

Informe de Sostenibilidad



Informe de Sostenibilidad
Chilectra

2013

chilectra

Tabla Nivel de Aplicación GRI

NIVEL DE APLICACIÓN DEL INFORME *						
	C	C+	B	B+	A	A+
Información sobre el perfil según la G3.1	Reportar sobre: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	Verificación Externa del Informe de Sostenibilidad	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Verificación Externa del Informe de Sostenibilidad	Los mismos requisitos que para el Nivel B	Verificación Externa del Informe de Sostenibilidad
Información sobre el enfoque de gestión según la G3.1	No es necesario.		Información sobre el enfoque de la gestión para cada categoría de indicador.		Información sobre el enfoque de la dirección para cada categoría de indicador.	
Indicadores de desempeño según la G3.1 e Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.		Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre Productos.		Informa sobre cada indicador central G3.1 y sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador b) explicando el motivo de su omisión.	
(*) Chilectra, en su Informe de Sostenibilidad 2013, obtuvo el máximo nivel de aplicación de GRI, A+. Para mayor información ver Anexo V.						

Informe de Sostenibilidad 2013

Índice

Historia de Chilectra	4
Cifras e hitos destacados 2013	6
Cumplimiento de Compromisos	8
Mensaje del Gerente General	12
Introducción	16
Perfil de Chilectra	26
Buen Gobierno y comportamiento ético	44
Creación de valor y rentabilidad	58
Modernidad, cercanía y calidad de vida	70
Innovación y eficiencia energética	88
Protección del entorno	114
Nuestra Gente	126
Desarrollo de las sociedades en las que operamos	150
Anexos	170
I. Información complementaria	171
II. Principios Rectores del GRI	177
III. Tabla de contenidos GRI	178
IV. Informes de verificación externa	191
V. Declaración de control de nivel de aplicación GRI	199



Historia Chilectra

1921

Se crea Chilectra Ltda. (Compañía Chilena de Electricidad), al fusionarse Chilean Electric Tramway and Light Company con la Compañía Nacional de Fuerza Eléctrica.



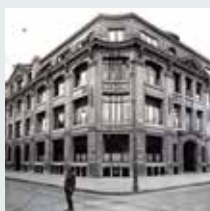
1931

Chilectra comienza a dar sus primeros pasos, con una sucursal en calle Santo Domingo esquina San Antonio, en el centro de Santiago.



1936

La compañía ya cuenta con 121.946 clientes.



1959

Debido a una fuerte sequía se crea "Chispita", con el objetivo es aconsejar a la población del país sobre el buen uso de la energía.

1968

Chilectra hace un esfuerzo al incorporar nuevas tecnologías, y por este motivo adquiere un computador IBM, capaz de realizar 1.000 operaciones aritméticas por segundo.



1970 - 71

En este año Chilectra es nacionalizada al autorizarse a CORFO la compra de sus acciones y bienes. Al año siguiente pasa a ser Chilectra S.A.

1975

Chilectra realiza una importante labor para que el metro comience a funcionar, entre las estaciones Moneda y San Pablo.

1980

En este año la compañía realiza un cambio paulatino de los postes de distribución de madera a concreto.



1981

CORFO comienza la privatización de la compañía y la subdivide en tres filiales: Chilectra Metropolitana S.A., Chilectra Quinta Región y Chilectra Generación.

1983 - 87

En este periodo se realiza el proceso de privatización de la compañía.

1990

Comienza la emblemática campaña "Volantín Seguro", que tiene como objetivo evitar accidentes en Fiestas Patrias.



1993

Se da inicio al "Programa de Iluminación de Multicanchas". A la fecha se han iluminado 168 multicanchas.

2001

Chilectra inaugura su página web.



2002

Comienza la "Copa Chilectra", torneo de fútbol infantil. El equipo ganador juega contra el Real Madrid.

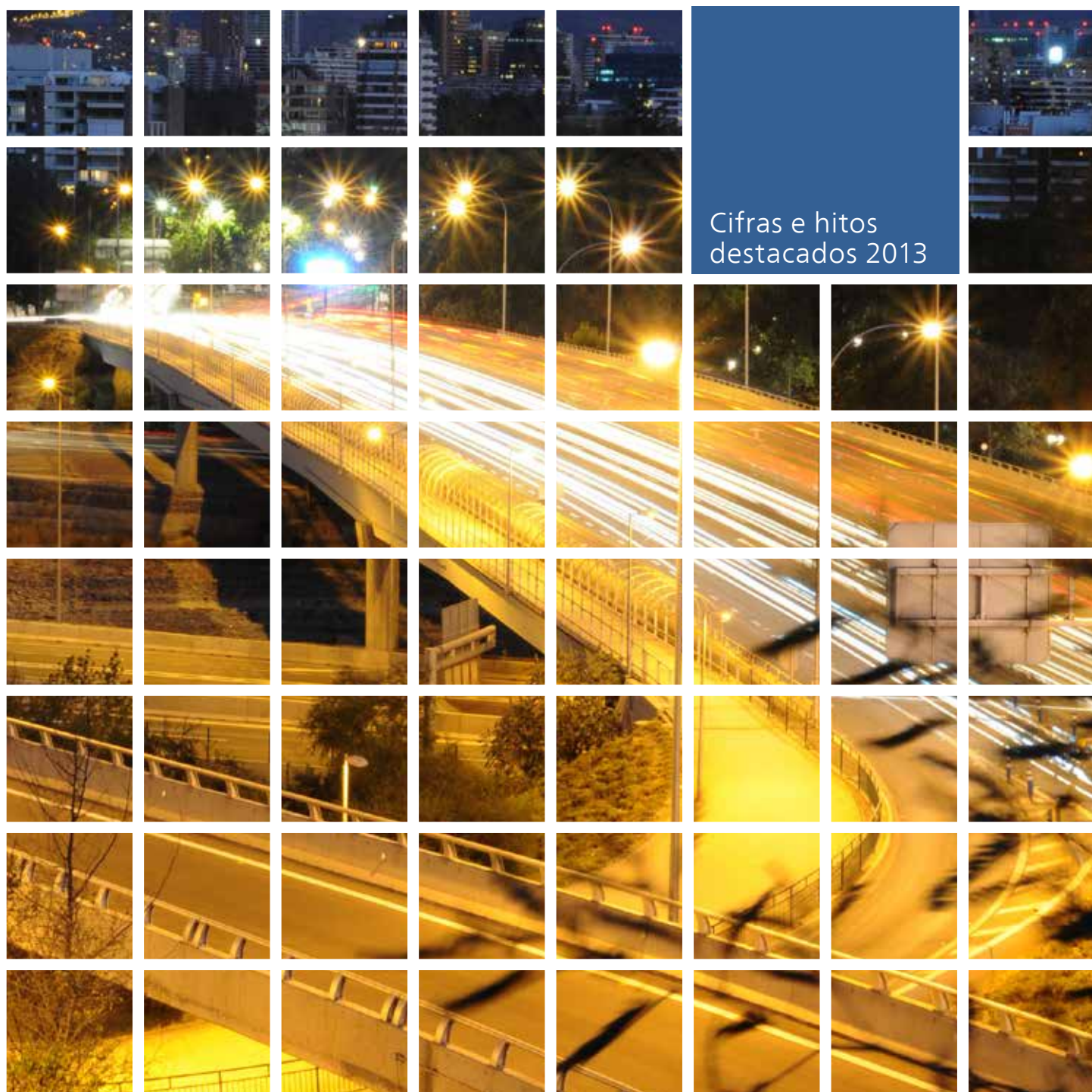


2008

Comienza "Cine Chilectra", que es un ciclo gratuito de cine llevado a cabo durante el verano en la multicanchas iluminadas por la empresa.

2013

La compañía cuenta con 1.693.948 clientes y su gestión ha sido reconocida a través de distintos premios obtenidos.



745
trabajadores.

1.693.948
Clientes.

**Nuestros pilares
estratégicos:**
Crecimiento, Vínculo
emocional con el
cliente y Excelencia
Operativa.

15.152 GWh
suministrados a
nuestros clientes.

15%
más de ingresos que
en 2012.

Obtuvimos el
**Segundo lugar en
el Ranking
Nacional de RSE** de
PROhumana.

Contamos con
una nueva
Política sobre
**Derechos
Humanos.**

Adoptamos Buenas
Prácticas de Gobierno
Corporativo, de
acuerdo a lo
establecido por la
SVS.

Certificamos el
Modelo de
Prevención
de Riesgos Penales.

Fuimos reconocidos
en el puesto **35**
del ranking
**Great Place
to Work.**

Implementamos
nuestra
**segunda
Oficina
Móvil.**

Se puso en marcha
**Smartcity
Santiago.**

14 nuevos puntos
de **EcoChilectra
móvil.**

Nos certificamos
como **empresa
familiarmente
responsable.**

Obtuvimos el **Sello
de Eficiencia
Energética** del
Ministerio de
Energía.

Recibimos el Premio
**"Buen Ciudadano
Empresarial"**,
mención Asociatividad
para el programa
Cátedra Chilectra.

Fuimos destacados
con el primer lugar
del Ranking de
**Culturas Creativas
Corporativas** de la
UDD y MMC
Consultores.

Publicamos los
**Cuadernos
del
Consumidor.**

21.277 horas
de formación a
contratistas.

Recertificamos
nuestro
**Sistema de
Gestión
Ambiental.**

Cumplimiento de Compromisos



Desafío Cumplido



Desafío no Cumplido



Desafío Parcialmente Cumplido

Compromiso con	Compromiso adoptado	Nivel de cumplimiento	Referencia en el informe	Desafío 2014
Buen gobierno y el comportamiento ético	Aprobación de la política de Derechos Humanos.		31	Desarrollar un curso online sobre Ética.
	Difusión del Código Ético.		52 y 54	Realizar charla sobre el proceso de subcontratación, en el contexto del cumplimiento de la Ley de Subcontratación.
	Difusión del Canal Ético.		54 y 55	
Creación de valor y la rentabilidad	No establecido	No aplica	-	Revisar y establecer planes de acción en procesos de reporte y comunicación hacia los accionistas e inversionistas en general.
			-	Seguimiento, control y soporte hacia el área de negocios respecto de la ejecución presupuestaria y de inversiones.
Modernidad, cercanía y calidad de vida	Herramienta más eficiente y efectiva de correos con clientes.		73 y 82	Mantener la entrega de suministro a clientes de forma oportuna, minimizando el impacto en los indicadores de calidad.
	Renovar certificación ISO 9000.		121	
	Estabilizar la situación en Contact Center (segundo proveedor).		79 y 80	Contratación de un segundo proveedor
	Segunda etapa de Experiencia Chilectra, formalizar esto en todos los procesos alcanzados.		79 y 82	Implementación tecnológica. Lograr entender cuáles son las tendencias tecnológicas que se aplica, compatibles para Chilectra
	Instalar 100 equipos más de telemando en la red.		112	Continuar con el avance hacia red inteligente a través de la incorporación de tecnología relacionada con equipos de telecomando y auto-reconfiguración.

Compromiso con	Compromiso adoptado	Nivel de cumplimiento	Referencia en el informe	Desafío 2014
Innovación y eficiencia energética	Superar los \$500 millones en margen y ahorro en proyectos de innovación.		97	Inauguración Smartcity Santiago.
	Escalar cuatro proyectos de alto impacto que hayan pasado por el proceso de innovación.		97	Multiplicar el impacto de los proyectos de innovación.
	Comercializar 10 proyectos de Ecoenergías.		103	
	Ofrecer tarifas flexibles a los clientes del Piloto de Medidores Inteligentes, además que sus lecturas horarias puedan ser vistas a través de www.chilectra.cl.		100, 101 y 112	Monitorear el uso y percepción, por parte de los clientes, del nuevo servicio de la plataforma web.
Protección del entorno	Renovar certificación ISO 14001.		121	Gestión de los transformadores de distribución, desde su compra hasta su disposición como residuos.
	Retiro de pasivos ambientales en cinco subestaciones (equipos en desuso y materiales sobrantes).		118	
	Implementar 15 nuevos puntos móviles de Ecochilectra.		119	Enfrentar el nuevo reglamento ambiental con los proyectos que se presentarán en 2014
	Construcción de un foso separador de aceite en una subestación.		118	Anticiparse a las nuevas inquietudes socioambientales

Compromiso con	Compromiso adoptado	Nivel de cumplimiento	Referencia en el informe	Desafío 2014
Nuestra Gente	Renovar certificación OHSAS 18001.		121	Aplicar encuesta corporativa local para evaluar resultados y programas de desarrollo laboral y profesional.
	Tolerancia Cero contra Accidentes.	 Chilectra tuvo que lamentar la muerte de un trabajador contratista.	80, 141, 142 y 143	Fortalecer trabajo en seguridad de los trabajadores, avanzando hacia la meta de cero daño
	Mantener la certificación como empresa familiarmente responsable (EFR).		130	Mantener certificación como Empresa Familiarmente Responsable y participar en instancias externas relacionadas.
				Profundizar y extender programas relacionados con la mejora del clima laboral.
				Fortalecer los programas de movilidad interna, tanto nacionales como internacionales.
Desarrollo de las sociedades en las que operamos	Evaluar el impacto en cinco de nuestros programas sociales.		150	Continuar en la senda del liderazgo como empresa socialmente responsable y comprometida con las comunidades.
				Desarrollar un acercamiento con las comunidades aledañas a los proyectos e instalaciones de la compañía respecto de las reales implicaciones y beneficios de los proyectos energéticos.
				Continuar evaluando los impactos de los programas e iniciativas y para tomar medidas estratégicas en todos los ámbitos.



Mensaje del Gerente General

Estimados lectores:

Es motivo de orgullo poner a disposición de nuestros clientes el Informe de Sostenibilidad 2013 de Chilectra, herramienta que constituye un canal de comunicación y transparencia respecto del quehacer diario de la compañía en materia de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa.

Este Informe está destinado a reportar la gestión y resultados anuales del trabajo de Chilectra para llevar a la práctica los lineamientos de la Política de Sostenibilidad que asume la empresa en todas sus actividades.

El ejercicio de esta responsabilidad es coherente con nuestra adhesión voluntaria al Pacto Global de Naciones Unidas, cumpliendo así con sus Diez Principios asociados, en relación a aspectos fundamentales de la sostenibilidad. Lo anterior nos lleva a una búsqueda permanente de la excelencia económica, social y ambiental, considerando el fortalecimiento de los vínculos de comunicación y confianza entre Chilectra y sus distintas audiencias.

El ejercicio del buen gobierno corporativo, junto con el comportamiento ético, son requisitos básicos para aspirar a convertirnos en la mejor empresa de servicios de Chile. Es por esto que en 2013, Chilectra contribuyó activamente al proceso de certificación del Modelo de Prevención de Riesgos Penales del Grupo Enersis, por parte de la empresa ICR, a lo cual se sumó la extensión de las actividades de formación ética y el avance en la adopción de buenas prácticas de gobierno corporativo.

En cuanto al estricto cumplimiento de la legislación vigente en la industria, Chilectra participó en 2013 en los procesos de fijación tarifaria, en los cuales quedó de manifiesto el esfuerzo de la compañía por contribuir a alcanzar la máxima eficiencia en nuestro servicio.

A su vez, la ejecución del Plan de Inversiones 2013 constituyó un aporte a la estrategia de crecimiento y rentabilidad. La eficacia de la inversión realizada, se reflejó en que Chilectra alcanzó en 2013 un ingreso total por negocios de \$1.171.370 millones, cifra 15% mayor a la registrada al año anterior. En este sentido, el resultado neto de la compañía al 31 de diciembre de 2013 se ubicó en \$234.871 millones, lo que representa un aumento de 28,7% respecto de 2012.

Este avance en los resultados financieros está directamente relacionado con nuestro compromiso de fortalecer el “vínculo emocional con el cliente”, el cual responde al esfuerzo por satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, mediante una comunicación cercana que genere respuestas oportunas, efectivas e innovadoras.

Durante 2013, a partir del diseño e implementación de diferentes planes de acción, enfocados en la calidad de servicio, atención a clientes y mejora de procesos, los indicadores de Satisfacción de los distintos segmentos de clientes, aumentaron positivamente.

Esta búsqueda se apoya en el rol clave que juega la implementación de una cultura de Innovación al interior de la compañía, que buscamos traspasar –a través de la elaboración de productos y servicios de valor añadido- tanto

a nuestros clientes como la sociedad en general. En 2013, el programa "CreaChilectra" permitió la selección de once proyectos de excelencia operacional y nuevos negocios propuestos por nuestros trabajadores y que están recibiendo soporte y recursos financieros para su concreción.

Uno de los proyectos emblemáticos, es el inicio de la marcha blanca de Smartcity Santiago, el primer prototipo de ciudad inteligente de Chile, que Chilectra está desarrollando en el Parque de Negocios Ciudad Empresarial, en la comuna de Huechuraba. Este proyecto nos ubica a la vanguardia en la aplicación de la innovación y eficiencia energética al servicio de soluciones tecnológicas que mejoran sustancialmente la calidad de vida de las personas y comunidades.

Fruto de este trabajo, Chilectra lideró la primera versión del Ranking de Culturas Creativas Corporativas (C3-2013) impulsado por la Universidad del Desarrollo (UDD) y MMC Consultores, reconocimiento que premia el esfuerzo en el desarrollo de una cultura corporativa de innovación al interior de la compañía. Complementariamente, en 2013 Chilectra fue distinguida con el Sello Eficiencia Energética que otorga el Ministerio de Energía, por promover la eficiencia energética entre sus clientes y por la implementación de exitosas políticas, tales como la reducción de pérdidas de energía y la disminución de consumos en sus instalaciones.

Avances y logros como éstos, tienen como factor común la dedicación y esfuerzo de nuestros trabajadores, cuyo compromiso es clave para el crecimiento y sostenibilidad de Chilectra. Para garantizar esta contribución, la compañía



busca mantener los máximos estándares de calidad en los lugares de trabajo, considerando tanto el personal propio como el de nuestros proveedores y contratistas.

Ratificando este compromiso, en 2013 Chilectra logró la certificación como "Empresa Familiarmente Responsable" a partir de la norma internacional efr 1000-1 (edición 3), la cual permite adoptar un sistema de gestión y mejora continua en los ámbitos de conciliación, calidad del empleo, flexibilidad laboral, apoyo a la familia, desarrollo y competencia profesional e igualdad de oportunidades.

Este trabajo constante y sistemático, también se reflejó en los puestos destacados que ocupó Chilectra en las versiones 2013 de los ranking de RSE de Fundación PROhumana, Great Place to Work Chile, y "Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan" de Fundación Chile Unido y Diario El Mercurio. Adicionalmente, el Consejo Nacional de Seguridad (CNS), distinguió la gestión de la compañía en materia de seguridad y prevención de riesgos, la cual tiene como eje principal el Plan de Tolerancia Cero contra los Accidentes Laborales.

Desde la perspectiva social, durante 2013 Chilectra fortaleció su contribución al crecimiento y calidad de vida de las comunidades donde presta servicio.

Por ello, hemos determinado que la educación sea el foco central de nuestra vinculación con las comunidades, lo cual además contempla iniciativas de carácter cultural, recreacional y deportivo, que contribuyan a la recuperación de espacios públicos para la convivencia comunitaria.

Durante 2013, el programa “Cátedra Chilectra” continuó favoreciendo la empleabilidad de estudiantes de la especialidad de electricidad de liceos técnico-profesionales, logrando entregar apoyo a más de 500 jóvenes desde que esta iniciativa se puso en marcha. La Cámara Chileno-Norteamericana de Comercio (AmCham), valoró y distinguió a la compañía con su tradicional premio “Buen Ciudadano Empresarial”, por la contribución pública y social de la Cátedra Chilectra.

El trabajo comunitario desarrollado, a través del programa “Chilectra en tu Barrio”, contó en 2013 con la participación de 42.130 personas, lo cual permitió fortalecer la colaboración con distintas organizaciones vecinales y locales en temáticas, tales como educación para el consumo responsable, prevención de riesgos, emergencias y atención directa a clientes, entre otras.

El trabajo en terreno con las comunidades nos ha permitido difundir las actividades del Consejo Consultivo del Consumidor de Chilectra, instancia integrada por asociaciones de consumidores y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Esta iniciativa propició en 2013 la elaboración de los “Cuadernos del Consumidor”, una serie de tres publicaciones que abordan los temas de consumo informado y responsable, administración de finanzas personales y derechos y deberes de los clientes.

En el período correspondiente a este reporte, también dimos continuidad al desarrollo de programas y campañas de larga trayectoria como la Copa Chilectra, Cine Chilectra, Navidad Segura y Volantín Seguro. En el caso de los proyectos de recuperación de espacios públicos, en 2013 se destacó la implementación de iluminación en tres nuevas multicanchas de uso comunitario.

Además, la comuna de La Florida se incorporó al circuito del programa EcoChilectra Móvil, a través de 14 puntos de recolección de material para reciclaje, lo cual implica que más de 100 mil familias que habitan en la zona pueden acceder a descuentos en sus cuentas de luz.

Considerando nuestros procesos y operaciones, Chilectra logró en 2013 la recertificación de su sistema de gestión ambiental, a partir del estándar internacional ISO 14.001. De

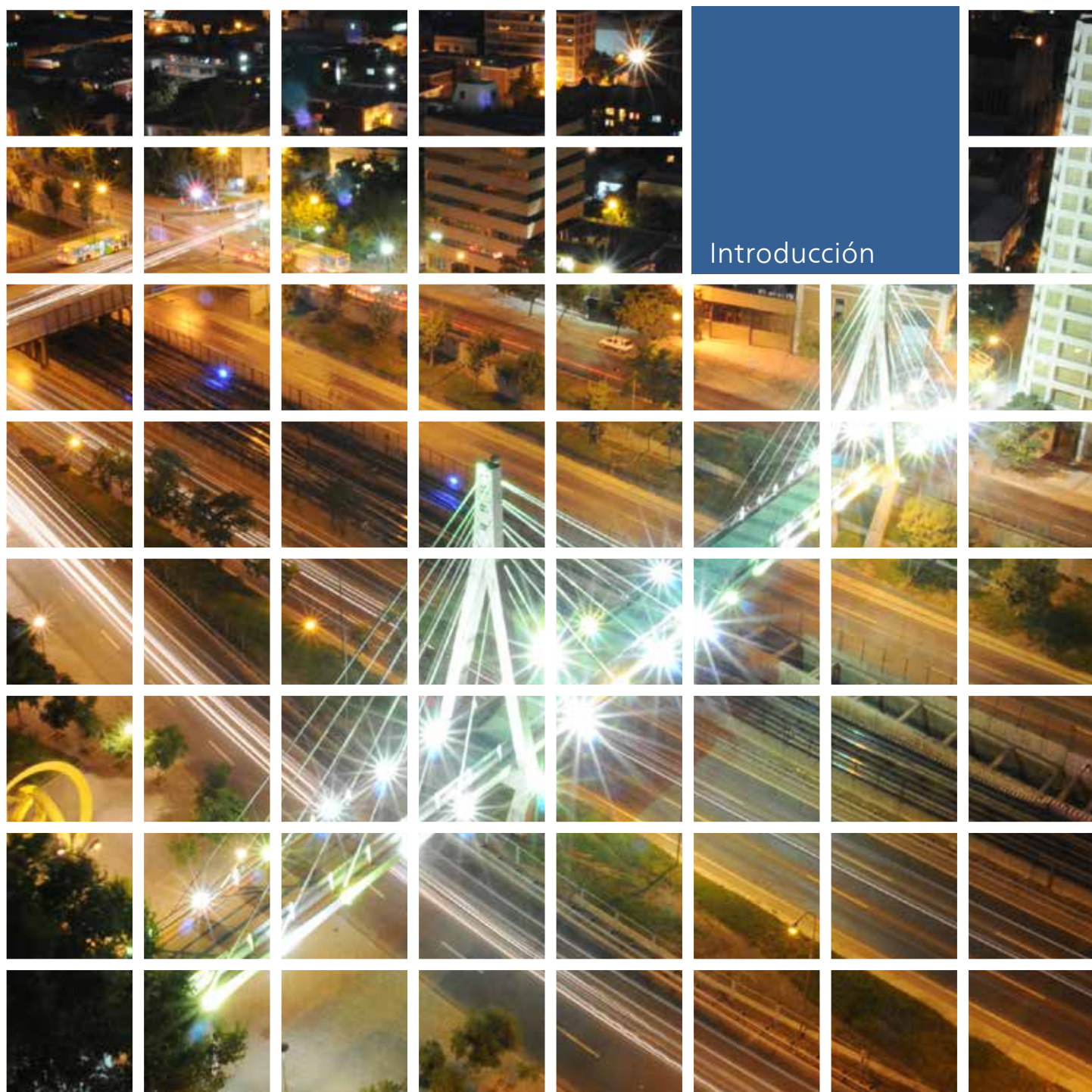
esta manera, la compañía sigue fortaleciendo sus programas de evaluación e incorporación de medidas preventivas para evitar y/o mitigar los posibles impactos que nuestras actividades puedan generar.

Como podrán apreciar en los distintos capítulos de este reporte, el enfoque de sostenibilidad que Chilectra ha asumido se aplica transversalmente en todo nuestro quehacer como compañía, lo cual nos exige asumir nuevos desafíos. En ese sentido, debemos buscar respuestas innovadoras y altamente efectivas a las necesidades y demandas de nuestros clientes, teniendo en cuenta, que para el 2014, nos encontraremos con un escenario económico, social y ambiental muy dinámico.

Afectuosamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'C' followed by 'Fm' and a long, sweeping underline.

Cristián Fierro Montes
Gerente General



Alcance

[3.2] [3.3] Por décimo año consecutivo, Chilectra publica su Informe de Sostenibilidad, un ejercicio de transparencia con los grupos de interés, a quienes comunica su gestión anual de los ámbitos económico, social y ambiental.

[3.1] Chilectra forma parte del grupo energético internacional Enel, con el cual está relacionada en su propiedad a través de su sociedad matriz Enersis. El presente documento da cuenta del desempeño de la compañía alineado con las directrices corporativas de Sostenibilidad, considerando el período entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013.

Los contenidos del documento se ajustan a los requerimientos de la guía del Global Reporting Initiative (en adelante, GRI) en su versión G3.1, y a los parámetros exigidos por el Suplemento de la Industria Eléctrica (EUSS) de la misma entidad. Junto con lo anterior, incluye indicadores informados en años anteriores para dar cumplimiento al Principio de Comparabilidad exigido por el GRI para este tipo de procesos.

[3.12] Adicionalmente, en el desarrollo de las distintas etapas de este reporte se consideraron las siguientes directrices de alcance internacional, las cuales están referenciadas en la Tabla GRI junto a cada indicador, ubicada en el [Anexo III](#).

- **Los Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas¹** : Chilectra, desde 2004, adhiere a esta iniciativa, por lo que este documento corresponde a su quinta Comunicación de Progreso (CoP).

- **Los Objetivos de Desarrollo del Milenio² (ODM)** : Chilectra asume los objetivos de la Declaración del Milenio y busca colaborar con la consecución de ellos.

- **ISO 26000 – Guía de Responsabilidad Social:** El presente informe sigue los lineamientos de la Guía de Responsabilidad ISO 26000. En el índice GRI ubicado en la sección Anexos en la página 188, se indica la forma en que se responde a los asuntos y temas de esta guía.

[2.3] [2.4] [2.8] [3.6] [3.8] [3.9] Como límites de alcance y cobertura, se establece que este Informe de Sostenibilidad incorpora indicadores de gestión de Chilectra en las 33 comunas de la Región Metropolitana que comprenden su zona de concesión -cuya sede principal se encuentra en la ciudad de Santiago- y también sus filiales en Chile: Luz Andes Ltda., Empresa Eléctrica Colina Ltda. y Chilectra Inversud S.A. En los casos en que se reporta información que no corresponde a todas las filiales antes mencionadas, se incluye una breve explicación indicando el alcance de la información reportada.

[2.4] [3.6] [3.7] Para los datos y cálculos técnicos, al igual que en el informe anterior, se utilizaron procedimientos reconocidos por la normativa nacional y alineados con los estándares aceptados por la comunidad internacional. En los casos en que se han hecho variaciones en la metodología del cálculo, las precisiones se detallan al interior del Informe.

[3.7] [3.10] [3.11] Cabe mencionar que en el presente informe no se integran indicadores de gestión de las filiales de Chilectra en Argentina, Colombia, Brasil y Perú, ya que éstas elaboran sus propios informes cuyos contenidos son abordados en el reporte consolidado de Enersis. No obstante lo anterior, se incluye un apartado con datos macro de distribución en Sudamérica.

¹ <http://www.unglobalcompact.org/>.

² http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/pdf/MDG_Report_2010_SP.pdf.

Verificación externa

[3.13] Para el presente Informe de Sostenibilidad, Chilectra se sometió voluntariamente a dos verificaciones externas. Esto, con el fin de ser más transparentes y garantizar mayor exhaustividad en la gestión de la sostenibilidad difundida a sus distintos públicos de interés.

Proceso de verificación Panel Ciudadano

La verificación realizada por Casa de la Paz (www.casadelapaz.cl) es efectuada por sexto año consecutivo a través del diseño y la facilitación de un Panel Ciudadano que verificó los aspectos sociales y ambientales del Informe de Sostenibilidad 2013, a través de su representante, Ximena Abogabir (xabogabir@casadelapaz.cl). En esta oportunidad el Panel fue integrado por Luis Eduardo Bresciani, Director del Magister en Proyecto Urbano de la Facultad de Arquitectura PUC (lbrescil@uc.cl); Paola Bugueño, Sub-Gerente de Recursos Humanos de Mimagen (paola@mimagen.com); Carolina Dell'Oro, Directora Socia de la Consultora Concilia (embalse1@manquehue.net); y Juan Trímboli, Director Consumers International Oficina para América Latina y El Caribe (jtrimboli@consumidoresint.org).

El proceso de verificación consistió en el análisis del informe 2012 desde el punto de vista de la sociedad civil, complementando con la revisión de documentos, entrevistas y visitas a terreno por parte de los integrantes del Panel. Es así como el Panel destacó aspectos de lo informado en 2012 y entregó recomendaciones para la elaboración de la versión 2013 del Informe, culminando el proceso con el Informe de verificación externa (ver detalle en el [Anexo IV](#)).



Proceso de verificación de Ernst&Young (EY)

Por primera vez el Informe de Sostenibilidad de Chilectra fue sometido a una verificación externa por parte de una empresa auditora, en este caso, Ernst&Young (EY). Este proceso se basó en la revisión de evidencia documental y el estudio de las operaciones y controles relacionados con la generación de la información y los datos correspondientes. Las conclusiones de esta verificación externa se presentan en la sección Anexos, página 201.

Por sexto año consecutivo, la compañía obtuvo el nivel de aplicación "A+" por el Global Reporting Initiative. Esta calificación es recibida gracias al compromiso explícito de Chilectra con la sostenibilidad, demostrada con una doble verificación externa, sumado a la experiencia pionera en Chile de una verificación realizada por un Panel Ciudadano de Verificación.

Estudio de materialidad

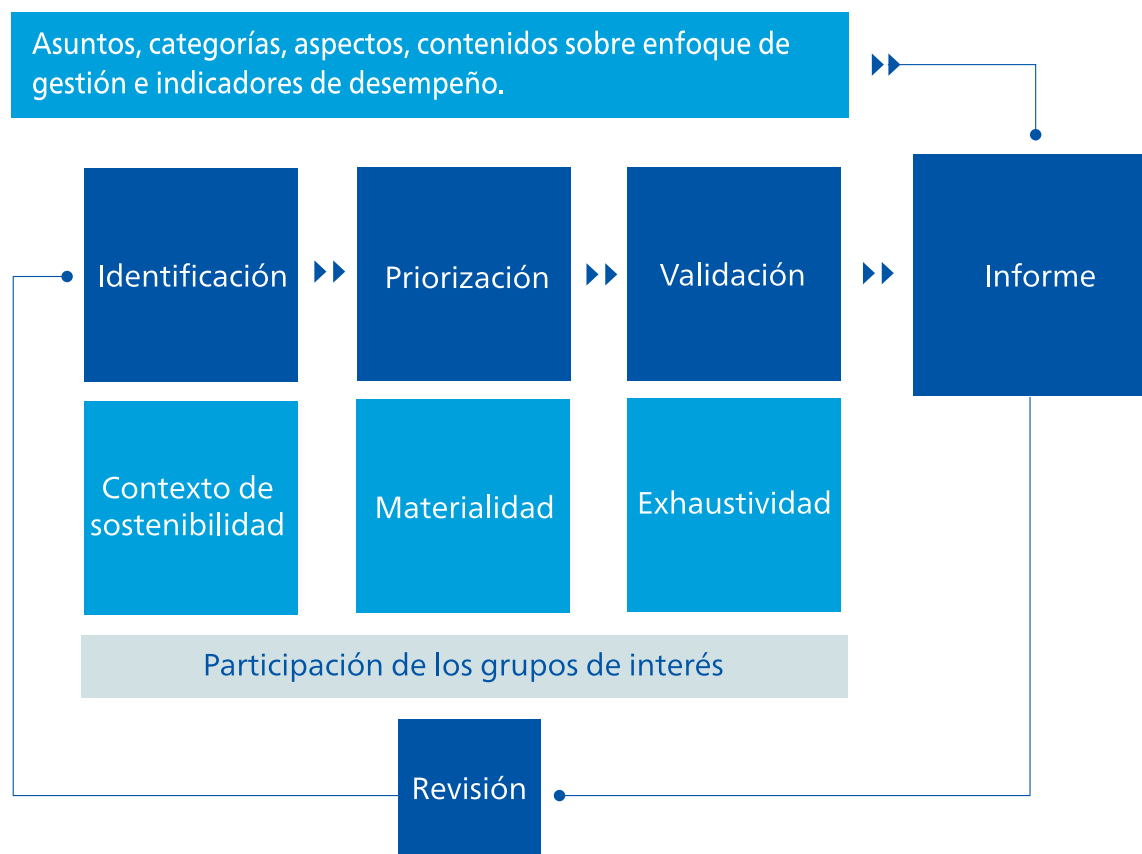
[3.5] La determinación de la materialidad es un proceso que busca establecer vínculos entre las distintas dimensiones de la sostenibilidad, para generar un acercamiento hacia los aspectos que son considerados como prioritarios por los distintos grupos de interés relacionados directa o indirectamente con Chilectra.

La identificación de los temas materiales para el presente informe fue realizada en función de los asuntos estratégicos de sostenibilidad que Chilectra gestiona.

El análisis se realizó a partir de una revisión inicial de información secundaria y de los temas identificados por el Panel Ciudadano –que verifica el Informe-, luego de la revisión del reporte 2012. Los temas fueron priorizados a través de un taller con los gerentes de primera línea de Chilectra y finalmente validados por la Gerencia de Comunicación.

El proceso de materialidad se organizó de acuerdo a la metodología recomendada por el GRI, la que a su vez toma en cuenta una serie de principios básicos para reportar junto con la participación transversal de los grupos de interés, lo cual se muestra en la siguiente estructura:

Diagrama de Materialidad



A continuación, se describen las etapas que permitieron identificar los temas más significativos en el marco del desarrollo y elaboración del Informe de Sostenibilidad de Chilectra 2013:

Identificación

El objetivo de la identificación es elaborar una lista de asuntos relevantes preseleccionados que deben evaluarse para determinar si se van a incluir en el informe de sostenibilidad. Esta etapa se realizó a través de la revisión de fuentes secundarias e información disponible generada por los grupos de interés. La documentación analizada se presenta a continuación:

Expectativas de los stakeholders

- Stakeholder Engagement 2012.
- Feedback de la participación en el estudio Great Place to Work.
- Encuesta global de clima organizacional.
- Informe de feedback Ranking Nacional de RSE de Prohumana.
- Resultados de estudio de materialidad de Enel.

Documentos internos revisados

- Notas de Intranet.
- Revista corporativa Actualidad Endesa.
- Información levantada en la jornada corporativa de alineamiento estratégico.
- Matriz de riesgos corporativos.
- Informe de Sostenibilidad 2012.
- Temas materiales de 2012.
- Informe de verificación 2012, Panel Ciudadano.
- Plan de Sostenibilidad de Enel.

Documentos externos

- The Sustainability Yearbook 2013. Sustainable Asset Management (SAM) y KPMG.
- Sustainability Topics for Sector, GRI: Listado de temas relevantes por sector.

Revisión de prensa escrita

- Diario El Mercurio.
- Diario La Tercera.
- Diario Estrategia.
- Diario Financiero.

Priorización

La priorización considera examinar todos los asuntos identificados que podrían incluirse en el Informe de Sostenibilidad, evaluar qué asuntos son materiales y decidir qué nivel de cobertura y detalle se les asignará.

Para llevar a cabo este proceso se generó una reunión extraordinaria del Comité de Gerentes de Chilectra. En esta instancia fueron presentados los temas identificados en la fase 1, los cuales fueron calificados en orden de importancia en una escala de 1 a 7, separados por ámbito de gestión. Los temas con mayor calificación fueron definidos como prioritarios para la compañía y son abordados con mayor profundidad en el presente informe.

Los participantes en esta instancia fueron:

- Gerente General.
- Gerente Técnico.
- Gerente Comercial.
- Gerente de Recursos Humanos.
- Gerente de Investigación, Desarrollo, Innovación y Medio Ambiente Regional.
- Gerente de Regulación.
- Gerente de Planificación y Control.
- Gerente de Comunicación.
- Fiscal.
- Subgerente de Medio Ambiente.

Validación

La etapa de validación exige que todos los aspectos materiales identificados se evalúen en relación al principio de Exhaustividad del GRI, como paso previo a la recopilación de la información que se incluye en el reporte. De este modo, se garantiza que los aspectos identificados en la etapa anterior sean evaluados en relación a las dimensiones de alcance, cobertura y tiempo.

Para llevar a cabo este proceso, se conformó un comité editorial coordinado por la Gerencia de Comunicación de Chilectra, cuyos integrantes revisaron cada tema propuesto para dar su aprobación. De esta forma, se establecieron las bases de la estructura del reporte, para así dar inicio al proceso de recopilación de información en las distintas áreas de la compañía.

Revisión

La fase de revisión se realiza al presentar, discutir y validar la estructura propuesta para el Informe, y se complementa con una sesión de retroalimentación una vez publicado el documento como una actividad de mejora continua para el siguiente proceso.

Determinación de temas materiales

[4.17] Los temas materiales del presente Informe, y que por ende son abordados con un mayor nivel de alcance y cobertura en los distintos capítulos, se detallan a continuación:

Buen Gobierno Corporativo y Comportamiento Ético

- Protección de los Derechos Humanos.
- Participación en políticas públicas.
- Medidas para resguardar el comportamiento ético.
- Cumplimiento normativo.

Creación de Valor y Rentabilidad

- Liderazgo en el mercado.
- Inversiones.
- Creación y distribución de valor.

Compromiso con la Modernidad, Cercanía y Calidad de Vida

- Satisfacción de clientes.
- Mejoras en la calidad de la atención a clientes.
- Canales de comunicación con clientes.
- Calidad y seguridad del suministro.
- Educación sobre la energía a la comunidad.
- Productos y servicios ecoeficientes.

Innovación y Eficiencia

- Innovación.
- Eficiencia energética.
- Smartcity Santiago.

Protección del Entorno

- Ecochilectra.
- Cumplimiento normativo.
- Sistemas de gestión ambiental.

Salud, Seguridad Ocupacional y Desarrollo Personal y Profesional de los Trabajadores

- Salud y seguridad laboral (trabajadores propios y contratistas).
- Fortalecimiento del clima laboral (trabajadores propios y contratistas).
- Atracción y retención de talentos.
- Reconocimiento a los trabajadores.
- Criterios de sostenibilidad en selección y evaluación de proveedores.
- Capacitaciones a contratistas.

Desarrollo de las Sociedades en las que Operamos

- Política y estrategia de relaciones comunitarias.
- Programas de RSE.
- Relación con municipios y organizaciones de la sociedad civil.

Chilectra y sus grupos de interés

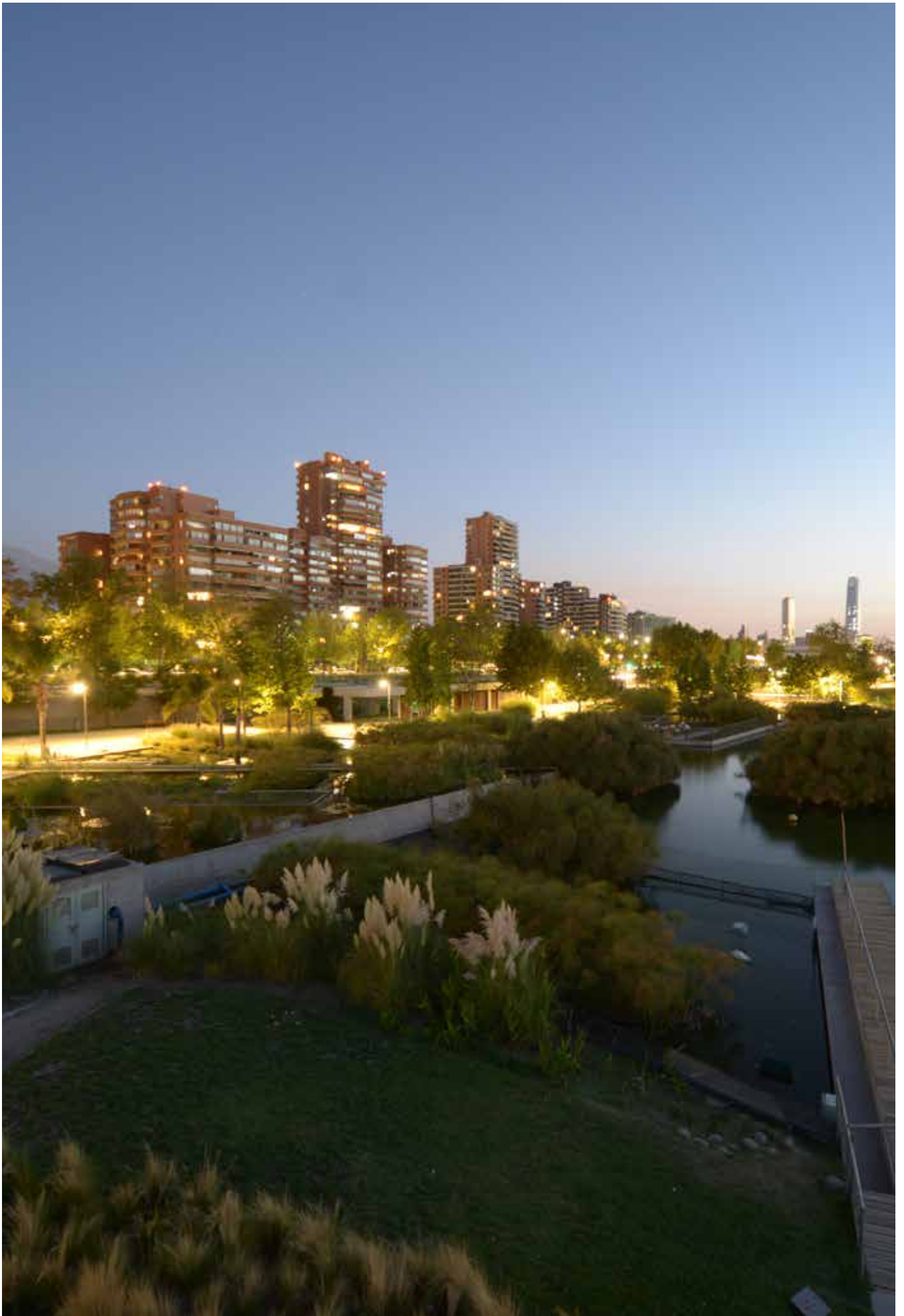
Identificación de grupos de interés

[4.14] [4.15] Para Chilectra, las relaciones de comunicación, confianza y trabajo conjunto con sus grupos de interés son clave en la aplicación de su política y estrategia de sostenibilidad. Los grupos de interés constituyen un aliado importante y por esto la compañía se esfuerza en comprender sus necesidades y expectativas, con el fin de anticiparse a ellas. Con el transcurso del tiempo, esta relación se ha ido profesionalizando con metodologías que ayudan a establecer una comunicación estratégica y efectiva.

