona considerando que algunas de nuestras actividades conllevan efectos sobre el entorno, por lo que procuramos disminuirlos a través de procesos innovadores y eficientes energéticamente.

2. Temas destacados

- Exitosa Semana de la Innovación 2012
- 36 Líderes de Innovación en Grupo Enersis
- Smart City Santiago
- Certificación ISO 50.001:2011 de Central Quintero

3. Innovación

3.1. Cultura de innovación

3.1.1. Líderes de innovación

Los líderes de innovación son profesionales de distintas áreas de la compañía que, sin descuidar sus compromisos laborales, conforman una red interna enfocada a apoyar la innovación y la creación de condiciones favorables para el cambio cultural. El líder de innovación debe ser capaz de proyectar a su alrededor el interés de la compañía en las distintas actividades de innovación, así como también coordinar las iniciativas que se llevan a cabo localmente.

	Cantidad de Líderes	Actividades
Chilectra	24	Charlas de metodologías para generación y desarrollo de ideas, reuniones de comprensión de ideas y convivencias, así como desarrollo y ejecución de proyectos de innovación que provienen de los funcionarios.
Endesa Chile	12	Apoyo en la elaboración de proyectos sobre la base de las ideas ingresadas al sistema.

3.1.2. Semana de la innovación

En el ámbito de la innovación, muchas son las formas e instancias donde los trabajadores de la compañía pueden atreverse a ir más allá con sus ideas. Así lo demostró la alta concurrencia y participación en las actividades de la Semana de la Innovación 2012, donde todas las empresas del Grupo Enersis en Chile, a través de charlas, foros, actividades, entre otros, pudieron empaparse de conocimientos y modos de generar e impulsar buenas ideas.

Dentro de las actividades realizadas, es posible destacar las siguientes:

Charla "La Era Oscura de la Innovación"	A cargo de Alejandro Ruelas-Gossi, la exposición destacó la necesidad de innovar utilizando el concepto de "orquestración de valor".
Encuentro "Enersis y el futuro del Desarrollo Energético"	Entregó a los trabajadores una visión del plan de progreso de los negocios energéticos en el mediano plazo.
Feria Tecnológica	Se realizó en el frontis del Edificio Corporativo exponiendo todos los proyectos de innovación implantados exitosamente.
Charla "Juego Serio, Creatividad e Innovación" y "Dinámica de Juego Serio"	Actividades enfocadas en los líderes de información para capacitar en nuevas metodologías de innovación.
Reconocimientos	Estos se entregaron a los mejores exponentes del concurso audiovisual, en el que se recibieron decenas de trabajos enviados desde todas las zonas donde la compañía está presente.

3.2. Innovación al interior de Enersis

3.2.1. Programa EidosMarket

EidosMarket es una nueva plataforma de uso intuitivo, basado en la participación colaborativa de los empleados en un mercado virtual. Esta iniciativa se implementó para las empresas del grupo, buscando generar espacios de innovación a través del juego y la sana competencia, para capturar ideas que puedan transformarse en proyectos de valor para la compañía.

El lanzamiento a nivel corporativo de esta herramienta se realizó a inicios del segundo trimestre de 2012. Se implementó una campaña donde se invitó a todos los trabajadores de las dos líneas de negocio en Sudamérica y España, a ingresar ideas que respondieran a desafíos en cuatro ámbitos estratégicos: Seguridad y Salud laboral, Medioambiente, Clientes y Excelencia operativa.

Los empleados pueden participar de este proceso a través de tres formas diferentes:

Enviando Ideas	Al acceder al EidosMarket, el empleado podrá colaborar enviando una idea referente a desafíos vinculados directamente con áreas específicas del negocio.
Comentando Ideas	Al acceder al EidosMarket, el empleado tendrá acceso a las ideas activas para transacciones en ese momento. Seleccionando una de las ideas disponibles el empleado visualizará sus informaciones y podrá estudiar su contenido.
Invirtiéndolas Ideas	Todos los empleados reciben un determinado número de puntos Eidos al acceder al sistema por primera vez y al realizar actividades como proponentes de ideas o comentaristas de ideas. Estos Eidos se pueden utilizar para realizar inversiones en las ideas que el empleado considere que tengan mayor valor para la compañía.

3.2.2 Vigilancia tecnológica

Se trata de un proceso organizado, selectivo y permanente orientado a captar información del exterior y de la propia organización, seleccionarla, analizarla, difundirla y comunicarla, de modo de convertirla en conocimiento útil para tomar decisiones con menor riesgo y poder anticiparse a los cambios. La información captada es principalmente sobre ciencia y tecnología.

Transferencia tecnológica	Iniciativa consiste en generar un proceso donde exista la posibilidad de solicitar a Endesa Chile, el servicio de vigilancia tecnológica, mediante la contratación previa de una empresa externa. Esto genera una dinámica en torno al programa en cuestión, generando dos productos: boletines de alerta y estudios de vigilancia tecnológica.
Programa Mentores	Orientado a que la vasta experiencia de la ingeniería sea preservada y transferida a las nuevas generaciones. La iniciativa permitió hacer un enlace entre los dueños del conocimiento y las nuevas generaciones. Asimismo, los receptores del conocimiento han valorado la iniciativa debido a que les ha dado la oportunidad para aprender más, adquirir un nuevo conocimiento y, tener nuevas proyecciones laborales a futuro.

3.2.3. Programa de Captura de ideas

Este proyecto se basa en la inteligencia colectiva como un atributo capaz de seleccionar y mejorar las ideas propuestas por los empleados de Endesa Chile. Para este fin, se encuentra disponible el software de la empresa ExagoMarket, una herramienta motivacional que incentiva la participación utilizando una dinámica similar a la de un mercado de valores.

El programa Captura de Ideas refleja las motivaciones de las personas, y aglutina propuestas de soluciones a problemas observados en la ejecución de la tarea diaria.

En 2012, a raíz de este programa, fueron premiados cuatro proyectos en el evento Cascadas de Generación, resultado de la definición de dos desafíos, para los cuales se invitó a los participantes a entregar soluciones.

Desafíos	Ganadores
Diseñar y construir mitigando riesgos	Implementación Programa Certificación PMI en la Grepid. Minimizar riesgos a través del oportuno traspaso de información.
Eficiencia energética para el desarrollo sostenible	Herramientas para la optimización de recursos en la programación diaria de unidades de Endesa. Planta de bombeo central Ojos de Agua.

3.3. Proyectos emblemáticos ^[EU8]

3.3.1. Smart City Santiago

Smartcity Santiago, la primera ciudad de este tipo en Chile, será implementada por Chilectra en Ciudad Empresarial, e integrará Las tecnologías disponibles con el fin de disminuir la huella de carbono, combinando innovación, eficiencia y sostenibilidad.

Este modelo de ciudad permitirá mejorar la calidad de vida de los habitantes incorporando buses y taxis eléctricos, wi-fi público, banda ancha para celulares y alumbrado público LED, además de medidores inteligentes, automatización de la red eléctrica y televigilancia.

Las principales tecnologías que se incorporarán son:

Implementación de vivienda inteligente con sistema domótico
Transporte público eléctrico: Buses y taxis
Instalación de "electrolinera"
Instalación de medidores inteligentes con comunicación bidireccional
Incorporación de infraestructura eléctrica telecomandada
Tecnología solar para el calentamiento de agua
Sistema de generación fotovoltaica
Letreros de data con mensajería variable en paraderos
Alumbrado público y semáforos LED
Iluminación ornamental para áreas verdes
Wi-fi público de libre acceso y banda ancha para teléfonos celulares

Smartcity Santiago comenzó a implementarse en agosto de 2012, y estará completamente operativo en el primer semestre de 2013. Para medir su impacto, todos los sistemas serán medidos y comparados con las alternativas convencionales.

3.3.2. Movilidad eléctrica

La filial distribuidora del Grupo se ha comprometido con la introducción de los vehículos eléctricos al mercado, por lo que se ha involucrado en el desarrollo de productos, infraestructura e inventivos para masificar su uso. En abril de 2011 inauguró la primera electrolinera, un sistema de carga rápida que es el primero de su tipo en Latinoamérica.

Además de lo anterior, es posible destacar dos proyectos asociados a esta iniciativa:

¿Qué es una Smart City?

Los prototipos de Ciudades Inteligentes son un grupo exclusivo a nivel mundial, y se despliegan como una propuesta integral para asegurar el desarrollo energético sostenible de las urbes del futuro. Se trata de proyectos inclusivos y demostrativos a menor escala, en el que se requiere la participación conjunta de las empresas eléctricas, gobiernos nacionales y locales, universidades, proveedores de tecnologías y los propios usuarios.



Proyecto Electric Mobility Management System (eMMS)	Este modelo de operación consiste en que a cada usuario se le asigna una tarjeta de identificación, asociada a un contrato, con la que puede usar los puntos de recarga de energía y posteriormente recibe la factura por su consumo.
Proyecto Green Zone	Esta iniciativa, que se está desarrollando en conjunto con el Ministerio del Medio Ambiente y la Embajada de Inglaterra, consiste en el desarrollo de una serie de medidas que permitan crear calles peatonales y zonas verdes donde sólo puedan transitar autos y buses eléctricos.

3.3.3. Laguna de enfriamiento

^[EN6] ^[EU8] Este proyecto consiste en la realización de varios experimentos orientados a verificar y mejorar la capacidad disipadora de los cuerpos de agua, utilizando parte del agua de refrigeración de la Central Térmica San Isidro, en una laguna de prueba de una superficie de 5.000 m², que se proyecta construir en dicha central. Ello pretende probar en terreno la efectividad de esta tecnología.

El proyecto es financiado en un alto porcentaje por CORFO, como parte de su programa de fomento de Investigación y Desarrollo. Endesa Chile pretende poner a disposición de la iniciativa sus instalaciones, con la conexión indirecta al sistema de refrigeración de la central San Isidro y el terreno para la instalación de la laguna.

3.3.4. Intogener

El proyecto Intogener es desarrollado por la empresa española Starlab, y pretende desarrollar un sistema operacional para la predicción de caudales de deshielo, utilizando para aquello información satelital. Esto con la perspectiva de mejorar los pronósticos utilizados para la operación del sistema eléctrico. Endesa Chile participa como usuario del sistema durante la fase pre-operacional.

3.3.4. Plan de redes inteligentes

[EN5] **[EN6]** Durante 2012 se continuó con avances en el marco del Plan Redes Inteligentes, cuyo objetivo es la integración de la infraestructura eléctrica con las nuevas tecnologías de la electrónica, como sistemas de información y comunicaciones.

Automatización de la Distribución	En 2012 se implementaron las siguientes iniciativas: • Incorporación de 100 nuevos equipos telemandados a la operación de la red de Media Tensión. • Implementación del Primer Proyecto de Auto-reconfiguración de la red de media tensión para atender y mejorar la calidad de servicio entregada a nuestros clientes ubicados en el sector de Colina. • Implementación de los primeros equipos telemandados a nivel subterráneo con las tecnologías actuales. • Desarrollo de ingeniería para el proyecto de automatización de la distribución para el proyecto SmartCity Santiago.
Medidores inteligentes	Chilectra desarrolló durante 2012 un piloto de medición inteligente, pionero en Chile y en la región, en un conjunto de 100 clientes residenciales en la comuna de Huechuraba, Región Metropolitana, pertenecientes a 3 sectores de diversos grupos socioeconómicos y con diferentes características de sus viviendas. El piloto tuvo como objetivo testear las funcionalidades de los medidores bajo las condiciones de las redes eléctricas y de comunicaciones en Santiago. sectores de diversos grupos socioeconómicos y con diferentes características de sus viviendas. El piloto tuvo como objetivo testear las funcionalidades de los medidores bajo las condiciones de las redes eléctricas y de comunicaciones en Santiago.

3.3.5. Otros proyectos destacados en 2012

Proyectos en generación

En el marco de los procesos de captura de ideas, durante el año 2012 se presentaron por parte de los trabajadores y fueron aprobados y premiados por el Comité Ejecutivo, los siguientes proyectos innovadores:

Herramientas para la Optimización de Recursos en la Programación Diaria de Unidades de Endesa Chile	Este proyecto propone trabajar sobre la programación diaria (UnitCommitment) determinada por el CDEC, permitiendo una utilización aún más eficiente de los recursos hídricos disponibles
Planta de bombeo Central Ojos de Agua	Plantea aprovechar capacidad ociosa recuperando parte del caudal perdido por efecto de filtraciones de la laguna Invernada, llevándolas nuevamente hacia la aducción de la central.
Minimizar riesgos a través del oportuno traspaso de información	Propone una forma de sistematización del manejo de la información en cada una de las etapas de un proyecto, para poder interactuar entre cada una de ellas de manera confiable
Implementación programa certificación PMI en la GRIPID	Propuesta de implementación de un proceso interno para apoyar la gestión de proyectos y procesos a través del conocimiento y análisis de una sistemática probada. Esta es la certificación PMI (Project Management Institute)
Herramienta para gestión de riesgos	Desarrollo de un software que involucra un cambio innovador en los procesos de gestionar riesgos a la vez que en el desarrollo de herramientas computacionales dentro de la GRIPID.

Proyectos en distribución

Proyecto medidor de altura	Este proyecto incorpora un sistema de ultrasonido en una camioneta que circula a 20 km/h por las calles, midiendo la altura de los cables, que deben estar a 4,5 metros para evitar cortes por el paso de vehículos de gran altura. Cuando se detecta un cable que no cumple la altura aceptada, lo georeferencia y el sistema genera un informe con todos los puntos de la ciudad que requieren ser arreglados.
Extensión de vida útil de cables	Tecnología americana que permite renovar la aislación de los cables subterráneos, mediante la inyección de una silicona especial, que evita las fallas y prolonga su vida útil. Este tratamiento está indicado específicamente para cables cuya aislación presenta un envejecimiento prematuro.
Bypass móvil	Se trata de un cable de alta seguridad de Media Tensión, de gran capacidad y aislación, con el que se hace un bypass mientras se realizan trabajos programados o para disminuir la zona afectada cuando se produce una falla. Puede ser instalado sobre la superficie en forma segura en redes aéreas como subterráneas o una combinación de estas.
Canal experto	Tiene como objetivo mejorar la coordinación cuando se realizan trabajos como la instalación de aire acondicionado o calefactores para piso flotante. Esta innovación corresponde a un modelo de negocio, donde el canal de ventas es el instalador experto en la aplicación de la tecnología en cuestión (calefactor eléctrico para piso flotante), el cual tiene acceso a una porción importante del mercado y cuya experiencia en este rubro agrega valor al producto.
Sistema de rescate subterráneo	Esta idea, generada por los propios trabajadores de la Compañía, tiene por objetivo mejorar el índice de accidentes laborales. Se diseñó un sistema, aprovechando la escalera móvil con que trabajan las cuadrillas con el objetivo de atender accidentes producidos al interior de una cámara subterránea, ya que hasta ahora no existían los elementos adecuados para estabilizar y rescatar al trabajador en caso de accidente.

4. Eficiencia energética

4.1. Comité de eficiencia energética

El Comité de eficiencia energética consolida las actuaciones a nivel de España y Sudamérica, donde su plan de acción se encuentra contenido en el Plan Global de Eficiencia Energética.

Su objetivo es gestionar coordinadamente el plan de eficiencia energética a nivel regional, con el fin de obtener las sinergias necesarias para el beneficio de los miembros del grupo.

Durante 2012 el Comité de Eficiencia Energética tuvo 11 reuniones con periodicidad mensual, donde participan representantes de las líneas de negocio de generación y distribución del grupo. Uno de los compromisos adquiridos por este comité se relaciona con la confección de un reporte periódico del avance de las actividades reportadas en el plan de eficiencia energética Latam.

Hitos 2012	Consolidación del plan de eficiencia energética Latam 2012 por cada una de las líneas de negocio.
------------	---

4.2. Eficiencia energética en generación

4.2.1. Norma ISO 50.001

Durante 2012, se certificó la Central Quintero en la Norma ISO 50.001:2011, considerando la ejecución de auditorías previas en marzo y su certificación en mayo. Adicionalmente, se compromete el desarrollo de un manual interno de implementación ISO 50.001 y el inicio de la ejecución de un proyecto de medidores de energía.

Hitos 2012	Ejecución de auditoría energética preliminar y oficial
	Certificación de Central Quintero
	Finalización Manual Interno de implementación ISO 50.001
	Inicio de implementación proyecto de medidores de energía en la Central Quintero



4.2.2. Plan global de eficiencia energética

Esta iniciativa, se enmarca dentro del Plan de Sostenibilidad 2008-2012.