El sistema de gestión de la compañía en esta materia se ha desarrollado a partir de la metodología específica que propone la norma AA1000, elaborada por la institución internacional Accountability.

Así, la compañía cuenta con un mapa de stakeholders, el cual es actualizado periódicamente con el fin de gestionar de forma efectiva la relación con los grupos de interés. Los principales grupos de interés identificados a partir de estos ejercicios son: clientes, controlador, trabajadores, contratistas, comunidad, autoridades, medios de comunicación, proveedores y mercado.

Durante 2013, el Grupo Enel comenzó un trabajo global de levantamiento de expectativas de stakeholders, con el fin de actualizar sus mapas por región, país y línea de negocio. A partir de esto, se generarán planes de acción con el fin de fortalecer las relaciones con cada stakeholder prioritario, para todas las empresas del Grupo.

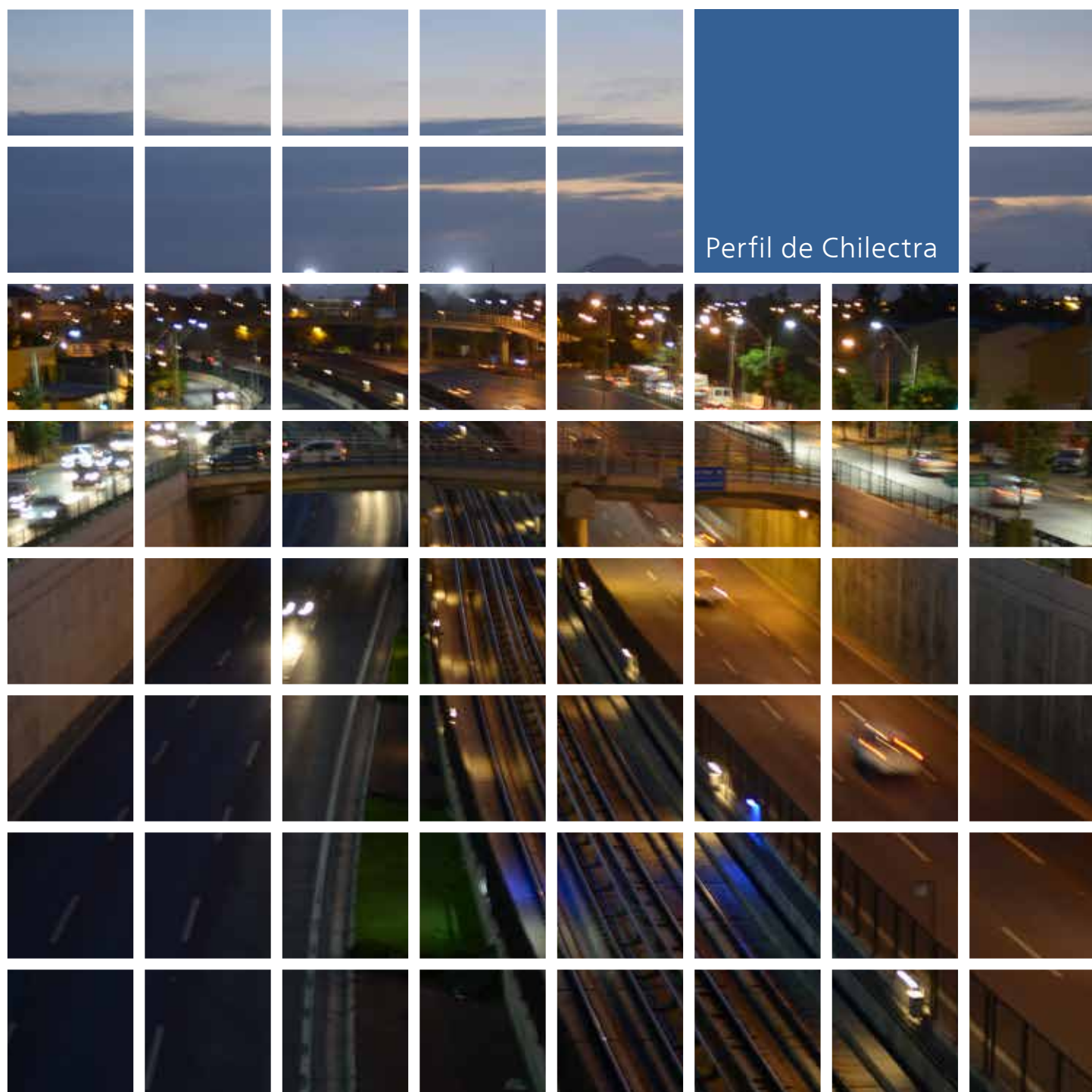


Mecanismos permanentes de relacionamiento

[4.16] Las relaciones de confianza se basan en una comunicación permanente, sustentada en la franqueza, cercanía y transparencia. Es así que para mantener una comunicación fluida con sus grupos de interés, Chilectra aplica diversos mecanismos que continuamente están revisando para responder adecuadamente a distintos escenarios. Los medios a través de los cuales la compañía establece estos vínculos se describen a continuación:

	Autoridades	Controlador	Trabajadores	Proveedores y contratistas
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.
Canales Específicos de Información	 • Informes específicos a organismos públicos de interés.	 • Informes gerenciales • Informes Directorio.	 • Revistas internas (Doble Click). • Intranet. • Newsletters, diarios, murales, folletería y otras publicaciones.	 • Portal Proveedores (web). • SAGA (portal de compras). • REPRO (registro de proveedores).
Canales de Participación	 • Fiscalía. • Instancias periódicas de diálogo: reuniones, Fonoservicio (canales telefónicos), correos electrónicos y cartas. • Canal Ético. • Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.	 • Oficina de relaciones con inversionistas. • Reuniones de Directorio. • Línea directa de atención: teléfono, correo electrónico. • Canal Ético. • Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.	 • Semana de la Innovación. • Encuesta de clima laboral y RS (Enel, GPTV, Prohumana, otros). • Diálogo sindical. • Comités Paritarios. • Ciclo de charlas y programa de participación. • Reuniones regulares con ejecutivos. • Evaluación 360°. • Teléfono, Correo electrónico. • Canal Ético. • Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.	 • Administradores de contratos. • Línea directa de atención: teléfono y correo electrónico. • Encuentro de proveedores. • Charlas, jornadas, talleres, e-learning. • Encuestas de satisfacción. • Oficinas móviles. • Canal Ético. • Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.

Mercado	Clientes	Comunidad	Medios de comunicación
 • Memoria Anual. • Sitio Web. • Informe de Sostenibilidad.	 • Memoria Anual. • Sitio Web. • Informe de Sostenibilidad.	 • Memoria Anual. • Sitio Web. • Informe de Sostenibilidad.	 • Memoria Anual. • Sitio Web. • Informe de Sostenibilidad.
 • Estudios e Informes específicos.	 • Boleta de servicio. • Revista Hagamos Contacto	 • Campañas de prevención: Navidad, Volantín Seguro, antihurto. • Estudios etnográficos.	 • Notas de prensa.
 • Instancias periódicas de diálogo: reuniones, encuentros. • Canal Ético. • Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.	 • Red de oficinas comerciales: atención personalizada. • Oficinas móviles. • Fonoservicio, Fonoemergencia, Twitter Emergencias @alertachilectra. • SMS • Aplicación Chilectra. • Servicio Emergencias 24 hrs. Grandes Clientes. • Contacto online Correo electrónico y carta. • Encuesta de satisfacción. • Entrevistas a clientes. • Consejo Consultivo Chilectra. • Concurso Chispazos de Innovación. • Comité de Clientes. • Calculador web de consumo residencial. • Canal Ético. • Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad. • Medios de comunicación: TV, prensa y radio.	 • Chilectra en tu Barrio: Oficinas Móviles • Reuniones y Talleres de Vecinos en Juntas y Organizaciones. • Chispita te aconseja: web y redes sociales. • Cátedra Chilectra. • Pasantía docente. • Educativas en Colegios y Escuelas. • Consejo Consultivo Chilectra. • Concurso Chispazos de Innovación. • Comité de Clientes. • Calculador web de consumo residencial. • Canal Ético. • Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.	 • Línea directa: teléfono y correo electrónico. • Canal Ético. • Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.



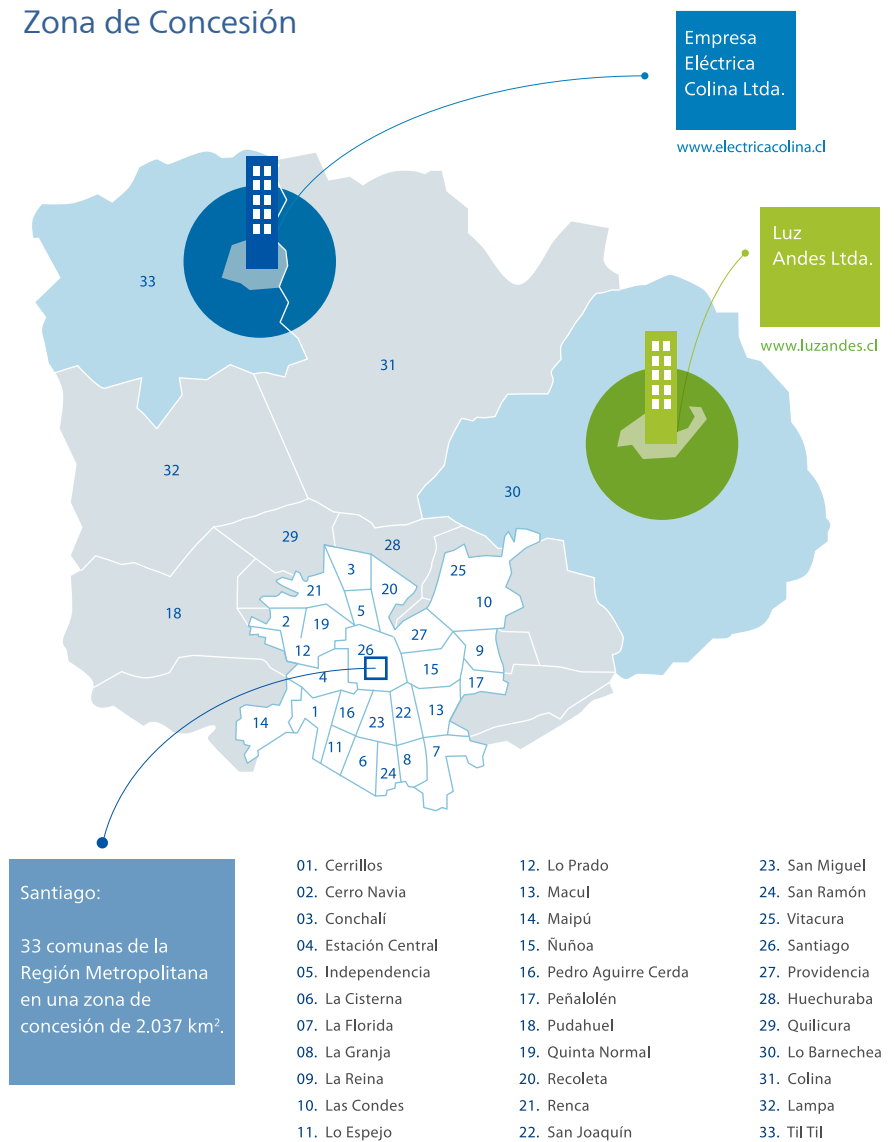
Quiénes Somos

[2.1] Chilectra es la empresa de distribución y comercialización de electricidad y servicios relacionados de mayor tamaño en Chile, de acuerdo a su capacidad instalada y su nivel de ventas físicas cuyo total anual en 2013 alcanzó a 15.152 GWh.

[2.4] [2.7] La zona de concesión de la compañía comprende 33 comunas de la Región Metropolitana de Chile, abarcando un área territorial de 2.037 km².

Dentro de ella, Chilectra entrega sus servicios a 1.693.948 clientes de carácter residencial, comercial e industrial, además de empresas privadas y públicas y entidades fiscales. La oficina central de la compañía está ubicada en Santiago de Chile.

Zona de Concesión

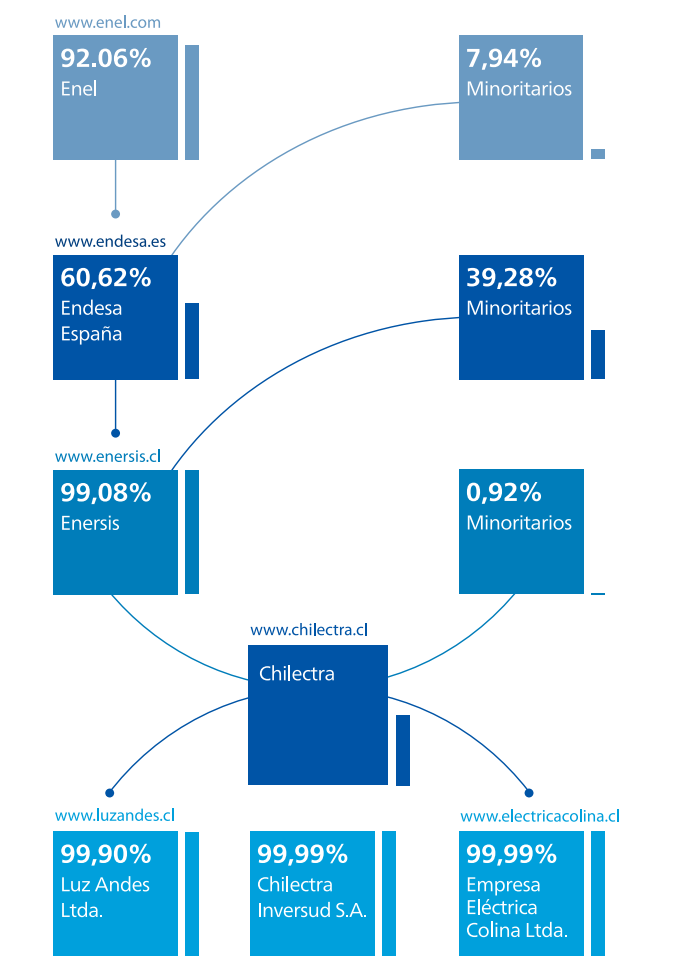


Estructura de propiedad

[2.3] [2.6] Chilectra forma parte del grupo energético internacional Enel con el cual está relacionada en su propiedad a través de su sociedad matriz Enersis. A su vez, la compañía cuenta en Chile con tres filiales: Luz Andes Ltda., Empresa Eléctrica Colina Ltda. y Chilectra Inversud S.A.

En su estructura societaria la compañía cuenta con un total de 5.020 accionistas con derecho a voto y 1.150.742.161 acciones, de acuerdo a cifras al 31 de diciembre de 2013.

Como sociedad anónima abierta, la empresa entrega regularmente información a sus accionistas por medio de las memorias anuales y los hechos relevantes remitidos a la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

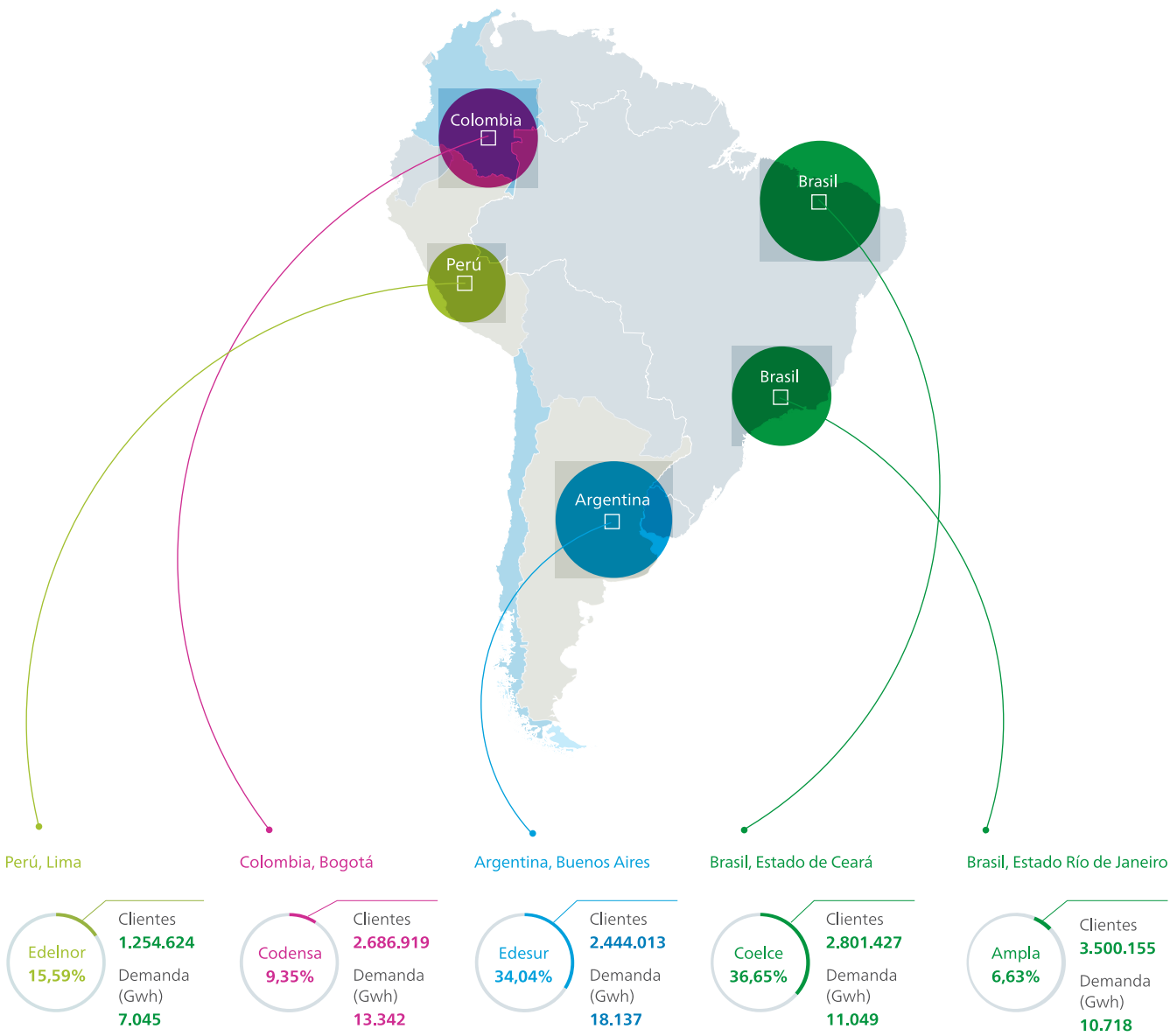


Presencia internacional

[2.5] [3.8] Junto con su crecimiento y desarrollo en el mercado chileno, Chilectra ha aplicado una estrategia de extensión de sus operaciones en Latinoamérica, a través de distintos grados de participación en la propiedad de importantes empresas de distribución eléctrica en los países de la región que se refieren a continuación:

- Edesur S.A. (Argentina): Desarrolla operaciones de distribución y comercialización de energía eléctrica en la zona sur de la ciudad de Buenos Aires y sus alrededores, comprendiendo dos terceras partes de la Capital Federal y doce áreas de la provincia.
- Edelnor S.A. (Perú): Entrega servicios de distribución y comercialización de energía eléctrica, en la zona norte de Lima Metropolitana, provincia Constitucional del Callao, junto con las provincias de Huaura, Huaral, Barranca y Oyón.
- Codensa S.A. (Colombia): Dedicada a la distribución y comercialización de energía eléctrica, con presencia en Bogotá, Cundinamarca, Boyacá y Tolima.
- Ampla S.A. (Brasil): Compañía de distribución de energía cuya área de servicios abarca el 73,3% del territorio del estado de Rio de Janeiro.
- Coelce S.A. (Brasil): Desarrolla actividades de distribución de energía eléctrica en el estado de Ceará (nordeste del país).

Junto con lo anterior, desde 2005 Chilectra participa en el negocio de la generación, comercialización y transmisión de energía a través del holding Endesa Brasil. De esta manera, está presente en Endesa Fortaleza, Endesa Cachoeira y en la comercializadora-transmisora CIEN (interconexión Argentina-Brasil).



Visión, Misión y Valores Corporativos ^[4.8]

Visión

Ser la mejor empresa de servicios de Chile.

Misión

Crear valor, entregando calidad de vida a las personas, energía y soluciones innovadoras a nuestros clientes.

Nuestros valores

Las compañías del Grupo Enel comparten los mismos valores en todo el mundo, por encima de las barreras geográficas o culturales. Estos valores son:

Respeto



Es el compromiso principal con la seguridad de quien trabaja para nosotros y con nosotros. Es la consideración constante de las exigencias de los clientes.

Atención a las personas



Es la atención a los talentos y a las aspiraciones de las personas que trabajan en la compañía. Es premiar el mérito de quien pone su propio talento al servicio de la empresa.

Orientación a los resultados



Es el tesón para la mejora continua a fin de garantizar mejores resultados y responder a las expectativas de los accionistas.

Rigor ético



Es la competencia y la capacidad de hacer bien nuestro trabajo para lograr la excelencia sin atajos.

Responsabilidad social



Es la responsabilidad individual y colectiva con la sociedad en la cual vivimos, especialmente, con el medio ambiente. Es la importancia de hacer transparentes y comprobables todas nuestras acciones.

Política de Derechos Humanos

[HR1] [HR2] [HR3] [HR4]

Chilectra aprobó en 2013 su Política de Derechos Humanos como expresión de su compromiso y responsabilidad con este ámbito clave de la sostenibilidad social y corporativa. En su presentación, el documento establece que: “Esta Política recoge el compromiso y las responsabilidades de Chilectra en relación con todos los derechos humanos, y en especial con los que afectan a nuestra actividad empresarial y a las operaciones desarrolladas por todos los trabajadores de Chilectra.”

A la vez, señala que las compañías del Grupo Enel promueven el respeto de los Derechos Humanos en todas sus relaciones comerciales, junto con buscar activamente la adhesión a los principios de la Política por parte de sus contratistas, proveedores y socios comerciales. A través de la adopción de esta Política, Chilectra debe garantizar su estricto cumplimiento a través de su divulgación, inclusión en programas de capacitación y talleres, junto con la adecuación de sus programas preventivos y de gestión de denuncias.

Principios de la Política sobre Derechos Humanos



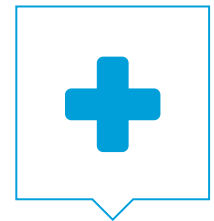
Rechazo al trabajo forzado u obligatorio y al trabajo infantil



Respeto a la diversidad y no discriminación.



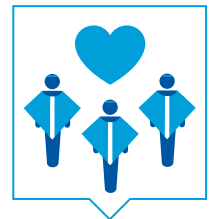
Libertad de asociación y negociación colectiva.



Seguridad y salud laboral.



Condiciones de trabajo justas y favorables.



Respeto a los derechos de las comunidades.



Integridad: Tolerancia cero con la corrupción.



Privacidad y comunicaciones.

Estrategia corporativa

En el contexto de su misión y valores corporativos, Chilectra basa su estrategia en tres pilares fundamentales: crecimiento, vínculo emocional con el cliente y excelencia operacional. A partir de estos tres ejes se estructura el mapa estratégico corporativo 2012-2016 de la empresa.

Esta estructura de desarrollo de Chilectra enfatiza la necesidad de fortalecer una oferta de valor basada en la innovación aplicada a las actividades de distribución, con el objetivo de entregar servicios de excelencia tanto a los clientes como la sociedad en general.

Específicamente, el Plan de Calidad Integral de la compañía tiene como eje el compromiso de inversión en infraestructura eléctrica, mantenimiento y calidad de servicio, cuyos aspectos más relevantes están contenidos en distintos capítulos de este reporte.



Contexto de Sostenibilidad

Política de Sostenibilidad

La Política de Sostenibilidad de Chilectra se relaciona directamente con su estrategia corporativa, a partir de una preocupación permanente por la creación de valor económico, ambiental y social de acuerdo a los perfiles, necesidades y demandas de los grupos de interés con los cuales se vincula.

De acuerdo a esta Política, la alta dirección de la compañía debe velar por la adopción y cumplimiento de estas directrices junto con fomentar y supervisar su aplicación por parte de proveedores y contratistas.

La Política de Sostenibilidad se materializa en objetivos y metas específicas que Enel ha definido para las empresas del Grupo y sus filiales para los próximos años.

Directrices del Plan de Sostenibilidad



Difusión de la Política de Sostenibilidad

En el marco de su estrategia de vinculación con sus públicos de interés, Chilectra selecciona los medios más adecuados para cumplir con estos objetivos, entre los cuales se encuentran:

Medios Internos	Medios Externos
Informe Anual de Sostenibilidad.	Informe Anual de Sostenibilidad.
Canales de comunicación internos (Intranet, newsletters, revistas internas, entre otros).	Secciones Sostenibilidad y Trabajando para la Comunidad del portal en Internet (www.chilectra.cl).
Encuentros y reuniones presenciales y a distancia con niveles de la empresa.	Difusión a través de medios de comunicación (notas de prensa, declaraciones públicas, entre otros).
Actividades tanto a nivel corporativo como en representaciones regionales y locales.	Respuesta a requerimientos específicos a través de gerencia de comunicaciones.



Pacto Global selecciona buenas prácticas corporativas de Chilectra

En diciembre de 2013, la Red Pacto Global Chile publicó el estudio Sistema de integración de los principios del Pacto Global (SIPP 2013).

Chilectra fue una de las 32 empresas incluidas en esta investigación, cuyo objetivo es la adopción de los diez principios que promueve la Red en materia de derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

En SIPP 2013 participó un jurado especializado en materias de desarrollo sostenible, el cual se encargó de seleccionar buenas prácticas de las empresas participantes en las que se aplican los principios del Pacto Global.

En el caso de Chilectra, el jurado destacó el proyecto Smartcity Santiago en cuanto "busca integrar tecnologías e innovación favoreciendo la disminución de la huella de carbono, combinando eficiencia, sostenibilidad y mejora de la calidad de vida".

En el ámbito de la lucha contra la corrupción, SIPP 2013 resaltó el Modelo de Prevención de Riesgos Penales que aplica Chilectra en el marco del cumplimiento normativo de la Ley 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas³.

³ El contenido completo del estudio Sistema de integración de los principios del Pacto Global (SIPP 2013) está disponible en www.pactoglobal.cl/mailling/documento/sipp2013pg.pdf

Escenario Energético 2013

El desarrollo de las actividades de Chilectra como empresa de distribución y comercialización eléctrica, están directamente relacionadas con la configuración del escenario energético que, además de las operaciones propias de la compañía, incluyen los procesos de generación y transmisión de la industria.

En términos generales, los distintos actores del sector eléctrico nacional se han enfrentado a temas emergentes desde la perspectiva económica, social y ambiental con una influencia creciente en el desarrollo del sector, fenómeno que también se manifestó durante 2013. Los desafíos más relevantes se relacionan con:

- La necesidad de responder a una creciente demanda de energía eléctrica y servicios relacionados, considerando la diversidad de los clientes y sus necesidades, junto con la entrega de una oferta de precios competitiva.
- La aplicación del nuevo marco legal, normativo y regulatorio relacionado con el ámbito ambiental, el cual ha exigido un importante esfuerzo de comunicación y coordinación entre los actores de la industria.
- La creciente conciencia de la población respecto del ejercicio de sus derechos ciudadanos, lo cual se expresa en mayores demandas hacia los sectores público y privado.
- Las exigencias de mejores estándares por parte de los clientes en cuanto a calidad, disponibilidad y seguridad en la provisión de servicios básicos.

Respuesta efectiva ante nuevos desafíos

Durante 2013, la actuación de Chilectra hizo especial énfasis en una respuesta efectiva al crecimiento de la demanda eléctrica y la excelencia operativa, de tal manera de entregar servicios que brinden la máxima satisfacción a sus clientes.

Respecto del primer aspecto, Chilectra fue capaz de responder a un crecimiento de la demanda de energía en torno al 5% en 2013, a la vez que logró alcanzar los resultados financieros proyectados para el mismo período.

Lo anterior fue posible a través del énfasis que puso la compañía en su política de eficiencia de costos; el cumplimiento de los objetivos del plan anual de infraestructura; y el mejoramiento de la satisfacción al cliente a través de estándares de servicio que superan las exigencias regulatorias en la industria.

Respecto del ámbito de excelencia operativa, las líneas de acción desarrolladas en 2013 se concentraron en el aumento de la capacidad y refuerzo de las redes de distribución; la eficiencia y oportunidad en el control y mantenimiento preventivo; y la actuación oportuna ante emergencias, minimizando al máximo los impactos negativos en los clientes.

Además, Chilectra ha puesto especial atención a la estricta observancia de los protocolos de operación en distribución, los procesos de control interno y las actividades de revisión y auditoría en terreno. También se avanzó en el control de pérdidas de energía e indicadores de cobrabilidad⁴, cumpliendo las metas previstas para 2013.

Los servicios y operaciones que llevan a cabo proveedores y contratistas constituyen un tema crítico en esta área. En este punto, Chilectra ha revisado y actualizado las condiciones de licitación y contratación, los sistemas de supervisión y control y los incentivos en materia de seguridad, salud laboral, servicio al cliente, entre otros aspectos claves.

⁴ Para mayor información consultar [Anexo I](#).

Clientes de Chilectra

¿Quiénes son nuestros clientes?

[2.8] [EU3] Los clientes de Chilectra se clasifican en dos grupos: Clientes Masivos y Grandes Clientes.

Clientes Masivos

- Domicilios particulares.
- Pequeñas y medianas empresas (PyMEs).

Grandes Clientes

- Empresas inmobiliarias.
- Municipalidades u otros organismos públicos.
- Empresas (segmentadas en dos grupos según su potencia conectada).

Estos clientes reciben tanto servicios de distribución eléctrica como soluciones de Ecoenergías. En 2013, Chilectra suministró 15.152 GWh a través de su red en la Región Metropolitana.

[EU6] Con el objetivo de responder a esta demanda, Chilectra mantiene contratos de compra con distintas empresas generadoras, los cuales permiten cubrir las necesidades en el corto y mediano plazo de sus clientes a través de una oferta competitiva de precios.



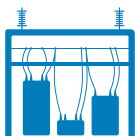
Compras de energía

Las compras de energía de 2013 alcanzaron los 16.002 GWh, representando un crecimiento de 4,84% con respecto a las compras efectuadas durante 2012. Estas compras consideran un efecto combinado asociado a la aplicación del Decreto de Racionamiento Eléctrico (vigente hasta agosto de 2012), razón por la cual se registran crecimientos importantes hasta el mismo mes de 2013 al considerar una base de comparación menor. No obstante lo anterior, desde septiembre los crecimientos presentados tienden a ser los de un año normal.

Nuestros Clientes

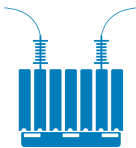


Nuestras Instalaciones [EU1][EU4]



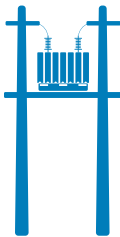
Subestaciones de Poder

Cantidad:	54
Capacidad MVA:	7.598



Transformadores de Poder

Cantidad:	160
Capacidad MVA:	7.598



Particulares



Compañía

TOTAL

Cantidad:	6.501
Capacidad MVA:	3.196

Cantidad:	22.392
Capacidad MVA:	4.116

Cantidad:	28.893
Capacidad MVA:	7.312

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



Líneas de Baja Tensión

Cantidad (Km):	10.838
----------------	--------



Líneas de Media Tensión

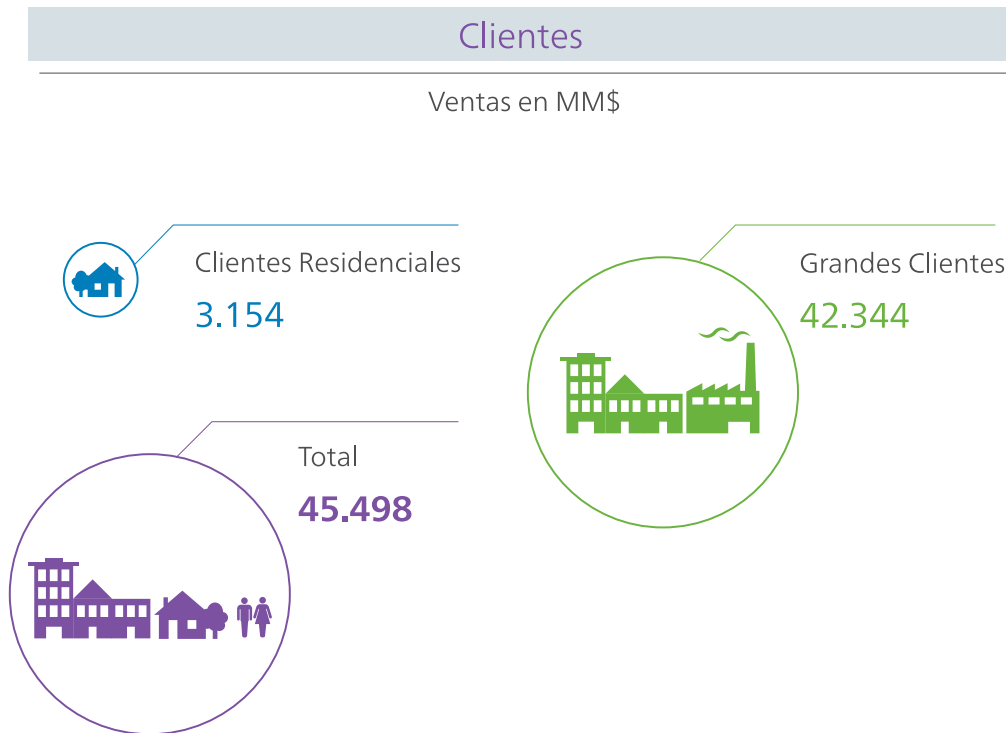
Cantidad (Km):	5.111
----------------	-------



Líneas de Alta Tensión

Cantidad (Km):	335
----------------	-----

Valor agregado en productos y servicios [2.2] [2.8]



Asumiendo su compromiso con la innovación y la satisfacción del cliente, Chilectra cuenta con un área de negocios especializada en diseñar una oferta de valor agregado en productos y servicios.

La estructura básica del trabajo en este ámbito es la siguiente:

Oferta hacia el mercado de grandes clientes

- Construcción y mantenimiento de alumbrado público.
- Ejecución de proyectos eléctricos dentro de la propiedad de clientes.
- Ejecución de proyectos de infraestructura en zona de concesión.
- Chilectra Ecoenergías: Eficiencia Energética: Diagnóstico, medición y soluciones aplicadas y Energías renovables y gestión ambiental.

Oferta hacia el mercado masivo

- Servicios eléctricos: revisión, reparación, desarrollo de proyectos, iluminación y atención de emergencias eléctricas, entre otros.
- Chilectra Hogar: climatización, sistemas de comunicación, seguridad domiciliaria, entre otras soluciones.
- Financiero Hogar: seguros, créditos y medios de pago.

Premios y reconocimientos [2.10]

Al igual que en años anteriores, el trabajo y contribución de Chilectra al desarrollo sostenible en 2013 fue destacado por distintas instituciones que promueven el ejercicio de la responsabilidad social empresarial. Algunas de estas distinciones fueron:



Segundo lugar en el IX Ranking Nacional de RSE
Chilectra fue reconocida nuevamente en el ranking que elabora anualmente la Fundación PROhumana en alianza con Revista Qué Pasa. Este estudio incluye una evaluación integral de las dimensiones de sostenibilidad, por lo que constituye una importante herramienta de mejora para la compañía.



Premio Buen Ciudadano Empresarial, Categoría Asociatividad
La Cámara Chileno-Norteamericana de Comercio (AmCham) distinguió a Chilectra en su tradicional premiación anual "Buen Ciudadano Empresarial" por los beneficios generados hacia la comunidad y la vinculación de diversas organizaciones del programa de educación técnica profesional Cátedra Chilectra.



35° lugar en el Ranking de las Mejores empresas para trabajar en Chile
En 2013, Chilectra ingresó por primera vez al selecto ranking de las mejores empresas para trabajar en el país organizado por el Instituto Great Place to Work. Este logro fue destacado por la compañía, ya que refleja los esfuerzos desplegados en temas como conciliación familiar y laboral, clima y comunicaciones, entre otros.



Distinción del Consejo Nacional de Seguridad (CNS)
El CNS destacó la gestión en seguridad y prevención de riesgos de Chilectra en el marco de su premiación anual 2013, por lograr la más baja tasa de frecuencia de accidentabilidad en su categoría. Además, la institución le otorgó el Premio al Esfuerzo en Prevención de Riesgos por su reducción significativa del índice de frecuencia durante el período 2011-2013.



Reconocimiento del Cuerpo de Bomberos de Santiago
En el marco de la celebración de los 150 años de vida de la institución, la entidad reconoció a Chilectra por su constante aporte social a la difusión y capacitación en seguridad, especialmente en el área de prevención de accidentes eléctricos. La compañía mantiene un estrecho vínculo institucional y de trabajo conjunto con Bomberos de Chile.

Chilectra en el Top 5 del Índice de Sustentabilidad Corporativa
Evaluada según distintas categorías y criterios como eficiencia e innovación, la gestión corporativa de Chilectra fue destacada al obtener el cuarto puesto en el ranking elaborado por la revista digital The Note, publicación desarrollada por la Revista Capital.



Primer lugar Premio Innovación dentro de Empresas y Organizaciones (IDDEO) 2013

A partir de su proyecto "ActiRed - Autoreconfiguración de la red MT Colina", Chilectra fue distinguida con el primer lugar en el Premio IDDEO 2013. Este reconocimiento es organizado por el Ministerio de Hacienda, Diario El Mercurio, Universidad Católica de Chile y la Confederación de la Producción y el Comercio (CPC).



Primer lugar en el Ranking de Culturas Creativas Corporativas

Chilectra alcanzó el primer lugar en este ranking impulsado por la Universidad del Desarrollo (UDD) y MMC Consultores. La empresa fue destacada por el fomento de iniciativas creativas e innovadoras lideradas por sus trabajadores.



Obtención del Sello de Eficiencia Energética

El Ministerio de Energía otorgó su Sello de Eficiencia Energética a Chilectra, destacando la aplicación sistemática de una política en este ámbito, que incluye prácticas de reducción de pérdidas y disminución de consumo energético en sus oficinas comerciales y dependencias administrativas.



Distinción de la Cámara Chilena de la Construcción (CChC)

Chilectra mantiene activa participación en distintos espacios de trabajo colaborativo sobre temas de eficiencia energética e incorporación de energías renovables en edificaciones. En base a lo anterior, la Corporación de Desarrollo Tecnológico (CDT) de la Cámara Chilena de la Construcción premió a la compañía en 2013 por su labor destacada en esta dimensión de la sustentabilidad.



Reconocimiento de la Bolsa de Comercio de Santiago

En el marco de la conmemoración de su 120 aniversario, la Bolsa de Comercio de Santiago reconoció a Chilectra por formar parte del grupo de 17 empresas que han permanecido listadas en esta plaza bursátil por más de 75 años.

Pertenencia a asociaciones y membresías

[4.12] [4.13] Chilectra es parte de las siguientes asociaciones gremiales y organizaciones internacionales, nacionales y regionales:

- Centro de Despacho Económico de Carga (CDEC) del Sistema Interconectado Central (SIC).
- Cámara Chilena de la Construcción (CChC).
- Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE).
- Comisión de Integración Energética Regional (CIER) y Comité Chileno (CHICIER).
- Meters and More.
- Prohumana.
- Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA).
- Club de la innovación.
- Asociación de Empresas Eléctricas AG (ASEL).
- Red Chilena Pacto Global.
- Acción RSE.



Implementación Principios del Pacto Global

Desde 2004 Chilectra adhiere voluntariamente al Pacto Global de Naciones Unidas, lo que demuestra su compromiso con la promoción del desarrollo sostenible. A través de este, la compañía se obliga 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 2013 se llevaron a cabo las siguientes actividades para apoyar la implementación de los principios del Pacto Global en Chile:

- CoP Avanzada: En 2013 Chilectra presentó su Comunicación de Progreso (CoP), a través de su Informe de Sostenibilidad 2012. En esta instancia se exhiben los avances en la aplicación de los Diez Principios del Pacto Global. La compañía obtuvo la máxima distinción, calificando dentro de las CoP Avanzadas.
- Global Compact Lead: Desde 2011, la casa matriz – Endesa (España) junto a Enel – forma parte de esta iniciativa que incluye a las 54 mejores empresas en sostenibilidad a nivel mundial.
- Comité Ejecutivo: Chilectra continuó participando como miembro activo de esta instancia.
- Comité de Medio Ambiente: A través de la gerencia de Medio Ambiente, Chilectra continuó participando en este comité.
- Iniciativa “Aquí estoy y actúo”: Como Grupo Enersis, Chilectra participó en este programa de Pacto Global en Chile, con el fin de identificar y mitigar los riesgos del trabajo infantil, específicamente en la cadena de valor y suministro. Este trabajo consistió en un auto diagnóstico a las empresas, y actividades para el plan de acción luego de conocidos los resultados.





Enfoque de gestión

El ejercicio del buen gobierno corporativo junto con el comportamiento ético están presentes en todas las actividades de Chilectra y consecuentemente, en los vínculos de comunicación, diálogo y trabajo conjunto con sus grupos de interés.

El Directorio de Chilectra, además del estricto cumplimiento de la normativa aplicable tanto local como internacional, lleva a cabo sus funciones conforme a los principios de conducta ética, profesionalidad, dedicación y confidencialidad.

A su vez, las actividades de Chilectra y de sus colaboradores se ajustan a las disposiciones establecidas en estas materias, las cuales se comunican y resguardan, fundamentalmente, a través de los siguientes instrumentos corporativos:

- Código y Canal Ético.
- Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción.
- Modelo de Prevención de Riesgos Penales.
- Directrices 231.
- Política de Derechos Humanos.

De esta manera, las prácticas de gobierno corporativo y conducta ética de Chilectra contribuyen al cumplimiento efectivo de su compromiso con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social.

Temas Destacados

- Adopción de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo.
- Certificación del Modelo de Prevención de Riesgos Penales.
- Directrices para el Comportamiento Ético.
- Formación en Ética.

Estructura de Gobierno Corporativo

Directorio [\[4.1\]](#) [\[4.2\]](#) [\[4.3\]](#) [\[4.7\]](#) [\[4.9\]](#) [\[4.10\]](#)

La administración superior de Chilectra está encargada a su Directorio compuesto por seis miembros que son elegidos por períodos de tres años con derecho a reelección, de acuerdo al procedimiento fijado en la legislación y normativa vigente. A la vez, ninguno sus miembros (incluyendo su presidente) desempeña cargos ejecutivos en la empresa.

En este caso, siendo Enersis el accionista mayoritario de Chilectra con 99,08% de su propiedad, no corresponde la aplicación de la categoría de director independiente dispuesta en la Ley de Sociedades Anónimas.

En cuanto a la gestión de sostenibilidad, el Directorio de Chilectra recibe y revisa antecedentes al respecto, los cuales son aportados por representantes del nivel ejecutivo superior de la empresa. A partir de lo anterior, tiene la facultad de decidir si procede la comunicación de información relevante a través de instancias formales como lo son las juntas de accionistas.

A diciembre de 2013, la compañía no contaba con una norma específica que obligara a su Directorio a evaluar periódicamente su desempeño en sostenibilidad y/o estableciera requerimientos específicos de formación o experiencia laboral en esta materia a sus integrantes.

La última elección de Directorio de Chilectra, se realizó durante la junta ordinaria de accionistas del 26 de abril de 2012, en la cual resultaron electas las siguientes personas, por un periodo de tres años:

Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo

En marzo de 2013, el Directorio de Chilectra aprobó el formulario respecto de la adopción de Prácticas de Gobierno Corporativo, en respuesta a la Norma de Carácter General N°341 de la Superintendencia de Valores y Seguros.

El documento detalla el cumplimiento respecto de estas prácticas en relación con el Directorio; procedimientos de inducción; contratación de asesores; temáticas abordadas en sesiones de Directorio sin la presencia de gerentes o ejecutivos principales; procedimientos para asegurar la conducta ética, entre otros aspectos.

Directorio

1. PRESIDENTE

Juan María Moreno Mellado
Ingeniero de Caminos, Canales y
Puertos
Universidad Politécnica de Madrid
Pasaporte: BD532365



2. VICEPRESIDENTE

Marcelo Andrés Llénenes Rebolledo
Ingeniero Comercial
Universidad de Chile
Rut: 9.085.706-1



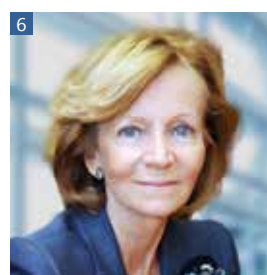
3. DIRECTOR

Livio Gallo
Ingeniero en Electrónica
Universidad Politécnica de Milán
Rut: 21.495.901-1



4. DIRECTOR

José Luis Marín López-Otero
Ingeniero de Caminos, Canales y
Puertos
Universidad Politécnica de Madrid
Pasaporte: AAD379166



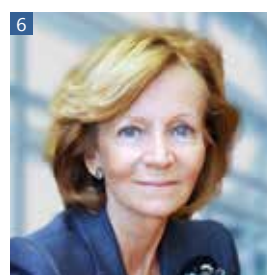
5. DIRECTOR

Hernán Felipe Errázuriz Correa
Abogado
Pontificia Universidad Católica de
Chile
Rut: 4.686.927-3



6. DIRECTORA

Elena Salgado Méndez
Ingeniero Industrial
Universidad Politécnica de Madrid
Pasaporte: AAE316038



Remuneraciones del Directorio [4.5]

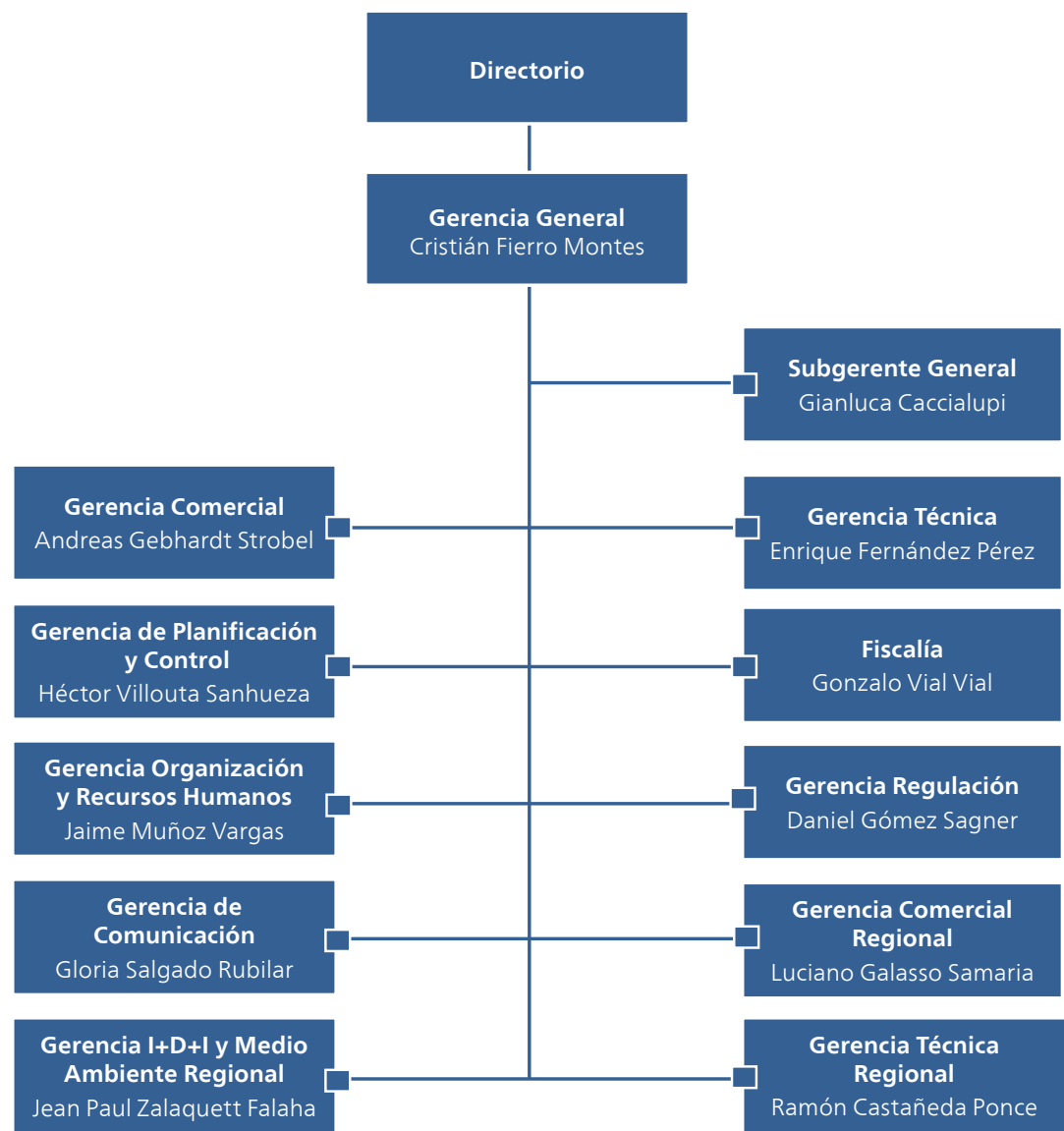
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley de Sociedades Anónimas, corresponde a la Junta Ordinaria de Accionistas⁵ determinar las remuneraciones de los miembros del Directorio.

El total de los gastos por concepto de remuneraciones en 2013 fue de \$89.271.330, cuyo detalle se muestra en la siguiente tabla. Al respecto, Chilectra no considera planes de incentivos para su órgano directivo.

		2012 (\$)	2013 (\$)
Hernán Felipe Errázuriz Correa	Retribución Fija	21.174.442	26.290.395
	Asistencia a Directorio	15.005.690	18.345.270
Juan María Moreno Mellado	Retribución Fija	-	-
	Asistencia a Directorio	-	-
José Luis Marín López-Otero	Retribución Fija	-	-
	Asistencia a Directorio	-	-
Livio Gallo	Retribución Fija		
	Asistencia a Directorio		
Marcelo Llénenes Rebolledo	Retribución Fija		
	Asistencia a Directorio		
Elena Salgado	Retribución Fija	14.155.920	26.290.395
	Asistencia a Directorio	11.570.318	18.345.270
		61.906.370	89.271.330

⁵ Este es el organismo encargado de determinar, anualmente, la remuneración de los directores.

Estructura Organizacional



Principales Ejecutivos



1. GERENTE GENERAL
Cristián Eduardo Fierro Montes
 Ingeniero Civil Eléctricista
 Universidad de Chile
 Rut: 9.921.311-6
 A partir del 30.11.2009

2 SUBGERENTE GENERAL
Gianluca Caccialupi
 Ingeniero Eléctricista
 Universidad de Bolonia
 Rut: 24.248.178-K
 A partir del 01.06.2013

3 FISCAL
Gonzalo Manuel Vial Vial
 Abogado
 Pontificia Universidad Católica de Chile
 Rut: 7.040.526-1
 A partir del 01.07.1998

4 GERENTE COMERCIAL
Andreas Gebhardt Strobel
 Ingeniero Civil Hidráulico
 Pontificia Universidad Católica de Chile
 Rut: 7.033.726-6
 A partir del 01.08.2006

5 GERENTE REGULACIÓN
Daniel Gómez Sagner
 Ingeniero Civil Electricista
 Universidad de Chile
 Rut: 15.287.886-9
 A partir del 01.11.2013

6 GERENTE TÉCNICO
Enrique Fernández Pérez
 Ingeniero Civil Estructural
 Pontificia Universidad Católica de Chile
 Rut: 6.370.185-8
 A partir del 23.11.2004

7 GERENTE PLANIFICACIÓN Y CONTROL
Héctor Villouta Sanhueza
 Ingeniero Civil Industrial
 Universidad Técnica Federico Santa María
 Rut: 7.994.635-4
 A partir del 22.06.2012

8 GERENTE ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS
Jaime Muñoz Vargas
 Administrador Público
 Universidad de Chile
 Rut: 5.819.273-2
 A partir del 31.03.2011

9 GERENTE DE COMUNICACIÓN
Gloria Salgado Rubilar
 Periodista
 Universidad de La Frontera
 Rut: 12.534.003-2
 A partir del 25.04.13

10 GERENTE COMERCIAL REGIONAL
Luciano Galasso Samaria
 Ingeniero Civil Industrial - Electricidad
 Pontificia Universidad Católica de Chile
 Rut: 7.209.573-1
 A partir del 30.08.11

11 GERENTE TÉCNICO REGIONAL
Ramón Castañeda Ponce
 Ingeniero Civil Industrial
 Pontificia Universidad Católica de Chile
 Rut: 10.485.198-3
 A partir del 01.03.12

12 GERENTE DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, INNOVACIÓN Y MEDIO AMBIENTE REGIONAL
Jean Paul Zalaquett Falaha
 Ingeniero Civil Industrial – Electricidad
 Pontificia Universidad Católica de Chile
 Rut: 8.668.933-2
 A partir del 19.06.07

Junta de Accionistas

[4.9] [4.4]

Las juntas de accionistas son citadas por el Directorio y pueden tener el carácter de ordinarias o extraordinarias. Las juntas ordinarias se realizan anualmente -por ley- durante el primer cuatrimestre del año, y las extraordinarias son convocadas adicionalmente por el Directorio y se realizan siempre y cuando se cumplan las exigencias legales.

En las juntas de accionistas (ordinarias o extraordinarias), pueden participar y ejercer su derecho a voz y voto cada titular de acciones inscritas en el registro de accionistas a la medianoche del quinto día hábil anterior a la fecha en que se celebre la respectiva junta.

El mecanismo de resolución y toma de decisiones es definido mediante votaciones, siendo determinante la cantidad de acciones para el número de votos, en tanto cada accionista tiene derecho a un voto por cada acción que posea o represente.

Las instancias de comunicación de los accionistas, relacionadas con las distintas materias de la junta de accionistas, están reguladas por la legislación vigente y por los estatutos de Chilectra, en los que se establece:

- La periodicidad de las reuniones.
- Formas de convocatoria.
- Materias de discusión.
- Mecanismos de deliberación.

Mecanismos de control interno

Chilectra lleva a cabo una adecuada gestión y control de los riesgos corporativos asociados a sus actividades y operaciones, responsabilidad que es asumida a través de los procesos y planes de acción en materia de auditoría interna, función conocida en inglés como corporate compliance.

Estas directrices tienen alcance para todo Grupo Enersis, el que a su vez aplica la metodología global determinada por Enel para todas sus filiales.

En este contexto, los principales trabajos de Auditoría durante 2013 incluyeron las siguientes líneas de acción:

- **Risk Assessment:** Revisión mediante la cual se levantaron los procesos del Grupo, asignando valoraciones cualitativas de riesgo para cada uno de las actividades identificadas.
- **Gestión de energía:** Informe que abarcó el proceso de venta de energía en el ámbito comercial.
- **Gestión de contratos:** Reporte que comprendió el manejo operativo de los contratos en las áreas técnicas de la compañía.

Dentro del mismo alcance, este programa consideró los temas críticos relacionados con la seguridad de las personas y el fortalecimiento del Modelo de Prevención de Riesgos Penales de la compañía.

Participación en políticas públicas

[SO5]

Durante 2013, se discutieron diversos temas relacionados al desarrollo del sector energético en el país y Chilectra, como principal empresa de distribución de energía eléctrica en Chile, estuvo presente en la discusión.

Entre los principales temas abordados estuvieron los relacionados a transmisión eléctrica, la incorporación de las Energías Renovables No Convencionales (ERNC) a la matriz eléctrica y la Eficiencia Energética (EE).

En materia de transmisión, fue promulgada la ley N° 20.701 sobre el procedimiento para otorgar Concesiones Eléctricas. En este sentido, la postura de Chilectra fue plantear la necesidad de una nueva regulación para agilizar la tramitación y construcción de líneas de transmisión que permitan llevar la energía desde los nuevos proyectos de generación hacia los centros de consumo.

En materia de ERNC, fue aprobada la ley N° 20.698 que propicia la ampliación de la matriz energética mediante fuentes renovables no convencionales. En esta línea, la compañía continuó fomentando por diversos medios la implementación de la medición inteligente, tendencia mundial que apalanca a nivel residencial la incorporación de energías renovables y el uso eficiente de la energía eléctrica. En este contexto, en 2013 Chilectra inició la operación del proyecto piloto de Smartcity Santiago, en el que se exhiben y ponen a prueba este tipo de nuevas tecnologías. En esta misma línea, Chilectra participa en la elaboración del reglamento de la Ley que permitirá a los clientes regulados inyectar sus remanentes de energía generada por medios renovables no convencionales a la red de distribución. (ver detalle en el [Capítulo de Innovación y Eficiencia Energética](#)).

En aras de perfeccionar las normas que rigen al sector eléctrico, Chilectra se relaciona con los siguientes organismos públicos:

- Ministerio de Energía.
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- Comisión Nacional de Energía (CNE).
- Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).
- Agencia Chilena de Eficiencia Energética.

Además, Chilectra mantiene una relación permanente con diversas autoridades como municipalidades, Ministerios de Vivienda, Transportes y Obras Públicas, Intendencia Metropolitana, autoridades ambientales, Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) y Oficina Nacional de Emergencia (ONEMI), entre otras.

Comportamiento ético [4.6]

Chilectra contempla procedimientos para evitar situaciones de conflictos de interés que vulneren la normativa nacional y externa aplicable; las directrices que la propia empresa ha generado en este ámbito; y las implicancias de la adhesión tanto del país como de la propia compañía a acuerdos internacionales. Al respecto:

- a) El Código Ético posee un capítulo específico sobre conflictos de interés.
- b) 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 relación comercial con proveedores, clientes y competidores más importantes para la compañía. También se deben evaluar las entidades controladas directamente o a través de terceros.
- c) El Título XVI de la Ley de Sociedades Anónimas (LSA) regula las operaciones que pueden realizar las partes relacionadas de una sociedad anónima abierta y sus filiales. Para prevenir conflictos de interés, se monitorean permanentemente las operaciones en las que participa la sociedad, con cualquiera de las personas indicadas en dicha normativa (como entidades del respectivo grupo empresarial, matriz, filial, sociedades de control conjunto o accionistas titulares de un 10% o más del capital). El artículo 147 de dicha ley declara las condiciones necesarias para que una sociedad anónima pueda realizar operaciones con partes relacionadas. Establece que sólo puede hacerlo cuando las operaciones tengan por objeto contribuir al interés social, y se ajusten en precio, términos y condiciones a aquellas que prevalezcan en el mercado al tiempo de su aprobación, además que cumplan con los requisitos y procedimientos que se señalan en la norma.

- d) El 26 de febrero de 2010, el Directorio de Chilectra 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.

En este contexto, Chilectra trabaja permanentemente para garantizar la actuación correcta de sus trabajadores, lo cual se debe manifestar en prácticas honestas, transparentes y justas, ejercidas en el ámbito de sus ocupaciones y responsabilidades. A continuación, se presentan las directrices que son aplicables a todas las empresas de Grupo Enersis.

Directrices [4.8]

Directrices 231

Las Directrices 231 son promovidas por Enel en todas sus filiales, y se originan como respuesta al Decreto Legislativo 231 promulgado por el Gobierno de Italia.

Esta normativa establece la responsabilidad directa de las empresas y otras entidades jurídicas sobre los delitos cometidos por los directores, ejecutivos, sus subordinados y otros agentes, cuando actúan en nombre de la persona jurídica, y la conducta ilícita va en beneficio de la entidad en cuestión.

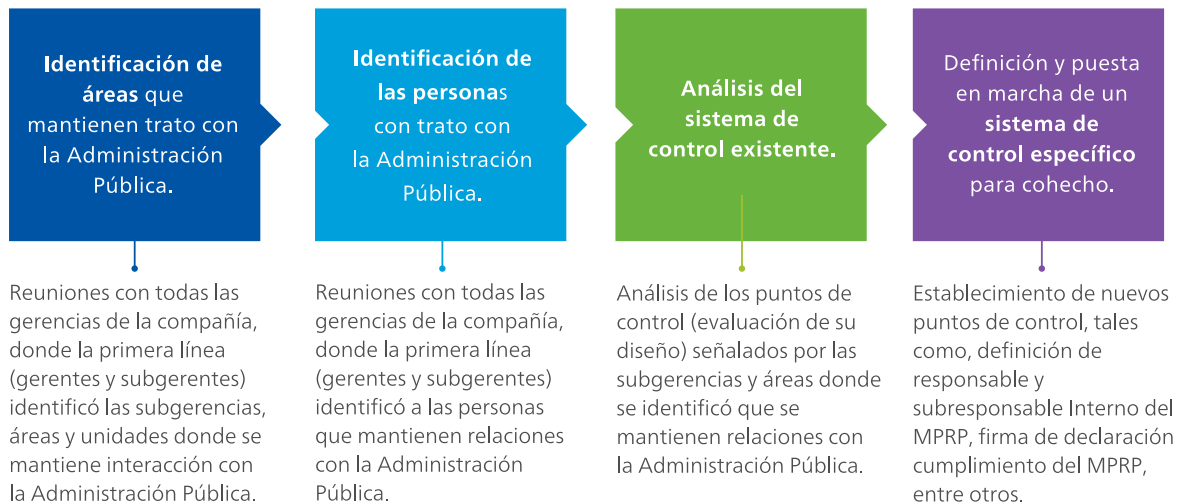
Como parte de Grupo Enersis, Chilectra en 2013 continuó con la difusión y aplicación corporativa del Modelo de Prevención de Riesgos Penales, que define las implicancias de las Directrices 231 para las filiales no italianas de Enel.

Modelo de Prevención de Riesgos Penales

En 2013, Chilectra continuó con la extensión y fortalecimiento del Modelo de Prevención de Riesgos Penales en el contexto de la plena aplicación de las disposiciones y exigencias de la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y de cohecho a un funcionario público nacional o extranjero.

De esta manera, en 2013 la compañía se sumó y cooperó activamente en las líneas de acción definidas por su matriz Enersis, lo cual implicó:

- Aplicación del programa de control en sus procesos críticos. A diciembre de 2013 este sistema consideraba 83 actividades específicas.
- Contribución de la compañía al logro de la certificación del Modelo de Prevención de Riesgos Penales de Grupo Enersis por parte de la empresa certificadora ICR.
- [SO2] Actualización respecto de sus procesos y actividades específicas vinculadas con el delito de cohecho y tráfico de influencias. Esto, como trabajo adicional a la identificación de los riesgos asociados a corrupción realizado en 2010, y consistió en:



En línea con lo anterior, en 2013, fueron analizadas 4 unidades de negocio respecto a riesgos relacionados con la corrupción, equivalentes a un 28% de las unidades totales de Chilectra.

Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción

Grupo Enel -buscando reforzar su compromiso con el décimo principio del Pacto Global de Naciones Unidas- diseñó y comenzó a aplicar en 2006 el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción (Plan TCC).

El programa recoge las orientaciones de su Código Ético de tal forma que se traduzcan en acciones concretas de prevención y sanción de conductas relacionadas con extorsión, soborno, y tráfico de influencias entre otras prácticas de corrupción que también recomiendan combatir organizaciones como Transparencia Internacional.

Al respecto, sostiene que cada área corporativa de las empresas de Grupo Enel es responsable de aplicar este programa dentro de su alcance, considerando mecanismos efectivos de prevención, control e información tanto internos como de sus vínculos con los distintos grupos de interés.

Código Ético y Canal de Denuncias

El Código Ético de Chilectra expone los compromisos y responsabilidades en la gestión de sus negocios y actividades empresariales, los cuales han sido asumidos por los directores, administradores, trabajadores y colaboradores de la compañía. El documento establece distintas competencias en la aplicación y control de sus contenidos, las cuales deben ser ejercidas por el Directorio de la compañía y la Gerencia de Auditoría Interna.

A su vez, Chilectra cuenta con un sistema formal para la recepción de denuncias e información relevante relacionada con las materias que aborda este Código, denominado Canal Ético. Los grupos de interés pueden acceder a él a través del sitio en Internet de la empresa, su Intranet corporativa y vía telefónica. Los principios de confidencialidad y anonimato están explícitamente garantizados para lo cual, entre otras medidas, la compañía ha dispuesto la administración externa del sistema.



El caso se documenta en la herramienta de Gestión de Denuncias y se desarrolla conforme con los criterios básicos del Sistema de Auditoría de la compañía, tomando las medidas que correspondan.

[SO4] Durante 2013, a través del Canal Ético de Chilectra se recibieron dos denuncias relacionadas con:

- Un supuesto delito contra la Ley del Consumidor que consistiría en el envío no consentido de correos electrónicos que publicitan servicios ofrecidos por la compañía.
- Una denuncia de un cliente, indicando que el cambio en tarifa bi-horaria habría afectado el consumo facturado en su cuenta.

Para la primera denuncia se realizó una revisión interna del sistema comercial, para implantar medidas que eviten el envío de publicidad no deseada al cliente. Para la segunda denuncia, la cual es de carácter operativa, fue gestionada por el área involucrada para realizar los análisis y medidas pertinentes para evitar la situación descrita en la denuncia.

El área de Auditoría Interna es responsable de realizar periódicamente seguimiento a los planes de acción u oportunidades de mejoras definidas, con el objeto de evitar este tipo de situaciones en el futuro. Cabe destacar que tanto las denuncias como las acciones adoptadas son dadas a conocer al Comité de Auditoría Interna y la Junta Ordinaria de Accionistas, y a partir de 2014, al Directorio directamente.

[HR11] En cuanto a quejas relacionadas a los Derechos Humanos, en 2013 no se presentaron denuncias. En esta línea se destaca la aprobación por parte del Directorio de Chilectra de la "Política de Derechos Humanos", que recoge el compromiso y las responsabilidades de la compañía en esta materia, con especial énfasis en aquellas que afectan a todas las personas involucradas en sus operaciones y actividades. (Ver detalle en el [capítulo de Perfil](#)).

Formación

[SO3] Chilectra incorporó a la plataforma informática "CampusLatam" un curso bajo modalidad e-learning sobre el Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP), el cual incluye temas relativos al Código de Ética y el Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción (Plan TCC). Durante el año, 464 trabajadores de la compañía participaron en el plan de formación a partir de esta nueva herramienta, mientras que otros 153 (incluyendo un trabajador de Empresa Eléctrica de Colina Ltda.) completaron el curso sobre seguridad de la información bajo este mismo formato.

Cargo	N° de Empleados Capacitados			% Capacitados		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Directivos	22	9	25	92%	30%	100%
Mandos medios	87	57	84	93%	58%	83%
Profesionales	297	185	307	87%	51%	82%
Técnicos	91	75	100	92%	66%	87%
Administrativos	124	81	101	90%	62%	79%
Total	621	407	617	89%	55%	83%

Gestión de riesgos [1.2]

Chilectra tiene identificados los principales riesgos para la consecución de sus objetivos, los cuales se asocian principalmente a la volatilidad de la hidrología, multas y paralización de operaciones y cancelación o ralentización de proyectos.

La identificación de riesgos se realiza de forma centralizada y corporativa. La gestión se realiza a partir de la Matriz de Riesgos definida, que presenta los riesgos más relevantes y prioriza a aquellos que se estiman con un impacto económico mayor en un horizonte de 10 años.

En términos generales, algunos riesgos identificados en las áreas de Chilectra se asocian a los siguientes aspectos, tanto en términos operacionales como reputacionales:

- Nuevas reglamentaciones y normativas.
- Aspectos regulatorios y productos de valor agregado.
- Alta rotación de autoridades del sector.
- Mayores exigencias de los grupos locales y organizaciones ambientales.
- Adecuación de la empresa a los estándares de calidad de clientes cada vez más exigentes.
- Servicios y operaciones de contratistas.
- Demanda de energía mayor a la oferta.
- Riesgos de colusión entre empresas (Estudio de la Fiscalía Nacional Económica).
- Precios de la energía.
- Medidores en posesión de clientes, en miras a medición inteligente.
- Expectativas respecto de la gestión del nuevo gobierno hacia la industria.
- Fuga de talentos.
- Seguridad laboral.

Cumplimiento normativo

Normas del Sector Eléctrico que aplican a Chilectra

Chilectra, en su calidad de subtransmisora y concesionaria de servicio público de distribución de energía eléctrica de la Región Metropolitana, se rige principalmente por las siguientes normas:

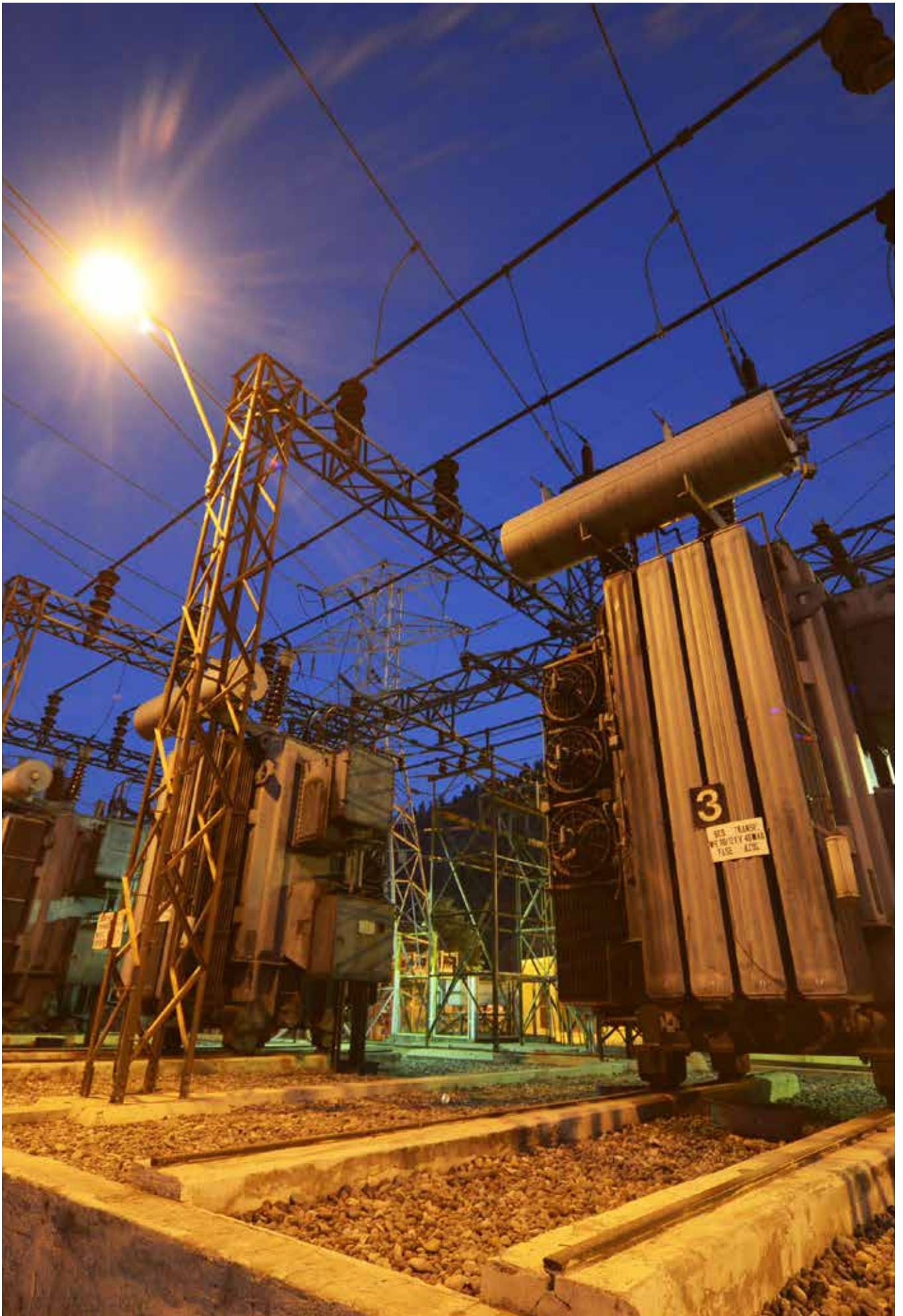
- DFL N° 4 de 2006 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción de 2006, Ley General de Servicios Eléctricos (texto refundido del DFL N° 1 de 1982).

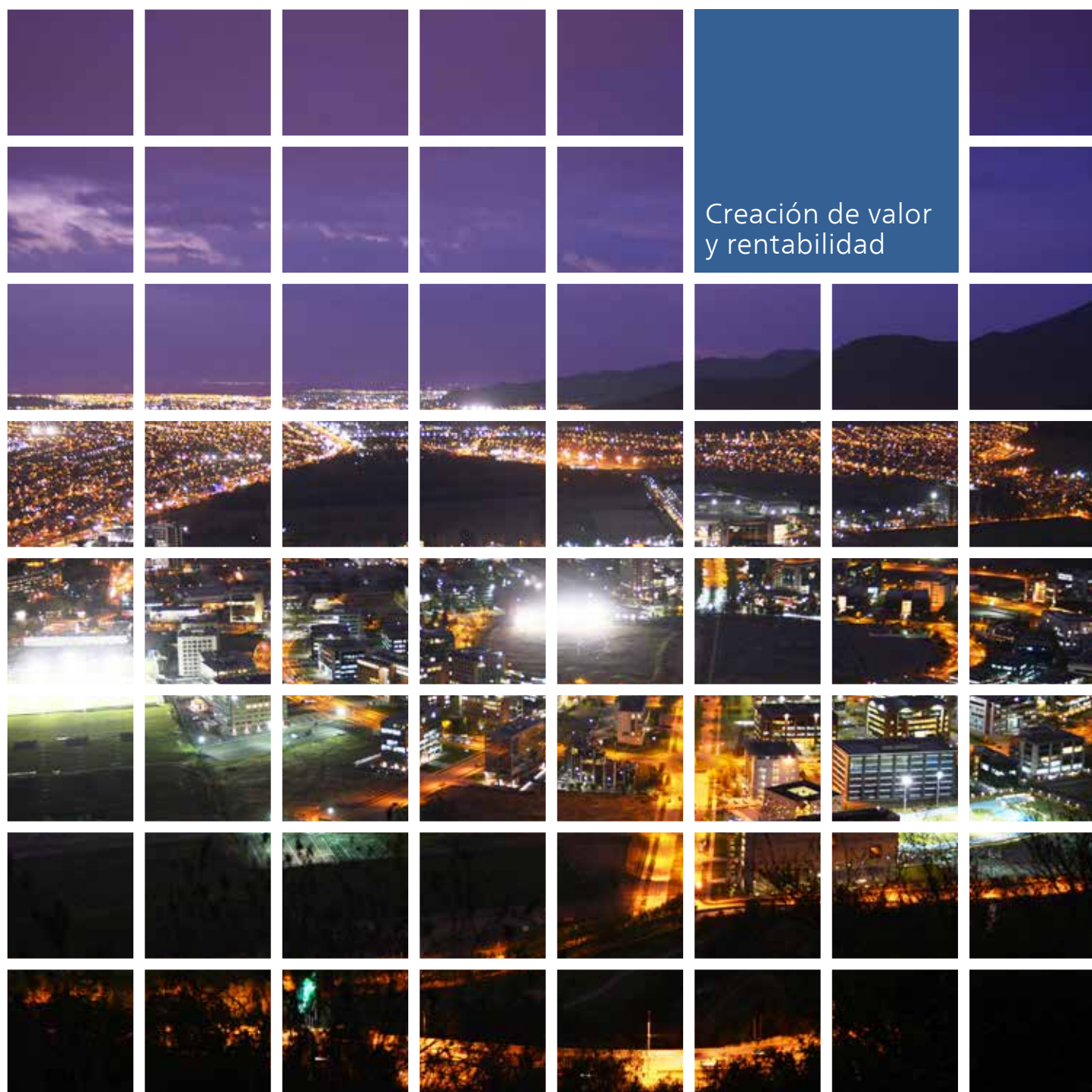
- Decreto Supremo N° 327 de 1997 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos.
- Ley 18.410, orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
- Decreto N° 320 de 2008 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija las tarifas de subtransmisión. Se publicó en el Diario Oficial el 9 de enero de 2009.
- Decreto N° 14, publicado en el Diario Oficial el 9 de abril de 2013, que fija las tarifas de subtransmisión y sus fórmulas de indexación para el cuatrienio 2011-2014. Este Decreto no se ha aplicado, a la espera de los decretos de precio nudo promedio que harán el traspaso efectivo de las nuevas formulas tarifarias a los clientes finales.
- Decreto N° 1T del Ministerio de Energía, que fija las tarifas de distribución vigentes, publicado en el Diario Oficial el 2 de abril de 2013, con aplicación retroactiva a partir del 4 de noviembre de 2012 hasta el 3 de noviembre de 2016.
- Decreto N° 197 de 2009 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija las tarifas de servicios no consistentes en suministros de energía, asociados a la distribución eléctrica. Al cierre de esta edición, aún no era publicado el nuevo Decreto que entrará en vigencia sin retroactividad.
- Decretos de precio de nudo y decretos de nudo promedio del Ministerio de Energía.
- Conjunto de normas técnicas y reglamentarias emanadas de la Comisión Nacional de Energía (CNE) y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).
- Resolución Ministerial N° 85 de 2009 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que establece la Norma Técnica de Seguridad y Calidad de Suministro.

Multas y sanciones [SO8] [PR9]

En 2013 no se cursaron nuevas sanciones ni multas significativas, sin embargo, respecto a las multas cursadas en periodos anteriores se informa lo siguiente:

- Respecto de la multa de 560 UTA por interrupción de suministro en el Sistema Interconectado Central el 27 julio de 2010, la Corte Suprema rebajó la multa a 300 UTA. El proceso está terminado.
- Respecto de la multa de 400 UTA por interrupción de suministro en el Sistema Interconectado Central el 14 de marzo de 2010, la Corte Suprema rebajó la multa a 280 UTA. El proceso está terminado.
- Respecto de la multa de 300 UTA por interrupción de suministro en el SIC el 19 de julio de 2010, está pendiente el fallo de primera instancia de la Corte de Apelaciones, cuya resolución puede ser apelada ante la Corte Suprema.





Enfoque de gestión [DMA EC]

Chilectra busca la máxima eficiencia en cada una de sus operaciones e inversiones debido a que representan un factor determinante para responder a las expectativas de creación de valor hacia sus grupos de interés.

En particular, la compañía busca fortalecer su posicionamiento como actor líder en el mercado eléctrico, lo cual le permite generar la rentabilidad esperada por sus gestores e inversionistas a nivel local e internacional.

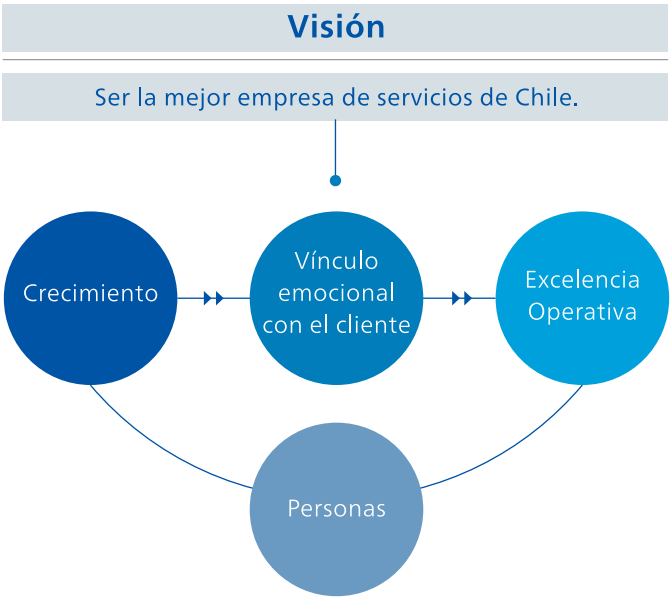
Las funciones de planificación y control de gestión que lleva a cabo Chilectra permiten enfrentar con éxito el actual escenario económico y de negocios, caracterizado por una creciente y diversificada demanda de productos y servicios; un alto nivel de competitividad en la propia industria y en relación a otros sectores; y la necesidad de responder a los clientes con estándares superiores de calidad que van más allá del solo cumplimiento legal y normativo.

Temas destacados 2013

- Inversión en subestación El Salto.
- Determinación de valores tarifarios.
- Aumento de los ingresos, equivalentes a un 15% más que en 2012.

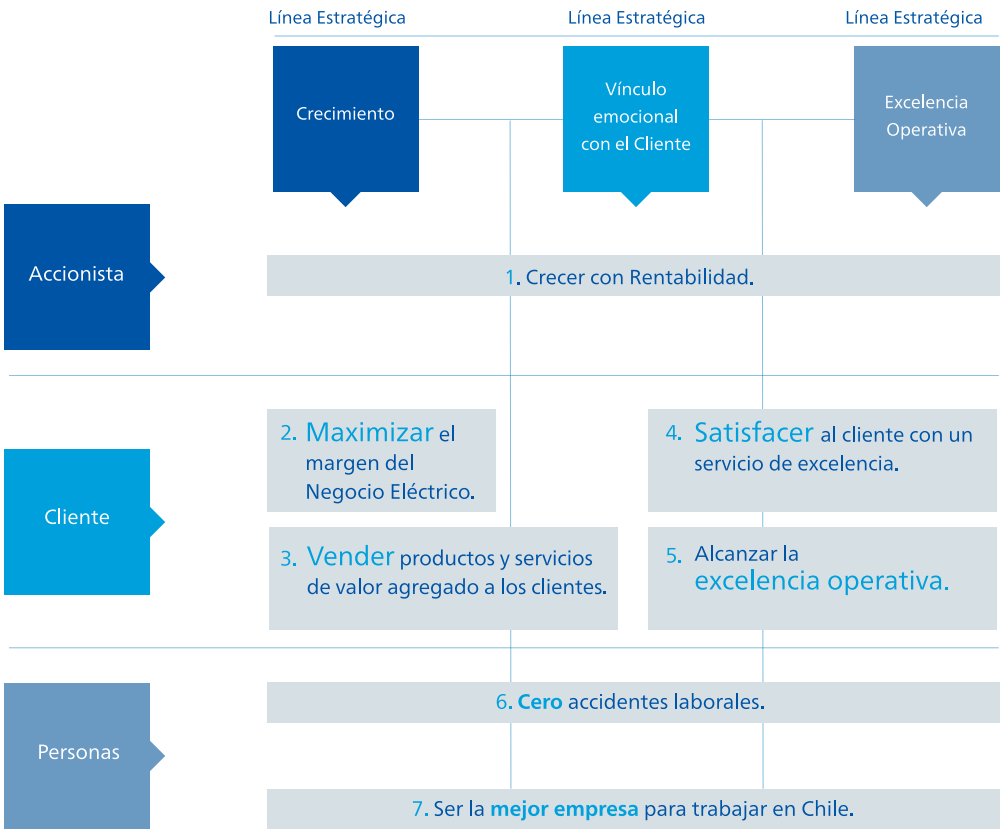
Planificación estratégica

Chilectra establece que el cumplimiento de su visión y misión corporativas depende del fortalecimiento de tres pilares fundamentales: crecimiento, vínculo emocional con el cliente y la excelencia operativa. A su vez, son las personas que trabajan en la compañía quienes sustentan el logro de los objetivos estratégicos asociados a cada uno de ellos.