Programa de Seguimiento Sistema de Optimización en Línea y Contabilidad Energética de la Producción (SOLCEP) para centrales termoeléctricas	SOLCEP es un sistema de control online del rendimiento de centrales termoeléctricas de Endesa Chile, medido a través de sus consumos específicos. El objetivo de esta iniciativa es apoyar a la gestión de operación de las distintas instalaciones.
Eficiencia energética en servicios auxiliares	Iniciativa, impulsada por la Gerencia de Producción Eléctrica Regional, busca reducir las pérdidas térmicas y optimizar los consumos de servicios auxiliares, incrementando de esta manera la eficiencia operativa de las centrales termoeléctricas.

4.2.3. Programa de administración de desvíos de eficiencia operativa (PADEO)

[EN5]

Es un proyecto tecnológico aplicado a las principales centrales de generación para identificar y corregir los desvíos de los procesos productivos a través de planes dinámicos, que se utilizan en la planta y al momento en el que se producen.

El Centro de Monitoreo y Diagnóstico (CMD) realiza el control mensual del PADEO en aquellas instalaciones que lo tienen implementado. El alcance e impacto de estos planes se traduce en actuaciones inmediatas (medidas correctivas a implementar) frente a situaciones de desvíos de la eficiencia operativa.

Proceso Control de Eficiencia Operativa Diaria

El objetivo de este programa es establecer un proceso de control de eficiencia operativa diaria para la captura de oportunidades de mejora en la operación de las centrales térmicas.

Las iniciativas de eficiencia operativa implementadas en 2012 corresponden a la mejora de la eficiencia de las unidades de generación en Chile y al aumento de la disponibilidad del parque de generación en el país.

4.2.4. Programa sinergia [EN5]

Sinergia es un programa que se encuentra formado por el Programa de Administración de Desvíos de Eficiencia Operativa (PADEO) y las iniciativas de eficiencia operativa. Su objetivo principal es efectuar el seguimiento de las mejoras en eficiencia de aquellas iniciativas que inciden directamente en la eficiencia operativa de las unidades generadoras de la compañía.

Repotenciación de centrales hidráulicas

Consiste en la modernización de equipos a través del cambio de rodets de las turbinas hidráulicas, remplazándolos por otros de diseño más moderno. Esto permite aumentar la eficiencia de los equipos, y generar más electricidad con la misma cantidad de agua.

4.3. Eficiencia energética en distribución

4.3.1. Ecoenergías

[EN5] [EN6] [EN7] [EN18] A través de la política de Chilectra enfocada a impulsar y desarrollar proyectos relacionados con la implementación de Ecoenergías, en 2012 se concretaron las siguientes iniciativas:

Solar Térmico	Durante 2012 se instalaron 144 colectores solares térmicos en diez escuelas de la comuna de La Cisterna. El servicio se implementó con el objetivo de suministrar agua caliente sanitaria específicamente para duchas de diez establecimientos educacionales de la comuna.
Bombas de Calor	Chilectra consolidó la línea de negocios de Bombas de Calor para temperado de piscina en el mercado masivo. Este negocio ha duplicado las ventas generadas en relación al año anterior.
Iluminación Eficiente	Chilectra ha desarrollado proyectos LED en diferentes zonas de su área de concesión. Los proyectos relacionados con la tecnología LED durante 2012 fueron los siguientes: • Alumbrado público municipal • Iluminación ornamental • Iluminación funcional
Full Electric	Durante 2012, se firmaron diversos acuerdos Full Electric con inmobiliarias, continuándose con el crecimiento del parque instalado con dicha solución.

4.3.2. Productos y servicios eficientes

[EN5] [EN6] [EN7]

Climatización Eficiente	En el invierno de 2012, Chilectra ofreció diversas alternativas de calefacción eficientes, entre las que se destaca la calefacción radiante oscura. Esta tecnología es eficiente y de bajo consumo energético, puesto que la mayor parte de la energía eléctrica consumida se convierte en calor evitando el desperdicio de energía en iluminación resultante de los sistemas infrarrojos incandescentes.
Cambios en el Nivel de Tensión	Se continuó avanzando con el Cambio de Nivel de Tensión, de 12 kV a 23 kV, incorporándose una capacidad de 3.750 MVA en media tensión (MT). Este cambio permite aumentar la capacidad de las redes construyendo menor cantidad de alimentadores en media tensión (MT), disminuir pérdidas técnicas y reducir el impacto visual de redes en la ciudad. Durante el año 2012 se efectuaron las obras de Cambio de Nivel de tensión en el sector de S/E La Dehesa.

Reducción de Consumo	Durante 2012 continuó la rebaja en hasta un 10% en el voltaje de la electricidad entregada a los clientes, lo que permitió colaborar con el Decreto de Racionamiento Preventivo del gobierno, cuyo objetivo inicial fue alcanzar la meta de reserva hídrica equivalente a 500 GWh a nivel país.
----------------------	---

4.3.3. Educación y difusión de eficiencia energética

Ciclo de Charlas	Durante 2012, continuó el programa de ciclo de "Charlas Informativas". El objetivo de esta actividad es entregar a nuestros clientes una mirada técnica sobre la tendencia de las Energías Renovables No Convencionales (ERNC), Eficiencia Energética y en general, el uso responsable de los recursos naturales. En 2012 participaron más de 1.000 clientes, instancia que ha posibilitado además generar un espacio para conversar sobre futuras oportunidades de negocios.
Ecovisitas	Esta actividad consiste en presentar un proyecto con el sello Ecoenergías de Chilectra, que esté en pleno funcionamiento a nuestros diversos clientes, de tal manera que puedan incluir estas soluciones en sus futuras inversiones. Durante 2012 participaron clientes de los distintos segmentos de la Gerencia Comercial de Chilectra: Infraestructura & Gobierno, Grandes Clientes, Clientes Empresa, Clientes Inmobiliarios, Comunidades y Pymes.
Educación en Eficiencia Energética	En el ámbito de la educación, Chilectra colabora con la formación de una conciencia de eficiencia energética en la comunidad, en particular entre los estudiantes y profesores. En 2012 Chilectra premió a 540 niños por su labor como "Monitores de Eficiencia Energética y Autocuidado". La compañía realizó durante el año 185 charlas en 31 comunas y 96 colegios, involucrando a más de 17 mil niños, de los cuales se eligieron a los monitores premiados. Además, se premió a 7 juntas de vecinos de 5 comunas de Santiago, por sus proyectos de eficiencia energética, y se capacitó en esta materia a profesores de liceos industriales como parte de la Pasantía Docente.





compromiso con la protección del entorno

p. 100
Enfoque de gestión

p. 100
Temas destacados

p. 100
Preocupaciones
ambientales

p. 102
Gestión de variables
ambientales

p. 104
Gestión de riesgos
ambientales

p. 104
Sistemas de gestión
ambiental

p. 105
Mitigación del cambio
climático



1. Enfoque de gestión [DMA EN]

- El Grupo Enersis se encuentra comprometido con el medio ambiente, materializándolo a través del control de las variables ambientales en todas sus instalaciones, tanto de distribución como de generación. En este ámbito el compromiso del Grupo es asegurar que todas las actividades de producción cumplan a cabalidad con la normativa ambiental aplicable, trabajando además para generar buenas relaciones con las comunidades que rodean a sus instalaciones.
- La protección del entorno se encuentra integrada a la gestión tanto de Endesa Chile como de Chilectra, lo cual se ve reflejado en la mantención de la Certificación ISO 14.001 del Sistema de Gestión Ambiental de cada instalación o grupo de instalaciones en cada una de estas empresas. Con esto, el Grupo Enersis busca que los espacios donde sus empresas están presentes y desarrollan sus actividades sean cada vez más amigables y respetuosos con el entorno.
- La mayor participación de la ciudadanía y la oposición que ésta ha generado hacia la construcción de proyectos susceptibles de generar impactos ambientales negativos, ha fortalecido la práctica que el Grupo Enersis ya venía ejerciendo, en relación a que el desarrollo de todos sus proyectos deben ejecutarse en consonancia con la protección del medio ambiente, validándose asimismo con las comunidades a través de herramientas legales y planes de relacionamiento comunitario.

2. Temas destacados

- Homologación de Sistemas de Gestión Ambiental en Generación
- Ecochilectra móvil
- Fundación San Ignacio del Huinay
- Política Integrada ISO 14.001 – ISO 9.001 – OHSAS 18.001 en Distribución.

3. Preocupaciones ambientales

El compromiso del Grupo Enersis con el medio ambiente se ve reflejado no sólo en su Política de Sostenibilidad, sino que también en la preocupación que la organización desarrolla en este tipo de temas, dónde se apunta principalmente a minimizar los efectos ambientales asociados a las operaciones de sus filiales de generación y distribución.

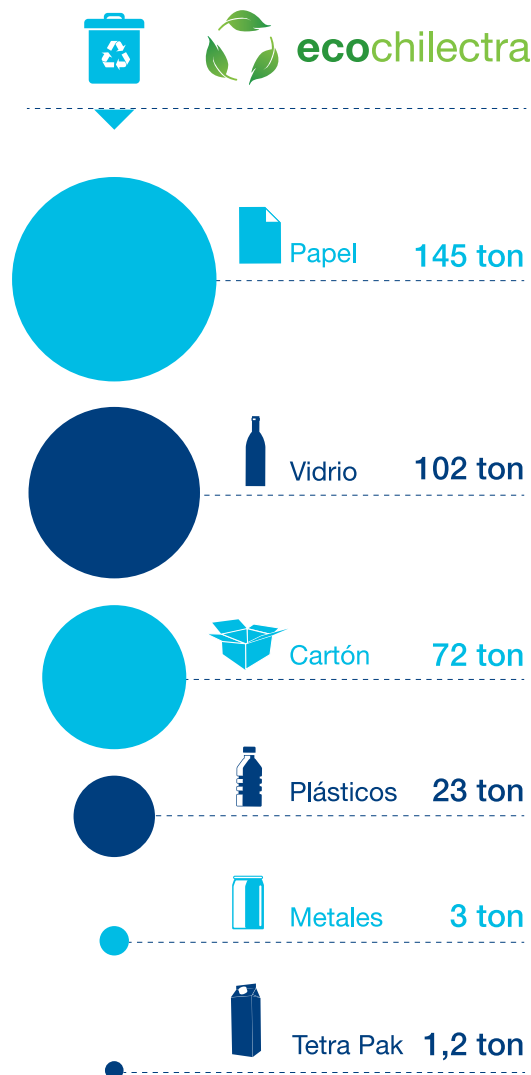
3.1. Ecochilectra

Es un programa que tiene como objetivo la educación de los clientes de Chilectra en temas como el reciclaje de papel, cartón, envases de vidrio, botellas plásticas, latas de bebidas de aluminio y envases de tetrapak. Para incentivar esta iniciativa, Chilectra realiza descuentos en las boletas por el tipo y cantidad del material entregado, o la posibilidad de donar dicho descuento a algunas de las instituciones que participan en el Programa: Cenfa, Coaniquem o Fundación San José.

Este programa ya cuenta con la participación de más de 4.850 familias, donde más del 60% entrega material reciclable al programa una vez al mes, con un promedio mensual de 16 kg. A la fecha se han recolectado más de 313 toneladas de material reciclado y se han entregado más de \$4.000.000 en descuentos en la cuenta de energía eléctrica.



Reciclaje Ecochilectra



3.1.2. Tipo y cantidad de materiales reciclados

Desde junio de 2012 la modalidad de entrega del material reciclado también es móvil. La recolección la efectúa un camión tolva que se instala cada quince días, en las comunas de Santiago, La Florida, Providencia, Recoleta y Quilicura, las que se suman a Peñalolén, por un período de tres horas.

3.2. Fundación San Ignacio del Huinay

[EN13] [EN14] La Fundación San Ignacio del Huinay está ubicada en una zona que abarca 34 mil hectáreas en la comuna de Hualaihué, Región de Los Lagos. Esta organización sin fines de lucro tiene la misión de defender y preservar el patrimonio biogeográfico de la localidad de Huinay.

Actividades 2012	Se desarrolló una base de datos y georeferenciación de especies marinas de la Patagonia chilena, con el fin de modelar su distribución y entender la zoogeografía de dicho territorio para desarrollar una red de áreas marinas protegidas. Se realizaron cuatro expediciones científicas para la recolección de datos de especies marinas en los fiordos patagónicos. Participación activa en la mesa de planificación del borde costero de Hualaihué.
Programas (*)	Programa de conservación de la biodiversidad de los fiordos patagónicos para la tipificación de un fiordo modelo. Programa de reforestación ecológica de bosques de alerce y ciprés de las Guaytecas en Huinay.

(*) Estos programas tendrán una duración de tres años.

Durante 2012 se dio la oportunidad a 64 científicos de diversas universidades y centros de estudio, para realizar investigaciones. En el siguiente diagrama se muestran los logros relacionados con las investigaciones realizadas en la zona.

Logros 2012	Publicación de 11 nuevos artículos en revistas científicas de carácter mundial.
	Recolección de 500 especímenes marinos en 25 inmersiones submarinas durante las cuatro expediciones científicas a los fiordos patagónicos, destinadas a ser investigadas para su identificación taxonómica.
	Realización de 26 nuevos proyectos científicos, durante la visita de 64 investigadores de todo el mundo al Centro Científico Huinay.
	En el marco del programa de reforestación ecológica se logró consolidar una ruta de senderos y puente colgante al cerro La Cruz, que permite acceder a los bosques de alerces milenarios, posibilitando la data de alerces de 1.700 años.
	Consolidación de vivero con más de 28.000 plántulas de 37 especies nativas de alto valor ecológico, como alerce, canelo, ulmo y ciprés de las Guaytecas, destinadas a ser reforestadas en el marco del programa de restauración ecológica de los bosques de Huinay.
Hitos 2012	Apoyo social a la comunidad de Huinay, a través de entrega de energía eléctrica, Internet para su escuela, traslados para sus habitantes y visitas médicas.
	Primeros éxitos en la restauración de la colonia de pingüinos de isla Lilihuapi.
	Aprobación del proyecto del Fondo Nacional de Desarrollo Científico, Tecnológico y de Innovación Tecnológica (Fondecyt) "Zoogeografía de la región de los fiordos chilenos basado en una selección de taxa con un amplio rango de características ecológicas, reproductivas y de dispersión". Este proyecto obtiene más de 100 millones de pesos de Fondecyt, y permitirá ampliar el conocimiento de las especies y ecosistemas que conforman la rica biodiversidad marina de los fiordos patagónicos chilenos para así tener una base que permita entender su evolución y favorecer su conservación.
	Se iniciaron gestiones para solicitar al Estado la declaración del fiordo Comau como Área Marina Protegida.

3.3. Pasivos ambientales

[EN26] El Grupo Enersis y sus filiales de distribución y generación están comprometidos con la protección del entorno, definiendo dentro de sus obligaciones la resolución de sus pasivos ambientales.

Por una parte, su filial de distribución ha retirado alrededor de 50 toneladas de residuos, correspondiendo principalmente a restos de maderas, áridos, residuos vegetales y escombros.

En el caso de Endesa Chile, ésta ha resuelto tres pasivos ambientales, todos en la central hidroeléctrica Rapel. Éstos corresponden a la eliminación de restos de construcciones en desuso, el retiro de material pétreo en desuso y el desmantelamiento de antiguas instalaciones que contenían asbesto.

4. Gestión de variables ambientales

4.1. Consumo de agua

[EN8] El agua es un recurso renovable, con un alto potencial de generación de energía, cuya explotación requiere bajos costos operacionales y de mantenimiento.

Para el caso de Chilectra, el consumo que realiza es netamente doméstico, estando las instalaciones de la empresa conectadas a redes de distribución de agua potable. En este sentido, no cuenta con procesos de recuperación ni tratamiento de aguas.

Por otra parte, Endesa Chile registra los mayores consumos de agua en las centrales hidráulicas (correspondiente a agua turbinada), la cual es devuelta al cuerpo de agua, sin pérdida de volumen y sin modificar sus características físico-químicas. En las centrales térmicas, el agua es principalmente utilizada para los sistemas de refrigeración, y es devuelta al mar o a los ríos, casi en su totalidad (excepto un pequeño porcentaje que es emitida a la atmósfera, totalmente limpia y bajo la forma de vapor).

¿QUÉ SON LOS PASIVOS AMBIENTALES?
Son aquellos equipos, componentes, materiales, construcciones u obras temporales que se encuentran en desuso y para los cuales no se tiene considerado un plan de reutilización o reciclaje.

El consumo de agua, para 2012 de las filiales del Grupo Enersis, es el siguiente:

Filial	Uso de Agua	Unidad	2010	2011	2012
Chilectra	Administrativo	(m3)	90.043	74.295	74.730
	Proceso	(Dm3)	6.885,48	7.136,81	6.146,26
Endesa Chile (**)	Termoeléctricas	Refrigeración	413,72	525,65	445,08
		Consumo	N.D.	23,03	25,96
	Hidroeléctricas	Turbinada	N.D.	33.828,66	29.464,20
		Refrigeración	76,57	58,34	70,36
		Consumo	22,52	18,53	13,57

(*) 1Hm3= 1.000.000 m3; 1 Dm3 = 1.000 m3

(**) **[EN9]** Para centrales hidráulicas la captación de agua es del tipo no consuntivo de acuerdo a los derechos de agua, mientras que para las centrales térmicas se capta agua desde ríos, mar, estuarios y pozos de acuerdo a las concesiones marinas o derechos de agua, según corresponda

Adicionalmente, el consumo de agua potable del Edificio Corporativo del Grupo Enersis de Santa Rosa y edificios aledaños es el siguiente:

Consumo de Agua (m3)	2010	2011	2012
Edificio Corporativo	130.935	131.418	62.700

4.2. Consumo directo de energía

[EN1] **[EN3]** Para el caso de la filial de distribución del Grupo Enersis, el consumo directo de energía se declara como marginal, y se reduce al uso de diésel para la poda de árboles con motosierras.

En este mismo sentido, Endesa Chile no sólo consume energía directamente de fuentes primarias como carbón, gas natural, fuel oil y petróleo, si no que también en cada central de generación existe energía eléctrica consumida correspondiente a producción propia.

El consumo de combustibles, para 2012 de las filiales del Grupo Enersis, es el siguiente:

Filial	Consumo de Combustibles (GJ)		
	2010	2011	2012
Endesa Chile	67.116.606	72.864.038	77.142.004
Chilectra	El consumo de combustible es definido como no material por la compañía		

Por otra parte, en el Edificio Corporativo, el consumo de gasoil fue utilizado para las pruebas de los grupos electrógenos del edificio de Santa Rosa en Santiago y para los vehículos utilizados por los directivos del Grupo. El consumo de gas natural corresponde al utilizado en el casino del Edificio Corporativo de Santa Rosa 76 y en el gimnasio de la compañía. Finalmente, el consumo de bencina corresponde al utilizado por los vehículos de los directivos del Grupo.

Consumo de Combustibles (GJ)	2010	2011	2012
Edificio Corporativo	2.142,7	1.912,3	7.937,5

Cabe consignar que los incrementos en las cantidades de gasoil y bencina se deben a la elaboración de un reporte más exhaustivo para el consumo de combustible de los vehículos.

4.3. Consumo indirecto de energía

[EN4] El consumo indirecto de energía en la filial de generación del Grupo Enersis se realiza particularmente para los servicios auxiliares en las centrales detenidas. La electricidad se adquiere desde los sistemas interconectados de las regiones donde Endesa Chile opera.

La filial de distribución del Grupo Enersis compra energía a las principales empresas generadoras del país, con el fin de asegurar el suministro eléctrico a todos sus clientes en su zona de concesión. El consumo de electricidad en las instalaciones de Chilectra se realiza principalmente en oficinas comerciales, administrativas y subestaciones.

El consumo de electricidad para 2012 de las filiales del Grupo Enersis, es el siguiente:

Filial	Consumo de Electricidad (GJ)		
	2010	2011	2012
Endesa Chile	S/I	1.246.680	1.307.556
Chilectra	28.269	23.868	23.760

S/I: Sin información

El consumo de electricidad para el Edificio Corporativo de Enersis, considera al Edificio Corporativo de Santa Rosa 76 y sus edificios aledaños (Marcoleta 634, 638 y 665; San Isidro 65 y 74; Santa Rosa 79) donde trabaja su personal.

Consumo de Electricidad(GJ)	2010	2011	2012
Edificio Corporativo (*)	42.249,6	55.245,6	46.238,4

(*) Este dato incluye a todas las empresas del Grupo Enersis presentes en estas instalaciones.

4.4. Gestión de residuos

[EN22] El manejo de residuos en las filiales de generación y distribución del Grupo Enersis se realiza de acuerdo a lo establecido en los Sistemas de Gestión Ambiental y conforme a la legislación ambiental chilena.

En el presente cuadro se detalla la disposición de los residuos generados por las filiales del Grupo Enersis:

Tipo de residuos	Tratamiento o Disposición final	
	Endesa Chile	Chilectra
Peligrosos		Disposición final en lugares autorizados de acuerdo a la legislación chilena vigente.
	Disposición final en lugares autorizados de acuerdo a la legislación chilena vigente	Disposición en rellenos autorizados o entrega a los propietarios de los terrenos e donde se realiza el movimiento de material vegetal (*)
No peligrosos		No genera residuos inertes
Inertes		

(*) Para los escombros, Chilectra realiza la reutilización o disposición final autorizada.

Los residuos generados en 2012 por las filiales del Grupo Enersis, se detalla a continuación:

Tipo de residuos	Filial	Unidad	2010	2011	2012
Residuos peligrosos	Endesa Chile	t	423,2	215,6	393,3
		L	9.681	7.312	4.090
	Chilectra	t	17,8	13,9	16,9
Residuos no peligrosos	Endesa Chile	t	1.165,4	1.369,5	541,50
	Chilectra	t	3.578,2	27.025,9	17.816,6
Residuos inertes	Endesa Chile	t	49.808	83.252,5	92.443,8

En 2012, Endesa Chile generó residuos valorizados por instalaciones externas (reciclado), los que alcanzaron la cifra de 4,86 toneladas.

Los residuos generados por el Edificio Corporativo del Grupo Enersis, corresponden a residuos orgánicos retirados desde sus instalaciones en Santa Rosa 76, los cuales alcanzaron en 2012 las 62,4 toneladas.

5. Gestión de riesgos ambientales

En el marco de la gestión ambiental del Grupo Enersis, sus filiales de distribución y generación han evaluado sus riesgos ambientales en gran parte de sus instalaciones según la metodología desarrollada por Grupo Enel.

El detalle de los avances identificados para sus filiales se puede apreciar a continuación:

Chilectra	Endesa Chile
Desde 2010 la compañía realiza anualmente una evaluación de riesgo ambiental de sus instalaciones, la que fue actualizada en el cuarto trimestre 2012. Durante el año se trabajó en cubrir las brechas existentes relacionadas con el establecimiento de Criterios Ambientales para la adquisición de Bienes y/o Servicios, por medio de un procedimiento específico y se avanzó en asegurar la integridad de la información del Sistema de Gestión Ambiental de Chilectra, por medio del desarrollo del nuevo portal SIG el cual se alojará en la intranet del Grupo Enersis.	En mayo de 2012 se realizó en Santiago de Chile una capacitación para reforzar el conocimiento y aplicación de la metodología de autoevaluación de riesgos. Durante el año se completaron las autoevaluaciones de 27 centrales de Endesa Chile. De ellas, 9 correspondieron a nuevas evaluaciones y 18 son actualizaciones de las realizadas durante 2010 y 2011. Se elaboran borradores de planes de acción actualizados para todas las categorías evaluadas como "mejorar". Se elaboró una herramienta de control y análisis gráfico de los resultados de las autoevaluaciones, con datos actualizados a 2012.

6. Sistemas de gestión ambiental **[4.11]**

Las empresas del Grupo Enersis son responsables por el cuidado del medio ambiente, el cual se manifiesta en diversas políticas aplicadas en los últimos años. Sus filiales de generación y distribución evalúan y establecen medidas preventivas y de mitigación frente a los impactos ambientales que generan sus distintas actividades sobre el entorno.

En este sentido, la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental, basado y certificado en la Norma ISO 14.001, al interior del Grupo, permite cumplir con estos objetivos. Entre otros aspectos, el desarrollo de los Sistemas de Gestión Ambiental busca que los espacios donde las filiales están presentes y desarrollan sus actividades sean cada vez más amigables y respetuosos con el entorno.



Para las empresas del Grupo Enersis, el compromiso con el entorno supone, sobre todo, el esfuerzo por disminuir las eventuales externalidades ambientales negativas asociadas al negocio eléctrico.

6.1. Homologación de SGA

Endesa Chile inició a comienzos de 2012, un programa para conocer el estándar de todos los SGA implementados en las distintas instalaciones de la compañía, en Chile y Sudamérica, con miras a la homologación de los sistemas de gestión ambiental a nivel mundial que desea implementar Grupo Enel.

El objetivo de esta iniciativa es conocer el estado de los SGA en las instalaciones de Latam, frente a los estándares mínimos definidos por la compañía. A través de esta línea de base, será posible establecer planes de trabajo para cada uno de los países, que permitan ir mejorando sus propios sistemas.

Hitos 2012	Definición de base de los estándares mínimos (base), a través del documento "Homologación de Sistemas de Gestión Ambiental en instalaciones de Generación Eléctrica en Latinoamérica".
	Revisión de 10 Sistemas de Gestión Ambiental que abarcan 42 instalaciones en Argentina, Brasil, Colombia, Chile y Perú.
	Análisis de las brechas de los Sistemas de Gestión Ambiental en Sudamérica.

6.2. Política integrada ISO 14.001 – ISO 9.001 – OHSAS 18.001

Buscando la excelencia en el desarrollo de sus actividades, Chilectra implementó una Política Integrada que reúne sus compromisos con la calidad de su servicio, la protección del medio ambiente, y la seguridad y salud ocupacional de sus trabajadores.

Esta declaración explícita y formal demuestra el compromiso de la compañía con los tres aspectos claves de su gestión:

Aspectos claves	El mejoramiento continuo del servicio que entrega a los clientes;
	El uso racional de la energía y recursos naturales en la organización, entre los clientes y la comunidad en general; y
	La eficacia en la gestión de la seguridad y salud ocupacional de sus trabajadores.

7. Mitigación del cambio climático [EC2]

[EN18] La diversificación de cuencas y de las fuentes que componen la matriz energética del Grupo Enersis son medidas que tenderían a reducir los efectos negativos del cambio climático en Chile, disminuyendo además el riesgo para las empresas del Grupo Enersis, particularmente su filial de generación.

7.1. Mitigación del cambio climático en generación

En la actualidad, Endesa Chile enfrenta este fenómeno a partir de nuevos proyectos hidroeléctricos en zonas más sureñas y una diversificación tecnológica y de ERNC, apuntando a que estas últimas no sean sólo de fuentes hídricas, sino que además puedan incluir energía solar y eólica (por ejemplo proyecto central eólica Renaico).

Los principales hitos de Endesa Chile del año reportado en materia de proyectos en el mercado de carbono, fueron:

Central	Central eólica Canela	Central eólica Canela II	Minicentral hidroeléctrica Ojos de Agua
Capacidad instalada	18,15 MW	60 MW	9 MW
Desarrollo	Se implementó el procedimiento de cuantificación de las reducciones de gases de efecto invernadero, de acuerdo a las modificaciones y adecuaciones que se introducen al plan de monitoreo de MDL.	El proyecto fue registrado con fecha 12 de agosto de 2012. A partir de ese momento, es posible contabilizar y certificar reducciones de emisiones de gases de efecto invernadero con este mecanismo.	Se analizaron y evaluaron las opciones técnicas para adecuar el sistema de inyección de energía y modificar el plan de monitoreo para la cuantificación de la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
Emisiones evitadas	16.517,6 tCO ₂ e	87.039,7 tCO ₂ e	19.279,8 tCO ₂ e
Hitos 2012	La central eólica Canela es pionera en Chile y posiciona a Endesa Chile como uno de los principales actores en el desarrollo de esta tecnología en el país y en Sudamérica.		

[EN16] [EN17] Al cierre del periodo reportado, la compañía se encontraba en proceso de verificación de la metodología de cálculo de la Huella de Carbono bajo la norma ISO 14.064. Un cálculo preliminar del Alcance 1 de la Huella de Carbono de las instalaciones de Endesa Chile para 2012, alcanzó a 4.817.098,5 tonCO₂e, correspondiente en su mayoría a generación de energía eléctrica desde instalaciones termoeléctricas. Mientras que el Alcance 3 alcanzó a 1.108,5 tonCO₂e, correspondiente a los viajes aéreos, nacionales e internacionales, del personal de Endesa Chile.

tomado un rol activo incentivando la Eficiencia Energética y promoviendo la reducción de emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI).

[EN16] [EN17] Las emisiones totales de CO₂ por parte de Chilectra se detallan a continuación:

Alcance 1	4.412
Alcance 2	2.587
Alcance 3	5.313.915
Total	5.320.914

7.2. Mitigación del cambio climático en distribución

Chilectra ha respondido al desafío y las oportunidades que presenta el fenómeno del cambio climático para todos los sectores productivos y tipos de empresas. Por ello ha

7.2.1. Campaña ¡El cambio climático es una realidad! ¡Enfrentémoslo!

El uso eficiente de la energía y el agua al interior de las oficinas de las empresas del Grupo Enersis se ha promovido desde 2005 a través de diversas iniciativas como la instalación de sensores de presencia para encendidos y apagados automáticos de luces, luminaria de bajo consumo y válvulas limitadoras de caudal de agua.





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

p. 110
Trabajadores propios

p. 121
Proveedores y
contratistas

Trabajadores propios

1. Enfoque de gestión [DMA LA]

- Una prioridad del Grupo Enersis es gestión del talento y velar por el bienestar de sus trabajadores y contratistas, con el fin de que puedan cumplir con sus labores en las mejores condiciones.
- Grupo Enersis fomenta el desarrollo profesional de los trabajadores, considerando además la conciliación con la vida familiar. Por ello trabaja para obtener el sello de Empresa Familiarmente Responsable (EFR), comenzando con un diagnóstico para conocer cuáles son los principales aspectos a mejorar.
- Otro eje fundamental es la consideración de los principios de igualdad de oportunidades. El Grupo Enersis está comprometido con la inclusión, y cuenta con un plan para promover acciones medibles y cuantificables en este sentido, el cual es uno de los ejes del Plan Senda de Responsabilidad Corporativa con los trabajadores.
- La compañía se encarga que sus trabajadores realicen su labor en un ambiente seguro. Por eso cuenta con el programa “Tolerancia Cero Contra Accidentes”, que forma parte del corazón de la organización.

2. Temas destacados

- Implementación del Plan Senda
- Obtención del sello Iguala por parte de Enersis y Endesa Chile
- Consolidación del programa Entrada, el cual busca incluir en la organización a personas con limitaciones físicas.

3. Caracterización de nuestros trabajadores

3.1. Dotación

[LA] El Grupo Enersis, compuesto por Enersis S.A., Endesa Chile y Chilectra, cuenta con una dotación distribuida a lo largo de todo el país. Esta dotación, alcanza los 2.166 trabajadores, de los cuales un

87% trabaja en la zona central del país, un 3% en la zona norte y un 10% en la zona sur.

3.1.1. Dotación Grupo Enersis, por zona y género

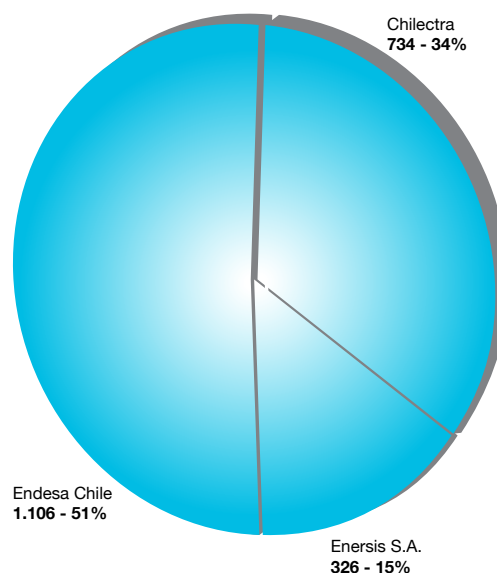
Zonas	Empresa	Género	2012
Zona norte*	Endesa Chile	Hombres	70
		Mujeres	2
Zona Central**	Enersis S.A. - Endesa Chile - Chilectra	Hombres	1456
		Mujeres	421
Zona Sur***	Endesa Chile	Hombres	199
		Mujeres	18

* La zona Norte contempla desde la región de Arica y Parícuta hasta la región de Valparaíso.

** La zona Central contempla a toda la región Metropolitana.

*** La zona Sur contempla desde la región de O'Higgins hasta la región de Magallanes.

La distribución de la dotación de Grupo Enersis por empresa, se presenta en el siguiente gráfico:



3.1.2. Dotación por empresa

En particular, la dotación de Enersis S.A. a finales de 2012 fue de 326 personas. De este total, el 61% corresponde a hombres y un 39% mujeres.