En el siguiente cuadro, se muestran las directrices claves que permiten aplicar esta planificación estratégica a la interacción con los accionistas, clientes y trabajadores de Chilectra en el contexto de las distintas actividades que realiza. La información relevante sobre el desempeño económico de la compañía a partir de estas políticas corporativas se reportan en el presente capítulo.

Mapa estratégico corporativo 2012 -2016



Nuevos desarrollos para el crecimiento



En 2013, la planificación y ejecución de las distintas líneas de negocios de Chilectra se enfocaron en la búsqueda e incorporación de soluciones con valor agregado que pudiesen entre otros objetivos, aumentar el consumo eléctrico, incrementar los ingresos a través de las ventas de servicios y diversificar la oferta de acuerdo a los perfiles y demandas de sus clientes.

Al respecto, Chilectra buscó la mejora continua a través de sistemas de gestión estratégica enfocados a automatizar y sistematizar la información respecto de la ejecución de los procesos de negocios de productos y servicios de valor agregado (PSVA), junto con responder en forma más eficaz y oportuna a las demandas de información propias de la operación comercial de la compañía.

Los siguientes proyectos aplicados durante 2013 han permitido optimizar los resultados de sus distintas áreas de negocios:

- Termosifón: Solución para calentamiento de agua sanitaria, mercado residencial en base a energía solar (Ecoenergía).
- Paquetización Municipalidades.
- Mantenimiento Preventivo Equipos Electrointensivos.
- Modernización de Ascensores.
- Domótica.
- Análisis de consumos clientes masivos.

Necesidades de inversión [EU6]

Los actuales niveles de crecimiento de la demanda tanto de los clientes existentes como de nuevos suministros a los que debe responder Chilectra, generan la necesidad de construir más de dos mil obras en redes de distribución cada año.

Los trabajos que se ejecutan se relacionan con construcción de alimentadores de media tensión (12 ó 23 kV), suministro eléctrico de clientes residenciales, incorporación de nuevas tecnologías, entre otros, y se planifican de acuerdo al Plan Quinquenal de Inversiones de la compañía.

Una de las herramientas claves que aplica Chilectra para establecer sus prioridades de trabajo en infraestructura y equipamiento de redes son los modelos de simulación, cuya función es determinar las necesidades específicas de inversión en el corto, mediano y largo plazo.

Este proceso busca recrear el comportamiento que presentarán los elementos que componen su red bajo distintos escenarios de operación, con el fin de identificar las vulnerabilidades y establecer alternativas de solución eficientes tanto económica como técnicamente. En este sentido, los modelos de simulación están enfocados a tres ámbitos fundamentales:

- Mantener y desarrollar la red eléctrica en condiciones óptimas para asegurar el suministro.
- Adaptar las instalaciones a la normativa ambiental y de seguridad.
- Mejorar los costos de inversión y explotación.



Demanda proyectada [EU10]

Uno de los grandes desafíos del sector eléctrico en general, y de Chilectra en particular, es responder a la creciente demanda de energía con excelencia operacional y logrando la satisfacción de los clientes a través de un suministro seguro y continuo. Para lograr lo anterior, la compañía realiza una proyección de mediano plazo para identificar la relación entre la capacidad planificada y la demanda anual esperada, la cual se muestra a continuación:

Capacidad planificada vs. demanda proyectada a largo plazo	2014	2015	2016	2017	2018
Demanda Chilectra (MW)	2.835	2.964	3.091	3.223	3.362
Capacidad SSEE interconexión (MVA)	2.400	2.800	2.800	2.800	2.800
Capacidad SSEE de bajada AT/MT (MVA)	5.243	5.418	5.673	5.825	5.933
Capacidad alimentadores (MVA)	4.051	4.143	4.251	4.377	4.527

Inversiones Relevantes

Plan de inversiones de calidad

Chilectra lleva adelante planes enfocados específicamente en mejorar la continuidad de suministro de aquellos sectores que -en base a estudios de reiteración, criticidad e impacto, entre otros- requieren incorporar planes de inversión especiales.

Proyectos técnicos

Chilectra destacó los siguientes proyectos técnicos que permitieron fortalecer su sistema eléctrico durante 2013:

- **Líneas de subtransmisión:** Refuerzo de un tramo de línea y dos arranques (taps) de 110 kV con conductores de alta capacidad.
- **Subestaciones de interconexión:** Incorporación de 80 MVar al sistema.
- **Subestaciones de poder:** Incorporación de 150 MVA al sistema.
- **Alimentadores de Media Tensión (MT):** Incorporación de 28,1 MVA mediante la puesta en servicio de 3 nuevos alimentadores.

Obras en subestaciones de poder

Durante 2013, Chilectra puso en servicio tres nuevas unidades de transformación de Alta y Media tensión (AT/MT):

- S/E⁶ Chacabuco: unidad de 50 MVA 110/23 kV.
- S/E San Cristóbal: unidad de 50 MVA 110/12 kV.
- S/E Recoleta: unidad de 50 MVA 110/12 kV.

Además, en las siguientes subestaciones se realizaron trabajos necesarios para la instalación de nuevas unidades de transformación, las que se pondrán en servicio en 2014:

- Reemplazo de unidad de 25 x 50 MVA en S/E Lo Valledor.
- Instalación de unidad de 25 MVA en S/E Altamirano.
- Reemplazo de unidad de 25 x 50 MVA en S/E Santa Elena.

Obras en líneas de transmisión

Refuerzo línea 110 kV Chena – Cerro Navia, Tap San José – Pudahuel: Reemplazo del conductor en ambos circuitos de AASC 1000 MCM por conductor de alta capacidad 1x ACCC Hamburg. Se sustituyó el cable de guardia existente por un cable tipo OPGW (capacidad máxima en verano de 362 MVA por circuito).

Arranque 110 kV a subestación Lo Boza: Reemplazo en ambos circuitos de AASC 160 mm² por conductor de alta capacidad 1x ACCC Linnet. Se sustituyó el cable de guardia existente por un cable tipo OPGW (capacidad máxima en verano de 210 MVA por circuito).

Arranque 110 kV a subestación San José: El proyecto consideró el reemplazo del conductor en ambos circuitos de CU 2/0 por conductor de alta capacidad 1x ACCC Linnet. Se sustituyó el cable de guardia existente por un cable tipo OPGW (capacidad máxima en verano de 210 MVA por circuito).

Inversión en Subestación El Salto

En 2013, Chilectra llevó a cabo el proyecto de instalación de un nuevo banco de condensadores de 80 MVar de capacidad en la Subestación El Salto. Este equipo permitirá una importante reducción de los cargos por “factor de potencia”.

⁶ S/E= Subestación

Nuevos alimentadores construidos

En el área de redes MT, durante 2013 la compañía puso en servicio tres nuevos alimentadores:

- **Sector Oriente:** Se realizó la construcción de un alimentador: S/E Alonso de Córdova: un nuevo alimentador 12 kV Magdalena.
- **Sector Centro:** Se realizó la construcción de dos alimentadores: S/E Club Hípico: un nuevo alimentador 12 kV Chiloé, y S/E San Cristóbal: un nuevo alimentador 12 kV Huelén.

Además, Chilectra desarrolló trabajos de construcción de dos alimentadores de MT que entrarán en funciones en 2014:

- Alimentador 12 kV Huamachuco desde S/E Club Hípico.
- Alimentador 23 kV Chorrillos desde S/E Lo Boza.



Procesos tarifarios

Fijación de tarifas de distribución

Acorde a lo señalado en la Ley Eléctrica, durante 2012 se llevó a cabo el proceso de fijación de tarifas de distribución para el cuadrienio 2012-2016. El proceso culminó el 2 de abril de 2013, cuando se publicó en el Diario Oficial el Decreto N° 1T, cuyas tarifas tienen efecto retroactivo al 4 de noviembre de 2012.

Fijación de tarifas de subtransmisión

Con fecha 9 de abril de 2013, se publicó el Decreto N°14 que fija las tarifas de subtransmisión y sus fórmulas de indexación para el cuadrienio 2011-2014. Se proyecta que durante el año 2014 sean publicados los decretos de precio de nudo promedio que recalculan los valores de la energía y potencia en el nivel de distribución, y que traspasarán las tarifas de subtransmisión del período 2011-2014 a los clientes regulados.

Fijación de tarifas de servicios asociados a la distribución

La Ley Eléctrica señala que con ocasión de la fijación de tarifas de distribución, se deberán revisar las tarifas de servicios no consistentes en electricidad asociados a la distribución. Éstos son definidos por el Tribunal de la Libre Competencia, y corresponden a aquellos para los cuales considera que las condiciones existentes en el mercado no son suficientes para garantizar un régimen de libertad tarifaria.

En 2013 se tarifaron 25 servicios, entre los cuales se encuentran el apoyo en poste de empresas de telecomunicaciones, arriendo de medidor y la desconexión y conexión del servicio por falta de pago.

Las tarifas resultantes de este proceso fueron formalizadas mediante la publicación del Decreto N° 8T el día 14 de marzo de 2014.

Mejora de procesos internos

Lectura

Lectura por radiofrecuencia

En 2013, Chilectra extendió el sistema de lectura de medidores mediante radiofrecuencia (RF) con la instalación de tres mil nuevos equipos, lo cual implica que 14.500 clientes se sumaron en el periodo 2012-2013 a esta nueva tecnología que permite tomar la lectura del medidor a distancia, aunque no haya moradores en la vivienda. Sus beneficios están asociados a su mayor precisión, la eliminación de dificultades de acceso a los domicilios y de riesgos de seguridad para el trabajador, debido a la capacidad de este sistema para operar a distancia.

Telegestión masiva

La compañía continuó la implementación de tecnología de telemedida en el ámbito residencial y la continuación del proyecto Red D-T (Red de Distribución Telegestionada) para el control de pérdidas, completando un total de 187.515 clientes a diciembre de 2013 (11,23% de la cartera total de Chilectra). Este sistema fortalece la calidad de servicio en base a su operación a distancia y la mayor capacidad de detección y solución de fallas.

Telemedida trifásica

Chilectra implementó en 2013 el proyecto de Telemedida Trifásica, que consiste en habilitar técnicamente un sistema de medida a distancia para clientes con medidores cuya lectura representa riesgos para el trabajador (sistemas de semáforos, autopistas, entre otras situaciones). Al cierre de 2013, 825 clientes contaban con esta tecnología.

Desempeño Financiero

[DMA EC]

En 2013, Chilectra tuvo un ingreso total por negocios de \$1.105.765 millones, cifra 8,15% mayor que el año anterior. La venta de energía representó la mayor proporción de esta cifra llegando a \$842.754 millones, mientras que el segmento conformado por otros productos y servicios alcanzó a \$136.475 millones.

Por otra parte, el resultado neto de la compañía al 31 de diciembre de 2013 fue de \$234.871 millones, lo que representa un alza de 33,63% respecto de 2012.

Participación de mercado

Negocios de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica

En lo que respecta a sus actividades en el plano local, Chilectra opera en la Región Metropolitana, mercado constituido directamente por los actuales y potenciales consumidores finales ubicados en su zona de concesión, e indirectamente, por los que son atendidos a través de sus filiales de distribución Empresa Eléctrica de Colina Ltda. y Luz Andes Ltda.

La compañía también está presente en mercados externos, con concesiones de distribución eléctrica en la Zona Sur de la ciudad de Buenos Aires, Argentina, a través de Edesur S.A.; en la Zona Norte de la ciudad de Lima, Perú, mediante Edelnor S.A.; en Brasil en el Estado de Río de Janeiro, a través de Ampla Energía e Serviços y en el Estado de Ceará, a través de Coelce; en Colombia en la ciudad de Bogotá, mediante Codensa S.A. E.S.P. y en el Departamento de Cundinamarca mediante Empresa de Energía de Cundinamarca.

Negocios de Generación y Transmisión de Energía Eléctrica

Desde 2005, una vez creada la sociedad Endesa Brasil, Chilectra pasó a participar financieramente en el ámbito de la generación y la transmisión de electricidad. La participación en generación se verifica a través de la Central Generadora Termoeléctrica Fortaleza S.A. (actualmente Endesa Fortaleza) y Centrales Eléctricas Cachoeira Dourada (actualmente Endesa Cachoeira Dourada). A su vez, la incursión en transmisión se produjo a través de la Compañía de Interconexión Energética S.A. (CIEN).

Negocios relacionados de Chilectra

Línea Infraestructura: Venta de productos y servicios al sector inmobiliario, en el que destaca Full Electric; ventas de empalmes y proyectos de instalación de redes en conjuntos inmobiliarios de terceros; y prestación de servicios de redes de distribución asociados a proyectos de gran envergadura, tales como autopistas urbanas.

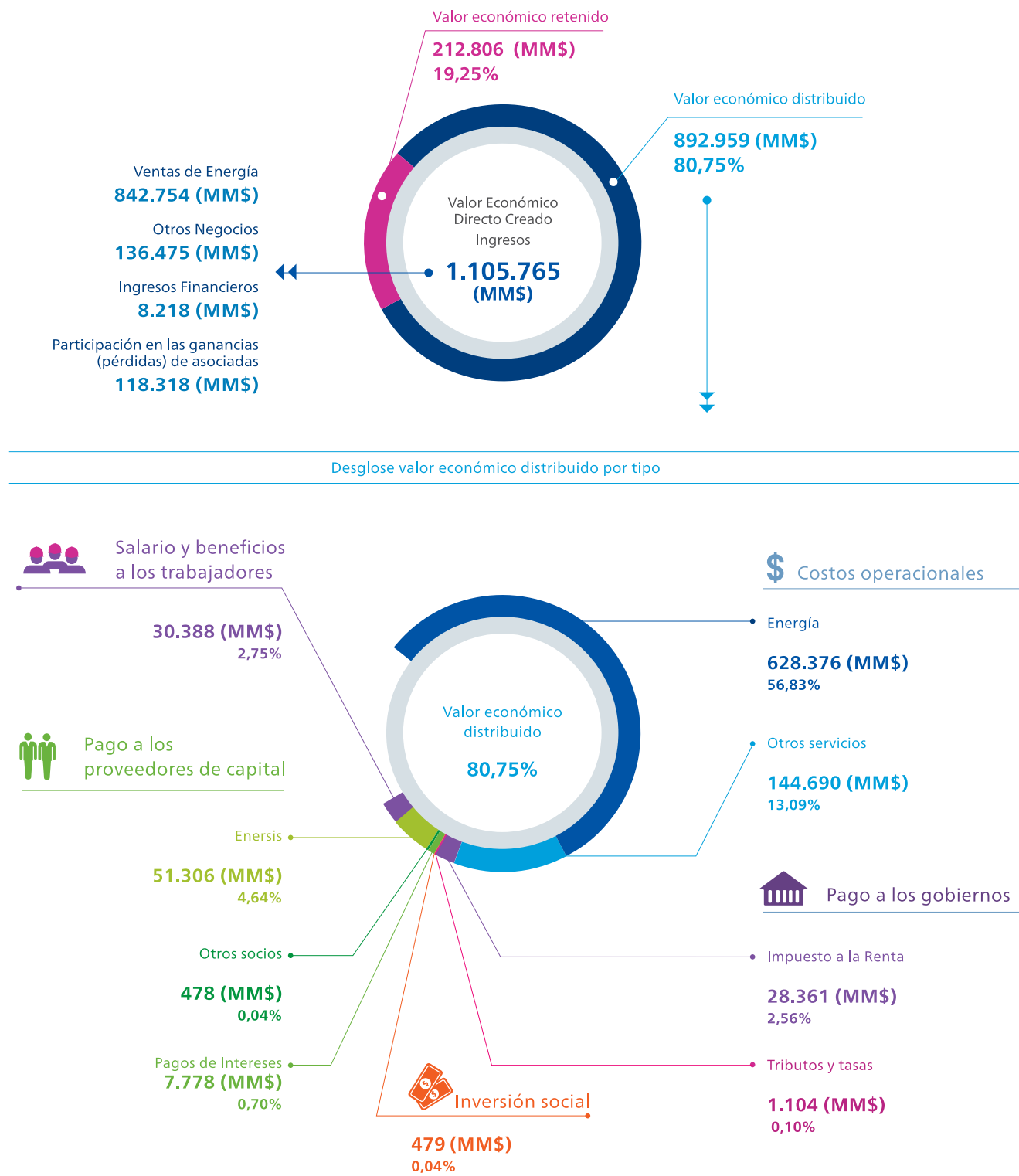
Línea Grandes Clientes: Venta de proyectos de climatización, gestión energética y proyectos de instalación de redes de distribución para grandes clientes. Además, implementación de sistemas de tele-vigilancia para distintas comunas de la Región Metropolitana y participación en licitaciones para construcción y mantenimiento de redes de alumbrado público.



Creación de valor entre nuestros grupos de interés [EC1]

[2.8]

En la siguiente infografía se detalla la información relacionada al origen del valor agregado generado y cómo se divide entre los propietarios, la comunidad, los trabajadores, el pago de impuestos, los financistas en la devolución de capital y el pago de interés, como también los resultados que aseguran la sostenibilidad de las operaciones de Chilectra.



Interpretación de resultados

Ingresos por ventas de energía	Los ingresos por ventas de energía en el ejercicio 2013 ascendieron a \$842.754 millones, disminuyendo en 7,86% con respecto al año anterior. Esta disminución está relacionada con los menores costos de compra de energía en 2013.
Participación en las ganancias (pérdidas) de asociadas.	Los dividendos recibidos de filiales y las reducciones y aumentos de capital aumentaron en 103,8% en relación al año anterior y representaron el 10,7% del valor total distribuido, llegando a \$118.318 millones.
Distribución del valor agregado	El valor agregado generado se distribuye entre los diferentes grupos de interés, siendo los más representativos para 2013 los empleados, proveedores, propietarios, la comunidad, el medio ambiente y los financistas.
Empleados	Durante 2013, los gastos totales de personal ascendieron a \$30.388 millones (2,75% de los gastos de la compañía), cifra que representa un alza de 8,15% con respecto al año anterior. Dentro de este ítem se incluyen compensaciones por concepto de sueldos y salarios, beneficios de corto plazo, gasto por obligación por beneficios post empleo, servicio seguridad social, entre otros.
Pago a proveedores	Este ítem -que representa el 69,91% de los costos en que incurre Chilectra para dar suministro eléctrico a sus clientes- considera los costos de la energía y el pago por otros servicios a empresas colaboradoras. Este indicador mostró una disminución de 2,41% en 2013, en relación al año anterior. Los principales servicios que prestan las empresas colaboradoras son los asociados a la construcción y mantenimiento de empalmes, redes y subestaciones eléctricas, alumbrado público, control de morosidad y hurto de energía, lectura, facturación, corte y reconexión de suministro y otros servicios de apoyo. Desde punto de vista de sus funciones, los proveedores de la compañía se clasifican en: Proveedores de energía: Las compras físicas de energía en 2013 alcanzaron a 15.152 GWh, lo que representa un crecimiento de 4,89% con respecto a las compras efectuadas en 2012. Proveedores de servicios, materiales y equipos: En 2013 se pagaron \$144.690 millones a las empresas proveedoras de Chilectra (incluido peajes), un 3,18% menos que en 2012.
Estado	Chilectra reconoció por concepto de impuesto a la renta, sin considerar los impuestos diferidos, un total de \$28.361 millones en 2013. Por otra parte, por concepto de otros tributos y tasas diferidas, se cancelaron \$1.104 millones.
Propietarios	Durante 2013, la compañía pagó \$118.526 millones en dividendos provisorios a Enersis y \$1.104 millones a otros socios, lo que representa el 10,72% y 0,10% del valor distribuido, respectivamente.
Comunidad	Los aportes para las comunidades vecinas a las operaciones de la empresa alcanzaron \$0,479 millones en 2013, lo que representa el 0,04% del gasto total.

Retenido en la empresa

El monto retenido en la empresa corresponde al dinero que no se distribuye entre los grupos de interés, sino que se mantiene en la compañía para dar continuidad a las operaciones. Este ítem incluye las partidas que prevén la reposición o mantenimiento de la capacidad de distribución de energía y otras reservas.

El retenido para 2013 fue de \$144.960 millones, correspondiendo al 13,11% del valor total distribuido.

Financistas

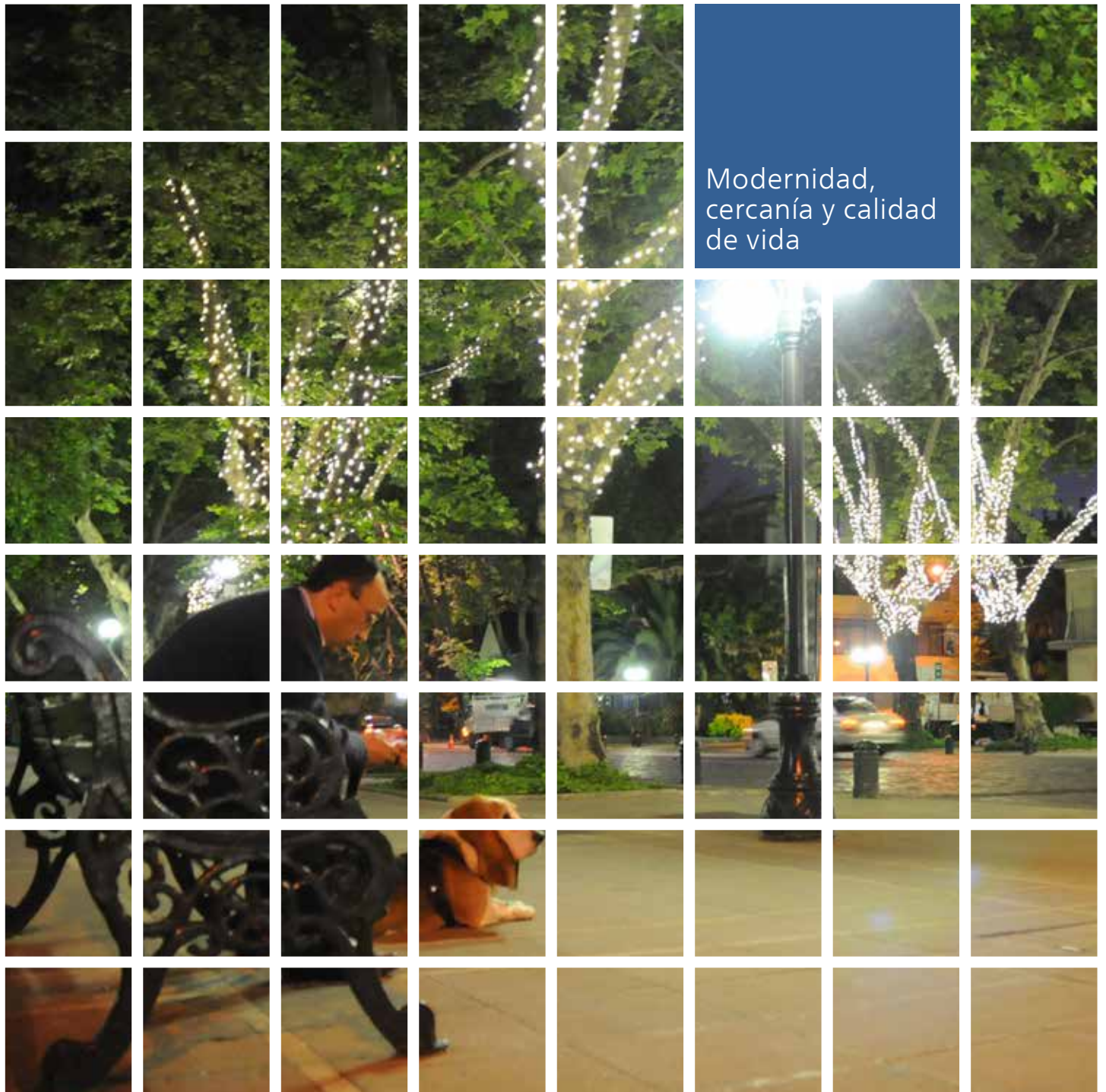
Los pagos efectuados a este grupo de interés se realizan en base a la deuda que la empresa mantiene exclusivamente con su matriz (Enersis). Al respecto, este ítem generó gastos financieros por \$7.778 millones, que representaron el 0,70% de los gastos de la compañía en 2013.

Al cierre de 2013, Chilectra no contaba con deudas financieras con terceros.

Impacto económico directo e indirecto [EC8] [EC9]

La energía eléctrica es un aporte indispensable para el desarrollo socioeconómico en la zona de concesión de Chilectra, lo cual está directamente con la calidad de vida de las personas que la habitan. Para la compañía, es fundamental comprender y abordar esta realidad como parte fundamental de la mejora continua de su gestión y el ejercicio de su enfoque de sostenibilidad.

En este sentido, durante 2013 Chilectra invirtió en diferentes proyectos, para asegurar y optimizar la entrega de servicios de energía con altos estándares de calidad, seguridad y continuidad, lo cual impacta positivamente a las personas y comunidades con las cuales se relaciona la empresa en el nivel local, regional y nacional.



Enfoque de gestión

Tanto la estrategia de sostenibilidad de Chilectra como su Código Ético establecen que la excelencia y mejora continua en la planificación, gestión y evaluación de la relación con sus clientes es una prioridad transversal a todos sus procesos, operaciones y actividades.

En esta línea, los tres pilares del plan estratégico de la compañía 2012-2016 (crecimiento, excelencia operativa y vínculo emocional con el cliente) tienen como eje la plena satisfacción de las necesidades y demandas de las personas que reciben sus productos y servicios, los cuales contribuyen a su bienestar.

En este contexto, Chilectra asume su compromiso con la modernidad, cercanía y calidad de vida en el vínculo que establece con sus clientes, especialmente, en la permanente aplicación de programas en temas como calidad, seguridad y confiabilidad de servicio; incremento de los niveles de satisfacción; adopción de estándares de excelencia en atención y comunicación; y el desarrollo de nuevos servicios con valor agregado.

En el presente capítulo, se informa sobre el trabajo de Chilectra en las áreas antes mencionadas durante 2013.

Temas Destacados 2013

- Mejora en los Índices de Satisfacción de Clientes para Grandes Clientes y Clientes Residenciales.
- Vínculo Emocional con el Cliente.
- Implementación de una segunda oficina móvil.
- Instalación de cajero automático para recaudación de pagos en oficinas comerciales.
- Tendencia a la baja del total de reclamos recibidos.

Comité de Calidad y Clientes

El Comité de Clientes de Chilectra surgió en 2006 a raíz de la necesidad de generar instancias orientadas al trabajo sistemático y la mejora continua en la relación de la compañía con sus clientes.

En 2013, esta entidad pasó a llamarse Comité de Calidad y Clientes, con el fin de reflejar su nuevo enfoque basado en el análisis de indicadores de atenciones comerciales y técnicas, posteriormente profundizando en los reclamos de los clientes, realizando un diagnóstico, proponiendo recomendaciones a los procesos que presenten desviaciones en los indicadores, para posteriormente en un trabajo colaborativo con las áreas a cargo definir un plan de acción para mejorar las debilidades encontradas.

El Comité de Calidad y Clientes está integrado por representantes de las gerencias Comercial y Técnica, los cuales aplican una metodología que contempla reuniones de trabajo y coordinación mensuales a las que se asocian herramientas de seguimiento, cuyos resultados son revisados quincenalmente.



Grandes Clientes e Institucionales

Relaciones con Grandes Clientes

Los distintos segmentos de clientes son atendidos por Chilectra en forma personalizada a través de una plataforma integrada por ejecutivos de negocios, especialmente preparados para desempeñar esta función. Ellos son los que reciben y canalizan directamente los requerimientos y/o consultas de los clientes hacia la compañía.

Junto con el contacto con su ejecutivo, el cliente puede acudir a un sistema de “call center” disponible las 24 horas del día, de tal manera de ofrecer una atención oportuna, especialmente, en casos de problemas o emergencias en el suministro.

En cuanto al segmento de Grandes Clientes, que llevan a cabo procesos productivos continuos, Chilectra cuenta con el servicio Emergencia 24 horas para atender todas aquellas emergencias eléctricas que se produzcan en las instalaciones del usuario. Así, se busca una efectiva mitigación de los costos asociados a la detención de actividades por eventuales cortes de suministro.



Satisfacción de Grandes Clientes [PR5]

Anualmente, Chilectra lleva a cabo procesos de evaluación del nivel de satisfacción de sus clientes respecto de los distintos aspectos que involucra la entrega de sus productos y servicios. En 2013, los distintos estudios aplicados reflejaron una mejora general de este ámbito respecto del año anterior lo cual constituye una muestra de la gestión hacia clientes de la compañía.

Específicamente, los estudios de satisfacción efectuados a los segmentos de Grandes Clientes e Institucionales, cuyos resultados en porcentaje se establecen a partir de las encuestas donde los clientes asignaron notas 6 y 7, presentaron los siguientes índices de satisfacción total:

Inmobiliarias

Este grupo de clientes cuenta con un monitoreo mensual de sus niveles de satisfacción, lo cual implicó que a diciembre de 2013 se completaran un total de 200 entrevistas. Al respecto, la compañía destacó el mejoramiento constante del indicador general en los últimos cuatro años, destacándose en 2013 la evaluación positiva de las categorías “ejecutivos de negocios” y “personal en terreno”.

Nivel Satisfacción Inmobiliarias

2010	2011	2012	2013
62,0%	67,1%	69,2%	71,8%

Empresas y Grandes Clientes

Para medir el resultado de este indicador, Chilectra efectúa evaluaciones mensuales que, en promedio, alcanzan a 650 clientes anualmente. Por medio de entrevistas se indaga el nivel de satisfacción en distintas variables relacionadas con servicio, suministro, relación con el ejecutivo y facturación, entre otras.

Entre los atributos que este segmento de clientes destaca son la preocupación de la empresa por el buen funcionamiento de sus negocios y la asesoría permanente en temas de eficiencia energética. En función de lo anterior, se están potenciando canales de comunicación para entregar más información sobre estos temas, como el plan anual de envío de correos electrónicos para la difusión de ofertas y/o noticias de interés; llamados periódicos de cortesía a través del canal de contacto FonoServicio; y comunicación directa con el ejecutivo de negocios.

Cabe destacar además que los niveles de satisfacción en este segmento se han mantenido en los últimos tres años, lográndose un importante incremento en 2013, lo que es un gran logro considerando que son los clientes de mayor demanda y por lo tanto más sensibles a la calidad y continuidad del suministro, por el impacto que tiene en sus procesos productivos. Por esta razón, en 2014 se desarrollará un indicador específico para evaluar este segmento.

Nivel Satisfacción Empresas y Grandes Clientes

2010	2011	2012	2013
76,0%	75,5%	74,7%	84,5%

Municipalidades

La medición de la calidad del servicio entregado se realiza en forma anual a través de entrevistas en las que se consulta por variables como suministro, servicios de alumbrado público, facturación y atención de ejecutivos de clientes, entre otras. Desde la perspectiva del indicador general se registró un avance significativo respecto de 2012, destacándose las áreas de "evaluación de presupuestos" y "alumbrado público".

Nivel Satisfacción Municipalidades

2010	2011	2012	2013
66,0%	70,0%	70,1%	82,8%

Proyectos destacados 2013

[EC8] En la línea del fortalecimiento del desarrollo y comercialización de productos y servicios de valor añadido, Chilectra destacó las siguientes áreas de negocios:

Proyectos inmobiliarios

En 2013, se sumaron a este segmento más de 37.000 clientes generando un nivel de ingresos para la compañía de 15.036 millones de pesos, levemente superior al de 2012.

Para 2014, la compañía proyecta que su actividad en este segmento se mantenga en un nivel similar a 2013.

Solar Electric

Corresponde a una solución para el calentamiento de agua y fluidos a través del mix de energías solar y eléctrica.

Esta área de negocios implica un aporte relevante a las ventas de servicios de valor añadido ya que, además de entregar un aporte importante de potencia instalada eléctrica, contribuye al liderazgo de Chilectra en el campo de las soluciones basadas en energías renovables y eficiencia energética. En el marco de este ámbito de negocios, la compañía contaba a diciembre de 2013 con una superficie instalada de paneles solares equivalente a 6.732 m². (Para mayor detalle, ver el [capítulo Innovación y Eficiencia Energética](#)).

Full Electric

Se basa en el uso de electricidad para responder a necesidades de climatización, funcionamiento de equipos de cocina y suministro de agua caliente sanitaria. La implementación del sistema Full Electric de Chilectra sumado a la aplicación de la Tarifa Horaria Residencial o THR (sistema de valoración diferenciada de KWh), permite que el cliente logre descuentos de hasta 30% en ciertos tramos horarios.

Durante 2013 las ventas de este producto inmobiliario alcanzaron aproximadamente a \$1.000 millones, a partir de la firma de acuerdos con empresas del sector como Santolaya, Stitchkin y Cidepa, entre otras.

En el [capítulo Innovación y Eficiencia Energética](#) de este reporte se entrega mayor información respecto de este proyecto.

Servicios e Instalaciones en Media Tensión

En 2013, se concretaron diversos negocios asociados a instalaciones en Media Tensión, tales como venta y arriendo de grupos generadores, normalización de instalaciones interiores, entre otras.

Proyectos de Alumbrado Público y Municipal

Como parte de su oferta a municipios, Chilectra entrega servicios de mantenimiento de alumbrado público. Este mercado es altamente competitivo y la asignación de contratos se hace a través de licitaciones públicas.

Al respecto, la participación de la compañía en este ámbito de negocios aumentó de 34,8% en 2012 a 40% en 2013.

Para consultar sobre otros proyectos de relevancia en el segmento grandes clientes, ver [Anexo I](#).

Cálculo y Certificación de Huella de Carbono

En 2013, con el cálculo de la Huella de Carbono, realizado por Chilectra a la Clínica Santa María, la institución estableció su línea base de emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero). Con el certificado emitido, la Clínica Santa María empezó a trabajar una cartera de proyectos para reducir y mitigar sus emisiones, consolidando una rutina que contribuye al desarrollo sostenible junto a la comunidad.



Clientes Residenciales

Comunicación y vinculación

En la última década, Chilectra ha incrementado sistemáticamente el seguimiento y estudio de los distintos perfiles y estilos de comportamiento de sus clientes residenciales, atendiendo al crecimiento y dinamismo de estos temas.

A partir de los resultados y conclusiones de estas investigaciones, la compañía fortalece sus sistemas de comunicación y vinculación, junto con introducir nuevos canales de contacto que respondan a fenómenos como la masificación de los medios digitales y redes sociales y las mayores exigencia de los usuarios frente a las empresas, especialmente aquellas del sector de servicios básicos como es el caso de Chilectra.

A continuación, se reporta respecto de los principales avances en esta materia durante 2013:

Chilectra.cl

El portal de Internet de Chilectra (**www.chilectra.cl**) logró incrementar en 80% el número de visitas en 2013 respecto del año anterior.



Aplicación Chilectra para smartphones

Con el objetivo de reforzar la comunicación con sus clientes a través de herramientas innovadoras, Chilectra puso en operación a fines de 2013 su aplicación para smartphones y tablets. Su habilitación permite a los clientes canalizar sus solicitudes en forma fácil y desde donde estén ubicados, optimizando el uso de su tiempo.

Entre los servicios que ofrece esta nueva aplicación a los clientes de la compañía se encuentran:

- Consultas sobre distintos aspectos y servicios asociados al estado de cuenta de suministro.
- Reporte de cortes o fallas eléctricas en el hogar.
- Aviso de choque a postes, corte e cables, luminarias apagadas y sectores sin luz.
- Denuncia de hurtos de energía.
- Búsqueda y localización de oficinas de atención de la compañía y horarios de funcionamiento.

Esta aplicación de Chilectra está disponible en las tiendas de APP's para el sistema operativo IOS (App Store de Apple) y Android (PlayStore de Google).



Twitter

En el ámbito de las redes sociales, la cuenta de Twitter @alertachilectra de la compañía representa un canal efectivo de información y respuesta para disponer atenciones de anomalías y emergencias eléctricas. Durante 2013, este servicio duplicó sus seguidores alcanzando un total de 58.286.

SMS

Chilectra habilitó en 2013 una nueva opción de atención a través del sistema de mensajería instantánea (SMS), que permite al cliente tener acceso a una solución automatizada y sin costo, contando con información oportuna sobre el saldo de su cuenta, fecha de vencimiento y si está afecto a corte.

Web Mobile

Desde 2012 Chilectra ofrece a sus clientes un sitio especialmente diseñado para equipos móviles (m.chilectra.cl), que permite el acceso a los servicios que entrega la compañía a través de este medio digital.

Atención en oficinas comerciales y contacto no presencial

La calidad de los servicios de atención a los requerimientos de los usuarios de los productos y servicios de Chilectra es fundamental para fortalecer "Vínculo emocional con el cliente (VEC)". En este sentido, la compañía trabaja constantemente para mejorar el desempeño del personal de cada una de las oficinas comerciales, junto con garantizar la calidad, seguridad y continuidad de la atención no presencial.

Infraestructura de oficinas comerciales

Durante 2013, en las oficinas comerciales de la compañía se realizaron proyectos asociados al mantenimiento y mejoramiento de infraestructura entre los cuales se destacaron:

Renovación del sistema de respaldo eléctrico.	Se efectuó la mantención y/o renovación de componentes de los sistemas de respaldo de suministro eléctrico (UPS), que permiten mantener la operación de las oficinas ante eventuales corte de suministro eléctrico.
Sistemas de prevención de robos.	Se licitó y adjudicó la instalación de sistemas "anti-alunizaje" y cortinas metálicas en las fachadas para prevenir robos en las oficinas comerciales Universidad de Chile, Mac-Iver, La Florida, Maipú y Plaza Egaña, los cuales quedarán instalados en 2014.
Renovación de infraestructura en oficinas.	Se elaboró un proyecto para ofrecer una mejor calidad de servicio a los clientes en las oficinas comerciales de Plaza Egaña e Independencia, considerando aspectos como mejoramiento de zonas de auto-atención y renovación de mobiliario, con el fin de ofrecer mayor comodidad y fortalecer las medidas de seguridad en la atención a público. Este proyecto se licitará para empezar su ejecución en 2014.



Oficina Móvil

Con el propósito de acercar el servicio a las comunidades que se encuentran más apartadas o tienen dificultades de pago, Chilectra inauguró una segunda Oficina de Atención Móvil Sustentable, la que recorre distintas comunas de la Región Metropolitana en coordinación con los municipios respectivos.

En el [capítulo Desarrollo de las sociedades en las que operamos](#) de este reporte se entrega mayor información sobre este proyecto.

Mejoras en IVR

La compañía incorporó en 2013 mejoras en el sistema de atención telefónica automatizada (IVR). Para aquellos clientes que deseaban informar la lectura de su medidor, se habilitó una opción en IVR que permite llevar a cabo esta acción en forma automática con conexión directa al sistema de gestión de Chilectra. Esta funcionalidad está orientada a clientes con tarifa BT-1⁷.

Considerando el creciente uso del servicio de soporte de Internet de la compañía, se mejoró el sistema tecnológico de acceso al servicio de soporte en red, de tal manera que los ejecutivos especializados pueden dar una respuesta rápida y oportuna a los requerimientos de los clientes.

⁷ Medición de energía cuya potencia conectada sea inferior a 10 kW o la demanda sea limitada a 10 kW (residencial).



Experiencia Chilectra

Este proyecto corporativo se inició en 2012 con el objetivo de desarrollar, capacitar e implementar protocolos de atención estandarizados para todos los puntos de contacto con el cliente, con el fin de ser reconocidos y recordados por los clientes, y así incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios que reciben de Chilectra.

En el marco de esta iniciativa, durante 2013 la compañía trabajó especialmente en los procesos de atención a clientes relacionados con corte y reposición, disciplina de mercado, lectura, oficinas comerciales y contact center.

Específicamente, 500 trabajadores participaron en el ciclo anual de Experiencia Chilectra, el cual incluyó dos talleres de formación y sensibilización en los temas antes mencionados y un proceso de motivación que se complementó con una campaña comunicacional, a través de diversos medios corporativos.

El programa Experiencia Chilectra -en coordinación con otras iniciativas e corporativas orientadas a similares objetivos- permitió disminuir en 34% el indicador general de reclamos en los temas considerados en 2013, respecto del año anterior. Los resultados por proceso fueron: contact center (-14%), oficinas comerciales (-10%), corte y reposición⁸ (-39%), control de pérdidas (-24%) y lectura (-34%).

Certificación de Sistemas de Gestión ISO y OSHAS en Oficinas Comerciales

Se evaluaron los procesos de los sistemas de gestión ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001, los cuales se refieren a los ámbitos de calidad, medio ambiente y seguridad, y salud laboral, respectivamente, dentro de las oficinas comerciales.

La auditoría fue realizada por la empresa Bureau Veritas en julio de 2013 y tuvo como finalidad validar los procesos de implementación, mantención y mejora de los sistemas de gestión en calidad y medio ambiente, junto con integrar las áreas de seguridad y salud ocupacional.

Cajeros automáticos para recaudación de pagos en oficinas comerciales

En 2013, Chilectra comenzó el desarrollo del proyecto Pago Express que consiste en la instalación de cajeros automáticos para que los clientes puedan efectuar el pago del servicio de suministro eléctrico en forma directa y autónoma.

En la primera etapa de esta iniciativa, Chilectra instaló y puso en funcionamiento dos equipos en las oficinas comerciales Apoquindo y Universidad de Chile. En esta última se han llegado a recibir un máximo de 420 pagos en un día de alto flujo. Esta iniciativa contribuye significativamente a la descongestión de estos espacios y la disminución de los tiempos de espera.

Durante 2014, la compañía extenderá el programa Pago Express a otras oficinas comerciales que muestran un alto flujo de operaciones, junto con incorporar nuevas funcionalidades a los equipos de auto-atención con el objetivo de ampliar los servicios hacia sus clientes.

⁸ Para mayor información, revisar el [Anexo I](#).



Compromiso con la calidad de servicio de contratistas

Dada su característica de empresa de servicios básicos en permanente y directo contacto con usuarios, Chilectra identifica como prioritario el que las empresas contratistas asuman plenamente su cultura corporativa, especialmente, a través de las políticas y prácticas asociadas al “Vínculo emocional con el cliente”.

En 2013, Chilectra llevó a cabo un plan de actividades de desarrollo y capacitación en conjunto con la Universidad Tecnológica de Chile (Inacap), especialmente dirigido a los trabajadores de sus empresas colaboradoras en el área de atención al cliente. Esta iniciativa se enfocó en tres ámbitos particulares: oficinas comerciales, contact center y respuesta escrita.

Relación con Colaboradores “Seguridad y Calidad”

En el marco de la Política de Cero Accidentes y de la constante preocupación de Chilectra por los trabajadores de las empresas colaboradoras, desde hace más de tres años la Gerencia Comercial de Chilectra desarrolla planes que buscan disminuir la accidentabilidad, tales como charlas y cursos formativos, levantamientos de terreno, evaluaciones IPAL (Indicador Preventivo de Accidentes Laborales), sketch teatrales, clientes incógnitos, levantamientos antropológicos y, en 2013, la implementación del proyecto Docureality de la Seguridad y Calidad.

El programa Docureality de la Seguridad y Calidad nació con el propósito de fortalecer las competencias vinculadas a la seguridad y calidad en los distintos equipos de colaboradores de la Subgerencia Comercial de la compañía.

Para el desarrollo del programa se generó una estrategia metodológica que conjuga un aprendizaje vivencial, bajo un soporte teórico-lúdico, relacionando los conceptos de seguridad, autocuidado y calidad del servicio. Bajo la premisa de que fuese integrador, llamativo y cercano a los trabajadores de las empresas contratistas, se planteó el formato de Docureality con el fin de efectuar un registro de la realidad de los trabajadores, intereses, motivaciones y complejidades, resaltando su visión y sus aportes para la mejora del servicio.

327 trabajadores de las distintas empresas colaboradoras participaron en el programa, durante el que se efectuaron visitas e inspecciones en terreno a cada trabajador enrolado para evaluar y definir brechas entre lo que se ejecuta y lo esperado por la compañía; en base a la aplicación de una pauta de observación.

Para más información sobre los proyectos de Seguridad y Salud Laboral con contratistas, **ver el capítulo Nuestra Gente.**

Satisfacción de clientes [PR5]

Chilectra cuenta con un sistema de medición y análisis de satisfacción de clientes que se aplica en forma continua durante el año, estableciendo informes mensuales que abarcan todas las instancias de servicio, contacto y comunicación con ellos.

Vínculo Emocional con el Cliente (VEC)

Chilectra ha designado como uno de los pilares de su plan estratégico el "Vínculo emocional con el cliente (VEC)" que, a partir de la identificación de los desafíos prioritarios en la relación empresa- cliente, busca generar lazos de cercanía y fidelización que se sumen a la preocupación constante por el nivel de satisfacción.

Esta comprensión integral del vínculo con el cliente ha llevado a la compañía a trabajar en tres temas fundamentales:

Comunicación con el cliente.	Que busca generar confianza, donde la comunicación con el cliente solo se da mediante mensajes, con un lenguaje claro y transparente.
Contactos positivos con el cliente.	Donde cada encuentro entre la empresa y el cliente debe convertirse en una instancia positiva donde se fortalezca el vínculo y la imagen corporativa.
Gestión efectiva de requerimientos.	Atender y resolver las solicitudes del cliente en forma oportuna y completa, estableciendo una comunicación empática a partir de la cual se entreguen soluciones a la medida de su problema o requerimiento.

El trabajo 2013 de Chilectra en esta materia fue evaluado a partir de la aplicación del estudio de satisfacción residencial que en diciembre situó el indicador-meta de la compañía en 72,4% con una trayectoria ascendente durante el año. La investigación mostró que "Atención a clientes", "Información y comunicación" e "Imagen" fueron las áreas de mejor desempeño, mientras que "Suministro", "Boleta" y "Recaudación" tuvieron un comportamiento anual estable en relación a 2012.

Otras acciones realizadas durante 2013 dentro de esta iniciativa fueron:

- Fomento de la comprensión de la boleta de servicios a través de explicaciones simples de sus contenidos.
- Desarrollo de campañas de comunicación y difusión de los distintos canales de contacto que posee la compañía a los cuales pueden acceder los clientes.
- Fortalecimiento del sistema de información directa en hogares sobre las fechas de lectura de consumo.

Campaña "Te queremos informado"

Una de las principales acciones realizadas bajo el modelo VEC en 2013 fue la campaña "Te queremos informado", a partir de la cual Chilectra estableció un plan de comunicación multi-soporte (en radio, Metro, boleta de servicios, canales digitales y oficinas comerciales, entre otros) abordando temáticas de interés del cliente y consejos útiles en temas como derechos y deberes, prevención de riesgos eléctricos y uso eficiente de la energía.

La satisfacción de los clientes residenciales de Chilectra en 2013 fue de 72,4%, con una trayectoria ascendente durante el año.

Gestión de reclamos

Recepción directa

Los reclamos ingresados a la compañía en 2013 a través de atención escrita, vía cartas, disminuyeron en 7% respecto de 2012, alcanzando un total anual de 16.524. En el mismo período, el tiempo promedio de respuesta se redujo de 12,7 a 11,6 días.

Relacionado con lo anterior, en 2013 se hizo un seguimiento de los resultados de los talleres de la iniciativa Experiencia Chilectra. A través de las encuestas mensuales de evaluación de atención a los servicios técnicos se detectaron oportunidades de mejora en satisfacción en procesos como el relacionamiento con el cliente al momento de su atención.

En cuanto al proceso de gestión de reclamos por artefactos dañados, la compañía revisó en profundidad su sistema de respuesta incluyendo los aspectos de recepción de información, análisis del problema, entrega de servicio técnico y seguimiento luego de la atención. Este trabajo tuvo como resultado la reducción en 30% del tiempo promedio de respuesta al requerimiento del cliente, respecto del año anterior, lo que a su vez, implica que Chilectra logró un indicador de plazo que es 66% menor al que establece la legislación vigente.



Recepción a través de instituciones públicas

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) recibió 1.541 reclamos sobre Chilectra durante 2013, lo cual implica una caída de 3% en relación al año anterior. De acuerdo a lo informado por la SEC, los temas más recurrentes fueron facturación, disciplina de mercado, calidad de suministro y corte y reposición.

Desde 2012, la SEC cuenta con una plataforma electrónica mediante la cual entrega la información de reclamos a cada una de las empresas distribuidoras. A la vez, la institución pública opera un centro de atención en Internet que permite a los usuarios de servicios eléctricos realizar consultas, reclamos, denuncias y solicitudes.

Respecto de la relación de colaboración entre Chilectra y la SEC, en 2013 la compañía mantuvo una comunicación constante con el departamento de Experiencia del Cliente del organismo, con el objetivo de abordar diversos temas relacionados con esta materia.

Por otra parte, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) recibió 1.765 reclamos referidos a Chilectra en 2013, cifra similar a la del año anterior.



Excelencia operativa: Calidad y seguridad del suministro

Calidad del suministro [EU28] [EU29]

El sistema de evaluación de la calidad de suministro de Chilectra está basado en el indicador SAIFI, el cual muestra el número promedio de interrupciones que afectan al cliente en el período de un año. Este registro considera los casos originados en el segmento de distribución, excluyendo aquellos que responden a causas de fuerza mayor explícitamente definidas por la compañía, de acuerdo a parámetros aplicados a nivel nacional e internacional en la industria. En 2013, el indicador SAIFI de Chilectra fue de 1,68 veces, lo cual implica una disminución de 11% respecto del año anterior.

El SAIDI, indicador que presenta la duración de la interrupción por cliente en el periodo de un año, originadas en el segmento distribución, excluyendo las causas de fuerza mayor tipificadas en el esquema Enel-Endesa(España). Correspondió a 225 minutos en 2013, experimentando un alza del 2% respecto al año anterior, debido principalmente a episodios de condiciones climáticas

adversas (27.05.2013 por 5 días y 27.06.2013 por 4 días), mayor actividad de trabajos programados y crecimiento de las redes (SAIDI homologado Grupo Enel año 2012: 220 minutos).

La compañía también mostró mejoras en los indicadores de duración total de interrupciones de suministro eléctrico por unidad de potencia instalada (TTIK), y de frecuencia promedio de interrupciones de suministro eléctrico por unidad de potencia instalada (FMIK), tendencia que se registra desde 2011 como se muestra en el siguiente cuadro:

Indicador	2011	2012	2013
TTIK	2,62	2,40	2,37
FMIK	1,28	1,4	1,16

Estas mejoras en el desempeño de la compañía están basadas, fundamentalmente, en las iniciativas de excelencia operativa focalizadas en la segmentación de la red de distribución, junto con la optimización en la gestión de desconexiones programadas necesarias para los proyectos de crecimiento de la red e incorporación de nuevos clientes.

Planes de contingencia

[EU21] En el contexto de la búsqueda constante para mejorar la seguridad y continuidad del servicio hacia sus clientes, Chilectra cuenta con una estrategia para hacer frente a contingencias que considera cinco líneas de acción principales:

- **Plan de racionamiento:** Permite disminuir el consumo energético en caso de decretos de racionamiento determinados por la autoridad competente 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.
- **Plan de Emergencia ante Terremoto:** Determina las acciones y procedimientos para enfrentar los daños en las instalaciones de la compañía y afectaciones del suministro a los clientes, debido a un sismo de gran intensidad. Tiene como objetivo definir los criterios de reposición de componentes de la red eléctrica y las coordinaciones necesarias dentro de la compañía y con los organismos de gobierno respectivos.
- **Plan de Emergencia para el Sistema de Distribución de Media y Baja Tensión:** Es de aplicación cuando se produce un aumento importante de las interrupciones de suministro en la red eléctrica de media y baja tensión, generalmente producto de condiciones climáticas adversas. El objetivo de este plan es definir los recursos y acciones para atender en el breve plazo las fallas y las solicitudes de atención de los clientes.

Control de Pérdidas de Energía [EU12]

En 2013, Chilectra rediseñó su plan de pérdidas y las acciones relacionadas con él, teniendo como foco transversal la seguridad de las personas en cada una de las operaciones, complementado por una permanente fiscalización en terreno de todas las actividades asociadas a este tema. Para ello, se ejecutaron más de 220 mil inspecciones a instalaciones de clientes, lo que significó la ejecución de más de 23 mil normalizaciones de empalmes.

Al respecto, se implementó un sistema de control de flota (Easy Route) el cual permite administrar las cuadrillas de trabajo en terreno, asignar tareas en forma oportuna, definir rutas óptimas de ejecución de labores, visualizar móviles en terreno y contar con un sistema de reporte de actividades actualizado en línea. Este programa permite el seguimiento y control de las operaciones en terreno mediante un computador de bolsillo.

Por otra parte, en 2013 Chilectra continuó con la implementación de nuevas medidas técnicas como la Red D-T (Red de Distribución Telegestionada), logrando abarcar un total de 4.736 personas en el año y un total acumulado de 33.279 clientes.

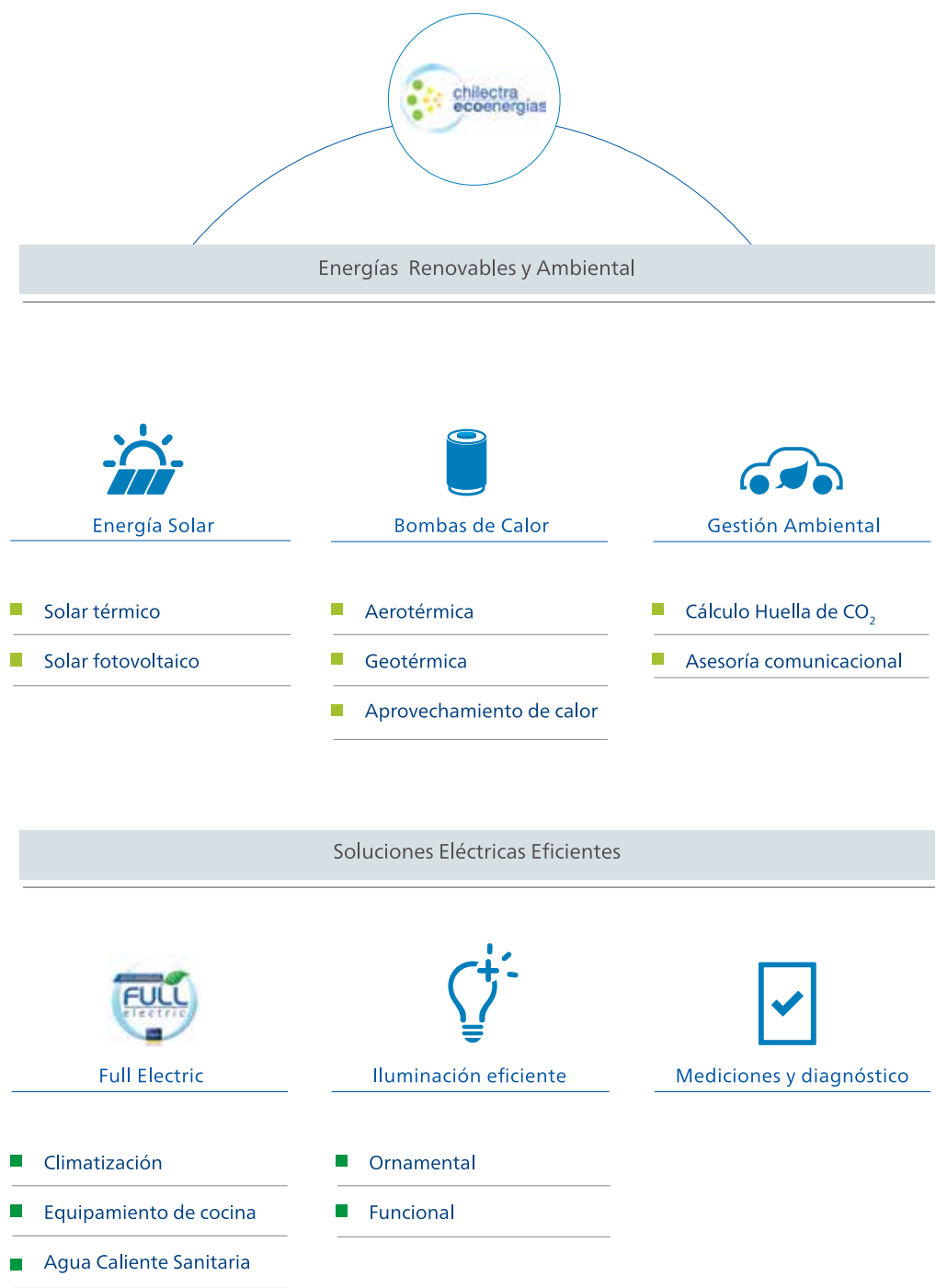
A partir de estos programas y otras iniciativas relacionadas, la compañía cumplió satisfactoriamente con su Plan de Pérdidas en 2013, alcanzando el mejor resultado de los últimos nueve años (5,31% en indicador TAM).

Desconexiones [EU27]

Indicadores 2013	Número de Clientes
Número total de clientes domésticos desconectados por impago.	283.848
Número de clientes domésticos desconectados por impago en los que desde la desconexión hasta el acuerdo de pago transcurrieron menos de 48 horas.	226.098
Número de clientes domésticos desconectados por impago en los que desde la desconexión hasta el acuerdo de pago transcurrieron entre 48 horas y una semana.	20.546
Número de clientes domésticos desconectados por impago en los que desde la desconexión hasta el acuerdo de pago transcurrieron entre una semana y un mes.	19.459
Número de clientes domésticos desconectados por impago en los que desde la desconexión hasta el acuerdo de pago transcurrieron entre un mes y un año.	14.981
Número de clientes domésticos desconectados por impago en los que desde la desconexión hasta el acuerdo de pago transcurrieron más de un año.	2.074

Productos y servicios

Productos y Servicios Ecoeficientes [2.2]



Ventas a mercados masivos

Servicios eléctricos hogar

En 2013, el área de negocios de servicios eléctricos de Chilectra, en el segmento residencial, se extendió a partir del crecimiento de los proyectos de suministro inferiores a 200 kVA, asociados a actividades como instalación y alumbrado interior y exterior, revisiones eléctricas, regularizaciones de instalaciones interiores y aumento de potencia, entre otros.

En el ámbito específico de revisiones eléctricas, Chilectra estableció un acuerdo de cooperación con el programa internacional Casa Segura impulsado en Chile por PROCOBRE, organización que fomenta el uso del cobre y sus aplicaciones. El objetivo de esta alianza es promover entre los clientes de la compañía la importancia de la adecuada mantención y modernización de las instalaciones eléctricas, como factor clave en la disminución de riesgos de accidentes, el uso eficiente de la energía y la valorización de inmuebles⁹.

En relación a los proyectos de suministro e instalación de bombas de calor para el temperado de piscinas, la compañía logró un crecimiento de 120% en 2013 respecto del año anterior.

Crecimiento en participación de mercado

En 2013, Chilectra logró fortalecer su posicionamiento en el total de ventas de equipos eléctricos de calefacción a través del canal retail (o mercado de venta masiva de productos), logrando aumentar su participación de 62% a 70%. Lo anterior implicó incorporar una potencia instalada de 380.000 kW en la Región Metropolitana, de acuerdo a un informe realizado por la empresa de estudios de mercado GfK Consumer Choices.

Seguro y asistencia

En 2013, Chilectra sumó a esta línea de negocios el servicio Teleasistencia, adjudicando su desarrollo a la empresa Eulen Socios Sanitarios. Esta iniciativa está especialmente dirigida a clientes adultos mayores.

Por otra parte, la compañía introdujo un nuevo producto de asistencia eléctrica en colaboración con la compañía Europ-Assistance. Su cobertura se aplica en caso de interrupción o ausencia del suministro de energía eléctrica en el hogar del cliente, debido a falla, avería o desperfecto de las instalaciones propias de la vivienda o inmueble asegurado.



Servicio de Asistencia Automotriz.



A la vez, Chilectra reconoció a 1.700 clientes cuyos seguros cumplieron tres años de vigencia a través de la entrega gratuita del servicio Asistencia Eléctrica durante tres meses.

⁹ La información completa sobre las características y actividades del programa Casa Segura están disponibles en: www.programacasasegura.org.



Tarjeta Mastercard Chilectra

Chilectra cuenta con este medio de pago, desarrollado en alianza con Banco Santander, que durante 2013 fortaleció su crecimiento por medio del vínculo con la oferta de servicios de climatización, extendiendo su cobertura a nuevos segmentos de clientes.

Respecto del sistema de acumulación de Pesos Chilectra asociado al uso de la Tarjeta, la compañía destacó la posibilidad de obtener descuentos del valor de la cuenta de suministro eléctrico a partir del uso de este medio de pago. En 2013, el 24% de los clientes habilitados en el sistema utilizó este beneficio en comparación con el 4% registrado en 2012.

Además, la compañía incentivó el uso de la Tarjeta Mastercard Chilectra en función de promociones que favorecieron a clientes frecuentes con premios como “un año de luz gratis” o productos tecnológicos.



Enfoque de Gestión

El fomento de una cultura de innovación, tanto en el ámbito organizacional como en las relaciones con su entorno, forma parte fundamental de la estrategia de sostenibilidad de Chilectra. Así la innovación se transforma en un factor clave en el diseño y comercialización de soluciones para los siempre crecientes requerimientos de sus clientes y el mejoramiento de la calidad y productividad de sus procesos.

Desde la perspectiva interna, Chilectra ha desarrollado un sistema de gestión de la innovación formal y sistemático, cuyo eje es la generación de ideas y proyectos a partir de la participación activa y el trabajo en equipo de quienes integran la compañía.

Bajo este mismo compromiso, Chilectra ha establecido alianzas con diversas instituciones para llevar a cabo planes que incorporen las prácticas de innovación a iniciativas orientadas a mejorar la calidad de vida en ámbitos como educación, emprendimiento, servicios comunitarios y gestión energética, entre otros.

Temas destacados 2013

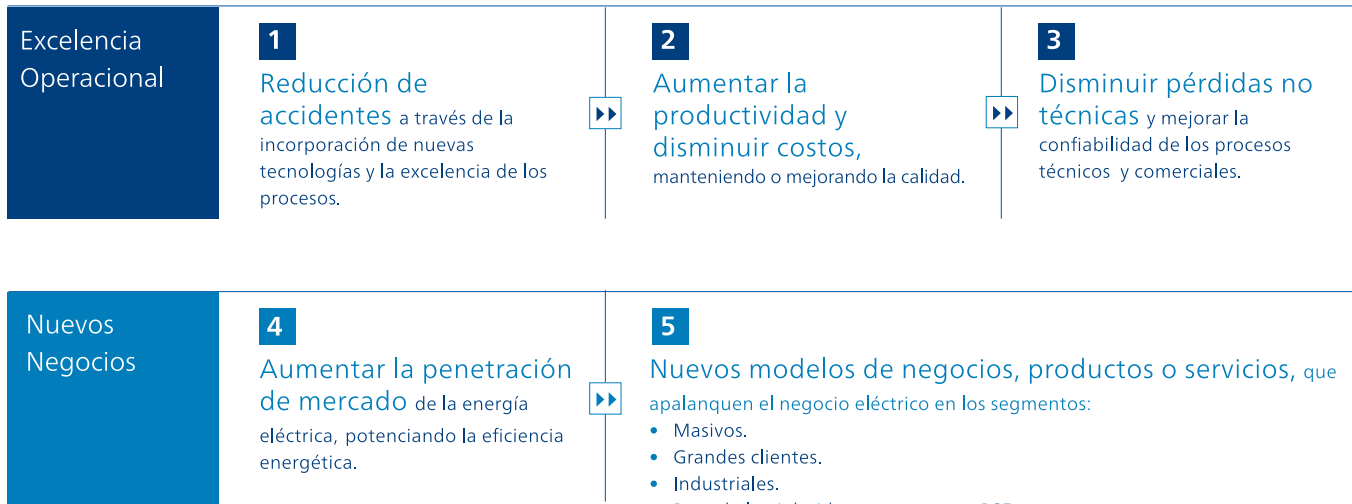
- Fortalecimiento del Sistema de Innovación de Chilectra: CreaChilectra.
- Trabajo conjunto con contratistas para fomentar prácticas de innovación.
- Desarrollo de iniciativas de movilidad eléctrica.
- Reconocimientos de programas corporativos de innovación, desarrollo y eficiencia energética.

El programa CreaChilectra constituye la base fundamental de la consolidación de una cultura de innovación tanto interna como externa de la compañía. Su objetivo estratégico es captar las ideas y propuestas de distintos grupos de interés de la empresa, de tal manera de fomentar la creatividad y mejora continua en todos los procesos, incluyendo la oferta de productos y servicios.



Focos de innovación

La excelencia operacional y el desarrollo de nuevos negocios son los principios clave a partir de los cuales se organizan las distintas etapas de aplicación del programa CreaChilectra, lo cual se muestra gráficamente a continuación:



Gestión Interna

Gestión de ideas y proyectos





Sistema Eidos Market

Eidos Market es una nueva plataforma tecnológica abierta a todos los trabajadores de Chilectra, por medio de la cual pueden presentar sus ideas, y tiene por objetivo fortalecer la cultura de innovación corporativa.

Generación de ideas

Durante 2013, la mayoría de las ideas y propuestas de los trabajadores de Chilectra surgieron a partir de talleres de trabajo en los cuales se aplicaron distintas metodologías que buscan sistematizar este tipo de procesos, de tal manera de lograr sus objetivos en forma eficiente.

205 ideas
generadas en
CreaChilectra en
2013.

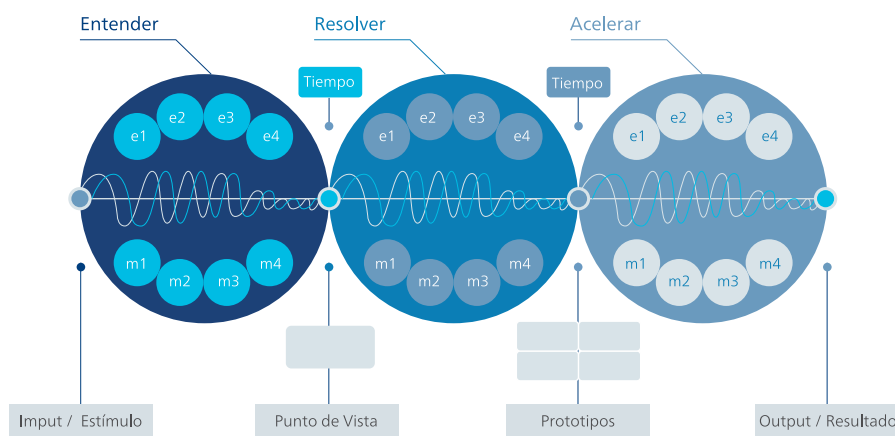


Design Thinking para identificar oportunidades

La cultura de innovación que fomenta Chilectra en su organización interna es uno de los pilares para el fortalecimiento del llamado “vínculo emocional con cliente”. En este sentido, la compañía busca que sus trabajadores se orienten a la excelencia detectando oportunidades en sus labores cotidianas.

Al respecto, la compañía utilizó durante 2013 la metodología de gestión de innovación denominada Design Thinking, cuya base de aplicación es la observación sistemática de las tareas específicas que lleva a cabo la persona en su organización con el objetivo de lograr mejoras significativas en ellas.

Modelo de innovación Trycycle



Específicamente, Chilectra diseñó y aplicó un programa de cinco meses de duración que contempló reuniones periódicas de equipos de trabajo especializados en ocho áreas clave de la compañía: Comercial, Técnica, Recursos Humanos, Planificación y Control de Gestión, Aprovisionamiento, Fiscalía, Comunicaciones y Regulación. Cada uno de ellos contó con una guía de personas expertas en procesos de Design Thinking, de tal forma de analizar en profundidad la conducta de los clientes respecto de los productos y servicios que entrega la empresa.

En función del trabajo de estos equipos, Chilectra logró identificar una serie de oportunidades de fortalecimiento del vínculo con sus clientes, las cuales se abordarán progresivamente a partir de 2014.

Comité de Innovación

Esta instancia reúne a representantes del nivel ejecutivo superior de Chilectra, considerando las áreas antes mencionadas.

El Comité de Innovación recibe proyectos diseñados por los trabajadores de Chilectra, con el objetivo de analizar su consistencia con la estrategia de la compañía y la posibilidad de ser adoptados de acuerdo a los procesos corporativos definidos.

A partir del sistema corporativo interno descrito anteriormente, en 2013 el Comité de Innovación de Chilectra aprobó 11 iniciativas, a las cuales se les asignaron recursos para las distintas etapas de desarrollo en las que se encontraban:

1. Andamios aislados.
2. Trípode para escala.
3. Azotea segura.
4. Izaje para altura.
5. Reemplazo de protecciones para edificios.
6. Patio MT aluminio.
7. Trafonet.
8. Cámaras de seguridad en postes.
9. Interacción clientes red.
10. Showroom móvil.
11. Red distrital.

Programa Líderes de Innovación

Para facilitar el proceso de innovación desde el interior de la organización, Chilectra cuenta con una red de trabajadores que desempeña labores de motivación, coordinación, ejecución y desarrollo de proyectos, en el marco del programa Líderes de Innovación. Para su desarrollo, tienen acceso a formación constante y actualizada en esta área.

A su vez, los miembros de esta red se reúnen en el llamado Comité de Comprensión de Ideas, instancia que se encarga de llevar a cabo una revisión preliminar de proyectos y decidir la continuidad de su evaluación a partir del trabajo del Comité de Innovación.

A partir de una convocatoria y selección interna, en 2013 se sumaron diez nuevos trabajadores al programa Líderes de Innovación, con lo cual esta red quedó conformada por 23 personas.

Líderes de Innovación 2013



Claudia Andrea Ascul Castillo
Analista Proyectos Comerciales
Anexo 2647
caascul@chilectra.cl



Luis Alberto Benítez Montenegro
Especialista de Gestión
Anexo 1263
labm@chilectra.cl



Carmen Gloria Fernández Cabrera
Analista Comercial
Anexo 2438
rgf@chilectra.cl



Claudio Javier Gyarzo Baez
Jefe Unidad Calidad de Suministro
Anexo 2102
icob@chilectra.cl



Jose Marcelo Uribe Kallej
Técnico Gestión Redes A1
Anexo 2362
muib@chilectra.cl



Rodrigo Alberto Vega Blanco
Encargado Facturación
Anexo 2408
rvb@chilectra.cl



Meryllith Mariza Poblete Barahona
Ejecutivo de Servicios
Anexo 2454
mpb@chilectra.cl



Roberto Ignacio Ramírez San Martín
Especialista Ingeniería Alta Tensión
Anexo 2261
rrs@chilectra.cl



Noé Roberto Eduardo Peña Ramírez
Analista Comercial
Anexo 2806
npe@chilectra.cl



Cristian Alberto Hernández Ortega
Especialista Desarrollo de Negocios
Anexo 2058
caho@chilectra.cl



Mauricio Riveros Rodríguez
Especialista Perfeccion Subtransmisión
Anexo 2676
mr@chilectra.cl



Hans Christian Rother Solazar
Jefe Unidad Gestión Medida
Anexo 2696
hroth@chilectra.cl



Danica Catalina Music Garrido
Especialista Desarrollo de Negocios
Anexo 2217
dmg@chilectra.cl



Patricia Peña Sárvila
Especialista de Proyectos
Anexo 2043
ppsa@chilectra.cl



Hernán González Cabrera
Adm. de Oficinas Comerciales
Anexo 2254
hg@chilectra.cl



Danilo López Padilla
Ejecutivo de Negocios
Anexo 2810
dlo@chilectra.cl



Oscar Jimenez Alvarez
Ejecutivo de Servicios
Anexo 2694
oja@chilectra.cl



Rodrigo Parra Sandoval
Analista Servicio de Emergencia Ponería
Anexo 7078
rps@chilectra.cl



Walter Wuth Aguilera
Especialista Proyectos y Licitaciones
Anexo 2018
wwa@chilectra.cl



Gastón Alberto Arias Sepúlveda
Especialista Sensor Adm. de Riesgos
Anexo 2186
gas@chilectra.cl



Jesús Antonio Castro Rivas
Analista Área Ventas Especiales
Anexo 2358
jac@chilectra.cl



Javier Sandoval Olivares
Staff Subgerencia de Oper. Com.
Anexo 2935
jsol@chilectra.cl



Macarena Donoso Lyng
Especialista Desarrollo de Negocios
Anexo 2002
mdl@chilectra.cl

Cultura de Innovación

Chilectra incentiva en sus empleados la creatividad e innovación para la generación de buenas ideas que aporten valor a la compañía, sus clientes y sus trabajadores.

En 2013, a través de diferentes actividades se capacitaron cerca de 200 personas. Adicionalmente, se utilizaron metodologías tales como Lego Serious Play y Design Thinking.



Liderazgo en cultura creativa

Chilectra encabezó la primera versión del Ranking de Culturas Creativas Corporativas (C3-2013) impulsado por la Universidad del Desarrollo (UDD) y MMC Consultores.

Esta iniciativa pretende dar a conocer prácticas de excelencia que aplican empresas chilenas para fortalecer un sistema efectivo de promoción de la creatividad y la innovación en sus trabajadores.

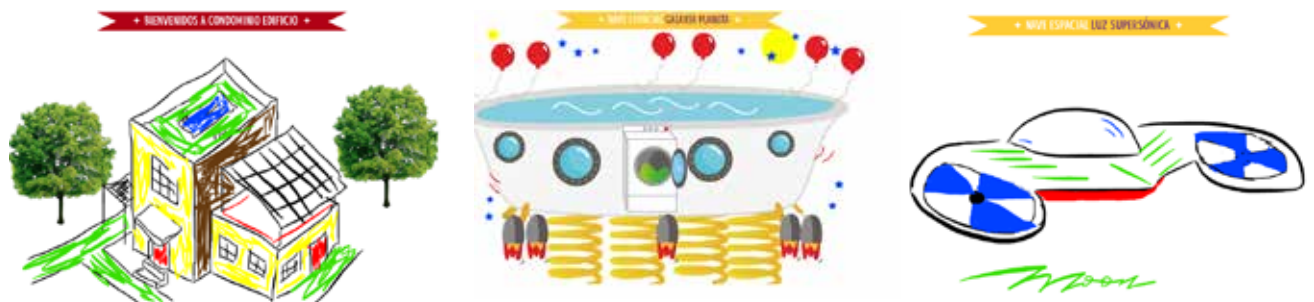
La compañía logró el mejor desempeño en la medición de las 10 dimensiones propias de la cultura innovadora: compromiso, apertura interna, apertura externa, confianza y cooperación, liderazgo, autonomía, trabajo desafiante, diversidad, recursos e incentivos y tiempo.

Semana de la Innovación

En el contexto del programa anual de actividades corporativas de Chilectra, en junio de 2013 se llevó a cabo la Semana de la Innovación y el Medioambiente que contó con la participación del subsecretario de Economía, Tomás Flores, como invitado especial.

Esta instancia estuvo especialmente dedicada a difundir entre todos los trabajadores las iniciativas de innovación de la compañía. En este sentido, se realizó una feria virtual que aprovechó la tecnología y medios digitales para fortalecer el diálogo e intercambio de experiencias en esta área.

Además, dentro de las actividades de la Semana de la Innovación se realizaron charlas, foros de discusión y talleres prácticos que abordaron temas como las principales tendencias de la industria, avances destacados de Chilectra en eficiencia energética y prácticas efectivas en creatividad e innovación.



Proyectos destacados escalados en 2013 [EN6]

NOMBRE DEL PROYECTO	DESCRIPCIÓN
Auto-reconfiguración de la red MT Colina	Permite que la red de distribución cuente con la capacidad de actuar en forma autónoma ante situaciones de falla. A partir de tecnología de punta, la red logra aislar los tramos con problemas y realimentar automáticamente las zonas de consumo que, siendo ajenas a la falla, verían afectado su normal funcionamiento. Este proceso de reconfiguración automática no demora más de un minuto.
No más tapones para empalmes	Diseño y fabricación de una tapa especial con interruptor termomagnético que se adapta a la caja antigua de los medidores. Esta nueva pieza incrementa la seguridad del suministro al cliente, junto con evitar situaciones de emergencia asociadas al antiguo modelo.
Reparación de acometidas	Permite reparar las acometidas in-situ utilizando una manga de aislación, unión recta y mufa termo contraíble. Esta modalidad ayuda a disminuir los tiempos de reparación y atención ante las fallas. Esta solución implica una operación de forma más rápida, segura y respondiendo con una mayor calidad del servicio.
Reemplazo de protecciones en edificios	Desarrollo de una placa de montaje integrada que se adapte a la caja existente y que incluya el reemplazo de las protecciones de reja. Aumenta el nivel de seguridad en intervenciones y disminuye las fallas dando mayor continuidad al servicio.
Set cocina de inducción	Nuevo modelo de negocios que permite difundir la tecnología de cocción por inducción. Se definió la comercialización de un set compuesto por la cocina de inducción y los recipientes de cocción adecuados para su funcionamiento, cuya venta se canalizará a través de alianzas con proveedores del sector retail.

Reconocimiento externo a la Innovación de Chilectra

En 2013, el Ministerio de Hacienda, el Diario El Mercurio, la Universidad Católica de Chile y la Confederación de la Producción y el Comercio (CPC) otorgaron en conjunto el Premio Innovación dentro de Empresas y Organizaciones (IDDEO 2013).

Chilectra fue reconocida con el primer lugar en IDDEO 2013 (categoría empresas de servicios), a partir de su proyecto "ActiRed: Auto-reconfiguración de la red MT Colina".

Este premio tiene como finalidad destacar las innovaciones ideadas e implementadas por personas que trabajan en instituciones públicas y privadas, que tienen un impacto positivo en los resultados de sus organizaciones.



Generación de innovación externa

InnovAcción: Programa de innovación con empresas contratistas

Con el objetivo de extender la cultura de innovación a través de su cadena de valor, en 2013 Chilectra desarrolló el concurso InnovAcción, iniciativa que busca promover la eficiencia operacional a través del trabajo sistemático en procesos de innovación que generen efectos positivos en las empresas contratistas y sus trabajadores.

La iniciativa contó con la participación de ejecutivos, gestores de contrato y representantes de sus empresas contratistas.

Chilectra estableció como criterios de selección de estas prácticas la eficiencia, el trabajo en equipo, la búsqueda proactiva de soluciones y la posibilidad de aplicación de ellas en otras empresas proveedoras.



Programa dLab – Universidad del Desarrollo

Durante agosto y noviembre de 2013, Chilectra formó parte del programa académico dLab de la Universidad del Desarrollo, el cual se orienta a formar líderes capaces de desarrollar prototipos de soluciones en innovación con un alto potencial de creación de valor.

Programa Universidad Diego Portales

Chilectra, en alianza con la Facultad de Administración de la Universidad Diego Portales, desarrolló en 2013 una iniciativa en la cual los estudiantes de dicha unidad académica identificaron y plantearon proyectos en respuesta a retos estratégicos de la compañía. En esta labor contaron con el apoyo de líderes en innovación.

Plan de Redes Inteligentes [EU8]

[EN5] [EN6]

El desarrollo sostenible y el fortalecimiento de la industria eléctrica requieren la adopción constante de procesos de última generación basados en gestión tecnológica y procesos específicos de innovación y eficiencia energética. Chilectra aplica este enfoque en dos áreas clave: excelencia operacional y el logro del mayor nivel de satisfacción del cliente.

En este contexto, el Plan Redes Inteligentes de la compañía opera mediante la integración de la infraestructura eléctrica con las nuevas tecnologías electrónicas aplicadas a sistemas de información, comunicaciones y equipamiento en redes. A continuación, se describen los principales avances de este programa durante 2013:

Automatización de redes (Telemando)

El sistema integrado de monitoreo de su red de distribución permite a Chilectra evaluar constantemente, y en detalle, su funcionamiento, con el objetivo de lograr una óptima gestión de la energía, lo cual está directamente relacionado con la calidad, continuidad y seguridad del suministro que se entrega a los clientes.

En este sentido, la compañía ha incorporado progresivamente a estas actividades de seguimiento y control, tecnologías de automatización o telemando, que permiten generar información bidireccional entre los distintos componentes de la red de distribución y el centro de operación integrada del sistema.

A partir de su funcionamiento, cuando se detecta una interrupción de suministro, el sistema aísla automáticamente la falla, de manera que sea identificada para una respuesta específica que se aplica rápidamente. De esta forma, los clientes que no pertenezcan al tramo particular donde ocurre un incidente no ven afectado el servicio que reciben y, por su parte, la compañía genera una respuesta mucho más eficiente y oportuna ante la situación.

En 2013, Chilectra incorporó 191 nuevos equipos de telemando a la operación de su red de distribución de media tensión. Con esto, se alcanza un total de 516 equipos en el sistema eléctrico que permiten agilizar y mejorar los indicadores de calidad, continuidad y seguridad de los alimentadores, lo que se reflejó en las evaluaciones de satisfacción con el servicio de suministro de los clientes.

Adicionalmente, se puso en marcha un nuevo proyecto de auto-reconfiguración avanzada en la red de media tensión para atender y mejorar la calidad de servicio a los clientes de la comuna de Lampa. Este es un proyecto que incorpora tecnología de punta de redes inteligentes y que, ante una falla en la red, permite reconocer el tramo donde se ubica, aislarlo y recuperar el suministro eléctrico a los clientes que están fuera del tramo de manera totalmente automática en un tiempo menor a tres minutos.

Medición Inteligente

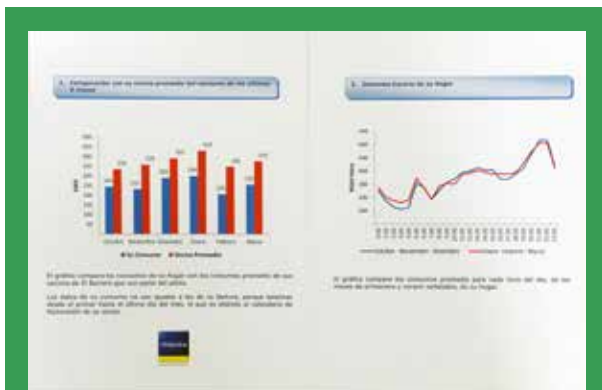
Chilectra ha desarrollado desde fines de 2011 un proyecto pionero en Chile y en la región: un piloto de medidores inteligentes en un conjunto de 100 clientes residenciales. Previamente, la compañía obtuvo la certificación de dichos medidores por parte de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), con el objetivo de emplear estos mismos medidores para facturación.

La medición inteligente abre nuevas posibilidades de interacción entre Chilectra y sus clientes, pues permite contar con comunicación remota y bidireccional entre el medidor y los sistemas informáticos de la compañía. El sistema de Medición Inteligente de Chilectra está integrado por equipos en terreno (medidores inteligentes y concentradores) y por un software especializado de gestión. Dicho software permite la programación, lectura y operación remota de los medidores, en coordinación con la información comercial de los clientes correspondientes.

Los objetivos a alcanzar con este piloto fueron: testear las funcionalidades de los medidores en las condiciones de las redes eléctricas y de comunicaciones en Santiago; comprobar los beneficios para los clientes; e identificar en conjunto con las autoridades las modificaciones regulatorias que hagan factible su masificación futura en Chile.

Beneficios clave de la Medición Inteligente

- Lectura remota automática que minimiza errores en lectura y disminuye ingreso del personal de terreno a los domicilios.
- Disponibilidad de mayor información relevante con registro cada 15 minutos.
- Monitoreo individual de la calidad de suministro.
- Programación a distancia de las tarifas eléctricas que fomentan el uso eficiente de la energía.
- Agilización de la detección y manejo de fallas y de la reposición del servicio.
- Se posibilita la eficiencia energética y la gestión inteligente de la demanda.



Proyecto Piloto de Medidores Inteligentes

Durante 2013 se enviaron reportes personalizados impresos a los clientes con la información de sus consumos y recomendaciones de eficiencia energética (ver imagen con un extracto de los reportes). También se realizó un estudio etnográfico a un universo de los clientes para conocer su percepción sobre el piloto, obteniéndose una valoración positiva (nota 6,6 sobre 7).

Durante 2014 se continuarán las actividades comunicacionales con los clientes y se habilitará una aplicación que les permitirá visualizar sus consumos en la web. Igualmente, se buscará identificar en conjunto con las autoridades, las modificaciones regulatorias que permitan masificar en el futuro la medición inteligente en Chile.



Movilidad eléctrica

Chilectra continuó en 2013 su trabajo en el ámbito de movilidad eléctrica dentro del cual se destacaron las siguientes iniciativas:

Bus eléctrico Smart City Santiago: Presentado en 2013 en el contexto de la iniciativa Smart City de Chilectra, el bus incorpora la energía eléctrica en todas sus funciones y proporciona servicios de traslados a estudiantes de la Universidad Mayor entre la estación Escuela Militar del Metro de Santiago y el campus Huechuraba de la institución educativa.

Licitación taxis eléctricos en la Región Metropolitana: Chilectra colaboró con la Secretaría Regional Ministerial de Transportes en la definición de los aspectos técnicos de las bases de licitación de cupos para taxis básicos, las cuales fueron publicadas en octubre de 2013 e incluyen 50 plazas para taxis eléctricos.