	Enersis S.A.		
	2010	2011	2012
Hombres	200	209	199
Mujeres	107	109	127
Total	207	318	326

Un
12,22%
de rotación presentó
Endesa Chile durante
2012.

Chilectra por su
parte, tuvo una tasa
de rotación de un
7,21%
en 2012.

13,34%
fue la rotación de
Enersis S.A. durante
el período reportado.

El
78%
de la dotación del
Grupo Enersis
pertenece al género
masculino.

44%
de los trabajadores
del Grupo Enersis
pertenece a la
categoría de empleo
Profesionales.

84%
de los altos
ejecutivos del Grupo
son Chilenos.

3.2. Rotación

[LA2] En 2012, al igual que en los años anteriores en el rango etario de 30 a 50 años, Enersis S.A. fue la que presentó una mayor tasa de rotación, con un 9,05%. De las tres empresas que componen el Grupo, Enersis S.A fue la que presentó mayor índice de rotación general en 2012, con un 13,34%.

Rotación Laboral Grupo Enersis

	Menor de 30 años			Entre 30 y 50 años			Mayor a 50 años		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Enersis S.A.	2,60%	2,40%	3,22%	4,00%	6,90%	9,05%	0,50%	1,00%	1,07%
Endesa Chile	1,08%	2,56%	2,40%	1,90%	6,30%	7,38%	1,58%	1,49%	2,44%
Chilectra	1,01%	1,31%	2,34%	3,46%	5,52%	4,5%	1,59%	1,60%	0,41%

3.3. Grupos más representativos

[LA13] Como se observa en la tabla, la dotación del Grupo Enersis ha estado compuesta principalmente por trabajadores que se encuentran en el rango de edad de 30 y 50 años, con una representación en 2012 del 64%.

Trabajadores por Edad y Sexo		Menos 30 años			Entre 30 y 50 años			Mayor a 50 años			Año 2012		
		2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	Totales por sexo	% por sexo	Totales por compañía
Enersis S.A.	Hombre	21	21	18	143	144	138	38	44	43	199	9%	326
	Mujeres	17	14	16	72	79	93	18	16	18	127	6%	
Endesa Chile	Hombres	57	94	86	287	539	579	188	273	271	936	43%	1.106
	Mujeres	11	28	18	56	138	138	8	9	14	170	8%	
Chilectra	Hombres	51	51	49	354	335	323	171	187	218	560	26%	734
	Mujeres	20	17	17	98	100	103	25	22	24	174	8%	
Totales por edad		177	225	204	1.010	1.335	1.374	448	551	588	2.166	100%	2.166

3.4. Alta dirección [EC7]

	Nacionalidad						
	Chilena	Española	Brasileña	Colombiana	Italiana	Peruana	Total general
Endesa Chile	29	4	-	-	-	-	33
Enersis S.A.	18	3	1	1	1	-	24
Chilectra	28	1	-	-	-	1	30
Total general	75	8	1	1	1	1	87

3.5. Retribución salarial

[EC5] En 2012, el sueldo mínimo pagado en una empresa de Grupo Enersis, fue un 141% mayor al salario mínimo legal. Enersis S.A. pagó \$272.945 mientras el sueldo mínimo del país en 2012 fue de \$192.000.

[LA14] Uno de los principios del Grupo Enersis es asegurar el desarrollo de sus trabajadores sobre

la base del mérito, por lo que no hay variaciones significativas entre las remuneraciones de hombres y mujeres que desarrollen un mismo trabajo. No obstante, sí es posible observar diferencias en las tablas que se presentan a continuación, las que responden a factores no vinculados con el género de los trabajadores, sino con variables como calificaciones, idoneidad, responsabilidad o productividad.

Relación entre remuneraciones de mujeres y hombres por estamentos para Enersis S.A.	Salario base			Remuneración		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Directivos	-9%	-61%	-37%	-29%	-42%	-44%
Mandos Medios	7%	10%	14%	7%	8%	13%
Profesionales	-13%	-21%	-17%	-10%	-8%	-22%
Técnicos	29%	-8%	-48%	23%	-21%	-31%
Administrativos	8%	38%	19%	9%	32%	18%

Relación entre remuneraciones de mujeres y hombres por empresa	Salario base			Remuneración		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Enersis S.A.	-51%	-63%	-74%	-43%	-50%	-60%
Endesa Chile	-20%	-27%	-28%	-21%	-31%	-32%
Chilectra	-35%	-32%	-39%	-33%	-35%	-35%

4. Gestión del conocimiento y desarrollo profesional

Uno de los temas prioritarios para las empresas del Grupo Enersis, junto con la seguridad, es la gestión del conocimiento de sus trabajadores. La industria eléctrica en su conjunto ofrece complejidades que no suelen adquirirse fácilmente en las aulas, ya que son necesarias horas de trabajo práctico para lograr adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñarse de manera confiable y segura en las operaciones que posee el Grupo Enersis.

Para enfrentar este desafío, la compañía está consciente del preciado legado que sus

trabajadores con mayor experiencia pueden traspasar a los nuevos empleados, tanto en conocimientos técnicos como en experiencias. Es así que incentiva la transferencia directa de información mediante trabajos diarios de sus jóvenes profesionales, en conjunto con sus especialistas de mayor experiencia, desarrollando programas y cursos de formación interna y externa.

Además, a través de su programa “Mentores” genera una transferencia formal de conocimiento, otorgando un espacio a sus trabajadores experimentados de poder enseñar lo que han aprendido en su experiencia laboral y una oportunidad a sus nuevos trabajadores de crecer y aprender junto a ellos.

Modelo de Prevención de Riesgos

Diplomado en mercados eléctricos: organizado en conjunto con el Centro de Formación de Ejecutivos de la Universidad del Desarrollo, tiene por objetivo comprender las características y desafíos del negocio eléctrico, para de esta forma estar en mejor posición y contribuir en los procesos de negociación de la empresa.

Visión del negocio: programa dirigido a gerentes y jefes intermedios, y a personas que tienen potencial para jefes, que entrega herramientas para entender los grandes desafíos y oportunidades de la compañía, lo que les permite seguir desarrollándose.

Programa Jóvenes Profesionales: plan diseñado para entregar a los jóvenes profesionales la visión del negocio, y los conocimientos que les permitan interactuar dentro del grupo y construir las bases de su desarrollo futuro.

Presentaciones profesionales para ejecutivos: Como parte de su plan de cierre de brechas profesionales, Grupo Enersis realizó en 2012 esta capacitación, que busca entregar a sus ejecutivos conceptos básicos de presentación oral, tales como el crear una impresión positiva, ser capaces de transmitir una idea con claridad y fuerza y ser convincentes en lo expuesto. A esta actividad de 16 horas, de modalidad presencial, asistieron 61 personas del Grupo Enersis.

Durante 2012, Enersis S.A. realizó 18.175 horas de formación, de las cuales 9.168 horas estuvieron destinadas al segmento del personal profesional aumentando así la participación relativa de este grupo desde el 37% en 2011 al 50% en 2012.

4.1. Horas de formación y capacitación

[LA10] El compromiso del Grupo Enersis con el capital humano implica ofrecer constante capacitación a sus empleados. Así, promueve el desarrollo profesional y asegura un desempeño óptimo de los trabajadores, elementos que resultan ser esenciales para lograr la excelencia como empresa.

A partir del proceso de detección de necesidades de capacitación, realizado en el contexto del Programa de Formación 2012, el Grupo estableció un itinerario formativo orientado al cierre de brechas, que se plasmó a través de una oferta de capacitación articulada en dos grandes ejes de acción:

- Plan transversal con temas de formación para el desarrollo de habilidades conductuales
- Formación técnica funcional.

Trabajadores por Categoría de empleo		Promedio horas por empleado		
		Enersis S.A.	Endesa Chile	Chilectra
Directivos	Hombres	91,2	41,9	97,2
	Mujeres	175,0	267,0	133,5
Mandos Medios	Hombres	50,2	47,6	89,6
	Mujeres	89,8	94,0	108,1
Profesionales	Hombres	61,9	61,9	104,9
	Mujeres	48,2	52,6	96,1
Técnicos	Hombres	3,9	42,4	78,3
	Mujeres	98,6	4,3	45,8
Administrativos	Hombres	53,2	35,2	64,8
	Mujeres	31,8	25,1	41,4
Promedio por género	Hombres	58,5	53,2	91,9
	Mujeres	50,5	46,8	75,9
Promedio por año		55,4	52,2	88,8

¿En que consiste el programa de “Formación y cierre de brechas técnicas”?

En la línea de ofrecer capacitación constante a sus trabajadores, el Grupo Enersis ha desarrollado un plan de formación anual, que busca en primer lugar evaluar las brechas existentes entre las competencias requeridas para el desempeño de una función y las competencias reales presentes en el desempeño de cada trabajador. Esto, con el fin de identificarlas y poder diseñar un plan de capacitación personalizado, que logre cerrar la brecha detectada. Con esto se logra un programa de capacitación más orientado a las reales necesidades formativas de las líneas de negocio, y de los trabajadores del Grupo Enersis.

4.2. Fomento del desarrollo profesional

[LA11] Enersis, al igual que el resto de las empresas del grupo, apoya a sus profesionales con distintas alternativas, internas y externas, para que estos puedan seguir desarrollándose y creciendo como profesionales.

En 2012, los profesionales de Enersis, optaron a los siguientes programas:

- Cursos de capacitación: 612 inscripciones, equivalentes a 12.069,5 horas.
- Carreras de pregrado: 9 inscripciones, equivalentes a 4.258 horas. La ayuda económica por parte de Enersis fluctúa entre 50 y 100% del costo total.

- Diplomados: 3 inscripciones, equivalentes a 149 horas. El beneficio es del 100% del costo total.
- Magíster: 6 inscripciones, equivalentes a 1.600 horas. Ayuda es 75% del costo total.

4.3. Gestión y retención del talento

[EU14] Para hacer frente a los nuevos y constantes desafíos que enfrentan las empresas del Grupo, un tema central es la retención, desarrollo y renovación de los talentos. Para lograr este objetivo, las empresas del grupo han creado programas que potencian la formación continua, lo que resulta fundamental a la hora de retener el personal.

En 2012 se realizaron las siguientes actividades:



El
100%
de los trabajadores
del Grupo Enersis
fueron evaluados en
2012.

**DISTINCIÓN EN
EL PREMIO A
LAS “MEJORES
EMPRESAS PARA
MADRES Y PADRES
QUE TRABAJAN”**
En 2012 el Grupo
Enersis se ubicó en el
top 10 de Las Mejores
Empresas para las
Madres y Padres que
Trabajan en Chile,
según el ranking que
realiza la Fundación
Chile Unido y Revista
Ya. La distinción
va dirigida a las
compañías que
cuentan con las
mejores políticas de
conciliación laboral y
familiar.

4.4. Evaluación del desempeño laboral

[LA12] La evaluación de desempeño laboral tiene dos objetivos: el primero - de corto plazo- busca medir de manera homogénea el nivel de los trabajadores en el puesto que están ocupando, y el segundo -de mediano y largo plazo- evalúa su potencial en escenarios presentes y futuros.

Las etapas del proceso de evaluación son:

- Concertación de objetivos: se definen las metas individuales a evaluar (de resultado y de actuación).
- Evaluación de objetivos: se estandarizan los objetivos de actuación.
- Comunicación de retorno: se realiza una entrevista de feedback del gestor al evaluado.

5. Bienestar y beneficios

[LA3] El bienestar de los trabajadores es un compromiso fundamental del Grupo, razón por la cual se ha implementado una serie de medidas que buscan compatibilizar la vida laboral con la familiar. De esta manera, las empresas de Grupo Enersis promueven una mayor participación de la mujer en la compañía, y también brinda oportunidades para que los trabajadores estén más involucrados en su vida familiar.

La compañía ofrece a los trabajadores una serie de beneficios destinados a apoyarlos en las

distintas etapas de su vida y que les permiten compatibilizar la vida laboral y familiar. Estos beneficios están destinados a todos los estamentos de la compañía y se detallan a continuación:

Beneficios	2012
Prevención en salud	Seguro Complementario de salud, Seguro catastrófico de salud, Seguro dental, Seguro dental voluntario, Aporte dentistas en convenio, Complemento Subsidio incapacidad laboral.
Becas y prestaciones para estudios	Ayuda escolar, Beca escolar, Reembolso Preuniversitario, Premiación Excelencia académica, Escuelas de verano Universidad de Chile, Préstamo Estudios Superiores, Bono Sala cuna, Subvención Jardín Infantil.
Permisos y bonificaciones por:	Nacimiento, Matrimonio, Compra de primera vivienda, Vacaciones, Ayuda especial por muerte, Cuota mortuoria.
Extensión y desarrollo familiar	Programa para madres que trabajan, Colonias de verano e invierno para hijos, Conociendo el trabajo de los padres, Fiesta de Cumpleaños para hijos, Fiesta de Navidad, Obsequio recién nacido, Celebración cumpleaños trabajador, Programa extensión y cultura para trabajador y familia, Programa deportivo para el trabajador y la familia, Biblioteca, Programa autocuidado financiero, Programa Hábitos saludables para niños Full Kids.
Servicios de apoyo	Préstamos Bienestar, Préstamo escolar, Préstamo Estudios Superiores.
Otros	Vestuario corporativo para mujeres.

Teletrabajo, la nueva apuesta del Grupo Enersis

¿Qué es el teletrabajo?

Es un proyecto del Grupo Enersis que permite a sus trabajadores, durante un día a la semana (miércoles), realizar sus tareas laborales diarias desde su hogar en el mismo horario de trabajo.

¿Por qué optar por el teletrabajo?

- Favorece la conciliación de la vida personal y laboral de los trabajadores, contribuyendo a mejorar su calidad de vida.

- Consolida un estilo de dirección basado en la confianza y el compromiso.
- Potencia el trabajo en términos de resultados, y no en relación con la permanencia en el lugar de trabajo.
- Incrementa la flexibilidad en la manera de desarrollar el trabajo.
- Mejora la motivación y satisfacción con el trabajo y la compañía.

5.1. Beneficios sociales

[EC3] [EU15] Para los trabajadores de la filial de distribución Chilectra, existe cobertura debido a programas de beneficios sociales asociados al proceso de desvinculación y jubilación.

El Grupo Enersis hace una proyección para sus trabajadores que están a cinco o 10 años de jubilar, con el fin de que puedan optar a todos los beneficios existentes. Las proyecciones para los empleados de las tres empresas del grupo en Chile se presentan a continuación:

Jubilación proyectada	Jubilados a 5 años	Jubilados a 10 años
Principales Directivos	2	6
Directivos	8	21
Mandos Medios	44	80
Profesionales	75	122
Técnicos	67	113
Administrativos	40	84
Total	236	426

6. Clima laboral

El clima laboral que se vive al interior de cada una de las empresas y la mejora constante de este, es una de las mayores preocupaciones para las áreas de Recursos Humanos del Grupo Enersis.

Para lograr este objetivo, en 2012 el grupo implementó el “Plan Senda”, el cual busca, a través de cinco dimensiones mejorar día a día el clima laboral que se vive en la organización, gestionando aspectos claves para alcanzar

este objetivo, tales como inclusión, igualdad de oportunidades, y conciliación, entre otros.

6.2. Igualdad de género en el Grupo Enersis

La igualdad de género al interior de las empresas del grupo, es uno de los objetivos estratégicos de las áreas de Recursos Humanos..

En 2012, el lanzamiento del Plan Senda y su dimensión que aborda la igualdad, dan cuenta de la preocupación que reviste para el grupo la gestión de su capital humano con criterios de responsabilidad social.

Uno de los puntos en el que se centró el trabajo de esta área, fue la igualdad de género al interior de las empresas del grupo, buscando que ésta deje de ser un ideal de la organización, y se transforme en acciones que sean medibles y cuantificables.

¿Dónde es posible observar las políticas de igualdad de género?

- Proceso de selección: Cuando se abre la vacante para un cargo al interior de la organización, en la terna de personas que postulan al cargo debe haber, en la medida de lo posible, una candidata.
- Igualdad en compensación: Endesa Chile no discrimina en relación con los salarios que paga a sus trabajadores en los distintos cargos de la organización. Cada cargo tiene una banda salarial y esta no varía en razón del género.