Oportunidades de movilidad eléctrica: Chilectra encargó al Centro de Investigación Mario Molina el desarrollo del estudio "Oportunidades para el desarrollo de la movilidad eléctrica en la ciudad de Santiago". La compañía presentó este informe al Directorio de Transporte Público Metropolitano (Transantiago) que mostró interés en analizar este sistema tecnológico.

Infraestructura de recarga: En 2013 se instalaron cargadores públicos para atender el bus eléctrico, taxis y en Smartcity Santiago. El año concluyó con una red de más de diez puntos de recarga en Santiago, la que se duplicará en 2014.

Enfoque de Gestión Eficiencia Energética

Chilectra ha incorporado desde hace varios años la Eficiencia Energética de manera explícita en su Plan Estratégico, impulsando voluntaria y proactivamente actividades que se enmarcan en una Política de Eficiencia Energética basada en tres ejes: educación, clientes e innovación y difusión.

La promoción e impulso de la Eficiencia Energética forma parte de los valores de responsabilidad social empresarial de la compañía, entendiendo la importancia que reviste este tema para el futuro energético del país y la calidad de vida de sus habitantes.

Las acciones implementadas tienen como objetivo contribuir al desarrollo sostenible del país, mediante la creación de una cultura que favorece el uso racional y responsable de todos los energéticos entre los clientes de la compañía y asimismo en el propio ámbito de la empresa y sus empleados.

Entendiendo que la educación es fundamental para lograr que la Eficiencia Energética sea asumida por las personas, Chilectra trabaja por promover un cambio cultural respecto al uso eficiente de todas las energías. Durante 2013 destacan las actividades donde se distribuye material educativo, que forman parte del programa "Chilectra en tu Barrio". (Ver detalle en el [capítulo Desarrollo de las Sociedades en las que Operamos](#)).

Adicionalmente, Chilectra ha puesto a disposición de sus clientes, productos y servicios que contribuyen al uso eficiente de la energía, dependiendo de sus necesidades específicas. Las mejoras en eficiencia y las reducciones de consumos son propios de cada cliente. El papel de Chilectra ha sido el de contribuir a disponibilizar en el mercado un conjunto de tecnologías de vanguardia que buscan mejorar la productividad de los clientes del segmento empresarial y la calidad de vida de los clientes residenciales.

Por otra parte, en su propio ámbito, desde hace años Chilectra viene realizando actividades de reducción de pérdidas técnicas y no técnicas para mejorar la eficiencia de las instalaciones, lo que se ha traducido en el mejoramiento de la seguridad y calidad del suministro.

Además, desde 2008 Chilectra pone en práctica la Eficiencia Energética en sus propias dependencias, instalando tecnologías de última generación en iluminación, climatización y domótica (control y coordinación de uso de equipos), y promoviendo el cambio de hábito de sus trabajadores en la utilización de la energía.

Temas destacados 2013

- Chilectra obtiene Sello de Eficiencia Energética del Ministerio de Energía.
- Soluciones de eficiencia energética para comunidades.
- Reconocimiento a programas corporativos de sostenibilidad energética.

Ecoenergías [EU8] [EN6] [EN7] [EN18]

Chilectra obtiene Sello de Eficiencia Energética

En octubre de 2013, el Ministerio de Energía entregó a Chilectra el Sello de Eficiencia Energética, cuyo objetivo es identificar y premiar anualmente a empresas líderes en el desarrollo y aplicación constante de proyectos en esta área.

Chilectra obtuvo el Sello por su rol de promotor de la eficiencia energética entre sus clientes, por contar con una política de eficiencia energética y por haber implementado exitosamente iniciativas en su propio ámbito, tales como la reducción de las pérdidas y la reducción de los consumos energéticos en sus oficinas comerciales y dependencias administrativas.

El Sello de Eficiencia Energética es un elemento de diferenciación en el mercado, ya que proyecta públicamente el trabajo y el compromiso de Chilectra en esta materia hacia sus grupos de interés.



Reconocimiento al liderazgo en sustentabilidad

En 2013, la Corporación de Desarrollo Tecnológico (CDT) de la Cámara Chilena de la Construcción otorgó a Chilectra el Premio CDT a la Sustentabilidad, destacando su liderazgo en el desarrollo y aplicación de soluciones de eficiencia energética y energías renovables en la industria de edificación. Además, la institución destacó el permanente aporte de la compañía a las actividades que lleva a cabo.

La CDT tiene como misión promover la innovación, el desarrollo tecnológico y la productividad de las empresas relacionadas con el sector de la construcción mediante programas de estudio, comunicación y coordinación de grupos de trabajo especializados, entre otros.

Solar Electric

Corresponde a una solución para el calentamiento de agua y fluidos a través del mix de energías solar y eléctrica. Chilectra ha desarrollado este sistema en el contexto de su participación activa en el ámbito de las energías renovables, con el fin de ofrecer servicios innovadores, eficientes y accesibles para sus clientes.

Durante 2013, Chilectra instaló más de 265 m² de colectores solares térmicos destinados al sector industrial e inmobiliario. Dentro de los proyectos ejecutados se encuentran la Planta Industrial Cristales DIALUM y Clínica AvanSalud ubicados en las comunas de Lampa y Providencia, respectivamente.

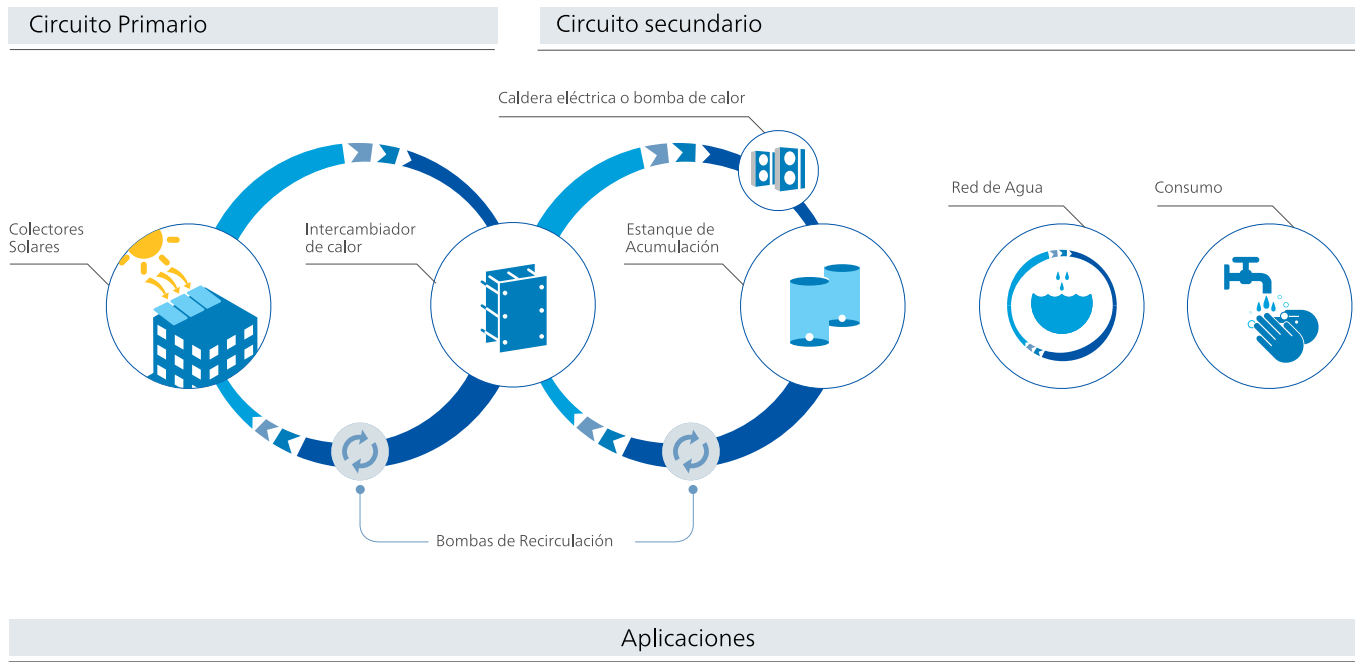
Además, se puso en servicio el proyecto “Piscina Temperada Hidroterapia Dragones de I.M. La Reina”. Las obras contemplaron la construcción de una piscina de hidroterapia de 120 m² dotada con el sistema Solar Electric. Este proyecto se destaca por ser uno de los primeros proyectos Solar Electric enfocados en el segmento municipal.

Eficiencia energética en hogares

A partir de la colaboración con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Minvu), Chilectra desarrolló un proyecto de generación de energía eléctrica residencial en base a paneles fotovoltaicos. Con el objetivo de difundir públicamente este sistema, la compañía diseñó un módulo móvil de vivienda eficiente que fue presentado en la Feria Edifica 2013.

Posteriormente, este módulo móvil ha sido trasladado a distintos puntos de Santiago para que diversas comunidades conozcan en forma práctica los beneficios de las soluciones aplicadas en el proyecto.

Funcionamiento Solar Electric



Bombas de calor

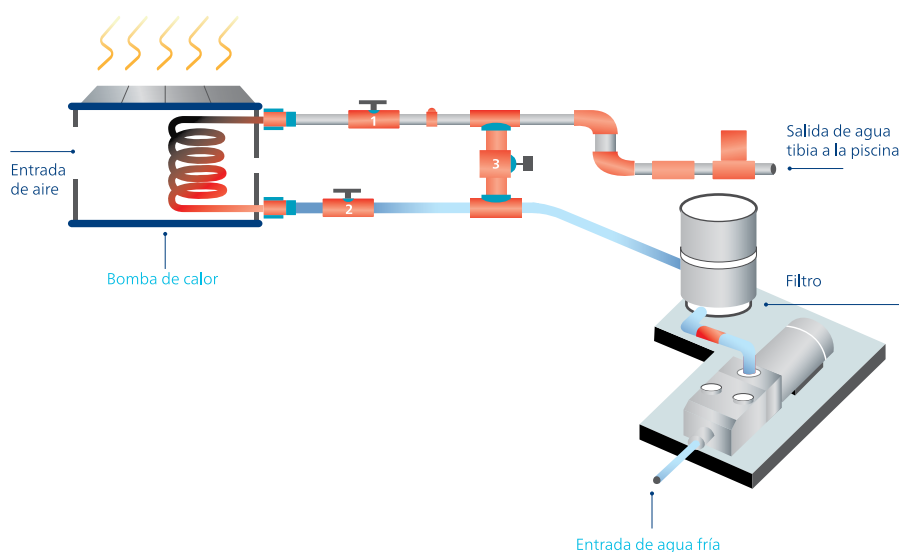
Corresponden a equipos termodinámicos que capturan la energía en forma de calor contenida en el ambiente (tierra, aire, agua de napas subterráneas, lagos o lagunas). La energía térmica obtenida es utilizada en distintos procesos, como la climatización y calentamiento de agua y/o fluidos.

Chilectra ha consolidado la entrega de este tipo de soluciones en el segmento de grandes clientes y específicamente en los sectores productivos y de servicios, junto con su comercialización para procesos de construcción e intervención de centrales térmicas.

Al respecto, la compañía destacó el uso de este tipo de sistemas energéticos en el proyecto industrial Rentapack (Quilicura) y en la sede del Centro de Ecología Aplicada, ubicada en la comuna de La Reina.

En 2013, Chilectra fortaleció esta línea de negocios mediante su uso para temperado de piscinas (segmento residencial), lo que implicó la puesta en marcha de 35 equipos distribuidos en distintas comunas de las Regiones Metropolitana, de Coquimbo y de Valparaíso, cifra que significó un alza de 120% respecto de 2012.

Además, la compañía introdujo en el mercado la oferta de bombas de calor integradas a un estanque de acumulación para el suministro de agua caliente sanitaria. Esta solución tiene la posibilidad de ser instalada como tecnología energética única de calentamiento de agua, o bien, conectarse a un sistema tradicional preexistente.



Frío Evaporativo

Los servicios que ofrece Chilectra, basados en esta tecnología, permiten refrescar recintos sin necesidad de mantenerlos cerrados, a partir de la descarga de aire frío mediante un sistema de ventilación que se conecta a una red de agua y a la corriente eléctrica.

Sus ventajas radican en su eficiencia energética, bajo nivel de ruido, facilidad de instalación y operación, y la versatilidad para su uso en espacios de distintas características como centros de entretenimiento, supermercados, áreas industriales y terminales de transporte, entre otros.

En 2013, la comercialización de este tipo de soluciones se concentró en industrias de plástico, imprentas y espacios de oficinas.

Full Electric

Esta oferta de Chilectra se basa en el uso de electricidad para responder a necesidades de climatización, funcionamiento de equipos de cocina y suministro de agua caliente sanitaria. Para implementarla, la compañía establece acuerdos de abastecimiento con empresas inmobiliarias, según las necesidades específicas en cada caso.

En 2013, los servicios bajo la modalidad Full Electric fueron incorporados a 11.913 nuevos departamentos habitacionales construidos en comunas ubicadas principalmente en las zonas centro y oriente de la Región Metropolitana, sumando una potencia de 48.615 kW. El total acumulado en el período 2002-2013 alcanzó a 72.560 unidades, lo que representa una cobertura de 43.6% en este mercado.

Además del logro de altos niveles de ahorro, entre los beneficios de los departamentos 100% eléctricos se destaca que operan en base a energía limpia que no produce combustión, elimina la contaminación intra-domiciliaria, aumenta la eficiencia energética y concentra todos los servicios básicos de un hogar en una sola cuenta de energía.



Productos y servicios eficientes [EN6] [EN7]

[EU8]

Productos eficientes

Climatización eficiente

La energía eléctrica, al no ser combustible, no genera contaminación en el interior ni el exterior de los domicilios, lo que la convierte en la fuente de calefacción más limpia para los hogares chilenos¹⁰. Lo anterior permitió que la energía eléctrica liderara la participación de mercado de calefacción en la temporada invierno 2013 (período abril-julio).

De esta manera, la compañía lideró el mercado de climatización eléctrica en 2013, aumentando su participación en la venta de equipos de 62% a 70% en el rubro del retail dentro de la Región Metropolitana, lo cual implicó un incremento de la potencia instalada de 380.000 kW, según el estudio independiente de GfK Consumer Choices.



En lo que respecta a aire acondicionado, Chilectra destaca dentro del mercado por entregar una solución integral que incluye asesoría en el hogar de cada cliente. Las mejores opciones de equipos de aire acondicionado y la "instalación experta" permitió aumentar el liderazgo de la empresa de una manera significativa, dándole la oportunidad a un número mayor de hogares de poder contar con una solución sustentable que enfría en verano y entrega calefacción en invierno, sin contaminación intra-domiciliaria y con la mayor eficiencia y al mejor costo operacional.

¹⁰ "Impacto de Fuentes de Combustión en la Calidad del Aire al Interior de Hogares de la Región Metropolitana", desarrollado por la Universidad de Harvard en conjunto con el Centro Mario Molina Chile, y que fue encargado y dado a conocer por Chilectra.

Alumbrado público eficiente

En el ámbito del alumbrado público comunal, Chilectra finalizó la instalación de 3.014 luminarias LED para la Municipalidad de La Florida, proyecto iniciado en agosto de 2012. De la cifra total, 1.500 luminarias fueron destinadas al alumbrado público general y 1.514 para la iluminación de las áreas verdes de la comuna.

En el ámbito de iluminación ornamental, Chilectra se adjudicó en diciembre de 2013 distintas licitaciones referidas a decoración pública navideña para las comunas de Providencia y Huechuraba. En la primera, la compañía ejecutó distintos proyectos de iluminación LED en las principales plazas, mientras que en la segunda, el servicio entregado consistió en el arriendo, instalación y mantención de distintos adornos urbanos, entre los cuales destacó un pino monumental de 12 metros de altura que incluía 2.000 luces Mini-LED.

Respecto de iluminación funcional, se llevaron a cabo 15 proyectos con tecnología LED cuyos beneficios estaban orientados al mejoramiento de la calidad de vida de las personas en aspectos como uso de espacios públicos y seguridad. Particularmente, destaca el trabajo realizado en el segmento Comunidades y Pymes, aportando ingresos que ascienden a \$168 millones.



Soluciones de Eficiencia Energética para comunidades

Durante 2013, Chilectra desarrolló y puso en marcha un modelo de negocio dirigido a las comunidades de departamentos cuyo propósito fuese la implementación de proyectos de eficiencia energética, destinados a disminuir los costos asociados a distintos servicios.

En este sentido, se dispuso una línea de financiamiento focalizada en los procesos de calentamiento de agua y calefacción para revisar riesgos técnicos y de rendimiento energético y establecer planes de acción que generen ahorros para la comunidad. Una vez finalizado el plazo de inversión establecido con la compañía, es posible prolongar este acuerdo mediante programas de mantención y seguimiento según necesidades específicas.

De esta manera, se facilita el acceso de los clientes y del equipo de administración del edificio a beneficios como programas de mantenimiento con bajos costos, planes específicos de eficiencia energética y formación especializada para el personal de servicios del edificio.

Servicios eficientes

Se destacan los siguientes proyectos aplicados en esta área durante 2013:

[EN5] Cambios en nivel de tensión

Durante 2013 se efectuaron las obras de cambio de nivel de tensión en el sector de S/E La Dehesa. El proyecto consistió en descargar un alimentador de S/E Lo Boza, además de descargar el transformador N°4 de S/E Quilicura, incorporando obras tanto de extensión como refuerzo de redes subterráneas, junto con la incorporación de dos equipos autotransformadores de 4MVA cada uno.

[EU7] Reducción de consumo en horas punta (horario de invierno)

En las horas punta de invierno (18:00 - 23:00 hrs.), se logró un menor consumo de 7,8 GWh. Ello, gracias a la gestión realizada con clientes de alto consumo, con quienes se acordó una reducción del uso de electricidad en este horario entre el 1 de abril y el 30 de septiembre.

Oferta Potencia Invierno (OPI)

El objetivo de este producto es disminuir o mantener un nivel similar de demanda entre abril y septiembre, es decir, durante el "período punta" que corresponde a los meses en los cuales el sistema energético de la zona de concesión está sometido a una mayor exigencia.

Durante 2013, se firmaron contratos OPI con 276 clientes por una potencia total de 178 MW, lo que significó ingresos por aproximadamente \$5.200 millones.

Calefacción a través de piso radiante eléctrico

En 2013, Chilectra comenzó la comercialización de un servicio de calefacción para hogares basado en el uso de un nuevo piso radiante eléctrico. A partir del uso de este innovador sistema, los clientes de la compañía pueden lograr disminuir el gasto asociado a este ítem del presupuesto familiar.

Chilectra estableció un acuerdo con la empresa Sodimac que permite la comercialización de este nuevo sistema en sus distintos puntos de venta.

Educación y difusión en eficiencia energética

Ecovisitas [EU24]

La finalidad de las actividades de Ecovisitas es difundir proyectos en funcionamiento que se han desarrollado en el marco del programa Ecoenergías de Chilectra. Durante 2013, este espacio de difusión y comunicación estuvo especialmente dirigido a reforzar el conocimiento mutuo entre grupos de clientes y ejecutivos de ventas.

En este sentido, el objetivo de la empresa es facilitar el acceso de clientes actuales y potenciales a la oferta de servicios de Ecoenergías, junto con entregar herramientas para que los equipos de ventas estén en condiciones de entregar una respuesta integral y a la medida de las necesidades de las personas que atienden diariamente.

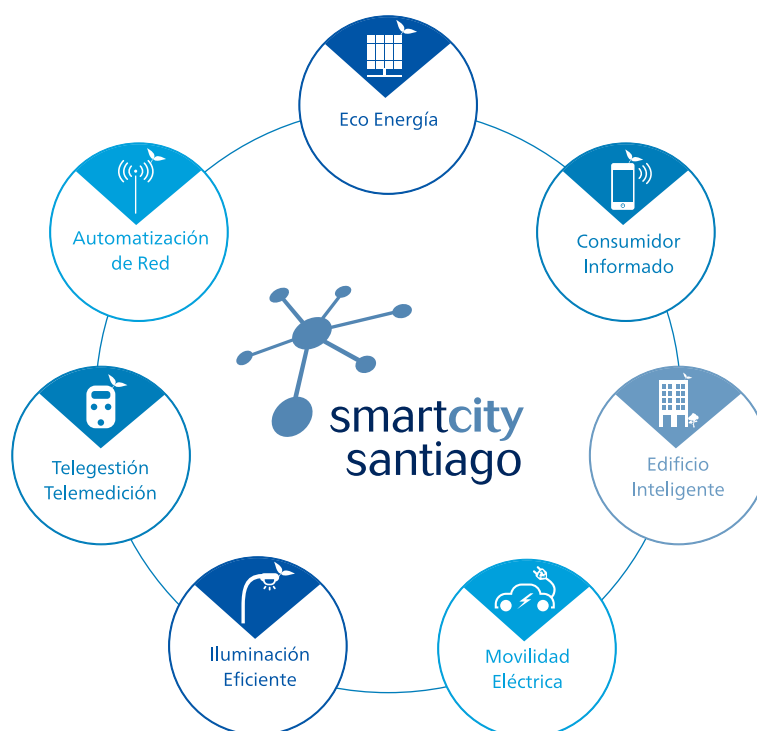


Smartcity Santiago: Innovación tecnológica al servicio de la ciudad [EU8] [EN6]

Smartcity Santiago es el primer prototipo de ciudad inteligente de Chile, que Chilectra implementa en conjunto con el Parque de Negocios Ciudad Empresarial, en la comuna de Huechuraba. El diseño y aplicación de este modelo tiene por objeto poner a prueba diferentes innovaciones tecnológicas de manera integrada y funcional. De esta manera, las personas y comunidades participan activamente en la exploración de nuevas formas de desarrollo urbano orientadas a la sostenibilidad y una mejor calidad de vida.

Desde su inicio en agosto de 2012, este proyecto estratégico de la compañía ha establecido diversas alianzas con instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil para llevar a cabo sus distintas líneas de desarrollo. En este sentido, Smartcity Santiago reconoce la importancia del trabajo asociativo y la participación ciudadana para lograr los objetivos de este proyecto.

La innovación tecnológica puesta al servicio de las personas y su entorno es la base de la implementación de las distintas etapas que contempla Smartcity Santiago. Al respecto, esta ciudad incorpora e integra los proyectos clave de la compañía: movilidad eléctrica, automatización de red, soluciones de gestión remota, telemedición, eficiencia energética y mobiliario urbano.



"Smartcity es una excelente oportunidad para poner en valor toda la experiencia tecnológica, regulatoria, de modelo de negocio y orientación al cliente que hoy día nuestro Grupo despliega por distintas partes del mundo".

Andreas Gebhardt
Gerente Comercial de
Chilectra

Focos de desarrollo

A continuación, se informa sobre los principales avances de Smartcity Santiago durante 2013:

Área De Trabajo	Iniciativas
Automatización de redes – Telemando Red inteligente de automatización media tensión	- Monitoreo de cables subterráneos y de alta tensión y transformadores de distribución. - Implantación de equipamiento que permite aislar automáticamente las eventuales fallas y reponer el servicio de forma más ágil y oportuna.
Movilidad eléctrica Una infraestructura de carga que monitorea el comportamiento del consumidor permitiendo el primer análisis de mercado e-mobility.	- Bus 100% eléctrico operando desde y hacia Ciudad Empresarial. - Instalación de puntos de recarga para buses y vehículos eléctricos.
Mobiliario Urbano Eficiente: Intervenciones en Ciudad Empresarial: Alumbrado Público LED, cámaras de video vigilancia e iluminación ornamental.	- Cámaras de video vigilancia. - Conectividad libre a través en modalidad Wi-Fi (Convenio de Chilectra con la empresa de telecomunicaciones Entel). - Proyectos de iluminación LED con gestión a distancia.
Medidores inteligentes Consumidor informado, beneficios ambientales y gestión simplificada.	- Instalación de 100 medidores certificados por Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC). - Medición de impacto en distintos perfiles de consumo, a través de la instalación en 3 diferentes áreas socio-económicas cercanas a Ciudad Empresarial. - Facturación basada en el consumo registrado a través de medidores inteligentes.
Ecoenergías Productos y servicios centrados en eco energías y eficiencia energética con foco en las necesidades de los clientes y mejorando su calidad de vida.	- Instalación de un sistema de agua caliente sanitaria a través de colectores solares y bombas de calor. - Instalación de un sistema fotovoltaico en centro de control. - Sistema de domótica que permita un uso más eficiente de los recursos energéticos

En diciembre de 2013 Smartcity Santiago se encontraba en etapa de marcha blanca. Chilectra proyecta la inauguración oficial del proyecto dentro del primer semestre de 2014.

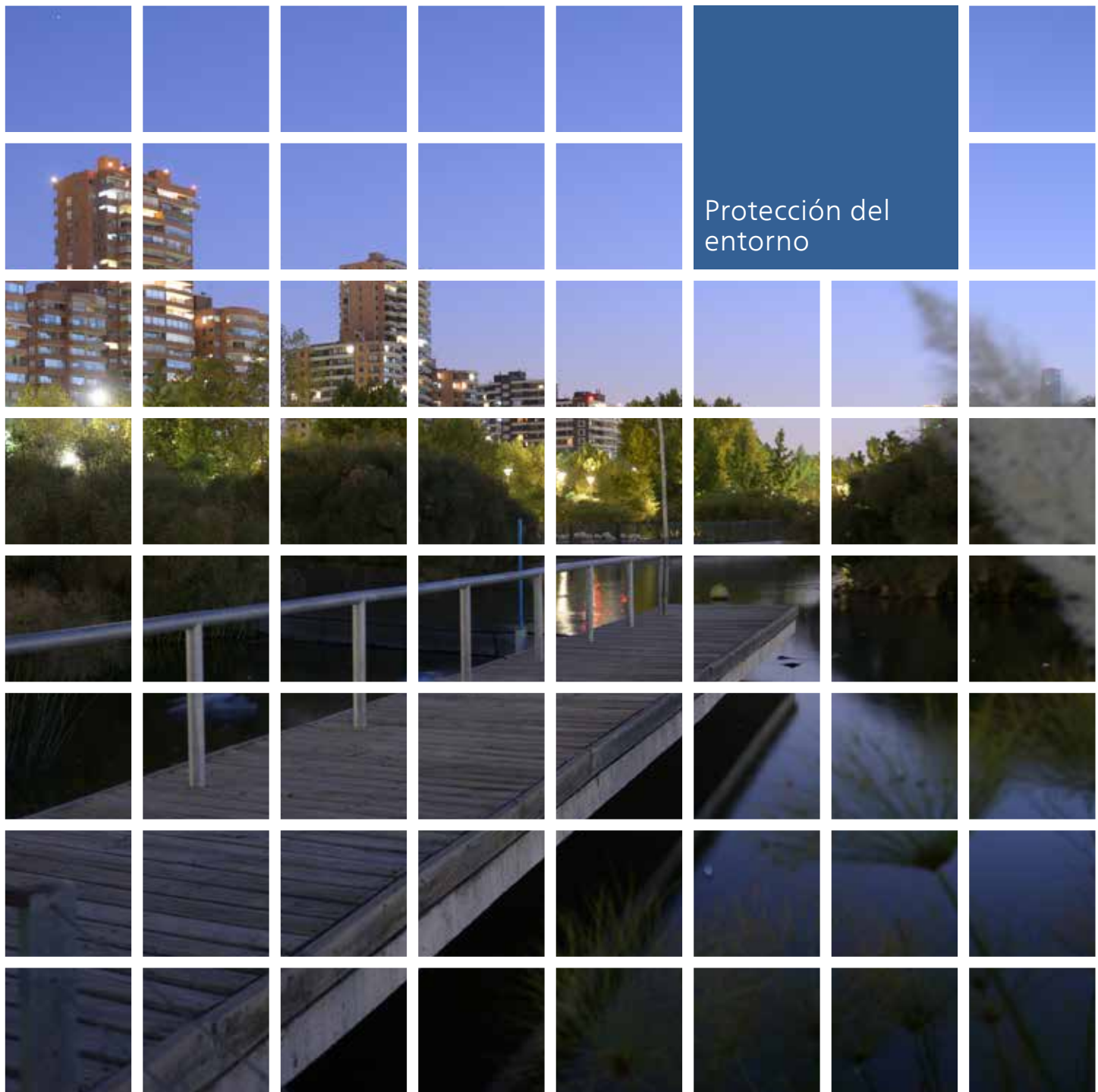


Centro de Control Smartcity Santiago

El proyecto Smartcity Santiago tiene como foco la experiencia de las personas a partir del uso de las distintas soluciones tecnológicas. El centro de control interactivo del proyecto se encarga de aplicar un sistema de recolección y análisis de datos para contar con indicadores específicos de cumplimiento de las metas establecidas al respecto.

Este centro ocupa una superficie de 300 m² y cuenta con infraestructura y equipamiento que incorporan la última tecnología en materia de eficiencia en la gestión de la energía y uso de fuentes renovables en sus operaciones.

En 2013 el centro de control interactivo de Smartcity inició sus actividades teniendo como propósito convertirse en el corto plazo en un espacio de innovación al servicio de la comunidad y que promueva la formación e investigación especializada.



Enfoque de gestión

(DMA EN)

El compromiso con la protección del entorno forma parte fundamental del enfoque de desarrollo sostenible de Chilectra, lo que implica el control de todas las variables asociadas a los aspectos ambientales de las actividades de la empresa.

En materia de gestión ambiental, Chilectra, desde la implementación del Sistema de Gestión Ambiental en 2005, se ha caracterizado por desarrollar programas adecuados para la mejora continua del desempeño ambiental en su operación y de esta forma controlar sus actividades bajo la óptica de la prevención, mitigación y remediación de la contaminación, cumpliendo cabalmente con la legislación ambiental aplicable y con la Política del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa.

En el presente capítulo se reportan las principales líneas de acción de Chilectra en materia ambiental, las cuales respaldan la mantención y mejora del Sistema de Gestión Ambiental de la empresa, producto del compromiso con la protección del entorno donde Chilectra desarrolla sus actividades.

Temas destacados 2013

- Recertificación del Sistema de Gestión Ambiental.
- Ecochilectra Móvil: Incorporación de 14 puntos móviles en la comuna de La Florida.
- Convenio con el Parque Metropolitano para reforestaciones.

Gestión ambiental en subestaciones

(DMA EN) [EN11]

Las obras y actividades de mantención y mejoramiento que realiza Chilectra en las subestaciones, consideran la prevención y/o mitigación de posibles incidencias ambientales.

En este sentido, en 2012 la compañía presentó al Servicio de Evaluación Ambiental de la Región Metropolitana, tres declaraciones de impacto ambiental (DIA) relativas a los proyectos: "Línea de Transmisión Eléctrica de 220 kV TAP a Subestación Chicureo"; "Potenciación de Línea de Transmisión Eléctrica 110 kV TAP Lo Boza" y "Subestación 220/110 kV Chena Instalación de Banco de Transformadores". Estos tres proyectos que fueron aprobados favorablemente en 2013 desde el punto de vista ambiental, tienen como principal objetivo ampliar la capacidad de operación y así inyectar más energía al anillo de sub-transmisión encargado de satisfacer la mayor parte de los consumos industriales, comerciales y residenciales en el área de concesión de la empresa.

En esta misma línea, en 2013 se ingresó al Sistema de Evaluación Ambiental el proyecto, "Modificación Línea 110 kV Cerro Navia- Lo Aguirre, Sector ENEA".

Todos estos proyectos buscan mejorar las condiciones de transmisión con el fin de hacer frente a la creciente demanda del suministro eléctrico de la Región Metropolitana.



Adicionalmente, durante 2013 en el portal de Internet de la Superintendencia de Medio Ambiente (SMA) se verificó la incorporación de las 34 Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA), asociadas a los planes de desarrollo contemplados por Chilectra.

Autorización ambiental línea de transmisión subestación Chicureo

[SO10] En 2013, el Servicio de Evaluación Ambiental de la Región Metropolitana culminó el estudio y determinó autorizar el desarrollo del proyecto "Línea 220 kV Tap a Subestación Chicureo" presentado por Chilectra.

Tanto el proyecto de la nueva línea como el de la subestación incluyen la inserción armónica con el entorno local, en función de un plan de paisajismo sujeto a los mismos estándares de construcción ya existentes en el sector. Específicamente, se considera el uso de materiales y especies vegetales similares a las utilizadas en los conjuntos inmobiliarios ubicados en la zona.

En el capítulo [Desarrollo de las sociedades en las que operamos](#), se entregan antecedentes adicionales sobre este proyecto, desde la perspectiva de relaciones comunitarias.

Iniciativas destacadas desarrolladas en Subestaciones [SO10]

Mediciones de campos electromagnéticos (CEM) y radio interferencia

[PR1] El Plan de Mediciones de Campos Electromagnéticos (CEM) y Radio Interferencia de Chilectra, tiene como objetivo principal mantener un sistema eficaz de monitoreo y control en este ámbito.

En el marco de este programa, durante 2013 se llevaron a cabo planes de medición en las siguientes subestaciones y líneas de transmisión: Línea 110 kV Tap San José; Línea 110 kV Chena-Cerro Navia; Línea 220 kV Polpaico-El Salto; Línea 110 kV Tap Macul; Línea 110 kV Tap-La Cisterna; Línea 110 kV Lord Cochrane-Subestación Ochagavía; y en la línea de media tensión de 12 kV, Subestación Macul.

Los resultados de las mediciones efectuadas se ajustaron a los estándares de exposición a campos electromagnéticos y radio interferencia por parte de la población en general recomendados por la Comisión Internacional para la Protección contra las Radiaciones No-Ionizantes (ICNIRP)¹¹, institución especializada de referencia global en este ámbito.



Mediciones de ruido en subestaciones

[PR1] Chilectra elaboró en 2013 un Plan de Mediciones de Ruido y vibraciones 2014-2016, con el fin de verificar preventivamente el cumplimiento de los niveles permisibles de ruido establecidos en la nueva "Norma de emisión de ruidos generados por fuentes que se indica" (Decreto Supremo N° 38/2011). El eje de este cuerpo regulatorio, que entró en vigencia en 2012, es disponer una protección eficaz de las comunidades ante ruidos originados en fuentes fijas, lo cual aplica a instalaciones como las subestaciones que opera Chilectra.

A partir del diagnóstico realizado, Chilectra dispuso la instalación de un sistema de mitigación de emisiones de ruido en el caso de la subestación Santa Elena. Además, comenzó a elaborar un programa de proyectos de infraestructura en esta materia, el cual formará parte del Plan Quinquenal de Inversiones Ambientales 2015-2019 de la compañía.

En esta línea, durante el año reportado se extendió el Sistema de Diagnóstico y Monitoreo de Emisión de Ruido a través de mediciones del nivel de presión sonora (NPS) en puntos sensibles y áreas de influencia de las subestaciones eléctricas Andes, Lampa, Cisterna, Pajaritos, La Reina, Vitacura, San Pablo, Santa Marta, Santa Raquel, Santa Rosa Sur, Malloco y Santa Elena, registrándose un nivel de ruido permisible en seis subestaciones (por debajo de los niveles máximos permitidos por la normativa vigente) de un total de nueve analizadas.

¹¹ <http://www.icnirp.de>

Otras iniciativas implementadas en Subestaciones

[EN26] Sistema de recolección de aceite	Durante 2013 se construyó un foso y piletas recolectoras de aceite en la subestación Santa Rosa Sur. Este sistema tiene la capacidad de captar un derrame de aceite, en caso de producirse, y así evitar la contaminación del suelo colindante al equipo siniestrado.
[EN26] Pasivos ambientales ¹²	Con la finalidad de hacer más amigable las subestaciones al entorno, durante 2013 se trataron los pasivos ambientales consistentes en el retiro de 684 m ³ de escombros y ramas en 25 subestaciones.
Alcantarillado y agua potable	Durante 2013 se realizó el proyecto de red pública para la construcción de agua potable para la futura subestación Chicureo.
[SO10] Planes de Manejo Forestal (PMS)	El plan de manejo forestal es un instrumento para planificar y gestionar el aprovechamiento sustentable de los recursos forestales de una superficie determinada, resguardando los recursos hídricos y evitando el deterioro del suelo. En este contexto, durante 2013 fueron aprobados por la Corporación Nacional Forestal (CONAF), los siguientes Planes de Manejo Forestales asumidos por Chilectra, correspondiente a: "Línea de Transmisión Eléctrica de 220 kV Tap a Subestación Chicureo": Plan de Manejo Obras Civiles y Plan de Manejo de Preservación de Especies Vulnerables, este último en el Cerro San Cristóbal.
Permisos sectoriales	Durante 2013, la Seremi de Salud de la Región Metropolitana autorizó el almacenamiento temporal de residuos de construcción del proyecto Línea de Transmisión Eléctrica de 220 kV Tap a Subestación Chicureo.



Convenio con Parque Metropolitano

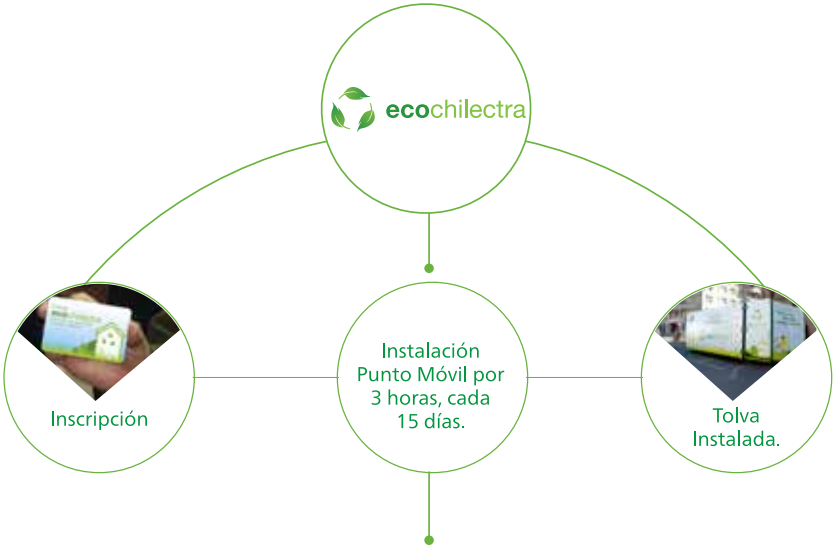
Durante 2013 se firmó un convenio con el Parque Metropolitano para reforestar 0,6 hectáreas en el Cerro San Cristóbal y 1,4 hectáreas en Cerros de Chena.

Con la firma de estos dos convenios, durante 2013 se inició la construcción de los dos planes de manejo forestal en ambos recintos.

¹² Se entiende por pasivos ambientales, todos los equipos no utilizados o dados de baja: carretes de cables, postes de media tensión dañados, casetas de vigilancia, casetas de bombas de agua, restos de cables y tubos, escombros, residuos vegetales, etc.

Programa Ecochilectra Móvil [DMA EN]

Esta iniciativa es el primer y único programa de reciclaje en Chile que proporciona descuentos de energía eléctrica a las familias que reciclan, además de contar con la total trazabilidad de los materiales entregados por quienes participan.



Los clientes entregan su material reciclable el cual es pesado y registrado.



Se separa el material, se registra y se entrega un comprobante de descuento.



Ecochiletra Móvil es un programa de reciclaje que invita a los clientes de la compañía a separar sus materiales reciclables: papel, cartón, envases de vidrio, botellas plásticas, latas de bebidas de aluminio y envases de tetrapak, los que se entregan en los puntos móviles en diferentes comunas de la Región Metropolitana adheridas al programa. Como incentivo, los clientes reciben un descuento en su cuenta de energía eléctrica proporcional a la cantidad y tipo de material entregado, o bien, tienen la posibilidad de donar dicho descuento a algunas de las fundaciones que participan en el programa: Centro Nacional de la Familia (CENFA), Corporación de Ayuda al Niño Quemado (COANIQUEM) o Fundación San José.

A través de Ecochiletra, la compañía busca crear conciencia ambiental en la comunidad y generar el hábito de reciclar. La base del éxito de este programa está en la gestión eficiente de los procesos, el uso de tecnología de punta y en la articulación de todos los actores en la cadena de reciclaje, tales como las empresas dedicadas al tema, municipios, las familias y las fundaciones de beneficencia.

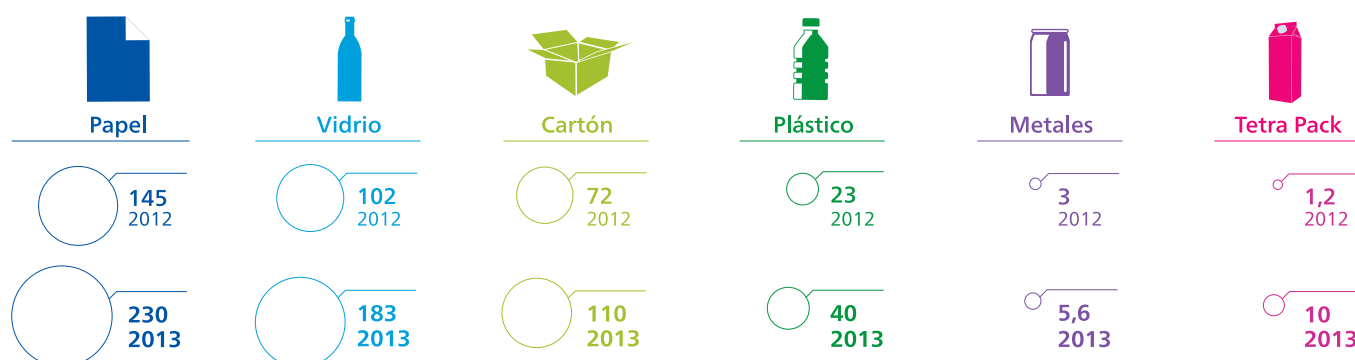
Al cierre de 2013, Ecochiletra Móvil contaba con 2.817 clientes y una red de más de 24 puntos móviles de recolección en seis comunas de la Región Metropolitana:

Recoleta, Providencia, Peñalolén, Santiago Centro, Quilicura y La Florida. Esta última cuenta desde mayo de 2013 con 14 puntos que atienden diversos sectores de su territorio.

En promedio, los clientes que participan en Ecochiletra Móvil entregan 15 kilos de material reciclable al año. A la fecha, se han otorgado más de \$ 7.500.000 en descuentos en la cuenta de energía eléctrica, se han acumulado más de 600 toneladas de material reciclable y el 21% de los clientes que participan del programa han realizado donaciones a las fundaciones de beneficencia antes mencionadas.

En octubre de 2013 Chilectra concluyó exitosamente el piloto de Ecochiletra en la comuna de Peñalolén. De la implementación de este piloto la compañía obtuvo múltiples aprendizajes y aportes, que hicieron posible migrar al modelo de operación móvil que permite abarcar más comunas y más beneficiarios. Por ello, Chilectra agradece al Municipio de Peñalolén por haber facilitado el espacio, y en especial a la comunidad aledaña al centro de recolección, que apoyó y permitió la operación de la actividad.

Como reconocimiento al desarrollo y los beneficios de Ecochiletra Móvil, el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) decidió en 2013 conocer en profundidad el proyecto, para en 2014 elaborar y publicar internacionalmente un caso de estudio sobre él.



Gestión ambiental [4.11] [EN11]

[EN12]



La gestión ambiental de Chilectra está basada en la evaluación y análisis de los aspectos ambientales que las actividades de la compañía puedan generar, para luego desarrollar e implementar los respectivos controles operacionales, que aseguren la prevención, mitigación y/o remediación de los impactos ambientales. De esta manera, con el transcurso de los años, la empresa ha revisado y mejorado los controles establecidos, cumpliendo así con la cláusula sobre la mejora continua, la cual posee un apartado explícito en la ISO 14001.

La gestión ambiental de Chilectra se encuentra incorporada en su Sistema Integrado de Gestión (SIG) que incluye los aspectos de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, basados en las normas internacionales ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, respectivamente.

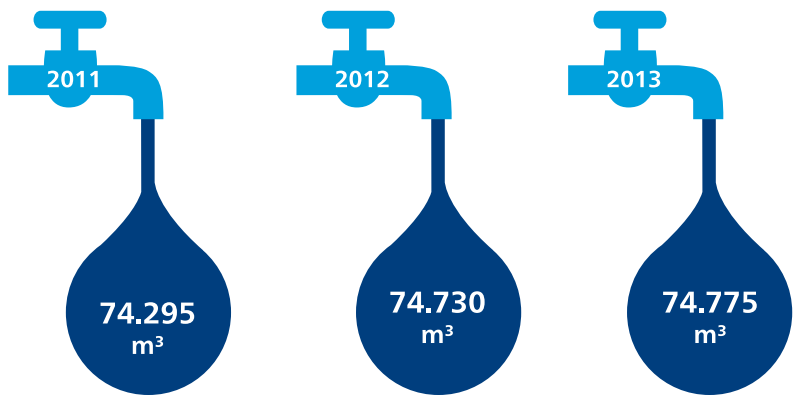
En 2013, a partir de la auditoría externa llevada a cabo por la empresa Bureau Veritas Certification, Chilectra logró la recertificación del sistema del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional.

El alcance de esta recertificación abarca todas las instalaciones y actividades de Chilectra, incluyendo las faenas en terreno y oficinas comerciales, e involucró activa y transversalmente a todos los trabajadores de la compañía.

Gestión de variables ambientales [EN8] [EN4] [EN3]

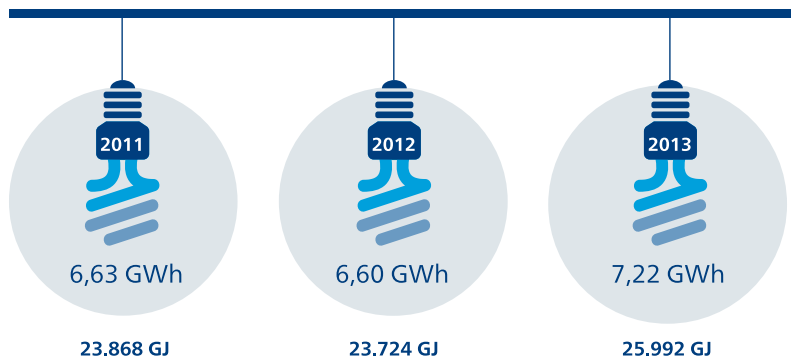
Consumo de agua al interior de Chilectra

Las instalaciones de Chilectra están conectadas a las redes de distribución de agua potable y su consumo de agua es considerado doméstico, por lo que la empresa se hace parte de los procesos de recuperación y tratamiento de aguas, implementados por las empresas sanitarias correspondientes y que proveen de agua potable en la zona de concesión de Chilectra.



Consumo eléctrico al interior de Chilectra

Este indicador considera el consumo eléctrico producto de operaciones técnicas telecomandadas, la iluminación de las subestaciones y el consumo de electricidad en las oficinas administrativas y comerciales de Chilectra.



Consumo de combustible al interior de Chilectra

Combustible (diesel) utilizado para podar los árboles con motosierras, en casos de emergencia.



Gestión de residuos [EN22]

Chilectra posee un sistema de segregación para dar disposición final adecuada a cada uno de los residuos que generan sus actividades, según lo establece la legislación vigente y el propio Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la compañía. Las principales actividades causantes de residuos sólidos son la poda y mantenimiento de vegetación y las obras civiles en las subestaciones y en la red de distribución.

Gestión de Residuos

Residuos Generados	Tipo	Medida	2011	2012	2013	Tratamiento o Disposición final
Residuos peligrosos	Aceite	Litros (L)	7.312	4.090	4.953	Disposición final autorizada.
	Baterías	Toneladas (t)	4,8	3,9	7,8	Disposición final autorizada.
	Elementos contaminados con aceite	Toneladas (t)	4,8	8,4	1	Disposición final autorizada.
	Pilas	Toneladas (t)	3,8	4,6	3,3	Disposición final autorizada.
Residuos no peligrosos	Restos vegetales	Toneladas (t)	189,9	350,6	9.888*	Disposición en rellenos autorizados o entrega a los propietarios de los terrenos donde se realizan los trabajos.
	Escombros	Toneladas (t)	26.836	17.466	21.440	Disposición final autorizada.

* La variación significativa en las cantidades se debe a que se incrementaron los controles administrativos en el Centro Mantenimiento Poniente.

Reciclaje y reutilización de materiales usados [EN2] [DMA EN]

A partir de la búsqueda de la máxima eficiencia en sus operaciones regulares y proyectos, Chilectra busca minimizar la generación de residuos. Es así como cuenta con programas de reciclaje y reutilización de materiales usados como parte de su compromiso con la sostenibilidad.

Reciclaje (ton)	2011	2012	2013	Comentarios
Papel	16,9	20,1	28,2	Chilectra recicla el papel utilizado beneficiando a la Fundación San José.
Reutilización (L)				
Aceite en transformadores en servicio	43.700	87.900	50.333	La compañía posee un programa para recuperar el aceite a través de un proceso de regeneración que les devuelve las características físico - químicas y dieléctricas, lo que permite usarlos nuevamente en óptimas condiciones.
Aceite usado tratado en planta	57.000	59.850	58.240	
Total aceite reutilizado [EN2]	100.700	147.750	108.573	

Incidentes ambientales [EN23] [DMA EN]

Los principales escenarios de incidencias ambientales que debe enfrentar Chilectra son producto de la intervención de terceros y no se deben a la propia operación del sistema eléctrico.

De acuerdo a la experiencia e investigación de incidentes de la compañía, las causas más frecuentes son choques de vehículos contra postes, robos de transformadores de la red eléctrica y actos de vandalismo, los que provocan la caída de transformadores y el eventual derrame del aceite que se ocupa en su funcionamiento. En 2013 se registraron 10 situaciones de emergencia ambiental asociadas a la última causa mencionada, cifra que representa una significativa disminución respecto del año anterior.

Emergencias ambientales por derrames de aceite de transformadores	2011	2012	2013
Cantidad de eventos	17	24	10
Litros derramados	590	522	333

Inversiones ambientales [EN30] [DMA EN]

El compromiso con el entorno y su política ambiental hace necesario que Chilectra lleve a cabo inversiones especializadas, junto con asumir gastos que se relacionan con la sostenibilidad ambiental de sus actividades. En 2013 este ítem significó \$1.536,9 millones, lo cual se desglosa de la siguiente manera:

Plan Ambiental (Millones de \$)	2011	2012	2013	Detalles
Inversiones	578,7	823,4	825,0	Instalación de Space cab y Preensamblado, Construcción del PMF Línea 220/110 kV Tap Chicureo, Mediciones de ruido Tap San José, Mediciones de CEM.
Gastos	1.103,1	500,7	711,9	Poda de árboles y roce de vegetación en alta tensión, mantención de jardines y control de maleza en SSEE y gestión de residuos.
Total	1.681,8	1.324,1	1.536,9	

Gestión de Riesgos Ambientales

Año	Análisis de Riesgos Medioambientales
2009	Se inició como piloto en la subestación El Salto y consistió en investigar y analizar los posibles focos de riesgo y observar el grado de preparación que la empresa posee para mitigarlos.
2010	La evaluación se extendió al 100% de las instalaciones de la compañía. Así, se cumplió uno de los desafíos planteados para 2010, que implicaba extender la evaluación de riesgo ambiental al 20% de las subestaciones.
2011	Se reevaluaron los riesgos medioambientales en todas las instalaciones de la compañía según la metodología desarrollada por el Grupo Enel. No se detectaron cambios relevantes entre ambos resultados, lo que se explica porque las condiciones y los escenarios analizados entre un año y otro fueron similares.
2012	La información relevante obtenida a partir del proceso de actualización de riesgos medioambientales fue incorporada al sistema de gestión ambiental de la compañía, con el objetivo de considerarla en el proceso de toma de decisiones en esta área.
2013	El trabajo de estudio y sistematización de información permitió fortalecer el proceso de análisis de riesgos ambientales de Chilectra, lo cual contribuye a la eficiencia en las operaciones y en el uso de los recursos dedicados a la correcta gestión de aspectos ambientales y el cumplimiento de la normativa correspondiente.

Huella de Carbono [DMA EN]

Consumo de energía [EN4]

En 2013, el porcentaje de contribución por tecnología de generación de energía eléctrica, se distribuyó de la siguiente forma:

Año	Generación SIC por fuentes de emisión					
	Fuentes de energía (%)					
	Carbón	Diesel	Diesel Ciclo Combinado	Gas	Hidro	Otros
2011	21,9	9,3		21,7	44,7	2,5
2012*	26,5	2,9	4,2	20,7	41,1	4,5
2013**	34,3	2,5	0,4	18,9	38,4	5,5

*A partir de 2012, se hace la distinción entre centrales térmicas diesel y de ciclo combinado.

** El factor de emisión ponderado para 2013, asciende a 437,8 grCO₂/KWh.

Destaca el aumento sostenido que presenta el carbón como combustible primario para la generación de energía, presentando un aumento de 7,8 puntos porcentuales con respecto al año anterior.

Emisiones de CO₂ [EN16] [EN17]

Metodología de cálculo de la huella de carbono (*)



Emisiones de fuentes propias

■ Alcance 1

■ Descripción:

Emisiones directas producidas a partir de fuentes que son propiedad o están controladas por la organización

■ Chilectra:

Emisiones por el uso de:

- Vehículos para la inspección de trabajos.
- Traslado del personal.
- Construcción de subestaciones.
- Líneas de alta tensión.
- Mantenimiento general de la red.

Los vehículos usados para estas actividades son automóviles, camiones, camionetas, radio taxis, furgones, *station wagon* y minibuses.



Emisiones de electricidad

■ Alcance 2

■ Descripción:

Emisiones indirectas asociadas a la electricidad adquirida y consumida por la empresa.

■ Chilectra:

Estas emisiones indirectas representan el consumo de electricidad al interior de Chilectra.



Otras emisiones

■ Alcance 3

■ Descripción:

Emisiones indirectas que no están bajo el control directo de la empresa.

■ Chilectra:

Son emisiones de fuentes que generan electricidad y que luego Chilectra adquiere para venderla a sus clientes.

(*) La metodología utilizada para el cálculo fue desarrollada por The Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol).

Las emisiones de CO₂ registradas en 2013, se muestran en la siguiente tabla:

Emisiones (tCO ₂ e)	2011	2012	2013
Alcance 1	4.033	4.412	4.825
Alcance 2	2.553	2.593	3.161
Alcance 3	4.929.788	5.313.915	6.189.023

Cabe mencionar que también se consideran las emisiones derivadas de las fuentes de generación de energía adquirida por Chilectra para venta, las cuales pertenecen al Alcance 3.



Enfoque de gestión

En el marco de la gestión corporativa de recursos humanos, las personas que trabajan en Chilectra son protagonistas del desarrollo estratégico de la compañía y el cumplimiento de sus objetivos desde la perspectiva comercial y de sostenibilidad.

Al respecto, Chilectra asume el compromiso con sus trabajadores a partir de un conjunto de programas enfocados en la creación de las mejores condiciones de calidad de vida en el trabajo, junto con la promoción constante de su bienestar, crecimiento personal y laboral, para permitirles ejercer adecuadamente sus funciones y responsabilidades.

Temas destacados

- Certificación como Empresa Familiarmente Responsable.
- Iniciativas para mejorar el clima laboral.
- Gestión del conocimiento.
- Gestión en salud y seguridad laboral.
- Trabajo con contratistas.

Caracterización de Nuestra Gente

Dotación

[LA1] Al cierre de 2013, Chilectra contaba con 745 trabajadores, lo que representa un alza de 1,5% respecto del año anterior. De esta cifra, el 19% corresponde a mujeres, mientras que, desde la perspectiva de la relación laboral con la compañía, solo una persona de la dotación total tenía contrato a plazo fijo mientras que los demás colaboradores estaban bajo la modalidad de plazo indefinido.

[LA13] Respecto de la clasificación según tramo laboral a diciembre de 2013, el 50% de la dotación de Chilectra estaba dentro de la categoría profesionales, correspondientes a 372 personas. De éstas, el 56% se encontraba en el tramo de edad entre los 30 y los 50 años.

Alta Dirección **[EC7]**

El nivel de dirección de Chilectra está compuesto por ejecutivos de cuatro nacionalidades de los cuales 90% son chilenos. Al respecto, dado el carácter internacional de sus negocios y operaciones, la compañía cuenta con una política de movilidad de sus trabajadores, especialmente entre los países de Sudamérica, donde participa del mercado de distribución eléctrica.



Conciliación vida laboral, familiar y personal

En el contexto de su compromiso con el desarrollo de sus trabajadores, Chilectra cuenta con programas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal que consideran su estrategia corporativa y el enfoque de sostenibilidad relacionado con ella.

Las distintas iniciativas en este ámbito deben ser diseñadas, aplicadas y evaluadas tomando en cuenta las características específicas de los perfiles laborales y las funciones y responsabilidades asociados a ellos.

Al respecto, Chilectra cuenta con programas de beneficios específicos enfocados en temas como calidad de vida familiar, planes de teletrabajo que relacionan que vinculan la flexibilidad con el aumento de la productividad y programas de mejora continua del clima laboral.

Evaluación de la calidad de vida laboral

Con el objetivo de contar con diagnósticos especializados sobre el estado de avance en calidad de vida laboral, Chilectra participa sistemáticamente en iniciativas de evaluación especializadas en este ámbito.

De esta manera, la compañía cuenta con información relevante sobre la gestión de sus programas, junto con identificar sus resultados a partir de estándares e indicadores validados internacionalmente.

Durante 2013 la compañía logró ser destacada en tres instancias de evaluación externa de estas características:

Great Place to Work

Por primera vez, Chilectra ingresó al ranking que anualmente elabora el centro Great Place to Work (GPTW). En la versión local de este estudio, la cual contó con la colaboración del Diario El Mercurio, Chilectra ocupó el puesto número 35 dentro de la lista 2013 de "Las 50 mejores empresas para trabajar en Chile".

De acuerdo al informe 2013 de GPTW Chile, las empresas seleccionadas se destacaron por sus "políticas y prácticas de gestión de personas que ayudan a las jefaturas a potenciar el desarrollo profesional, el sentido de equipo y el cuidado de sus colaboradores, lo que a largo plazo genera mayor rentabilidad para la empresa y mayor efectividad en la retención de sus colaboradores".



Ranking RSE Fundación PROhumana

Chilectra alcanzó el segundo lugar en el ranking final 2013 del noveno estudio nacional de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que organiza anualmente la Fundación PROhumana en conjunto con la Revista Qué Pasa.

La metodología de este estudio da especial énfasis a la evaluación de la calidad de las políticas y prácticas de calidad de vida laboral, seguridad y salud de los trabajadores y la relación que establece la empresa con la comunidad. Además, aplica una revisión integral de las distintas dimensiones de la sostenibilidad.

Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan

En el ámbito específico de las prácticas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal, el Grupo Enersis -del cual Chilectra es una de sus filiales- fue una de las 25 compañías y organizaciones que fue reconocida dentro de "Las Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan 2013".

Este premio, otorgado en conjunto por Fundación Chile Unido y Diario El Mercurio, identifica y destaca aquellas organizaciones privadas y públicas que han establecido políticas que facilitan la integración de la vida laboral con la vida familiar.

Certificación como Empresa Familiarmente Responsable

En 2013, las empresas del Grupo Enersis lograron la certificación de "Empresa Familiarmente Responsable" a partir de la norma internacional efr 1000-1 (edición 3), la cual permite adoptar un sistema de gestión y mejora continua en los ámbitos de conciliación, calidad del empleo, flexibilidad laboral, apoyo a la familia, desarrollo y competencia profesional e igualdad de oportunidades.

La certificación fue llevada a cabo por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) en alianza con la Fundación Más Familia, que cuenta con experiencia internacionalmente reconocida en este campo.

Para Chilectra, este logro involucró la participación de los trabajadores mediante entrevistas presenciales o telefónicas, y un análisis de prácticas y políticas existentes en la empresa.

La culminación exitosa de este proceso implica un reconocimiento de la calidad de las prácticas de Chilectra en esta área, junto con generar un factor de diferenciación en su sector y el incremento de la reputación social de la compañía.



Teletrabajo

Chilectra está aplicando desde abril de 2013 un programa de teletrabajo que forma parte del desarrollo de la compañía en los ámbitos de conciliación, calidad de vida laboral y la consolidación de un estilo de dirección basado en la confianza y el compromiso.

Esta iniciativa implica que cada miércoles de la semana el trabajador lleva a cabo sus labores regulares desde su hogar, a través del uso de una plataforma corporativa especialmente diseñada para este tipo de tareas. Los beneficios de esta dinámica es que incentivan el desempeño laboral orientado a resultados y las conductas proactivas del trabajador.

La primera etapa del programa, que se extendió durante enero de 2013, contempló la convocatoria a los trabajadores interesados a lo cual siguió un proceso de selección que implicó la incorporación de 13 personas de Chilectra a la iniciativa. Tanto en forma grupal como individual, cada una de ellas participó en un plan de capacitación que abarcó los aspectos claves de la metodología de teletrabajo, junto con la facilitación de los medios tecnológicos para ejercerla en forma efectiva.

Chilectra está avanzando progresivamente en la extensión de este proyecto teniendo especial cuidado en su completo alineamiento con la estrategia y políticas corporativas. Lo anterior implica analizar cuidadosamente qué perfiles de competencias y funciones laborales pueden adoptar el teletrabajo, sin afectar la productividad y las exigencias relacionadas con las responsabilidades particulares de los trabajadores.

Beneficios

Chilectra cuenta con un programa de beneficios para los trabajadores que abarca las áreas de salud, educación, deporte, cultura, entretenimiento y actividades especiales enfocadas particularmente a su grupo familiar de tal manera de contribuir a las prácticas de conciliación de la vida laboral y personal. En este contexto, la compañía considera los distintos perfiles laborales, familiares y personales al momento de diseñar y aplicar planes de beneficios que abarquen aspectos relevantes de la calidad de vida de los trabajadores.

[LA3] Los principales beneficios que brinda Chilectra a sus trabajadores se presentan a continuación:

Salud

- Seguro complementario de salud.
- Seguro catastrófico de salud.
- Seguro dental voluntario.
- Aporte dentistas en convenio.
- Complemento subsidio incapacidad laboral.
- Chequeo médico preventivo.

Servicios de apoyo

- Préstamo bienestar.
- Préstamo escolar.
- Préstamo estudios superiores.

Becas y prestaciones para estudios

- Ayuda escolar.
- Beca escolar.
- Reembolso preuniversitario.
- Premiación excelencia académica.
- Escuelas de verano Universidad de Chile.
- Bono sala cuna.
- Subvención jardín infantil.



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.
- Programa deportivo.
- Estadio Corporativo.
- Biblioteca.

Permisos y bonificaciones

- Bono nacimiento.
- Bono matrimonio.
- Bono compra primera vivienda.
- Cuota mortuoria.
- Ayuda especial por fallecimiento.

Además, Chilectra estableció en 2013 nuevos beneficios para madres que trabajan relacionados con alimentación complementaria, asesoría nutricional y planes específicos para mujeres embarazadas, dentro de los cuales se cuentan talleres de apoyo y orientación respecto de temas vinculados con la maternidad y las distintas instancias de flexibilidad laboral que dispone la compañía al respecto.

Fortalecimiento de Clima laboral

Principales acciones relacionadas

A partir de los resultados de la encuesta de clima realizada por el Grupo Enel en 2012 y las conclusiones del estudio Great Place to Work, Chilectra, en línea con las políticas del Grupo Enersis, diseñó y comenzó a aplicar un plan de fortalecimiento laboral, en el contexto del foco en personas de la planificación estratégica de la compañía. Este trabajo contempló tres ámbitos fundamentales de trabajo: meritocracia y desarrollo, liderazgo y gestión del cambio.

El ámbito de meritocracia y desarrollo se centró en instancias de reconocimiento de la compañía hacia sus trabajadores y entre pares. Adicionalmente, se reforzaron las iniciativas vinculadas igualdad de oportunidades, los planes de formación y atracción y permanencia de talentos.

El área de liderazgo se abordó a partir de dos iniciativas: el plan de formación enfocados en los gestores de la compañía y el programa gerente y jefe cercano. Ambos se concentraron en la gestión y apoyo en temas como administración de personal, compensación y beneficios y gestión del talento.

En lo relativo a gestión del cambio, Chilectra trabajó en la mejora de la comunicación con los trabajadores, para lo cual se han promovido iniciativas bajo distintos soportes teniendo como objetivo central el fortalecimiento de la comunicación interna respecto de la marcha de la compañía y el involucramiento de los trabajadores.

La aplicación y resultados específicos de las iniciativas en estas tres áreas durante 2013 se reportan en los siguientes contenidos de este capítulo.



Mejoras en gestión interna de Recursos Humanos

Formación para gestores

En diciembre de 2013, Chilectra dictó el primer curso del programa Formación para Gestores cuyo propósito es profundizar el conocimiento de los procesos y sistemas corporativos de Recursos Humanos (beneficios legales y corporativos, prestaciones de salud y educación y permisos, entre otros) de tal manera de obtener la máxima efectividad en la administración de ellos.

En esta iniciativa participaron 74 gestores de Chilectra, luego de lo cual cada uno de ellos asumió el compromiso que el grupo de trabajadores que tiene a su cargo reciba estos servicios en forma adecuada y oportuna. Durante 2014, la compañía continuará con la aplicación del cronograma de cursos y otras actividades relacionadas con esta iniciativa.

Desarrollo profesional [EU14]

Durante 2013, profesionales y gestores de Chilectra participaron en instancias de formación ejecutiva cuyo propósito es ampliar y fortalecer sus habilidades y competencias en áreas como desarrollo de carrera, innovación corporativa, liderazgo, pensamiento estratégico, toma de decisiones y coaching. Al respecto, se destacaron:

Jornadas de Entrenamiento para Profesionales

Jóvenes: Involucró clases magistrales y sesiones de taller con especial énfasis en las prácticas de innovación y emprendimiento orientadas a los procesos de la compañía. Esta iniciativa se llevó a cabo en colaboración con el Centro de Educación Ejecutiva de la Universidad Adolfo Ibáñez. Participaron 19 trabajadores de Chilectra.

Programa de Entrenamiento en Habilidades para

Gestores: Esta actividad se orientó al fortalecimiento de las competencias asociadas al liderazgo efectivo de equipos de trabajo, como un aspecto relevante de la forma de trabajo de Chilectra. En este caso, la compañía contó con la colaboración del ESE Business School de la Universidad de Los Andes, y participaron 17 trabajadores de la compañía.

Ambas iniciativas, culminaron con un taller sobre gestión del cambio de tal manera que los participantes comprendieran este aspecto como una dinámica constante desde las perspectiva personal y laboral, junto con adquirir competencias que les permitan abordarla de manera efectiva.



Programa Reconocernos

La meritocracia y el reconocimiento del logro son aspectos claves de la política de recursos humanos de Chilectra, en cuanto contribuyen a enfrentar con éxito los desafíos que presenta el negocio y la industria.

El programa Reconocernos es una actividad impulsada por la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos y Organización, en conjunto con las distintas gerencias de Chilectra, para resaltar el aporte hecho por trabajadores en distintos ámbitos, contribuyendo así a generar una cultura basada en el reconocimiento y la valoración de acciones meritorias.

En este sentido y tomando como referencia la medición y conclusiones de su participación en Great Place to Work, Chilectra impulsó el proyecto Reconocernos 2.0 que busca distinguir a las personas que a juicio de sus propios compañeros representen los valores de la compañía como seguridad y salud laboral, orientación al cliente, compromiso operacional, trabajo en equipo y referente del negocio.

En 2013, se realizó una primera instancia de reconocimiento que consideró a 21 trabajadores de la compañía. Considerando la alta participación y votación en el proceso, se incorporó la categoría "los más votados" que distinguió a nueve personas como referentes de valores de la compañía.

Al respecto, en las premiaciones que se realizan a nivel de gerencias se consideran las siguientes categorías:



valores corporativos, seguridad y salud laboral, trabajo en equipo, transferencia de conocimiento y orientación al cliente. También se distingue a aquellos trabajadores que hayan tenido una labor destacada en el desarrollo de proyectos.

Además, Chilectra lleva a cabo anualmente el proceso de reconocimiento a la trayectoria laboral que en 2013 distinguió a 26 colaboradores, entre los cuales recibieron un especial homenaje Harold Buschmann, Carlos Contreras y Osvaldo Sazo por completar 45 años de trabajo en la compañía.

La iniciativa Reconocernos de la compañía también contempla espacios de diálogo e intercambio de opiniones que propician el contacto directo entre los trabajadores de distintas áreas. Al respecto, la iniciativa "Jefe Cercano" considera encuentros entre representantes de la alta gerencia con grupos de trabajadores, para compartir actividades de camaradería y distensión que contribuyan al fortalecimiento del clima interno y la calidad de vida laboral.

Igualdad de oportunidades

Cobertura de vacantes

Chilectra tiene como principal objetivo incorporar a las mejores personas para los cargos vacantes, dando prioridad en una primera instancia a los procesos de promoción interna.

Durante 2013, se generaron un total de 50 puestos vacantes, de las cuales 64% fueron cubiertos mediante modalidad interna, ya sea a nivel nacional o latinoamericano considerando las filiales de la compañía.

Asimismo, de los trabajadores externos que ingresaron a la compañía, 16% corresponde a alumnos en práctica que fueron considerados como candidatos y finalmente quedaron contratados luego de finalizar el período de pasantía.

Programa “Muévete con nosotros”

Como parte de un proceso orientado a incentivar la movilidad interna en la compañía, durante 2013 Chilectra desarrolló el programa “Muévete con nosotros”.

Durante el año se llevaron a cabo dos Ferias de Movilidad Interna que fomentaron el conocimiento de las distintas áreas de la compañía, mediante la entrega de información y orientación a través de stands, charlas y concursos de conocimientos de carácter innovador y lúdico.



Programa de prácticas [EU14]

Chilectra cuenta con programa de practicantes y memoristas que acoge a jóvenes que se encuentran en el ciclo final de su formación superior. De esta manera, la compañía les brinda la oportunidad de realizar un aprendizaje gradual de las características de su estilo de trabajo y las exigencias personales y profesionales que implica.

A su vez, la empresa encuentra en esta iniciativa ampliar su base de candidatos para sus procesos de búsqueda de nuevos trabajadores con la ventaja de tener antecedentes directos del perfil y desempeño de los postulantes en relación a la cultura corporativa de Chilectra.

En esta línea, la compañía se ha enfocado a la búsqueda de jóvenes universitarios de las instituciones académicas líderes a lo largo de Chile, de tal manera de asegurar el compromiso con el trabajo responsable y de excelencia. En 2013, 74 alumnos participaron a nivel corporativo en el programa anual de practicantes y memoristas cuya mayoría, como es habitual, se desempeñó en los meses de verano.

Diversidad e inclusión

Chilectra considera que la promoción de la diversidad e inclusión laboral constituye un aporte al cumplimiento de sus objetivos estratégicos y contribuye a generar un clima de trabajo que estimula la innovación y el aporte al trabajo en equipo desde distintas perspectivas complementarias.

En 2013, la compañía destacó la continuidad en el crecimiento de la participación de mujeres en los concursos laborales internos alcanzando 16% del total de adjudicaciones, constituyendo un avance en la promoción del liderazgo femenino que busca Chilectra.

Desde la perspectiva de la inclusión laboral, la compañía se encuentra desarrollando la fase piloto del Programa Entrada que está enfocado a incorporar alumnos practicantes con discapacidad física, que muestren un desempeño destacado en sus estudios técnicos o profesionales. En 2013, Chilectra ha trabajado en la búsqueda de alianzas estratégicas con organizaciones sociales con el objetivo de recibir asesoría especializada para esta iniciativa.

Mejora continua en procesos de selección laboral

Chilectra evalúa la ejecución y resultados de los procesos de selección laboral de tal manera de garantizar la mejora continua de ellos. Tanto en su modalidad interna como externa, una de las principales fuentes de información son los gestores de cada área quienes tienen un contacto directo con los nuevos trabajadores desde su ingreso.

Además, son los propios seleccionados para asumir los cargos vacantes quienes muestran su nivel de conformidad con el proceso a través de metodologías cualitativas y cuantitativas.

En 2013, los participantes en procesos internos de selección laboral mostraron un nivel de satisfacción de 89% con su desarrollo. A su vez, el 98% de los seleccionados declaró que sus expectativas sobre su nuevo cargo se estaban cumpliendo.



Equidad de género en la organización

El Grupo Enersis obtuvo en 2012 el Sello de Certificación Iguala-Conciliación otorgado por el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), el cual está asociado a la adopción de un sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal basado en la Norma Chilena NCh3262, para Chilectra y las empresas del Grupo.

El otorgamiento de esta certificación es fruto del trabajo que la compañía ha llevado a cabo en conjunto con SERNAM para incorporar las directrices del Programa de Buenas Prácticas Laborales de Equidad de Género, las cuales se relacionan con las siguientes áreas de mejora:

- Aplicación de medidas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal para mujeres y hombres.
- Fortalecer la capacidad de la organización para atraer y retener a los mejores talentos.
- Mejorar el desempeño y motivación de las personas, incrementando su productividad.
- Promover el valor de los equipos mixtos y su impacto en la cultura organizacional, competitividad y capacidad de innovación.
- Hacer efectivo el compromiso con los principios internacionales de igualdad de derechos y de oportunidades para mujeres y hombres.



Remuneraciones en la compañía

[LA14] En Chilectra y las empresas del Grupo Enersis no se hace la distinción entre las remuneraciones de hombres y mujeres que realicen un mismo trabajo. Sin embargo, se presentan diferencias que responden, entre otros factores, a la antigüedad, entre otros:

Relación Remuneraciones, cargo y género		Salario base *			Remuneración **		
		2011	2012	2013	2011	2012	2013
Directivos	Hombres/Mujeres	1,48	1,3	1,32	1,35	1,36	1,38
Mandos Medios	Hombres/Mujeres	1,07	1,07	1,05	1	1,06	1,05
Profesionales	Hombres/Mujeres	1,19	1,08	1,09	1,21	1,11	1,12
Técnicos	Hombres/Mujeres	0,91	1,04	1,04	1,11	1,2	1,17
Administrativos	Hombres/Mujeres	0,83	0,9	0,93	0,85	0,95	0,98

* Promedio Salario Base pagado a un empleado por realizar sus obligaciones, sin incluir cualquier remuneración adicional tal como antigüedad, horas extraordinarias, incentivos, pagas por beneficios o cualquier otra asignación (p. ej. ayuda a transporte).

** Remuneración Promedio más importes adicionales como los basados en años de servicio, bonificaciones, incluido efectivo o valores como participaciones o acciones, prestaciones, horas extra, tiempo debido y cualquier complemento adicional (por ejemplo, transporte, manutención y cuidado infantil).

Gestión del talento

Atracción y permanencia de talentos

[LA2] Chilectra muestra una disminución de su tasa de rotación en 2013 respecto al año anterior de 7,25% a 5,51%. En este contexto se destaca una menor rotación en el segmento de trabajadores menores de 30 años, al cual ha dado prioridad la compañía a través del fortalecimiento del programa para jóvenes profesionales.

Además, durante 2013 la empresa completó la elaboración de su mapa estratégico de posiciones críticas cuyo objetivo es planificar adecuadamente los procesos de sucesión y establecer una adecuada gestión del conocimiento en cada una de ellas.

Al respecto, durante el año se fortaleció el programa de tutores expertos alcanzando la meta de 10 mil horas de transferencia efectiva hacia trabajadores jóvenes.

En cuanto a la entrega de oportunidades de desarrollo a través de estudios especializados y postgrados, la compañía cuenta con un convenio preferencial con la Universidad de Chile mediante el cual los trabajadores y sus familias pueden acceder a descuentos en el valor de programas que ofrece la institución universitaria.



Nuevas contrataciones [LA2]

En 2013, ingresaron 37 nuevos trabajadores a Chilectra, de los cuales 10% son mujeres y 49% del total tiene menos de 30 años.

Para aquellos trabajadores que se integran a Chilectra, están definidas jornadas de inducción con el objetivo de otorgar una visión global del negocio de la compañía y de las diversas funciones y procesos, de tal manera de entregarles herramientas para el mejor desempeño de sus labores. Este programa también incluye cursos en modalidad e-learning sobre distintos temas corporativos y salidas a terreno a las instalaciones.

Plan de formación 2013 [EU14] [LA11]

A partir del plan de formación 2013, que se compone de las diversas fuentes de detección de necesidades de capacitación y del plan estratégico del negocio, Chilectra estableció un itinerario orientado al cierre de brechas, que se plasmó a través de una oferta de capacitación articulada en dos grandes ejes de acción: un plan transversal con temas de formación para el desarrollo y otro de formación técnica funcional.

Al respecto, la compañía enfatizó el área de seguridad y salud laboral donde se impartieron los cursos de reintroducción organizacional en seguridad y salud ocupacional; manejo de la defensiva y uso de extintores; reanimación cardio-pulmonar; primeros auxilios; liderazgo en seguridad y salud laboral; entre otros.

En el contexto de los programas cerrados de formación diseñados especialmente para la empresa, se llevó a cabo la tercera versión del “Diploma de Mercados Eléctricos” en conjunto con la Universidad del Desarrollo, con la participación de 16 trabajadores. Su objetivo es profundizar en las características y desafíos del negocio eléctrico y contribuir en los procesos de negociación, en aspectos de contratación del suministro eléctrico, ofertas de servicios complementarios y peajes de distribución.

También se llevó a cabo la primera versión del “Diploma en Control y Gestión” en la Universidad de Chile, que tiene por objetivo entregar a los participantes las herramientas básicas sobre gestión de los negocios bajo una perspectiva de control de gestión. Asistieron 18 trabajadores de la empresa.

Además, en el marco del fortalecimiento de los liderazgos al interior de la compañía, se inició en 2013 la implementación del Post Performance Review (PPR), iniciativa que se enfoca en el desarrollo de los comportamientos definidos por el programa de Liderazgo de la Compañía. En total se realizaron 25 actividades, registrando 324 participantes de Chilectra.

Otra instancia de formación fueron las actividades de Regulación y Tarifas en el Transporte y Distribución de Electricidad, cuyo objetivo fue comprender las regulaciones que aplican a la transmisión y distribución de energía eléctrica en Chile y sus respectivas tarifas para orientar las decisiones en cada etapa del proceso. En esta actividad se registraron 66 participantes de la compañía.

Por último, cabe destacar la participación de la Gerencia Comercial en talleres orientados a mejorar la excelencia en el servicio.

Transferencia del Conocimiento

Un tema relevante para Chilectra es transferir el conocimiento crítico para el negocio desde el personal con mayor experiencia y especialización, hacia los niveles de mayor proyección dentro de la compañía.

Para abordar esta preocupación, durante 2013 continuó desarrollándose el programa Transferencia de Conocimiento, orientado a lograr una efectiva transferencia del know how. Así, se busca transmitir y respaldar a través de cursos y/o documentación escrita el conocimiento, mediante la definición de temas, mentores y receptores en las diferentes áreas.

Principales cifras

[LA10] En 2013, los trabajadores de Chilectra recibieron en promedio 84 horas de capacitación, con un total de horas de 62.235 horas para 4.240 participaciones de la compañía, siendo la principal actividad los cursos de capacitación. El detalle de horas y participantes por actividad se presenta a continuación:

	Curso	Carrera	Diplomado	Magister	Seminario	Total general
Horas	45.238	9.178	4.644	2.809	366	62.235
N° Participaciones	4.120	22	38	11	49	4.240

[HR3] Respecto a la formación en Derechos Humanos, 407 trabajadores de Chilectra realizaron el curso Plan Senda, de cuatro horas, en modalidad e-learning, a través de la plataforma tecnológica Campus Latam de Enersis.

Relaciones laborales y sindicales **[HR5]**

Trabajo con sindicatos y negociación colectiva

En 2013 Chilectra continuó con el programa de cooperación mutua con las organizaciones sindicales, dentro del cual se destacan las reuniones mensuales en las cuales se abordan los temas de interés para ambas partes.

Además, los trabajadores de Chilectra participaron en la primera versión del encuentro InterRHactúa 2013, durante la cual, la Dirección de Recursos Humanos y Organización comunicó sus principales líneas de acción, junto con establecer un diálogo abierto acerca de ellas y otros temas de interés. En esta instancia participaron los principales gestores de las empresas del Grupo Enersis.

Junto con lo anterior, se efectuaron charlas previsionales con la participación de todos los sindicatos de la compañía, oportunidad en la cual se analizó el escenario actual del sistema de fondos de pensiones, los beneficios de realizar aportes voluntarios y las características de las modalidades para llevarlos a cabo.

En el ámbito de los procesos de negociación colectiva, en enero de 2013 entraron en vigencia los contratos colectivos suscritos en julio de 2012 con los Sindicatos N°1, N° 2, N° 5, N° 6 y el de Profesionales Universitarios. Estos convenios tendrán vigencia hasta el 31 de diciembre de 2016.

Trabajadores sindicalizados y cubiertos por convenios colectivos **[LA4]**

Trabajadores sindicalizados	N° Sindicalizados (1)	% Sindicalizados	N° de empleados cubiertos por convenio colectivo (2)	% de trabajadores cubiertos por convenio colectivo	N° Total de trabajadores (3)
2011	516	72%	597	84%	712
2012	572	78%	646	88%	734
2013	576	79%	629	86%	729

NOTAS:

(1) N° de sindicalizados corresponden a los trabajadores afiliados a un Sindicato.

(2) N° de empleados cubiertos por un convenio o contrato colectivo corresponden a los trabajadores afiliados y asimilados a un sindicato.

(3) Total de trabajadores no incluye a las filiales de Chilectra.

Seguridad y salud laboral (SSL)

La seguridad y salud laboral son temas claves en la estrategia empresarial de Chilectra. La filosofía de la compañía se basa en que la vida de las personas es un bien superior, por lo que todas las actividades deben llevarse a cabo respetando los máximos estándares asociados a esta área, lo cual se refleja en la política corporativa de Cero Accidentes.

De esta manera, Chilectra busca transmitir a sus trabajadores que la responsabilidad personal y de equipo es el factor fundamental para evitar conductas de riesgo, lo cual también se extiende a la labor conjunta con el personal de las empresas contratistas.

[LA9] La salud de los trabajadores y sus familias se garantiza a través de los convenios y contratos colectivos. La protección de la salud laboral de los trabajadores y la mejora de las condiciones de trabajo es parte esencial de la cultura organizacional de Chilectra. Este compromiso se refleja en el esfuerzo con que trabajan en su plan de Tolerancia Cero contra Accidentes que tiene por objetivo eliminar los riesgos que pueden provocar incidentes y lesiones con ocasión del trabajo.

Durante 2013, Chilectra destacó los siguientes programas en el área de seguridad:

Caminatas de seguridad: Actividad desarrollada por los ejecutivos de la empresa en 18 centros de trabajo, consistente en inspecciones de terreno para corroborar el cumplimiento de procedimientos y uso de equipos, herramientas y maquinarias adecuadas.

Implementación de estándares de trabajo en altura: Definición y disposición de uso de equipamiento para trabajos en altura, con la entrega de nuevo arnés de seguridad y otros equipos de protección personal (EPP). En este programa se hizo especial énfasis en las actividades laborales del área eléctrica.



Difusión de lecciones aprendidas: Proyecto que considera la entrega de carpeta con documentos de consulta y formación que contienen el análisis de cada uno de los accidentes graves y mortales ocurridos en operaciones de la empresa. De esta manera, se fomenta la responsabilidad y autocuidado a partir de la revisión de casos reales.

Formación en seguridad: Se llevó a cabo el curso “Safety Goal Training” que se enmarca en la estrategia de alcance internacional en materia de seguridad y salud laboral del Grupo Enel. En esta instancia participaron 69 trabajadores de Chilectra que conocieron en profundidad los estándares y directrices de esta iniciativa.

Curso de liderazgo para directivos y gestores: Se llevó a cabo un estudio para identificar las características de liderazgo en prevención de riesgos, en el que participaron 26 personas y cuyo objetivo fue introducir mejoras en la promoción del comportamiento preventivo.

Desarrollo de programas de entrenamiento: Ejecución de programas de entrenamiento en el rescate de trabajadores en situaciones de emergencia.

Auditorías ON- SITE: Con el objeto de certificar el nivel de implantación del Sistema de Prevención de riesgos Laborales, durante el 2013 se llevó a cabo el proyecto “Auditorías On Site” a los proveedores que prestan servicios de Obras y Mantenimiento en redes de Media y Baja Tensión. Esta actividad fue realizada por un equipo multidisciplinario conformado por profesionales del área Técnica, de Seguridad y Salud Laboral y Calificación de Proveedores.



Distinción del Consejo Nacional de Seguridad

En reconocimiento a los esfuerzos desarrollados en materia de seguridad y prevención de riesgos de accidentes, el Consejo Nacional de Seguridad (CNS) distinguió la gestión de Chilectra en el marco de la premiación anual del Concurso Anual de Seguridad de Chile versión 2013.

Chilectra recibió el Premio al Esfuerzo en Prevención de Riesgos, que se entrega a aquellas empresas que hayan logrado reducir sus indicadores de accidentabilidad en comparación con años anteriores. Además, fue galardonada con el Premio Consejo Nacional de Seguridad, por la más baja tasa de frecuencia de accidentes en su grupo-categoría.