Siete personas con capacidades diferentes trabajan hoy en el Grupo Enersis

La evaluación del desempeño de los beneficiados por este programa fue sobresaliente

Plan Senda

Se trata de un plan global de Responsabilidad Corporativa en materia de Recursos Humanos a nivel global.

Ejes del plan

“Gestión de la Diversidad e Igualdad de Oportunidades”

Orientado a que se respete y gestione las diferencias existentes entre las personas, garantizando la igualdad de trato y oportunidades.

“Conciliación y flexibilidad en el trabajo”

Endesa Chile pretende ser una empresa que integra a las personas en un entorno de trabajo flexible y saludable, donde pueden conciliar y desarrollar, de manera equilibrada, su vida familiar, personal y profesional.

“Integración de personas con discapacidad y riesgo de exclusión social”

Una de las metas de Endesa Chile es lograr la integración laboral de personas con discapacidad o riesgo de exclusión social, con el propósito de contribuir a su desarrollo e inclusión.

“Inversión socialmente responsable”

Se pretende incorporar criterios de sostenibilidad a las inversiones en materia de Recursos Humanos.

“Los empleados como grupo de interés”

Los empleados son vistos como un grupo de interés, integrando sus intereses y expectativas al proceso de la toma de decisiones.

El programa obedece a las políticas de gestión de la diversidad de la compañía y cuenta como principales fuentes de reclutamiento a la Fundación Teletón, Laborum Inclusivo y el Instituto de Rehabilitación Pedro Aguirre Cerda.

Empresas del Grupo Enersis, en camino de certificarse como una “Empresa Familiarmente Responsable”

En 2012, la organización ha realizado un trabajo muy importante para obtener el sello de EFR (Empresa Familiarmente Responsable).

Esta certificación es entregada por “Fundación más Familia” de España, la cual define un nuevo modelo de gestión empresarial, basado en el equilibrio de la vida laboral y personal y que promueve la flexibilidad laboral, la igualdad de género, las buenas prácticas laborales y el desarrollo integral de los trabajadores y sus familias.

La iniciativa de conseguir esta certificación forma parte del Plan de Responsabilidad Social Corporativa en Recursos Humanos del Grupo, denominado Plan Senda, en su dimensión de conciliación de la vida familiar, personal y profesional.

Entre las acciones desarrolladas para optar a conseguir esta importante distinción, se cuenta una etapa de diagnóstico, que consideró un levantamiento de procesos, políticas y prácticas de recursos humanos, entrevistas a directivos, focusgroup con trabajadores, así como un benchmarking con empresas líderes en estas materias; todo esto con el objetivo de detectar focos de interés, áreas de mejora y factores más valorados para el bienestar laboral.

Empresas del Grupo Enersis son reconocidas con el Sello Iguala

En 2012 Enersis y Endesa Chile fueron reconocidas por el Servicio Nacional de la Mujer (Sernam) con la obtención del Sello Iguala, distinciones que se suman a la obtenida en 2008 por Chilectra.

Este sello, reconoce a ambas empresas por incorporar como parte de su modelo de gestión de personas las buenas prácticas laborales con equidad de género, al contribuir a la participación, el posicionamiento y la mejora de la calidad del empleo de las mujeres, aportando de esta manera a disminuir las barreras que las afectan.

7. Relaciones laborales [DMA HR]

[LA4] **[HR5]** Las compañías del Grupo Enersis, se han caracterizado por establecer relaciones permanentes con sus sindicatos, ya que entienden que una relación activa con ellos es fundamental en el logro de sus objetivos empresariales y también de calidad y clima laboral, en cuanto son estas entidades las que representan los intereses de los trabajadores que componen el Grupo. El vínculo de la empresa

con los sindicatos responde a un modelo cooperativo, que busca involucrarlos y hacerlos partícipes en los planes de negocio y de desarrollo de la compañía.

Este modelo inclusivo y participativo, se ve reflejado en el número de trabajadores sindicalizados, alcanzando en 2012; un 68% de la fuerza laboral del grupo. Esta cifra se sitúa considerablemente por sobre la media del país, la cual según datos de la OIT alcanzó un 11% durante el mismo periodo.

14
sindicatos tiene
el Grupo Enersis
actualmente

Trabajadores sindicalizados	N° de sindicalizados*	% de sindicalizados**	N° de empleados cubiertos por un convenio/contrato colectivo***	N° total de trabajadores
Enersis S.A.	2010	184	60%	309
	2011	188	59%	318
	2012	199	61%	326
Endesa Chile	2010	409	68%	603
	2011	672	62%	1.077
	2012	708	64%	1.106
Chilectra	2010	489	68%	719
	2011	516	72%	712
	2012	572	78%	734
Total Grupo Enersis 2012	1.479	68%	2.032	2.166

7.1. Negociaciones y convenios colectivos

Durante 2011 y 2012 los sindicatos del grupo llevaron a cabo procesos de negociación colectiva, los cuales se desarrollaron tanto en un marco regulado con el cumplimiento de las fechas que establece la legislación vigente y, también, anticipando cinco negociaciones colectivas en el caso de Chilectra. Cabe destacar que en ninguno de los procesos de Negociación Colectiva se ha materializado Huelga Legal o arbitraje.

Acuerdos Logrados

- Establecimiento del Modelo “Gestión del rendimiento”, como herramienta de evaluación.
- Aumento de target en el modelo de Evaluación.
- Incremento de beneficios (bonos por nacimiento, vacaciones, matrimonio y escolares).

[LA5] Los cambios organizativos a nivel gerencial se comunican a través de medios internos, y a partir de la Política de Puertas Abiertas que las empresas del Grupo implementa con sus Sindicatos, y que permite generar un diálogo franco, permanente y fluido.

8. Salud y seguridad laboral

[LA7] La salud y seguridad laboral de nuestros trabajadores, tanto de generación, como de distribución, es un compromiso constante en el Grupo Enersis y un reto que implica a toda la organización.

Los esfuerzos se han centrado en evitar a toda costa los accidentes entre los trabajadores propios y externos del grupo, promoviendo entre ellos actitudes de trabajo seguras y gestionando eficazmente las operaciones y procesos que impliquen riesgos para ellos.

Para lograr este objetivo, la compañía ha enfocado sus esfuerzos en:

- Potenciar el liderazgo en la gestión de seguridad.
- Promover comportamientos seguros y responsables por parte de todos los trabajadores.

8.1. Tolerancia cero contra accidentes

El Grupo Enersis, consciente de la peligrosidad de los accidentes que pueden sufrir sus trabajadores, al estar implicados en una industria tan riesgosa como la eléctrica, y de la necesidad constante por reforzar la instrucción en estas materias, ha desarrollado a partir del 2011 un plan que busca reducir a cero los accidentes en la organización.

Para lograr esta meta, se trabajó en identificar las causas más comunes de los accidentes que se producían en Endesa Chile y Chilectra, y a partir de esto desarrolló en 2012 un plan de seguridad que tiene como foco una transformación cultural en estos temas, es decir, lograr que la seguridad sea vivida como propia por cada uno de los trabajadores del grupo, donde las conductas y hábitos seguros formen parte de sus acciones diarias.

8.2. Nuestro desempeño en seguridad

En 2012 las empresas del Grupo Enersis registraron cero accidentes fatales de personal propio, sin embargo, se registraron 3 accidentes laborales en Endesa Chile, lo que representa una tasa de 1,35% (1,35 por cada millón de horas trabajadas).

Estas cifras reflejan en resultados concretos, los esfuerzos que ha hecho el Grupo en relación a la salud y seguridad de sus trabajadores propios y contratistas, disminuyendo de forma considerable los accidentes laborales de sus trabajadores desde el inicio de su programa “Meta cero accidentes”, pasando de 114 accidentes con incapacidad en 2011 a los 64 accidentes con incapacidad registrados en 2012. De estos últimos, 3 corresponden a trabajadores propios.

Durante 2012 Endesa Chile fue premiada por el Consejo Nacional de Seguridad de Chile por mantener en el tiempo bajas tasas de accidentalidad es sus trabajadores propios, ubicándola como referente en las empresas del rubro.



[LA7] Relativo al desempeño en seguridad y absentismo laboral en personal propio:

Desempeño en Seguridad y Absentismo Laboral		Tasa de absentismo*			Tasa de días perdidos			Tasa de Accidentes			N° de víctimas mortales		
		2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Enersis S.A.	Hombres	1,03	0,97	1,33	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	2,29	1,93	2,18	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Endesa Chile	Hombres	2,35	1,75	1,35	3,20	0	1,70	1,37	0	1,35	0	0	0
	Mujeres	5,26	2,95	2,67	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chilectra	Hombres	1,29	1,21	1,63	0,004	0	0	1,18	0	0	0	0	0
	Mujeres	2,32	2,29	2,65	0	0	0	0	0	0	0	0	0

*La tasa de absentismo se calcula a partir de la siguiente fórmula: (n° días perdidos/n° días trabajados)*100.

Los comités trabajan de forma intensa durante el año reuniéndose en forma ordinaria una vez al mes, y extraordinaria en caso de que lo solicite un representante de los trabajadores y uno de la empresa.

[LA9] El compromiso con los beneficios e iniciativas de salud y seguridad es constante, y se ve reflejado en los convenios colectivos que asumen las empresas del Grupo con sus sindicatos. Es por ello que desarrolla diferentes programas de salud y seguridad con especial énfasis en la identificación y control de riesgos, para lo cual dispone de certificaciones OHSAS 18.001 en las diferentes instalaciones. Se trata de un compromiso permanente, que se ve reflejado en acciones como exámenes preventivos bianuales, acondicionamiento físico para grupos de alto riesgo y programas de vacunación masiva anuales, entre otros.

8.3. Comités paritarios en el Grupo Enersis

[LA6] El Comité de Seguridad y Salud del Grupo Enersis representa al 100% de los trabajadores. Está integrado por representantes de la

Dirección de la Empresa y por representantes de los trabajadores que son elegidos mediante sufragio, con un 50% de representación, respectivamente.

Es importante destacar que en 2012 se ha desarrollado por segundo año consecutivo un programa de actividades basados en planes de capacitación y simulacro, con el fin de minimizar los riesgos en las actividades que realizan los trabajadores del Grupo Enersis, tanto en generación (Endesa Chile), como en distribución (Chilectra).

Lo anterior se suma a los trece Comités Paritarios existentes en las empresas del grupo, los cuales representan al 100% de los trabajadores, los cuales han continuado aplicando estos mismos planes, con el fin de reforzar diariamente las conductas seguras y así evitar los accidentes laborales.

8.4. Educar para prevenir

[LA8] Uno de las preocupaciones fundamentales para las empresas del Grupo Enersis es la salud laboral de los trabajadores y de sus familias. Es por esta razón es que todos los años se llevan a cabo diversos programas que apuntan a transmitir a sus trabajadores conocimientos que los ayuden a prevenir enfermedades graves. Durante 2012 se llevaron a cabo los siguientes programas:

- Programa de riesgo cardiovascular: Focalizado y orientado a factores de riesgo modificables, como el sobrepeso, el tabaquismo y el sedentarismo.
- Programa Mujer Sana: Dirigido al diagnóstico precoz de enfermedades oncológicas (evaluación anual con PAP, mamografía, eco mamaria) en mujeres mayores de 40 años.
- Programa de reconocimientos médicos: Evaluaciones pre-ocupacionales, evaluaciones ocupacionales de trabajadores

propios y contratistas, vigilancia médica por agentes específicos, evaluaciones periódicas.

- Programa de inmunizaciones: Vacunación contra la gripe y la hepatitis.
- Programa de evaluación de riesgo psicosocial: Evaluación de riesgo psicosocial de los oficios de los trabajadores de la empresa.
- Programa de difusión y educación preventiva en salud: Ciclos temáticos de interés de acuerdo a grupos etarios, género y patologías emergentes.
- Campaña de vacunación contra la influenza: 1.862 empleados se vacunaron a lo largo de todo el país. Esto representa que el 86% de los trabajadores se vacunaron, lo que significó un aumento de un 55% con respecto a 2011.

Los trabajadores que presentan riesgos de contraer enfermedad profesionales, se encuentran en programas de vigilancia continua.

Los trabajadores que presentan riesgos de contraer enfermedad profesionales, se encuentran en programas de vigilancia continua.



Proveedores y contratistas

1. Enfoque de gestión

- Gran parte de las actividades que realizan las filiales del Grupo Enersis se llevan a cabo a través de proveedores y contratistas. Por ello, contribuyen en buena medida a la generación de empleo local en los lugares donde existe alguna actividad desarrollada tanto por su filial de generación como de distribución.
- El Grupo Enersis entiende que sus empresas proveedoras y contratistas son un elemento fundamental en el funcionamiento del negocio de sus filiales. Es así como busca, califica y desarrolla a sus proveedores.

2. Temas destacados

- Acreditación de competencias laborales
- Fomento a nuestros proveedores PyMEs

3. Caracterización de los contratistas [EU17]

En promedio, los contratistas de Endesa Chile y Chilectra sumaban 5.580 trabajadores en 2012, con un 20% de mujeres y un total de 13.173.413 horas trabajadas.

Filial	Dotación promedio de contratistas en 2012	Horas Trabajadas 2012	Días trabajados en 2012
Endesa Chile	1.767	4.179.800	522.475
Chilectra	3.813	8.993.613	1.124.201
Total	5.580	13.173.413	1.646.676

Por otra parte, contratistas sindicalizados al interior del Grupo Enersis se desglosan en 23% para la filial de distribución y 8% para generación.

4. Caracterización de los proveedores

4.1. Requisitos para proveedores [DMA HR]

[HR1] [EU16] Hay exigencias que los proveedores deben cumplir para resguardar la calidad del servicio que entregan las empresas a las que proveen. Es así que para evitar los riesgos de no cumplimiento y alcanzar un máximo en la eficiencia, el Grupo Enersis cuenta con el Proyecto Enlace, el cual consiste en involucrar al proveedor en la etapa anterior a su contratación, por ejemplo en actividades como la definición de especificaciones técnicas de un producto requerido.

Dado el carácter estratégico que tienen los proveedores y contratistas en las actividades que se desarrollan en las filiales del Grupo Enersis, estos deben pasar por un proceso de calificación y desarrollo, para luego someterse a procesos de calificación, certificación y evaluaciones de desempeño. Los requisitos específicos que deben cumplir abarcan los siguientes ámbitos:

- Económico-financiero.
- Legal y de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).
- Sostenibilidad y protección ambiental.
- Seguridad y salud laboral.

[HR2] Todas las empresas proveedoras deben aceptar las condiciones generales de contratación al momento de adjudicarse un contrato. Los requisitos solicitados a los proveedores del Grupo Enersis se encuentran disponibles en la página web, donde también se encuentran establecidos los Diez Principios del Pacto Global que deben cumplir los proveedores en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

[HR9] Endesa Chile y Chilectra están adheridas a los Principios del Pacto Global, en los que se incluyen el deber de apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente. Estos principios forman parte de las Cláusulas Generales de Contratación (CGC), las que a su vez están incluidas como una cláusula de cumplimiento en los contratos con terceros.

4.2. Canales de comunicación

Para establecer canales de comunicación con sus empresas contratistas, la compañía tiene un portal web, donde pone a disposición de los interesados la información general sobre las licitaciones y las condiciones de contratación. Para aquellos proveedores habilitados - es decir, con contrato vigente- existe el portal Saga, donde pueden recibir órdenes de compra y participar en subastas, entre varias otras funciones.

- Página web: Cada una de las filiales cuenta con un portal web que cuenta con información general sobre licitaciones y condiciones de contratación.
- Portal de compras web: En este lugar los proveedores y contratistas habilitados pueden ingresar para recibir órdenes de compra y participar en licitaciones y subastas electrónicas.

5. Desarrollando a nuestros proveedores

5.1. Proveedores locales

[EC6] Gran parte de las actividades que realiza Grupo Enersis y sus filiales se llevan a cabo a través de proveedores y contratistas. Por ello, contribuyen en buena medida a la generación de empleo local en los lugares donde existe alguna actividad desarrollada tanto por su filial de generación como de distribución, ya sea a través de proyectos o con plantas generadoras de electricidad.

Filial	Proveedores*	2012
Endesa Chile	Gasto en proveedores locales (\$millones)	73.864
	Número de proveedores locales	2.224
Chilectra	Gasto en proveedores locales (\$ millones)	97.527
	Número de proveedores locales	1.339

*Grupo Enersis considera como proveedor local al proveedor chileno.

5.2. Compras proveedores PyME

La cantidad de empresas PyME que trabajaron en 2012 con las empresas del Grupo Enersis asciende a 1.842 empresas, equivalente al 55% del total de proveedores que registraron facturación con la compañía. De ellas, 375 son proveedoras de Enersis S.A., 759 de Endesa Chile y 708 de Chilectra.

5.3. Programa de certificación PyMES

El programa de certificación de PyMES de Proveedores y Contratistas es un proyecto desarrollado por el Grupo Enersis que se inició en 2007 y es 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, que mantienen contrato vigente con la generadora.

A partir de su primer año de desarrollo, se han ido incorporando paulatinamente grupos de PyMES para certificarse. Esto facilitó que, a cierre de 2011, se lograra beneficiar a 50 empresas a través de este programa.

En 2012 se continuó con el seguimiento del plan 2011, no habiéndose establecido un nuevo grupo por cambios en las políticas de financiamiento de CORFO.

18.001, y su posterior certificación por empresas acreditadas.

5.4. Evaluación de proveedores

El Grupo Enersis, a través de sus filiales evalúa y reconoce a los proveedores y contratistas sobresalientes que están presentes en las tareas de generación y distribución y forman parte de nuestra política de Desarrollo Sostenible.

La evaluación del desempeño permite el seguimiento de aspectos cuantitativos y cualitativos de los servicios y suministros contratados por las filiales del Grupo Enersis, permitiéndonos tomar acciones correctivas sobre el desempeño de sus proveedores.

El monto de facturación de las PyME de Grupo Enersis alcanzó los

\$54.623
millones en 2012.

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

5.5. Encuentro de proveedores: Grupo Enersis premia y destaca a sus proveedores

Una instancia para destacar la excelencia, seguridad y el cuidado del medio ambiente de nuestras empresas contratistas, fue la premiación de proveedores realizada por el Grupo Enersis por tercer año consecutivo.

La ceremonia fue realizada en el hotel Crowne Plaza y se premió a 17 empresas, las cuales fueron destacadas en cinco categorías, haciendo una mención especial a la seguridad, la que se enmarca en la Semana Internacional de la Seguridad 2012, que se celebró en todas las empresas del Grupo Enel en el mundo.

Una innovación implementada en relación a estas instancias, es que en esta oportunidad, a diferencia de años anteriores, se implementó un panel de conversación con el objetivo de lograr una mayor cercanía con las empresas proveedoras y atender sus inquietudes más relevantes.

En la ocasión se premiaron a los proveedores y colaboradores más destacados, los que son seleccionados a partir de un proceso de evaluación y un comité analiza su desempeño en los aspectos más relevantes en Calidad y Seguridad del servicio. Cabe destacar que en 2012 se incorporó la Categoría Proveedor Global que considera a contratistas nivel Latam del Grupo Enersis.

Las principales cifras de este encuentro se señalan a continuación:

Empresa	Proveedores participantes	Premiaciones
Enersis S.A.	47 de servicios. 168 de materiales.	6 contratistas: Tres proveedores en la categoría Excelencia, uno en Seguridad y uno en proveedor Global y Compromiso Medio Ambiental.
Endesa Chile	103 de servicios.	4 contratistas: Dos proveedores en la categoría Excelencia y dos proveedores en Seguridad.
Chilectra	43 de servicios. 22 de Nuevos Negocios.	7 proveedores de Distribución: en la categoría Excelencia, Seguridad, en Clima Organizacional en Empresas Contratistas e Innovación.

5.6. Acreditación y certificación de competencias laborales

El Grupo Enersis, a través de su filial Chilectra ha sido pionera en la acreditación de competencias laborales del sector eléctrico en el país, y desde hace cinco años trabaja con Fundación Chile en el programa de competencias que permite mejorar la empleabilidad de los trabajadores que se desempeñan en el rubro. En 2012 se acreditaron alrededor de 1.500 trabajadores contratistas que prestan servicio a Grupo Enersis.

En esta misma línea existe la iniciativa de certificación de competencias, la cual busca generar un catálogo de competencias del sector eléctrico, reconociendo formalmente el oficio como una carrera. A través de la Asociación de Empresas Eléctricas (ASEL), este proyecto se presentó a la Comisión Nacional de Certificación de Competencias Laborales, Chilevalora (www.chilevalora.cl), cuyo directorio aprobó continuar con la iniciativa.

En 2012 se definió la incorporación de 19 nuevos perfiles, ya levantados y acreditados por la filial de distribución Chilectra, para su certificación a través del catálogo nacional. De manera paralela, se realizó un importante trabajo con las empresas contratistas y los administradores de contratos, lo que se tradujo en cien perfiles de competencias levantados y validados internamente.

5.7. Actividades recreativas: contratistas en acción

En el marco de la preocupación por mantener una buena relación y realizar actividades con sus trabajadores contratistas el Grupo Enersis realiza la iniciativa Contratistas en Acción. El fin es integrar a estos contratistas a través de las prácticas deportivas, generando impacto positivo en la satisfacción, el comportamiento y la identificación de ellos con su empresa y como consecuencia con las empresas de Grupo Enersis.

En la versión de 2012, la iniciativa se extendió a lo largo del país, abarcando las siguientes regiones: Metropolitana, Región de Tarapacá, Región de Coquimbo, Región de Valparaíso, del Libertador Bernardo O' Higgins, del Maule y del Biobío.

6. Seguridad y salud ocupacional en nuestros contratistas ^[EU18]

Un aspecto prioritario dentro de Grupo Enersis es la preocupación por la salud y seguridad de sus trabajadores y contratistas. Es por ello que en 2012 la compañía trabajó reforzando la premisa de tolerancia cero contra accidentes, el que apunta a eliminar la existencia de este tipo de incidentes.

^[EU25] Cabe mencionar que la tasa de enfermedades profesionales para las empresas de Grupo Enersis fue cero, y que a pesar de todo el trabajo en seguridad realizado el 2012, en Chilectra hubo que lamentar un accidente fatal de un trabajador contratista de la empresa Azeta.

Filial	Absentismos trabajadores	Tasa de días perdidos	Tasa de Accidentes
Endesa Chile	Hombres	0,106	3,66
	Mujeres	0,042	3,82
Chilectra	Hombres	0.142	4.89
	Mujeres	0.008	1.84

Desempeño en seguridad laboral en contratistas		
	Chilectra	Endesa Chile
Número de días perdidos	1.000	445
Número de accidentes	37	16

Como reflejo del compromiso de Grupo Enersis con la seguridad de sus trabajadores y contratistas, durante 2012 se realizaron actividades en terreno, involucrando a las distintas gerencias de las empresas del Grupo.

6.1. Proyecto One Safety

Con el objetivo de alcanzar la meta cero accidentes, se realizó al interior de Grupo Enersis la implementación del proyecto One Safety,

desarrollado por Grupo Enel, el que consiste en observar el comportamiento de los trabajadores en terreno con el fin de eliminar conductas riesgosas en las faenas.

El programa nace a raíz de la premisa de que, a pesar de contar con procedimientos e implementos de seguridad, el comportamiento del trabajador no siempre es el adecuado, por lo que es necesario realizar una observación de su conducta en el desarrollo de sus tareas en terreno y retroalimentarlo respecto de sus comportamientos riesgosos y también de los seguros, con el fin de mejorar su desempeño en materias de seguridad.

6.2. Caminatas de seguridad

Las Caminatas de seguridad (Safety Walk) consisten en la visita a las operaciones y trabajos en terreno para revisar el equipamiento y cumplimiento de procedimientos relativos a seguridad. Durante el período reportado, se realizaron 32 visitas a las operaciones de distribución y 20 a las operaciones de generación, en las cuales participaron gerentes, subgerentes, jefes de centrales prevencionistas de riesgos, jefes de área y administradores de contrato. Está establecido además que al menos en dos visitas participe el gerente general de la compañía.

Otra actividad afín son los “Desembarcos por la vida”, en donde la inspección se realiza en las oficinas o bases de las empresas contratistas, donde se revisa el equipamiento con mayor nivel de detalle que en terreno, sin ser visitas son programadas.

En 2012 el Proyecto One Safety fue implementado en el 100% de las instalaciones de Grupo Enersis en Chile.





LLEVAMOS GRATIS
LA MAGIA DEL CINE
A TU BARRIO

chilectra

energía positiva

chilectra

energía positiva



*compromiso con el desarrollo de las
sociedades en las que operamos*

p. 128

Enfoque de gestión

p. 128

Temas destacados

p. 128

Aportando valor en el
acercamiento e inserción
en la sociedad

p. 130

Aportando valor en el
relacionamiento con
las comunidades

p. 135

Aportando valor en
el enraizamiento
comunitario



1. Enfoque de gestión [DMA SO]

- Como Grupo Enersis, con las filiales Endesa Chile y Chilectra, existe el propósito de lograr que el negocio de generación y distribución de energía eléctrica acompañe el desarrollo de Chile.
- Para lograr tal propósito, se rediseñaron las líneas de relacionamiento con la sociedad en la cual está presente. Por este motivo, evalúa y programa sus actividades con el fin de aportar y generar valor agregado en las comunidades en que opera, y así contribuir a su crecimiento.
- El Grupo Enersis entiende que uno de los primeros pasos para avanzar hacia el propósito descrito, es impulsar y mantener frecuentes y fructíferas instancias de diálogo con las comunidades que se encuentran en su esfera de influencia.
- Esto lleva a compatibilizar dos procesos: uno es el proceso del ciclo de vida del proyecto (estudio, construcción y operación) y el otro es el proceso de relaciones con la comunidad, antes y durante la operación.
- En línea con lo anterior la responsabilidad del Grupo Enersis está inspirada en el respeto a los Derechos Humanos, a los valores democráticos y culturales, considerados como la base fundamental para el progreso y la sostenibilidad de las sociedades.

Endesa Educa

Endesa Educa es el Plan global que articula todos los programas de RSE del Grupo Enersis, así como la labor coordinada de las distintas áreas involucradas de la compañía.

El objetivo es contribuir responsablemente a disminuir las brechas sociales de los países donde opera, a través de mayores oportunidades educativas. De esta forma, las empresas de Grupo Enersis colaboran en la generación de mayores oportunidades para niños, jóvenes y adultos, buscando vías

que mejoren su educación y de esa manera contribuir también a mejorar su calidad de vida.

En esta línea, cabe mencionar que en 2012 el Grupo Enersis trabajó en una metodología que busca medir y evaluar las iniciativas sociales, bajo estándares corporativos. Este proceso considera la definición de objetivos, criterios, indicadores de desempeño, con el fin de incorporar nuevas iniciativas y medición de impactos sociales. La implementación completa de esta metodología está contemplada para 2013.

2. Temas destacados

- Enfoque de acercamiento a las comunidades: inserción temprana
- Gestión de los impactos sociales
- Iniciativas de relacionamiento comunitario
- Enraizamiento local

3. Aportando valor en el acercamiento e inserción en la sociedad

3.1. Acercamiento e inserción en la comunidad durante la fase de estudio de un proyecto

3.1.1. Inserción temprana

Inserción temprana es una iniciativa estratégica del Grupo Enersis, enfocada principalmente a los proyectos de generación, que busca establecer

contactos, lazos de confianza y construcción de relaciones fructíferas con las comunidades que se encuentran en el área de influencia de sus operaciones.

También en esta etapa se comienzan a implementar las primeras instancias de participación social (oficinas en terreno, casas abiertas, mesas de trabajo, fondos concursables, red de organizaciones comunitarias, capacitación laboral, entre otras), en busca de obtener un diálogo permanente para lograr los consensos que permitan obtener la ejecución del proyecto

3.1.2. Los impactos sociales

Prevenir, mitigar y evaluar los impactos sociales asociados tanto a las actividades en generación como en distribución de sus filiales, es para el Grupo Enersis fundamental para mantener buenas relaciones con las comunidades de las zonas en las que opera.

Esto ha llevado a la compañía a desarrollar una estrategia para todas las áreas involucradas en el ciclo de vida de un proyecto, generando el concepto de “diseñar mitigando”, que se refiere a las etapas de estudio y construcción, y en una vinculación territorial en las plantas que se encuentran operando, apuntando no solamente a una evaluación de los impactos, sino a una anticipación y mitigación de los mismos.

Para lograrlo, el Grupo Enersis se preocupa

de acercarse a las comunidades a través de las siguientes líneas:

- Identificando los grupos de interés claves para el proyecto.
- Dando a conocer masivamente la iniciativa.
- Dialogando apropiadamente con la comunidad, y adoptando medidas y planes adecuados.
- Previniendo y manejando eventuales conflictos.

Cuadro 1: Herramientas para diseñar mitigando



3.1.3. Herramientas de mitigación de los impactos sociales

Para todas sus centrales térmicas, Grupo Enersis, a través de Endesa Chile, trabaja para cumplir con el Decreto Supremo N°13, a través del Proyecto Normas de Emisión. El decreto establece, nuevas normas de emisión para centrales termoeléctricas que deben cumplirse en plazos pre-establecidos que culminan en 2014. El Proyecto incluye medidas como:

- Sistema de Desulfurización de Gases de Escape;
- Nuevo Sistema de Abatimiento de Material Particulado;
- Activación de los equipos de monitoreo continuo de emisiones (CEMS)

3.1.4. Acercamiento para gestionar los impactos de relocalización [EU20]

En la evaluación de los impactos relativos al desarrollo de un proyecto, de ser necesario, el Grupo Enersis considera, en el marco de la RCA (Resolución de Calificación Ambiental) originada por el EIA (Estudio de Impacto Ambiental), planes de relocalización de las comunidades interesadas.

Cabe destacar, a nivel corporativo, el criterio seguido durante el proceso de relocalización: Permanecer en la misma comuna, vivir cerca del trabajo, de familiares y amigos y obtener mejores soluciones de las que poseen, son algunas de las peticiones más importantes que la empresa generadora tomó en consideración para concretar las relocalizaciones.

La gestión de la relocalización de la central hidroeléctrica Ralco, ha sido evaluada a través de un mecanismo de verificación, realizado por una consultora externa.

En la aplicación del PAC (Plan de Asistencia de Comunidad), el principal propósito es apoyar y fortalecer la productividad de las familias relocalizadas, acompañándolas en el proceso (especialmente durante las primeras fases).

En el caso de la construcción de la central de Bocamina II, la relocalización se realizó en respuesta a la problemática social planteada por los habitantes de las poblaciones ubicadas en el perímetro contiguo a la Central Bocamina, durante la construcción de la segunda unidad.

Para la erradicación se incorporaron las demandas de los propios vecinos, que consideraron los criterios que también considera la compañía, como el continuar viviendo en la comuna de Coronel, cerca de sus fuentes laborales y familia.

En el proceso de negociación relativo participaron:

- Comunidades interesadas representadas por sus dirigentes;
- Organismos públicos (SERVIU; Municipalidad);
- Organismos políticos. (diputados, gobernación provincial, Seremi de energía, economía, pesca)

Los acuerdos logrados, tras el proceso de negociación en el área de vivienda, fueron:

- Erradicación de poblaciones emplazadas en el área cercana a las obras asociadas al proyecto de ampliación.
- Oficina de atención al público para ofrecer asistencia jurídica y social asociada a los procesos de erradicación

3.1.5. Lecciones aprendidas

- Privilegiar lugares no habitados para la construcción de centrales de generación
- Realizar una “Inserción temprana” en la comunidad
- Mantener el diálogo constante en el tiempo con las comunidades aledañas, sin cortarlo unilateralmente.
- Llevar a cabo las negociaciones a través de mesas público-privadas, para que de esta manera la autoridad sea garante de los acuerdos y soluciones pactados en las mesas de trabajo.
- Conformación de equipos de profesionales ad hoc en terreno, para el trabajo comunitario

4. Aportando valor en el relacionamiento con las comunidades [EC9] [EU19]

El Grupo Enersis en busca de fortalecer una comunicación fluida y mantener relaciones de confianza, ha implementado una serie de iniciativas que apuntan a mejorar el relacionamiento con diversas comunidades. A continuación, se destacarán aquellas incluidas en los programas de relaciones comunitarias relativos a sus filiales, Endesa Chile y Chilectra.

4.1. Iniciativas de relaciones comunitarias en Endesa Chile

4.1.1. Las oficinas de información al público y mesas de trabajo

En Endesa Chile, las relaciones con las comunidades aledañas continúan fortaleciéndose una vez que finaliza el proyecto y comienza la operación. Estas instancias de relacionamiento consideran la instalación de oficinas en sectores cercanos a las centrales, donde los ciudadanos pueden acercarse a conocer aspectos de la central, el avance en los diferentes planes ejecutados en la zona y/o requerir información sobre los diversos programas ejecutados a través de las mesas de trabajo.

Asimismo, el otro canal de relacionamiento comunitario está representado por mesas y reuniones de trabajo (proyectos Neltume y Bocamina I).

4.1.2. Las consultas y los acuerdos logrados

El diálogo entre la empresa y los representantes de las comunidades locales configura un canal exitoso que va desarrollando un vínculo y conocimiento recíproco con la comunidad y por el cual se formalizan acuerdos de beneficio mutuo. La mayoría de las consultas de representantes de las comunidades locales que han surgido en las mesas de trabajo de Endesa Chile, han finalizado con exitosos acuerdos.

4.2. Chilectra en tu barrio [SO1]

[EU23] [SO9] [SO10]

Chilectra está enfocada a mantener y seguir fortaleciendo las relaciones con la comunidad, es por ello que en agosto de 2010 lanzó el Programa de Relaciones Comunitarias denominado “Chilectra en tu Barrio”.

El objetivo es generar una vinculación integral, directa y de largo plazo con los clientes y consumidores, de modo de promover un diálogo abierto entre la compañía y sus clientes, entregando información relevante sobre sus derechos y deberes, así como soluciones oportunas a sus requerimientos especiales.

Los beneficiarios de este programa son Juntas de Vecinos, Organizaciones Sociales, escuelas y colegios de las 33 comunas del área de concesión de Chilectra.



Las iniciativas incluidas en este programa se destacan a continuación:

4.2.1. Talleres para juntas de vecinos [EU24]

El objetivo de estos talleres es ofrecer charlas para promover la educación y el consumo responsable en barrios vulnerables, bajo el enfoque de “Educación para el Consumidor”.

Los impulsores de esta iniciativa han sido organizaciones de consumidores (ODECU y CONADECUS) y Cruz Roja Chilena.

4.2.2. Charlas educativas en los colegios [EU24]

Estas charlas están dirigidas a los más pequeños, teniendo como objetivo dar a conocer los temas

de autocuidado, energía y eficiencia energética. Chilectra desarrolla charlas y obras de teatro en los colegios, principalmente dedicadas a alumnos de 3° y 4° básico.

Esta actividad se basa en una obra teatral que trata sobre la energía, y luego Chispita entrega conocimientos acerca de los temas abordados en las charlas, así como material educativo de respaldo. Además, se escogen niños monitores de energía para ser líderes de la energía ante sus compañeros, los cuales promueven y enseñan su uso eficiente en el colegio y entorno.

En 2012 se desarrollaron 185 charlas y participaron 17.781 niños, con 540 monitores de energía.

Concurso de proyectos participativos para el uso seguro y eficiente de la energía eléctrica, “Energía Positiva” [EC8]

Siempre como iniciativa de Chilectra en tu barrio, y con el propósito de dar a la luz un proyecto innovador sobre el uso seguro y responsable de energía eléctrica, desde 2011, se invita a las juntas de vecinos a participar del concurso de Proyectos Participativos.

Siete juntas de vecinos resultaron ganadoras en 2012, adjudicándose un premio de

\$1.500.000 de pesos cada una, el que se entrega en dos partes iguales.

Un proyecto ganador destacado en 2011, cuya ejecución se realizó en 2012, fue “Fomentando el uso eficiente de la energía en la Villa Esperanza”, de la Junta de Vecinos Villa Esperanza. Consistió en la regularización del empalme de la sede social y la cancha comunitaria, junto a la implementación de iluminación eficiente. Además, se difundió información de como utilizar la energía de manera eficiente en la comunidad.

4.2.3. Oficinas móviles de Chilectra [EU23]

[EU24]

Desde marzo de 2011, el Programa Chilectra en tu Barrio, incluye la atención mensual de la Oficina Móvil de Chilectra en 13 comunas de la región Metropolitana -dos nuevas respecto al año anterior-: Cerro Navia, Peñalolén, San Ramón, Quilicura, Maipú, Lo Barnechea, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda, Huechuraba, Lampa, La Granja, Batuco y La Florida.

4.2.4. Planes especiales de pago

Desde 2011 se realizan planes especiales de pago con facilidades importantes para los clientes con deuda, pertenecientes a sectores vulnerables.

A la fecha se han efectuado 8 convenios: San Joaquín (Población Legua Emergencia) – Quilicura (sectores Parinacota, La Pradera y San Fernando) - La Florida (Población Los Quillayes) - Pedro Aguirre Cerda (Población La Victoria y Villa Los Maitenes) - Lo Espejo (Población José María Caro) - Lampa (Campamento El Estero) - Huechuraba (Población La Pincoya y El Barrero).

4.2.5. Capacitación a bomberos y carabineros

Con el objetivo de actuar en forma coordinada y eficiente ante eventuales contingencias, profesionales de las subgerencias de Redes de Baja, Media y Alta Tensión de Chilectra, se realizan capacitaciones al personal del Cuerpo de Bomberos y de Carabineros de Chile en temas de distribución eléctrica y de seguridad urbana.

4.3. Las iniciativas de responsabilidad social empresarial de Chilectra

Las diferentes y variadas iniciativas que Chilectra desarrolla en el marco de RSE tienen dos ejes principales:

- Primero, la educación sobre el consumo responsable y seguro de la energía eléctrica, y al mismo tiempo, el autocuidado de las personas;
- Segundo, trabajo que apunta a mejorar la calidad de vida de las personas.



Los principales programas relativos a los dos ejes de RSE son los siguientes:

Iniciativas de RSE con eje en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas



Iluminación de multicanchas:

El proyecto apunta a la recuperación de espacios públicos, a través de la iluminación de multicanchas. que Chilectra entrega, instala y mantiene con un completo sistema de iluminación. Estas canchas están ubicadas principalmente en barrios con mayores carencias sociales, abriendo un espacio de esparcimiento para la comunidad del entorno.

Durante 2012, se iluminaron 4 nuevas multicanchas en Maipú, Cerrillos, La Reina y Quilicura.



Cine Chilectra:

El Cine Chilectra ofrece un panorama de verano con un ciclo de películas totalmente gratuito para las familias de la zona de concesión de la compañía. A la fecha, han asistido más de 60.000 personas a presenciar las películas de la cartelera familiar.

En 2012 se realizaron 70 funciones en 30 comunas de la Región Metropolitana.



Copa Chilectra:

Esta iniciativa consiste de un torneo de baby fútbol organizado entre las 33 comunas abastecidas por energía por Chilectra, buscando fomentar el deporte y vida sana, además de reforzar valores como la integración y superación de quienes participan en esta iniciativa.

A la fecha, han participado en el certamen más de 60.000 niños y jóvenes de la Región Metropolitana.

Iniciativas de RSE con eje de consumo seguro y responsable de energía eléctrica



Campañas educativas con Cruz Roja:

Estas son campañas de concientización del uso seguro y eficiente de energía eléctrica realizadas en conjunto con la Cruz Roja.

Durante 2012, la Cruz Roja participó activamente en 2 campañas tradicionales de Chilectra, tales como “Volantín Seguro” y “Navidad Segura”.



Búsqueda de personas perdidas:

Hace más de una década que Chilectra es parte de la red de apoyo de la Policía de Investigaciones de Chile (PDI), para la búsqueda de personas perdidas, especialmente niños. La compañía contribuye a través de la publicación -en las boletas de consumo eléctrico- de fotografías de personas desaparecidas, las que llegan mensualmente a 1,6 millones de hogares en la Región Metropolitana. A la fecha, se han encontrado 6 personas por intermedio de este canal de apoyo.



Consejo consultivo del consumidor:

Se trata de una instancia de diálogo entre la compañía y asociaciones de consumidores, que apunta a transparentar la relación empresa-consumidor, y teniendo como garante al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac).

Durante el 2012, se hizo una modificación respecto de como se venía trabajando en años anteriores. Es así como se definieron temas prioritarios y se realizaron 3 reuniones, además de establecer 3 grupos de trabajo paralelos en temas relacionados con la comunicación con el cliente, la mejora en metodologías de encuesta SEC y publicación sobre temáticas abordadas en charlas con juntas de vecinos.



4.4. Iniciativas corporativas

Apoyo a la capacitación a través de los excedentes de la franquicia tributaria Sence

Gracias a los excedentes de la franquicia Tributaria Sence de las empresas del Grupo Enersis, 231 personas de escasos recursos, en todo Chile, han sido beneficiadas con las becas sociales para capacitación de oficios. Estas becas sociales de capacitación son gestionadas por diversas instituciones sin fines de lucro y permiten a hombres, mujeres y jóvenes adquirir nuevas competencias para insertarse en el mundo laboral.

4.4.1. Voluntariado corporativo

En 2012 se reactivó el voluntariado corporativo en las empresas de Grupo Enersis. Es así como los trabajadores colaboraron en la implementación del parque Oro Olímpico de Colina, que beneficiará a más de 1.500 habitantes de la zona. Esta iniciativa logró la construcción de un espacio verde en medio de un sitio inhóspito

Esta actividad, organizada por PROHumana y Fundación Mi Parque, se desarrolló en noviembre de 2012, con la participación de los trabajadores, en conjunto con la Ilustre Municipalidad de Colina y empleados de BCI, VTR, CAP Minería, Enjoy, ACHS y Sodimac, entre otras.

El trabajo consistió en la pintura de murales y de la sede social de la villa, por parte de los voluntarios organizados en cuadrillas inter-empresas, así como a la plantación de árboles, desmalezamiento, mejoramiento de juegos infantiles y bancas, así como a una serie de otras actividades tendientes a dar vida al nuevo parque.

5. Aportando valor en el enraizamiento comunitario

Tras una inserción temprana de la compañía, y la instalación de oficinas informativas para que la comunidad conozca los aspectos relevantes de un proyecto antes de su ejecución, se generan las bases para una mayor intensidad en las relaciones entre comunidad y empresa y un vínculo aún más fuerte entre las dos partes: es esto el enraizamiento local. Es con este concepto que, durante la fase de operación, las empresas del Grupo Enersis apuestan por el desarrollo de las comunidades.

El enraizamiento local se compone de programas de larga duración, a través de los cuales:

- 1) Se realiza la inversión social del grupo, con un eje específico centrado en la educación como pilar para el desarrollo comunitario.
- 2) Se crea valor compartido a través del apoyo al desarrollo de iniciativas en varios ámbitos (educación, fomento productivo), y a través del desarrollo en conjunto con terceros, de programas destinados a las comunidades.

Con respecto a los programas de inversión social, se destacan los programas: Cátedra Chilectra y Pasantía Docente de Chilectra y Programas Energía para la Educación y Cine en tu Escuela de Endesa Chile.

Con respecto a la creación de valor compartido, las actividades relativas se concretizan a través de la Fundación Pehuén de Endesa Chile.

5.1. El enraizamiento local expresado en programas de inversión social

En la etapa de operación, el relacionamiento territorial que se lleva a cabo por los trabajadores de Endesa Chile y Chilectra, y busca fortalecer los vínculos generados en las etapas previas, a través del foco estratégico Educación.

5.1.1. Cátedra Chilectra

Descripción	Logros
Orientada a mejorar la calidad de la educación técnico-profesional con especialidad de electricidad; la finalidad es ofrecer a los alumnos habilidades y conocimientos competitivos, de acuerdo a lo solicitado por el mercado, favoreciendo así su empleabilidad una vez egresados. Como actividades del programa destacan: • Visitas Técnicas a las instalaciones de la empresa: los alumnos visitantes tienen así la posibilidad de conocer en forma personal los procesos de generación, subtransmisión y distribución de la energía eléctrica. • Programa Dual: se trata de un contrato de aprendizaje en una unidad operativa con los mejores alumnos que participan de la Cátedra Chilectra.	• Estadísticamente, 96% de egresados de la Cátedra Chilectra está trabajando a los 6 meses de haber egresado. • El nivel de satisfacción para los conocimientos adquiridos es bastante elevado entre los alumnos; • Muchos de los participantes se quedan trabajando en Chilectra o en alguna de las empresas contratistas, y otros deciden contar con sus estudios superiores. • Participación de 376 alumnos en total.

5.1.2. Pasantía docente de Chilectra

Descripción	Logros
Apunta a capacitar en el ámbito de la distribución a profesores de institutos técnicos, con el propósito de elevar los niveles de la enseñanza en el área de la electricidad y de la energía. La participación está abierta a todos los profesores de educación técnica superior.	• 68 profesores beneficiados, de 29 establecimientos educacionales del área eléctrica beneficiados (tanto de liceos de enseñanza media técnico profesional como de instituciones de educación superior) • Mayor y mejor transferencia de conocimientos desde los profesores a los alumnos.

5.1.3. Energía para la Educación de Endesa Chile

Descripción	Logros
El programa Energía para la Educación es uno de los principales programas destinados a aportar de forma sistemática a mejoras en la calidad de la educación de las escuelas aledañas a las actividades de Endesa Chile. Los canales para alcanzar este propósito son: • Mejoramiento de las infraestructuras • Capacitación de profesores • Postulación a fondos concursables	• Logros relativos al equipamiento: entrega de soporte didáctico (cuadernos, agendas) e infraestructura (bibliotecas, laboratorios). • Logros relativos a la capacitación: en torno a temas de convivencia escolar e implementación materiales didácticos específicos • Implementación de nuevas estrategias educativas a través de la ejecución de nuevos proyectos, logrados a partir de la adjudicación de fondos concursables.

5.1.4. Programa Cine en tu Escuela de Endesa Chile

Descripción	Logros
La iniciativa consiste en la realización de funciones gratuitas en las escuelas que participan en el programa Energía para la Educación. Además de diversión, el ciclo de cine contempla la medición de la Huella de Carbono de todo el evento.	Han sido proyectadas más de 28 funciones con 2.610 horas de cine a las que asistieron más de 8 mil personas

5.2. El enraizamiento local expresado en programas de creación de valor compartido

El Grupo Enersis, a través de Endesa Chile, busca crear valor compartido a través de iniciativas desarrolladas en conjunto con otros actores, tanto de la misma comunidad beneficiaria como intermediarios en la relación con la comunidad.

Esto en el convencimiento que las políticas y prácticas operacionales que aumentan la competitividad de una empresa, se fortalecen cuando su campo de creación de valor afecta positivamente el desarrollo económico y social de las comunidades que se encuentran dentro de su área de influencia.

5.2.1. Fundación Pehuén

Fundación Pehuén es una muestra concreta del compromiso asumido por el Grupo Enersis de crear valor compartido. El objetivo de esta fundación es mejorar la calidad de vida de las

seis comunidades pehuenches que son parte de la iniciativa, que viven en el Alto Biobío. Los canales de acción son principalmente dos: apoyar los proyectos, financiados por Endesa Chile y por las familias interesadas, a través de aportes en trabajo, material, dinero u otra alternativa; o bien, desarrollar los proyectos en el marco de convenios con terceros, en el rubro textil, ganadería o turismo.

Los objetivos transversales a las distintas actividades de la fundación, se orientan a promover el mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades en materia de fomento productivo, educación, preservación de la cultura, asistencia en infraestructura social y comunitaria y asistencia social específica.

El Grupo Enersis, por lo tanto, aporta valor a las comunidades involucradas, fortaleciendo el vínculo de cooperación y relacionamiento para su desarrollo.

Mapa de las comunidades participantes en la Fundación Pehuén

Un total de
800 familias
pehuenches son
beneficiadas por la
fundación Pehuén







Anexo 1: Tabla de contenidos GRI ^[3.12]

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
1. 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	18
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	-	-	6.2	43
2. Perfil de la organización					
2.1	Nombre de la organización.	-	-	-	4.8
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	-	-	-	35, 38
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (jointventures).	-	-	6.2	22
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	-	-	-	22, 32
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.	-	-	-	33, 34
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	-	-	-	32
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	-	-	-	32, 33, 79
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.	-	-	-	32, 37, 67, 80
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	-	-	-	33
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	-	-	-	48
EU1	Capacidad instalada, analizada por fuente de energía y por régimen regulatorio	-	-	-	34
EU2	Producción neta de energía desglosada por fuente de energía y por el país o el régimen regulador	-	-	-	35
EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales	-	-	-	35
EU4	Longitud de las líneas de transmisión y distribución por voltaje	-	-	-	39
EU5	Asignación de las emisiones certificadas de CO2, analizadas por régimen regulatorio.	-	-	-	No aplica, debido a que la compañía está catalogada como no anexo I del Protocolo de Kyoto.
3. 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).	-	-	-	22
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	-	-	-	22
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	-	-	-	22
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	-	-	-	Contratapa

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
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.	-	-	-	25
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA					
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.	-	-	-	22
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	-	-	-	22
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (jointventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	-	-	-	22
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.	-	-	-	22
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.	-	-	-	No existen efectos de reinterpretación de información respecto a memorias anteriores.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	-	-	-	No hay cambios significativos respecto del alcance, cobertura o métodos de valoración aplicados en el informe.
INDICE DEL CONTENIDO DEL 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.	-	-	-	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	22
4. Gobierno, Compromisos y Participación de los grupos de interés					
GOBIERNO					
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	-	-	6.2	52
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	53
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y género de los miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	-	-	6.2	53
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	-	-	6.2	53

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
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	54
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	-	-	6.2	61
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluyendo cualquier consideración de género y otros indicadores de diversidad.	-	-	6.2	54
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	46
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	53
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	54
COMPROMISOS 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.	-	-	-	104
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	-	-	-	47
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización participe.	-	-	-	47
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	-	-	6.2	28
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	-	-	6.2	26
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	28
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	26
Desempeño Económico					
DMA EC	Enfoque económico	-	-	6.2.6.8	37, 66, 69
Disponibilidad y confiabilidad					
EU6	Gestión para asegurar la disponibilidad y confiabilidad a corto y largo plazo de la electricidad.	-	-	-	85
EU7	Programas de gestión de demanda incluyendo programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales	-	-	-	85
Investigación y Desarrollo					
EU8	Actividades de investigación y desarrollo, dirigidas a proporcionar electricidad confiable y alcanzable y a promover el desarrollo sostenible.	-	-	-	92
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.

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
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	61
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	-	-	6.5.5	105
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	-	-	-	116
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	-	-	-	En 2012 Endesa Chile obtuvo créditos tributarios correspondientes a contribuciones, donaciones y gastos capacitación por US\$ 639.772,54. Por su parte, Chilectra utilizó el crédito por capacitación (SENCE) por un importe de \$115.950.000.
Presencia en el mercado					
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por sexo en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	-	-	6.4.4 6.8	111
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	-	-	6.6.6 6.8 6.8.5 6.8.7	122
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	6	-	6.8 6.8.5 6.8.7	111
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	131
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	130
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.	-	-	-	35
Eficiencia del sistema					
EU11	Eficacia promedio de la generación de plantas térmicas por fuente de energía y por régimen regulatorio.	-	-	-	37
EU12	Perdidas en la transmisión y distribución como porcentaje del total de energía.	-	-	-	70
70Desempeño ambiental					
DMA EN	Enfoque de gestión ambiental	-	-	6.2 6.5	100
Materiales					
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	8	7	6.5 6.5.4	103

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.	8.9	7	6.5 6.5.4	La filial de generación del Grupo Enersis no utiliza materias primas en los procesos de generación de energía, que sean residuos de otros procesos o industrias. Por otra parte la filial de distribución reutilizó aceite en 2012 por un total de 147.750 litros.
Energía					
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	8	7	6.5 6.5.4	103
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	8	7	6.5 6.5.4	103
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	8.9	7	6.5 6.5.4	93
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.	8.9	7	6.5 6.5.4	92, 93, 96
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	8.9	7	6.5 6.5.4	96
Agua					
EN8	Captación total de agua por fuentes.	8	7	6.5 6.5.4	102
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	8	7	6.5 6.5.4	La filial de distribución del Grupo Enersis, no utiliza ni tiene influencia en la captación y utilización de los diferentes recursos hídricos del país.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	8.9	7	6.5 6.5.4	El 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	Las instalaciones de la filial de generación del Grupo Enersis que se encuentran adyacentes o estén ubicadas en áreas cercanas a áreas protegidas son: Centrales hidráulicas Abanico, El Toro, Antuco y Pangué. Por otra parte, su filial de distribución actúa como concesionaria en la mayoría de las comunas de la Región Metropolitana, en las que no existen áreas con alto valor en biodiversidad.
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	Las empresas del Grupo Enersis no generan impactos significativos sobre la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.
EU13	Comparación entre la biodiversidad de los hábitats afectados y la biodiversidad de los hábitats de desplazamiento.			-	Durante 2012, los proyectos de Endesa Chile no exigieron ningún tipo de compensación territorial en aquellos ecosistemas naturales donde está planificada la construcción de una central generadora.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	8	7	6.5 6.5.6	101
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	8	7	6.5 6.5.6	101

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
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	La filial de generación del Grupo Enersis, controla el acceso de personas en los predios donde están emplazadas, de modo de evitar la caza de animales y la corta de vegetación, y en general cuidar el hábitat natural. Para su filial de distribución, este indicador no aplica debido a la naturaleza de su negocio.
Emisiones, Vertidos y Residuos					
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	8	-	6.5 6.5.5	106
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	8	7	6.5 6.5.5	106
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	7,8,9	7	6.5 6.5.5	96, 105
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	8	7	6.5	Las filiales del Grupo Enersis no emiten sustancias destructoras al medio ambiente.
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	8	7	6.5	La filial de distribución del Grupo Enersis no genera NOx, SOx u otras emisiones significativas. Por otra parte Endesa Chile en el año 2012 emitió 6.699 toneladas de NOx; 11.529 toneladas de SO2; 980 toneladas de material particulado y 4.819.052 toneladas de CO2.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	8	7	6.5	La filial de distribución del Grupo Enersis sólo realiza vertimientos de aguas servidas a la red de alcantarillado. Por su parte, la filial de generación en el año 2012 realizó vertidos industriales que alcanzaron los 571,42 millones de m3 y los 0,04 millones de m3 de vertidos sanitarios.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	8	7	6.5 6.5.3	104
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	8	7	6.5	Al interior del Grupo Enersis los vertidos alcanzaron un volumen de 3,45 m3 de aceite para su filial de generación, mientras que su filial de distribución registró 522 litros de aceite de transformadores derramados en el año 2012.
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	El Grupo Enersis no importa, exporta o trata residuos que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea.
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	Ninguna de las instalaciones del Grupo Enersis afecta significativamente el valor de la biodiversidad de los recursos hídricos y hábitats relacionados, producto de las aguas de vertimiento y por las aguas de escorrentía.

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
Productos y Servicios					
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	7, 8, 9	7	6.5 6.5.4 6.6.6 6.7.5	102
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	8, 9	7	6.5 6.5.4 6.7.5	No aplica. El negocio del Grupo Enersis es la generación y distribución de energía eléctrica, 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.	8	-	6.5	Durante 2012, la filial de distribución del Grupo Enersis presentó un Recurso de Reposición por el sumario sanitario de 2011 contra Chilectra, a raíz de una inconsistencia en la gestión de residuos por parte de uno de sus contratistas. Sin embargo, al cierre del presente informe, la autoridad sanitaria no se ha pronunciado sobre este recurso. Por otro lado su filial de generación no registró multas ni sanciones no monetarias por 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	Las emisiones correspondientes a la actividad de transporte terrestre en la operación de la filial de distribución del Grupo Enersis, tanto para trabajadores como colaboradores, equivale a 6.785 tCO ₂ . Para la filial de generación este indicador no aplica debido a que no posee significancia en sus operaciones.
General					
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	7,8,9	-	6.5	Las inversiones y gastos ambientales alcanzaron en el año 2012 una cifra de \$1.324 millones para la filial de distribución y \$11.365.271 mil millones para la filial de generación.
Desempeño laboral					
DMA LA	Enfoque de gestión laboral				110
Empleo					
EU14	Procesos para asegurar la retención y la renovación de talentos.	-	-	-	113
EU15	Porcentaje de empleados con derecho a jubilarse en los próximos 5 y 10 años, desglosados por categoría de empleo y por región.	-	-	-	116
EU16	Políticas y requisitos relacionados con seguridad y salud de empleados y de contratistas y subcontratistas.	-	-	-	121
LA1	Colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región desglosado por sexo.	-	1 y 3	6.4 6.4.3	110
LA2	Número total de nuevos empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	6	1 y 3	6.4 6.4.3	111

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
EU17	Empleados contratistas y subcontratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento.	-	-	-	121
EU18	Contratistas y subcontratistas que han experimentado una capacitación relevante en temas de salud y de seguridad.	-	-	-	124
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por los principales emplazamientos operacionales.	6	1, 2, 4, 5, 6	6.4 6.4.3 6.4.4	115
LA15	Regreso al trabajo y retención promedio después del derecho paternal, por género.	-	-	-	Quince mujeres de Endesa Chile y seis de Chilectra usaron el permiso de post-natal en 2012. De éstas, diecinueve retornaron a sus puestos de trabajo en el periodo que comprende este informe.
Relaciones Empresa / Trabajadores					
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	1, 3	-	6.3.10 6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5	117
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	118
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	119
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo.	1	-	6.4 6.4.6	118, 119
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 6.4.5 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.8	120
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	1	5	6.4 6.4.6	119
Formación y Educación					
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y categoría de empleado.	-	3	6.4 6.4.7	113
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	113
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo.	-	3	6.4 6.4.7	115
Diversidad e igualdad de oportunidades					
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y desglosado de empleado por categoría de empleado de acuerdo al sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	1,6	3	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3	53
LA14	Relación entre salario base y remuneración de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por los principales emplazamientos operacionales.	1,6	3	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3 6.4.4	111
Derechos Humanos					
DMA HR	Enfoque de gestión relacionado con los derechos humanos				117

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
Prácticas de inversión y abastecimiento					
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión y contratos significativos que incluyan cláusulas de incorporación de los temas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	1,2,3,4,5,6	1 y 3	6.3 6.3.3 6.3.5 6.6.6	121 En 2012, de las 25 empresas contratistas de Endesa Chile, el 84% (21) representan contratos de inversión significativos y 29 de Chilectra. De estos contratos, el total incluyen cláusulas en materia de cumplimiento de DD.HH a través de la aceptación de condiciones generales de contratación.
HR2	Porcentaje de los principales proveedores, contratistas y otros socios comerciales que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	1,2,3,4,5,6	1	6.3 6.3.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	121 En 2012, el 84% de los principales proveedores y contratistas de Endesa Chile han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.
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.	1,2,3,4,5,6	-	6.3 6.3.5	En Endesa Chile se capacitaron 6 personas durante el año, sobre la aplicación del Convenio 169, con un total de 76 horas de formación. En Chilectra tres personas participaron en el seminario "Ética y Sustentabilidad- Los desafíos que se avecinan", con un total de 8 horas.
No discriminación					
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	1,2, 6	3	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.10 6.4.3	Durante 2012, Endesa Chile recibió una denuncia por parte de un trabajador propio de la compañía, la cual hacía alusión a un trabajo continuo, sin descanso, en una central de la compañía. Ante esto, se implementaron acciones para asegurar un adecuado cumplimiento de la legislación y de las resoluciones particulares existentes en cuanto a las horas de trabajo y descanso de los trabajadores.
Libertad de asociación y convenios colectivos					
HR5	Principales operaciones y proveedores en los que el derecho a libertad de asociación y negociación colectiva puedan ser violados y/o correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	1, 2, 3	-	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.8 6.3.10 6.4.3 6.4.5	117
Explotación infantil					
HR6	Principales operaciones y proveedores que hayan sido identificados como de riesgo significativo de trabajo infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil.	1, 2, 5	2	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	No hay operaciones en las que existan riesgos de desarrollar trabajo infantil o jóvenes trabajadores expuestos a trabajos forzados. Además, el Grupo Enersis apoya los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, entre los cuales se encuentra la abolición del trabajo infantil.

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
Trabajos forzados					
HR7	Principales operaciones y proveedores que hayan sido identificados como de riesgo significativo de ser origen de incidentes de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y no consentido.	1, 2, 4	3	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	No se identifican operaciones que consideren riesgos que generen situaciones de trabajo forzado.
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, 2	-	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	El personal de seguridad propio con que cuentan Endesa Chile y Chilectra es de tres personas, Ellos han sido formados en temas de derechos humanos, cada dos años tienen cursos de reentrenamiento sobre las mismas materias. El personal de seguridad subcontratado, al igual que el resto de subcontratistas que operan en la compañía, se somete a todas las regulaciones vigentes explicitadas en las bases generales de contratos.
Derechos de los indígenas					
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	1, 2	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 durante el 2012.
Evaluación					
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujeto de revisiones de derechos humanos y/o evaluaciones de impacto.	-	-	-	El total de las operaciones han sido sujetas de revisión en relación a temas de derechos humanos.
Remediación					
HR11	Número de quejas relacionadas a los derechos humanos que han sido clasificadas, dirigidas y resueltas a través de los mecanismos de queja.	-	-	-	No hay registro de quejas Relacionadas con los derechos humanos durante 2012.
Sociedad					
DMA SO	Enfoque de gestión relacionado con la sociedad	-	-	6.2 6.6 6.8	128
Comunidad					
SO1	Porcentaje de operaciones con programas implementados a través de acuerdos con la comunidad, evaluaciones de impacto y desarrollo de programas.	1	1 al 8	6.3.9 6.6.7 6.8 6.8.5 6.8.7	130
SO9	Operaciones con significativos impactos negativos actuales o potenciales en las comunidades locales.	-	-	-	130
SO10	Medidas de prevención y mitigación implementados en operaciones con significativos impactos negativos actuales o potenciales en la comunidades locales.	-	-	-	130
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.	-	-	-	130
EU20	Acercamiento para gestionar los impactos de desplazamientos (residentes locales).	-	-	-	129

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
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.	-	-	-	En 2012, Endesa Chile, completó la relocalización de las familias vecinas a la segunda unidad de la central térmica Bocamina. En total, 106, familias fueron reubicadas totalizando 425 personas, y con ello, se completan 430 familias relocalizadas desde el inicio de los trabajos en 2008.
Desastres, emergencia y planes de respuesta					
EU21	Medidas de la planificación de contingencia, plan de manejo de desastres o emergencias y programas de entrenamiento, y planes de recuperación y restauración.	-	-	-	87
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	61
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	10	-	6.6 6.6.3	61
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	10	-	6.6 6.6.3	60
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	48, 60
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	10	-	6.6 6.6.4	60
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 6.6.5	61
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	61
Responsabilidad sobre productos					
DMA PR	Enfoque de gestión relacionado con la responsabilidad de los productos	-	-	6.2 6.6 6.7	61
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.	-	-	-	130
Entrega 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	-	-	-	131, 132
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 6.3.9	Chilectra elaboró en 2012 un Plan de Mediciones de Ruido y Vibraciones 2013 – 2015.

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
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	-	6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5	Ninguna empresa del Grupo Enersis presenta incidentes referente a impactos en la seguridad y salud del cliente durante el año 2012.
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.	-	-	-	63, 124
Etiquetado de los productos y servicios					
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	Chilectra dispone en todas sus oficinas comerciales los precios de los servicios no consistentes en suministros de energía, asociados a la distribución eléctrica, tal como lo exige el decreto número 197 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción; Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción. Las características del servicio que presta Endesa Chile se encuentran definidas por el Decreto con Fuerza de Ley (DFL) N°4 de 2007 (texto refundido). Del mismo modo, la compañía se vincula con la operación técnica económica del sistema, a cargo del Centro de Despacho Económico de Carga (CDEC).
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	El Grupo Enersis 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 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9	84
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, el 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	El 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

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
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	Durante 2012 en Chilectra se recibieron 8 reclamos por violación de la privacidad o fuga de datos personales de clientes.
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	61
Acceso					
EU26	Porcentaje de la población no servida dentro de las áreas de servicios.	-	-	-	Se estima que el porcentaje de la población no servida dentro del área de concesión de Chilectra es de 0,11% sobre el total de clientes.
EU27	Número de las desconexiones residenciales por el no pago, desglosados por la duración de la desconexión y régimen regulatorio.	-	-	-	Durante 2012 se incrementó el número de cortes de suministro en un 32,2% respecto al año anterior. Un 81,5% de los clientes pagaron en menos de 48 horas, acumulando un 89,4% que cancelaron siete días después del corte.
EU28	Frecuencia de la interrupción de la energía	-	-	-	86
EU29	Duración media de la interrupción de la energía.	-	-	-	86
EU30	Factor promedio de la disponibilidad de la planta por fuente de energía y por régimen regulatorio.	-	-	-	35

Este Informe de Sostenibilidad ha sido elaborado para conocimiento y difusión a todas las partes interesadas.

Para antecedentes sobre este informe, puede contactarse con:

Juan Pablo Larraín M.

Gerente de Comunicación

Fono: (562) 2675 2746

E-mail: informaciones@enersis.cl

Edificio Corporativo:

Santa Rosa 76, Santiago de Chile.

www.enersis.cl



Una empresa del Grupo Enel

Gerencia de Comunicación
Santa Rosa 76
Santiago, Chile
Tel (56 2) 2353 4400
www.enersis.cl