Fomentando una cultura de prevención y seguridad

En Chilectra la seguridad y la salud laboral son objetivos estrechamente ligados a su negocio, el cual por su naturaleza está sujeta a la presencia de riesgos críticos. En el proceso continuo de mejora se destaca de manera especial como valor el liderazgo con respecto a la integración real de la seguridad y la salud laboral en todos los niveles y en todas las actividades que la empresa desarrolla, mediante un comportamiento responsable, proactivo y basado en el cuidado personal y del grupo.

One Safety

El proyecto One Safety refuerza la cultura de la seguridad mediante la aplicación de una metodología basada en la observación del comportamiento de los trabajadores en terreno con el fin de eliminar conductas riesgosas en las faenas.

Día Mundial de la Seguridad

Chilectra desarrolló un programa especial en el marco del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo 2013, celebrado el 28 de abril.

Los talleres y charlas de difusión y aprendizaje se centraron en los temas de comunicación de riesgos laborales, uso correcto de equipos de emergencia y acciones preventivas en el área eléctrica, trabajo en altura, entre otros.

Además se llevó a cabo una premiación a los trabajadores que se han destacado por su contribución al fortalecimiento de las conductas de seguridad en el trabajo que promueve la compañía.

Semana Internacional de la Seguridad y la Salud

Chilectra participó activamente en la Semana Internacional de la Salud y la Seguridad 2013, en su condición de empresa perteneciente al Grupo Enel. Los trabajadores de la compañía tuvieron acceso a diversas actividades de difusión y formación realizadas en distintos países a través del formato de transmisión vía "streaming".

Comités paritarios de higiene y seguridad

[LA6] A diciembre de 2013, el 100% de los trabajadores de Chilectra estaba representado en alguno de los seis Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CHPS) de la compañía, cuyo principal objetivo es generar una instancia de trabajo conjunto entre los trabajadores y la empresa para analizar y poner en práctica planes y acciones de mejoramiento en estas materias. En este sentido, su labor en las áreas de capacitación, difusión e investigación y prevención de accidentes está plenamente coordinada con la meta de Cero Accidentes de la compañía.

Junto con el funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad que exige la legislación respectiva, en Chilectra están constituidas otras instancias de similares características para apoyar el trabajo en este ámbito:

- **Comité de gerentes:** este comité analiza y propone mensualmente planes de acción relacionado con salud y seguridad laboral. Está integrado por el gerente general de la compañía, los gerentes por línea de negocios y los subgerentes respectivos.
- **Comité de subgerentes:** se encarga de aplicar los acuerdos tomados en comité de gerentes de tal manera de llevar a la práctica los compromisos asumidos en sus áreas corporativas.

Desempeño 2013 en seguridad laboral

Si bien en 2013 Chilectra tuvo logros respecto a temas de seguridad laboral los cuales se han informado en este capítulo, el balance general se considera negativo debido a la muerte de un trabajador contratista que desempeñaba labores en terreno. Además, el número de accidentes aumentó respecto de 2012.

A partir de lo anterior, Chilectra dispuso una revisión especial de los distintos programas que aplica en materia de seguridad y salud laboral, junto con introducir nuevas iniciativas que contribuyan al alcanzar la meta de Cero Accidentes. A partir de este proceso se generaron las siguientes iniciativas.

- Nuevo plan de disminución de tasas de accidentalidad.
- Programa de prevención para contratistas de alto riesgo.
- Programas de desarrollo de liderazgo.
- Nuevo plan de mejora de control laboral de contratistas.
- Implementación de un modelo de gestión de clima laboral en contratistas.
- Modelo de acreditación permanente para trabajadores de contratistas.
- Firma de un acuerdo con la empresa contratista Leonor Soto y Elimco sobre seguridad en el marco del Proyecto Alianzas, con el objetivo de afianzar el compromiso con los colaboradores.

Accidente laboral [EU25]

En el año reportado, la compañía debió lamentar el accidente fatal de un trabajador contratista de la empresa Sociedad de Servicios Personales para el Área Eléctrica Ltda.

El trabajador realizaba maniobras en altura para la reposición del suministro eléctrico, circunstancia en la que sufrió una descarga eléctrica y luego una caída que ocasionó su deceso.

[LA7] Relativo al desempeño en seguridad y absentismo laboral en personal propio, las principales cifras para los últimos tres años son:

Datos de accidentabilidad y enfermedades profesionales	Tasa de absentismo (*)			Tasa de enfermedades profesionales			Tasa de días perdidos			Tasa de Accidentes			N° de víctimas mortales		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Trabajadores Propios															
Hombres	1,21%	1,63%	1,48%	0	0	0	0,3980	0	0	0	0	0	0	0	0
Mujeres	2,29%	2,65%	2,04%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

*La fórmula utilizada para el cálculo de la tasa de absentismo es : (N° días perdidos/N° días trabajados)*100

Entrenamiento en seguridad

Safety Goal Training

En agosto de 2013, Chilectra participó en una actividad de entrenamiento asociada al programa Safety Goal Training, que involucró a 850 jefes de área del Grupo Enersis que se relacionan directamente con personal contratista.

Safety Goal Training se ejecuta a través de una metodología en la cual los participantes analizan los errores que se cometen en sus actividades cotidianas, para posteriormente definir planes de acción orientados a mejorar la integración entre seguridad y productividad en sus áreas de influencia. Este trabajo de estudio es guiado por facilitadores y cuenta con material audiovisual especialmente preparado para el programa.

Gestión de la salud laboral

[LA8] La continua preocupación por la salud de los trabajadores de Chilectra se materializa en diversos programas enfocados en la prevención y el autocuidado en enfermedades graves. La mayoría de estos apuntan a educar e informar a los trabajadores y sus familias. En 2013, la compañía destacó las siguientes iniciativas:

Programa preventivo de difusión y promoción de salud: Su objetivo es el fomento en la calidad de vida y bienestar biopsicosocial, mediante un plan de comunicación bajo distintos soportes junto con la realización de un ciclo de charlas dictadas por especialistas acerca de temas como prevención del cáncer, salud mental y calidad de vida, enfermedades de transmisión sexual y VIH-SIDA y prevención de riesgos cardiovasculares, entre otros.

Programa evaluación de riesgos psicosocial: Su objetivo es identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en las condiciones y organización del trabajo y su incidencia en la salud de los trabajadores. En 2013 el programa se extendió a todas las gerencias de Chilectra.



Programa Inmunizaciones: La inmunización en los trabajadores es una medida preventiva que se traduce en la aplicación de vacunas para prevenir enfermedades como la hepatitis y la influenza estacional, entre otras.

Programa Mujer Sana: Busca la disminución de la ocurrencia de muerte por cáncer de mama y cérvico-uterino, actuando en forma preventiva a través de actividades de difusión, educación y controles periódicos dirigidas a todas las trabajadoras de la compañía.

Programa de exámenes preventivos periódicos: Consiste en evaluaciones médicas y periódicas de acuerdo a riesgos vinculados con posiciones laborales específicas. Este programa va dirigido a todos los trabajadores de la compañía y se lleva a cabo a través de un protocolo definido según género, edad y ocupación.

Programa vigilancia médica para ex trabajadores: Plan de seguimiento periódico y atención médica destinado a ex trabajadores de Chilectra con problemas de salud derivados de accidentes laborales sufridos en el período de administración delegada de la empresa. Este servicio se entrega en forma gratuita a partir de un convenio con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

Contratistas y proveedores

La alianza estratégica entre Chilectra y sus empresas proveedoras es fundamental para desarrollar el vínculo emocional con los clientes y la excelencia operacional como factor de sostenibilidad. En consecuencia, la compañía establece una permanente relación de comunicación, apoyo y trabajo conjunto que les permitan adoptar plenamente su cultura y compromisos corporativos.

Sostenibilidad en la cadena de valor [HR2]

Dado el carácter estratégico que tienen los proveedores y contratistas en los procesos y actividades de Chilectra, el 100% de estas empresas deben integrarse a un sistema de desarrollo, certificación y vendor rating (evaluación de desempeño) de acuerdo a las funciones específicas que llevan a cabo.

[EU16] Chilectra supervisa periódicamente a través de revisiones documentales y auditorías en terreno el cumplimiento normativo en áreas relevantes como trabajo, calidad, seguridad y salud laboral y medio ambiente. A este monitoreo se suman los programas de revisión y apoyo respecto de la adopción del enfoque de sostenibilidad y políticas corporativas de la empresa.

Al respecto, los requisitos específicos que deben cumplir las empresas colaboradoras de Chilectra están regulados por la Policy 213 "Calificación Global de proveedores" cuyas áreas de aplicación son :

- Económico - financiero.
- Legal.
- Sostenibilidad y protección ambiental.
- Seguridad y salud laboral.

Inspecciones jurídico laborales

En 2013 se intensificaron las inspecciones en terreno de los contratos de servicios de Chilectra en materias de legislación laboral, previsional y ley de subcontratación. La información recopilada permite identificar el estado real de los compromisos contractuales de tal manera que se ajusten a la legislación laboral vigente y las disposiciones internas de la compañía.

Para optimizar esta labor, se creó una planilla tabulada con las principales exigencias que realiza la inspección del trabajo a las empresas contratistas bajo la Ley N° 20.123, que regula la subcontratación y funcionamiento de las empresas de servicios transitorios.

Caracterización de proveedores y contratistas

Dotación

[LA1] Al cierre del 2013, en las empresas colaboradoras de Chilectra se desempeñaban 2.740 trabajadores pertenecientes a 99 firmas que contaban con 142 contratos vigentes con la compañía.

[EU17] El promedio de trabajadores contratistas que desempeñó labores en Chilectra en 2013 fue de 3.175, los cuales trabajaron 941.001 días que equivalen a 7.528.012 horas/hombre. Un 50% de los contratistas se desempeña en actividades de mantenimiento, y un 47% lo hace en la operación.

[LA2] Durante 2013, se incrementó considerablemente la tasa de rotación para los trabajadores contratistas de Chilectra, pasando de 1,4% en 2012 a 12,5% en 2013. Esta alza se explica básicamente por los impactos negativos producidos por la quiebra de la empresa Azeta, la cual representaba la mayor fuerza laboral contratista de Chilectra.

Tasa de rotación de trabajadores contratistas [LA2]

Rotación	Rotación media de empleados	
	2012	2013
Tasa de rotación	1,4%	12,5%
Nuevos trabajadores hombres	440	553
Nuevos trabajadores mujeres	110	138
Total nuevos trabajadores contratistas	550	692

Contratistas sindicalizados [LA4]

Trabajadores sindicalizados Contratistas	N° Sindicalizados	% Sindicalizados
2012	867	23%
2013 (*)	256	9,34%

(*) La disminución significativa de sindicalizados se explica por el número de trabajadores de Azeta, los cuales al cierre del año no están contabilizados por cierre de la empresa.

Proveedores locales [EC6]

En 2013, el 99% del presupuesto de compras de las principales unidades operativas de Chilectra se ejecutó a través de proveedores locales (firmas de origen chileno). Al respecto, la compañía no cuenta con una política de preferencia hacia este segmento.

	2011	2012	2013
Gastos en proveedores (\$ millones)	54.223	99.271	113.165
Gastos en proveedores locales(\$ millones)	52.927	97.527	112.373
Número de proveedores total	1.091	1.401	1.195
Número de proveedores locales	1.071	1.339	1.175

Capacitaciones a contratistas

Acreditación de competencias laborales

Chilectra ha definido como una de sus líneas estratégicas de relación con sus empresas colaboradoras la acreditación de competencias para trabajadores contratistas pertenecientes a sus servicios de distribución eléctrica, proyecto en el cual cuenta con la colaboración de Fundación Chile.

El objetivo final de este programa de tres años de duración es el desarrollo de un conjunto de 155 perfiles de competencias estandarizados, 600 evaluaciones de competencias y 60 manuales de formación, principalmente centrados en los procesos comerciales y técnicos de Chilectra.

En 2013, el programa logró los siguientes avances:

- Trabajo en 40 perfiles de competencias en revisión y/o ajuste.
- Definición de 50 evaluaciones para acreditar, las cuales involucran la realización de una Observación Técnica en Terreno (SOT) y una Prueba de Conocimiento Específicos (PCE).
- Normativa de acreditación de competencias para empresas contratistas y procedimientos asociados.



Capacitaciones en seguridad para contratistas

En 2013, Chilectra llevó a cabo cuatro módulos formativos para contratistas que prestan servicios para la gerencia comercial de la compañía con énfasis en los temas de excelencia en servicios y atención a clientes, el cual implicó la ejecución de 10.457 horas de capacitación. Algunas de las empresas que participaron en el programa fueron Achondo y Cía. Ltda., Cam Chile S.A, Cme Construcción y Mantención, Konecta Chile Ltda., Mimagen Ltda., Provider Latin America Ltda., y Servicios Helpbank S.A.

Salud y Seguridad laboral de contratistas

[EU18] Durante 2013, se realizaron 21.277 horas de formación a contratistas de Chilectra en temas de seguridad laboral, con un promedio de 6, 7 horas por empleado.

[LA7] Las principales cifras de accidentabilidad para empresas contratistas se presenta a continuación:

Datos de accidentabilidad y enfermedades profesionales Trabajadores Contratistas	Tasa de días perdidos			Tasa de Accidentes			N° de víctimas mortales			N° de días perdidos			N° de accidentes		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Hombres	0,217	0,142	0,174	7,1	4,89	6,19	0	1	1	1.682	1.000	1.243	57	37	43
Mujeres	0,018	0,008	0,079	1,68	1,83	1,98	0	0	0						

Evaluación de clima laboral en empresas contratistas

Una preocupación de Chilectra es mantener un buen clima laboral tanto entre sus trabajadores propios como contratistas, con el fin de lograr un servicio de excelencia hacia el cliente. Es así como anualmente la compañía evalúa el clima laboral en sus empresas contratistas, y aplica programas de trabajo junto a ellas para mejorar su situación general y aquellos aspectos que se muestran más débiles.

En 2013, la medición consideró 1.273 trabajadores de 14 firmas contratistas, obteniendo como resultado un 87% de satisfacción general con el clima laboral. Las empresas Helpbank y Serviland fueron reconocidas por Chilectra por tener un óptimo desempeño en esta materia, obteniendo los mejores puntajes en la evaluación.

Premiación a proveedores y contratistas

En 2013, Chilectra llevó a cabo la cuarta versión de su premiación anual a proveedores y contratistas con el objetivo de destacar el trabajo de excelencia de sus firmas colaboradoras. En la oportunidad, se reconoció a ocho empresas las cuales fueron evaluadas y seleccionadas por un comité especial que consideró seis categorías: excelencia operativa, seguridad, innovación, proveedor global, clima laboral y cuidado del medio ambiente.

Premio Excelencia Innovación/ Proveedores Globales	Premio Seguridad y Salud Laboral	Innovación	Premio Proveedores Globales	Clima Laboral
Ing. y Serv. Serviland Ltda. Neo Express S.A. Estudio Jurídico Álvarez y Asoc. Lt Kitchen Center S.A. Industrias Eléctricas RMS - Fusibles	Servicios Eléctricos Finik Ltda.	ByD (Indumotora)	Tyco Electronics Chile Ltda.	Servicios Helbank S.A. Ing. y Serv. Serviland Ltda Serviland

Adicionalmente, la compañía presentó los resultados 2013 del programa Innovación que promueve la innovación y eficiencia operacional de contratistas y sus trabajadores, a la vez que reconoció a las empresas CAM y Mimagen como ganadoras del proyecto.



Enfoque de gestión

[DMA SO]

Teniendo en cuenta su liderazgo en el mercado de distribución eléctrica, Chilectra asume como prioridad estratégica la mejora continua de los vínculos con sus grupos de interés, con especial atención en el entorno social y las comunidades de las cuales forma parte.

En su condición de empresa proveedora de un servicio básico como es el suministro eléctrico, Chilectra tiene plena conciencia de la influencia de sus actividades en las condiciones de crecimiento, desarrollo y calidad de vida de las personas y comunidades.

De esta manera, la empresa realiza sus inversiones procurando respetar el entorno social, cultural y ambiental, junto con llevar a cabo programas de responsabilidad social empresarial que aporten efectivamente al desarrollo de dichas comunidades.

Temas destacados 2013

- Programa de recuperación de espacios públicos: tres nuevas canchas iluminadas.
- Premio Amcham “Buen Ciudadano Empresarial” para el programa Cátedra Chilectra.
- 42.130 participantes en Chilectra en tu Barrio.
- Publicación de Cuadernos del Consumidor en el contexto de Consejo Consultivo de Consumidores.

Programas de RSE: Proyectos para la comunidad

[SO1] El apoyo a la educación es el centro de la política de vinculación con la comunidad de Chilectra, en línea con su estrategia de sostenibilidad. Este enfoque, en el ejercicio de su responsabilidad corporativa, obedece a la falta de oportunidades de acceso a formación de calidad que afecta a la mayoría de las comunidades a las cuales la compañía entrega sus servicios.

Es así como, las líneas de acción de Chilectra, en el ámbito de la RSE, se orientan a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, junto con fomentar el consumo responsable de sus productos y servicios para generar impactos positivos tanto para la comunidad como para la empresa. Es, en este sentido, que Chilectra está presente con programas sociales en el 100% de las comunas de su zona de concesión.

En 2013, siguiendo los lineamientos corporativos, la compañía desarrolló indicadores para medir y evaluar los resultados de sus programas sociales: Cátedra Chilectra, Pasantía Docente, Chilectra en tu Barrio, Cine Chilectra, Copa Chilectra, Iluminación de multicanchas, Navidad Segura y Volantín Seguro.



Programa de Recuperación de Espacios Públicos

Programa de iluminación de multicanchas

[EC8] El Programa de iluminación de multicanchas, que ya suma 20 años de existencia, está enfocado en recuperar espacios públicos mediante el mejoramiento de infraestructura y la creación de condiciones de mayor seguridad en las comunidades beneficiadas. Cada proyecto implica la instalación, puesta en marcha y mantención de un sistema integral de iluminación, dando prioridad a zonas con mayores niveles de pobreza y exclusión social.

Es así como en 2013, Chilectra alcanzó los objetivos de su plan anual en esta materia a través de la instalación de sistemas de iluminación en tres multicanchas ubicadas en las comunas de Huechuraba, Conchalí y Lo Espejo. De esta manera, la compañía ha iluminado 168 canchas desde el inicio del programa.

Cine Chiletra

Con el objetivo de fortalecer la convivencia comunitaria y el acceso a la cultura y la entretención, en 2013 se llevó a cabo la séptima temporada del Festival Itinerante de Cine Chiletra que recorre distintas zonas de la Región Metropolitana durante los meses de enero, febrero y marzo.

Son las propias multicanchas habilitadas con sistemas de iluminación por la compañía, las que se convierten en el lugar de las funciones, las que cuentan con entrada liberada. A la fecha, son más de 100 mil personas las que han participado en esta actividad.

Por primera vez en 2013, el Festival Cine Chiletra incluyó como parte de su programa el concurso Micrometrages Urbanos abierto a recibir filmaciones con un máximo de un minuto de duración, que reflejaran aspectos de la vida cotidiana de las personas en sus barrios y comunidades. Un jurado especializado se encargó de evaluar las obras y otorgar los premios del concurso.

Búsqueda de personas perdidas

Hace más de una década que Chiletra 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 este objetivo mediante la publicación de fotografías en su revista corporativa y su sitio en Internet. A la fecha, se han localizado seis personas por medio de este canal de colaboración.



Copa Chiletra

En 2013 se realizó la duodécima versión de la Copa Chiletra, torneo de baby fútbol masculino y femenino, que abarca las 33 comunas en las que Chiletra presta sus servicios y que se realiza en las propias multicanchas iluminadas por la compañía. A la fecha, más de 80 mil niños y jóvenes de la Región Metropolitana han participado en esta iniciativa.

Este mismo año, los representantes de la comuna Recoleta se proclamaron campeones de la versión masculina del campeonato, obteniendo el tradicional premio de este certamen consistente en un viaje a España junto al ex capitán de la selección chilena de fútbol Iván Zamorano. Los representantes de Recoleta se proclamaron campeones del Torneo de la Integración Fundación Endesa – Real Madrid que se disputa en la ciudad deportiva de Valdebebas de la capital española, con la participación de los ganadores de la Copa Endesa Perú, y el equipo de la categoría Sub-13 del Club Real Madrid.

En la categoría femenina, el primer lugar fue para el equipo representante de la comuna de Cerro Navia el que fue premiado con un viaje a Río de Janeiro, Brasil.

Voluntariado corporativo

“Somos Energía” es el nombre del voluntariado corporativo del Grupo Enersis, del que Chilectra es parte. Este programa está destinado a fortalecer los valores corporativos de la empresa invitando a los trabajadores a llevar a cabo acciones de colaboración social con la comunidad.

En 2013, su primer año de actividades, fueron 27 los trabajadores que participaron en actividades como tutorías a alumnos de II Medio del Liceo Industrial Vicente Pérez Rosales (Quinta Normal), trabajaron en planes de arborización en el Cerro Renca, y recibieron fondos concursables para el desarrollo de proyectos sociales.



Campañas de servicio a la comunidad

Campaña Volantín Seguro

Con el propósito de disminuir los accidentes producto del juego con volantines en zonas no aptas y próximas al tendido eléctrico, Chilectra ha trabajado en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), Cruz Roja Chilena y Carabineros de Chile, en el desarrollo anual de la campaña “Volantín Seguro”.

Desde 2010 a la fecha se han registrado 8.871 eventos que han afectado a la red eléctrica y empalmes domiciliarios, asociados a la práctica del volantín en zonas no aptas para ello, y especialmente por la utilización de “hilo curado”.

Si bien durante 2012 los eventos de falla en la red de distribución eléctrica, asociados al uso del volantín, aumentó 36% en comparación con 2011, de 2.288 a 3.110, durante el período agosto – octubre 2013, se observó una reducción en el número de fallas atendidas por servicio de emergencia por causa de volantines de un 53 % respecto al mismo período del año anterior. Este descenso se explica por la mayor conciencia que han tomado las personas respecto a esta problemática.

“La Asociación Chilena de Seguridad apoya con fuerza esta campaña. Elevar volantines es una actividad que entusiasma a toda la familia, pero frente a la cual es necesario adoptar medidas de prevención para evitar que esta época de alegría y celebración se convierta en una desgracia por culpa de un accidente”.

Marcela Bravo
Gerente de Asuntos
Corporativos
Asociación Chilena de
Seguridad (ACHS)



“Esta iniciativa tiene por objeto promover el manejo responsable para disminuir la tasa de accidentabilidad con choque a postes durante las Fiestas Patrias, las que tienden a subir en estas fechas de celebración”

Carlos Arriagada
Subgerente Técnico de
Chilectra

Campaña Navidad Segura

Con el objeto de contribuir a disminuir los accidentes eléctricos, riesgos de electrocución e incendio al interior de los hogares, y cortes en el suministro eléctrico, Chilectra promueve la campaña “Navidad Segura” durante diciembre de cada año. Ésta cuenta con el apoyo de Cruz Roja Chilena y la Organización de de Consumidores y Usuarios de Chile (Odecu).

A partir del balance de la versión 2013 de esta actividad, se constataron mejoras significativas respecto del año anterior en los siguientes ámbitos:

- **Incidencias globales atendidas por servicio de emergencia:** Se observó una reducción en el número de fallas atendidas por el servicio de emergencia de la compañía de 9% respecto de 2012., En cuanto a las causas factibles de atribuir a actividades de Navidad, se observó una reducción de la misma magnitud de los eventos en relación a la campaña anterior.
- **Incidencias en transformadores:** Durante los días 23, 24 y 25 diciembre, se constató una reducción en el número de fallas a nivel de transformadores de distribución de 30%, respecto de igual período del año anterior.

Campaña Conducción responsable

Chilectra se unió a la Intendencia Metropolitana y Carabineros de Chile para promover la conducción responsable durante las Fiestas Patrias 2013. Anualmente, la Región Metropolitana ocurren más de 2 mil accidentes de este tipo, con una alta concentración en septiembre.

Además de las negativas consecuencias en las personas, este tipo de accidentes generan cortes de suministro eléctrico que anualmente afectan a más de un millón de clientes de Chilectra, cuando se impacta a postes del alumbrado público.

Entre otras formas de crear conciencia, esta campaña incluyó una demostración en terreno de los graves daños que provoca el choque de un vehículo contra un poste de la red eléctrica.

En el marco de la alianza que Chilectra mantiene con Cruz Roja, en 2013 la institución social participó nuevamente en las campañas anuales “Volantín Seguro” y “Navidad Segura”, a través de diversas actividades de educación, difusión y orientación para prevenir casos de accidentes eléctricos en el hogar.

Foco en Educación: Programa Cátedra Chilectra

[EU24] La educación, como principal herramienta de igualdad de oportunidades y desarrollo humano, tiene un papel central en el ejercicio de la responsabilidad social empresarial de Chilectra.

Cátedra Chilectra -programa tendiente a favorecer la empleabilidad de estudiantes de la especialidad de electricidad de liceos técnico-profesionales- constituye una herramienta fundamental de la actuación de la compañía en este sentido.

El modelo de formación se basa en la excelencia académica integral, considerando contenidos actualizados, prácticas regulares y el fortalecimiento de las competencias y habilidades propias de esta área de desempeño. Como muestra del compromiso con Cátedra Chilectra, son los trabajadores de la compañía quienes se desempeñan como relatores y tutores voluntarios de los estudiantes, en talleres que se desarrollan una vez a la semana, en instalaciones de la compañía.



Premio AMCHAM 2013

Como reconocimiento al trabajo que realiza el programa Cátedra Chilectra, la Cámara Chileno-Norteamericana de Comercio (AmCham) distinguió a la compañía en su premiación anual "Buen Ciudadano Empresarial" correspondiente a 2013, en la categoría "Asociatividad".

Esta iniciativa destaca a empresas que llevan a cabo programas de inversión social y socio-ambiental orientados al desarrollo de la comunidad, generando un alto impacto en el mejoramiento de la calidad de vida de grupos vulnerables de la población.

Las principales líneas de ejecución de Cátedra Chilectra son:

- Formación teórica y práctica especializada como linieros a jóvenes de educación media técnico profesional de tercero y cuarto medio de la especialidad de electricidad.
- Perfeccionamiento para docentes de educación técnica profesional de la especialidad electricidad.
- Programa de formación dual de aprendizaje directo en las instalaciones de la empresa.
- Capacitación para jefes de hogar en instalaciones eléctricas domiciliarias.
- Ciclo de visitas técnicas a instalaciones de generación y de distribución eléctrica.

Programa Cátedra Chilectra	
Cifras 2013	
Relatores voluntarios.	57
Monitores de empresas colaboradoras.	10
Profesores participantes en pasantía	14
Jóvenes en programa de formación especializada de linieros	119
Jefes de Hogar Capacitados	20
Visitas técnicas a instalaciones.	1.255
Horas de formación dual en las instalaciones.	384
Horas de perfeccionamiento para docentes.	150
Horas de formación teórica y práctica especializada.	137
Horas de capacitación para jefes de hogar.	250

A la fecha, un total de 502 estudiantes de liceos técnicos de la especialidad de electricidad, han sido beneficiados con el programa de formación especializada como linieros.

Alianzas del programa Cátedra Chilectra

Además de los seis liceos técnico-profesionales que participan en el programa, Chilectra cuenta con los siguientes aliados estratégicos para el logro de los objetivos de Cátedra Chilectra:

- Secretaría Ejecutiva de Educación Técnico Profesional del Ministerio de Educación.
- Fundación de Educación y Desarrollo Social – Fedes.
- Corporación de Educación y Capacitación de la Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa).
- Corporación Municipal de Peñalolén para el Desarrollo Social (Cormup).
- Corporación Educacional de la Construcción (Coreduc).
- Empresas colaboradoras del Grupo.
- Fundación Endesa España.

Pasantía Docente

Este es un programa de perfeccionamiento para profesores de liceos técnicos eléctricos, que se desarrolla en el marco del programa Cátedra Chilectra, dirigida a profesores del área de electricidad de diversas instituciones educativas, que se basa en un convenio suscrito por Chilectra y el programa público ChileCalifica.

En 2013, el desarrollo de este programa teórico-práctico incluyó charlas y jornadas de capacitación en temas como prevención de riesgos, sostenibilidad y eficiencia energética, entre otros, lo cual se complementó con visitas a subestaciones de Alta Tensión como El Salto y Los Almendros.

Los profesores asisten durante 20 días del mes de enero, en jornada completa, a diversas instalaciones de la compañía, involucrándose directamente en el quehacer diario de la empresa.

A la fecha, Pasantía Docente ha beneficiado a 82 profesores de 29 establecimientos.



Alumnos en Formación Dual

Este programa se realiza desde hace seis años con estudiantes de electricidad de liceos técnicos de las comunas de Recoleta y La Cisterna. Muchos de los participantes permanecen trabajando en Chilectra o en alguna de sus empresas contratistas, y otros deciden continuar con sus estudios superiores.

Esta modalidad surge de la necesidad de fortalecer la enseñanza técnica, a través de una experiencia concreta con el mundo laboral, complementando así la formación con los conocimientos que la industria requiere, familiarizando a los alumnos con instrumentos de última generación con nuevas tecnologías y la aplicación de procesos, siempre acompañados por un profesional que los guía.

En forma complementaria al Programa Cátedra Chilectra, esta iniciativa beneficia a los estudiantes con mejor rendimiento académico y les ofrece un contrato de aprendizaje en una unidad operativa de la empresa, en un horario que les permite compatibilizar con su proceso de formación técnico medio. El objetivo es favorecer la empleabilidad de los jóvenes estudiantes de electricidad, otorgándoles habilidades y conocimientos acordes con las exigencias del mercado laboral.

Entre 2011 y 2013, 14 estudiantes fueron parte del Programa Dual, recibiendo 384 horas de aprendizaje. Puntualmente, en 2013 fueron tres los estudiantes del Liceo Industrial Rafael Donoso Carrasco de Recoleta que participaron en la iniciativa. Los jóvenes obtuvieron un proceso de aprendizaje en temas técnicos asociados al proceso de mantenimiento preventivo y predictivo en la Subgerencia de Redes de Alta Tensión.

Visitas técnicas

Las Visitas Técnicas a las instalaciones de Chilectra son una iniciativa tendiente a potenciar la educación media y superior técnico profesional en la especialidad de electricidad, y se focalizan en la entrega de conocimientos teórico-prácticos en terreno.

El programa permite a los estudiantes participantes conocer desde primera fuente los procesos operativos de calidad certificada, las normas de seguridad exigidas y los procedimientos de operación junto con aprender el uso de tecnologías que hoy se manejan en centros productivos del sector eléctrico.

Curso de Capacitación para jefes de Hogar

En el marco del Programa Cátedra Chilectra y del Programa de Mejora de la Educación Técnico Profesional, el curso de capacitación para jefes de hogar se desarrolla en el Centro Educacional Mariano Egaña de la comuna de Peñalolén (Región Metropolitana).



Consiste en la entrega de 20 becas de estudios para la formación de padres y apoderados de la comunidad escolar antes mencionada, en el oficio de instalador eléctrico domiciliario. El curso tiene una duración de 250 horas, con clases de lunes a sábado en horario nocturno y es dictado por la Fundación Educativa de Desarrollo Económico y Social.

Becas de Excelencia Académica Eléctrica

También en el marco de los programas Cátedra Chilectra y Mejora de la Educación Técnico Profesional de Fundación Endesa, jóvenes estudiantes del Centro Educacional Mariano Egaña de Peñalolén pueden postular a la Beca Excelencia Académica Eléctrica (BEAE).

Este beneficio proporciona ayuda económica como aporte para financiar estudios eléctricos en instituciones de educación superior técnico profesional, debidamente reconocidas por el Estado y que sean conducentes a la obtención del título académico de técnico profesional.

Cada BEAE cubre 100% de los costos de matrícula y arancel, generados en el período de duración regular de formación, y de acuerdo a las mallas curriculares correspondientes a los programas de estudio específicos. En 2013, dos alumnos se vieron beneficiados por este programa.

Trabajo comunitario: Chilectra en tu Barrio

[SO1] El programa “Chilectra en tu Barrio” nació en 2010 con el objeto de establecer una relación más cercana, directa e integral con los clientes y consumidores a través de la ejecución de un conjunto de sub programas de vinculación y diálogo en terreno.

Las juntas de vecinos son organizaciones locales fundamentales para crear y mantener estos vínculos, ya que le permiten a Chilectra llevar a cabo un diagnóstico participativo de los temas de preocupación prioritarios en las zonas donde está presente, por intermedio de ellas.



Las variables que determinan la aplicación de este programa son:

- Situaciones de pobreza y vulnerabilidad social.
- Sectores donde la compañía aplica programas de inclusión social.
- Alto nivel de morosidad en servicios básicos y específicamente en suministro eléctrico.
- Incremento en tasas de reclamos hacia la compañía.

A partir de la etapa de diagnóstico, “Chilectra en tu Barrio” establece un programa de actuación en conjunto con los distintos actores sociales involucrados: municipios, organizaciones sociales, instituciones educativas, Bomberos y Carabineros, entre otros.

“Chilectra en tu Barrio” benefició a 41.620 personas en 2013, y desde su creación en 2010 ha involucrado directa e indirectamente a 585.760 personas.

Diálogo comunitario, Chilectra en tu barrio

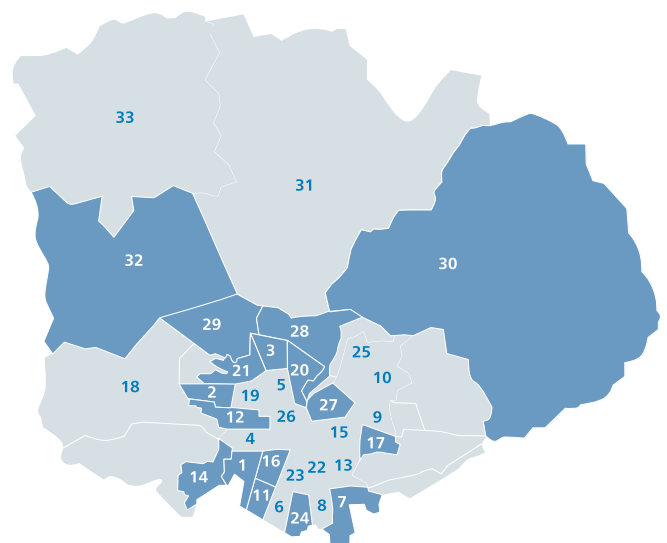


Oficina móvil de Chilectra

[EU23] [EU24] El programa “Chilectra en tu Barrio” incluye el funcionamiento de la Oficina Móvil de Chilectra, cuyo principal objetivo es mantener la atención a clientes que viven en zonas con dificultad de acceso a los puntos tradicionales de servicio de la compañía.

La Oficina Móvil cuenta con los mismos estándares de calidad de servicio que se aplican en toda la compañía, considerando actividades de recaudación, atención de consultas, recepción de reclamos, entre otras. A diciembre de 2013, esta iniciativa contaba con cobertura en 16 comunas de la Región Metropolitana.

La Oficina Móvil, además de contar con iluminación LED alimentada por energía solar, mantiene los mismos estándares de comodidad para la atención de clientes que las 13 oficinas tradicionales de Chilectra que operan en Santiago.



Talleres de consumo responsable [EU24]

En coordinación con las juntas de vecinos de distintas comunas, Chilectra lleva a cabo talleres y actividades locales para fomentar de manera práctica el consumo responsable y eficiente de energía eléctrica.

En estas actividades, la empresa trabaja en conjunto con Cruz Roja, la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (Odecu) y la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus).

A continuación, se muestran los principales indicadores de este programa en 2013:

Talleres educativos para juntas de vecinos



Con el fin de medir el impacto de estos talleres, Chilectra realizó una encuesta de opinión que incluyó 185 participantes que viven en las comunas de La Florida, Independencia, Maipú y Providencia. El 77% de ellos evaluó con nota máxima su nivel de satisfacción con esta actividad.

“Energía Positiva” [EC8] [EU24]

La iniciativa y el trabajo activo de las comunidades es clave en el desarrollo de “Chilectra en tu Barrio”, por lo que en 2013 se convocó a la tercera versión del concurso de proyectos participativos para el uso seguro y eficiente de la energía eléctrica, “Energía Positiva”.

Esta actividad está destinada a Organizaciones Comunitarias (Juntas de Vecinos, Uniones Comunales y Organizaciones Funcionales). En 2013, tuvo como temas centrales el uso seguro y eficiente de la energía junto con el cuidado del medio ambiente a través del reciclaje. De esta manera, las organizaciones interesadas presentan proyectos referidos a las temáticas establecidas según las bases.

En 2013, cada una de las ocho organizaciones ganadoras obtuvo 1 millón 500 mil pesos.

A continuación, se destacan algunas de las iniciativas premiadas:

Organización ganadora	Comuna	Proyecto	Composición
Centro de Madres, Social, Cultural y Deportivo “Las Palomas”	Cerro Navia	Recicla tu Basura y Limpia tu Comuna	Plan integral de reciclaje que considera: - Instalación de puntos de reciclaje. - Plan de recolección en conjunto con empresa especializada. - Programa de charlas educativas para fomento del reciclaje. - Difusión a través de material gráfico.
Junta de Vecinos N°8 Los Copihues	San Ramón	Cuidemos el Medio Ambiente: Recicla y Ahorra	Programa de reciclaje comunitario que incluye capacitación en el proceso, distribución de ampolletas de bajo consumo, talleres de manualidad a partir de material reutilizable y comunicación de beneficios.
Junta de Vecinos Sector Dos, Villa Presidente Kennedy. Unidad Vecinal N°23.	Lo Prado	Medidas de Eficiencia Energética para Comunidad, Alumbrando con Energía Solar	- Instalación de sistema de iluminación a través de paneles solares y confección de escaños con eco ladrillos en plaza y avenida aledaña. - Capacitación en eficiencia energética, uso de material reutilizable y cuidado del medio ambiente.

Monitores de energía

En 2013 se invitó a los niños “monitores de energía” de cuarto y quinto año básico a participar en el concurso “Eficiencia energética en tu colegio”.

Se les entregó un documento que contenía información y consejos sobre este tema, para que en base a él elaboraran un proyecto junto a sus profesores, los cuales fueron premiados en un evento de culminación del ciclo anual del programa.



Charlas educativas en colegios [EU24]

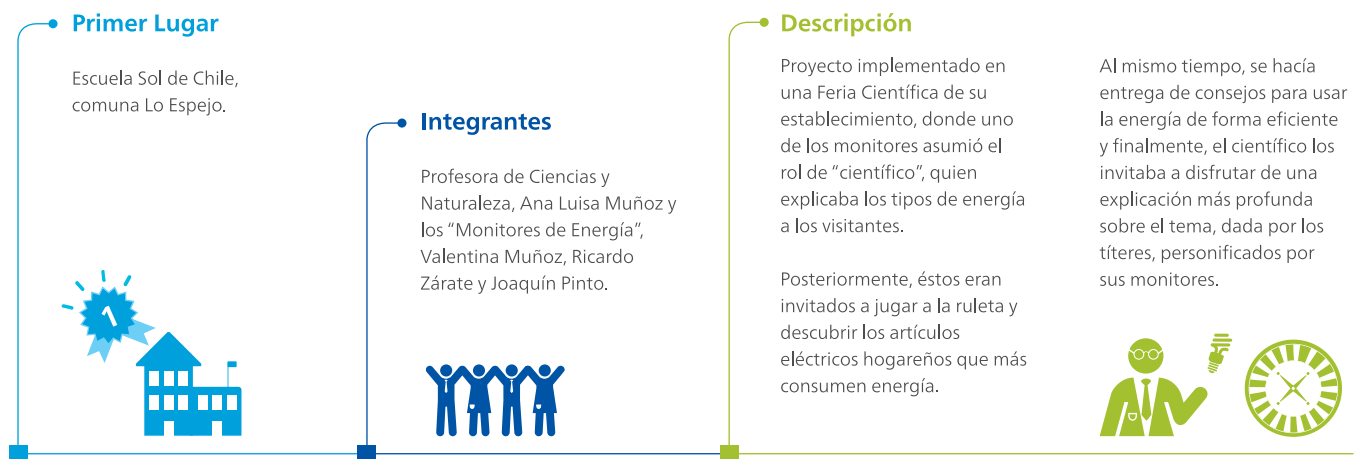
Las charlas en colegios están enfocadas en niños de segundo a quinto año básico. A través de esta iniciativa, Chilectra busca fortalecer una cultura de uso responsable y eficiente de la energía. La iniciativa contempla la entrega de estos contenidos, a través de una obra de teatro y una charla a cargo de la Cruz Roja Chilena.

A través de un concurso que se realiza durante las charlas, se nominan a los “monitores de energía” que actúan como líderes en estos temas entre sus compañeros, sus colegios y al interior de sus familias. En cada visita a colegios, se distribuye material gráfico informativo para los niños, a modo de complementar lo aprendido durante esta actividad.

	2011	2012	2013
Número de charlas	116	185	356
N° de niños participantes	10.259	17.781	17.433
N° de niños monitores	--	540	382
N° de colegios	41	96	96
N° de comunas	9	32	33

Como culminación de las actividades anuales de Charlas Educativas, se convocó en diciembre de 2013 a los “Monitores de Energía” de los colegios visitados, a directores de educación municipales, directores de colegios y profesores, a disfrutar de una obra de teatro sobre la “Navidad Segura”. En este evento se premiaron los proyectos ganadores.

Proyecto ganador



Planes especiales de pago

Chilectra cuenta con un programa especial que considera la asignación de facilidades de pago a familias que registran deudas y enfrentan situaciones de vulnerabilidad social. Desde su inicio en 2011, la compañía ha llevado a cabo 14 planes de este tipo con cobertura en las siguientes comunas y zonas específicas:

Sectores beneficiados en 2013

San Joaquín: Población Legua Emergencia.

Quilicura: Sectores Parinacota, La Pradera y San Fernando.

La Florida: Población Los Quillayes, Villa Los Navíos, El Rodeo y San José de la Estrella.

Pedro Aguirre Cerda: Población La Victoria y Villa Los Maitenes.



Lo Espejo: Población José María Caro - Santa Olga, Pueblo Lo Espejo, Clara Estrella, Villa Nueva Lo Espejo, Santa Adriana, Santa Ana de Los Arcos, José María Caro, Las Palmeras, Las Dunas, 4 de Septiembre, Los Lebreles, Santa Rita y Las Bacterias.

Lampa: Campamento El Estero.

Huechuraba: La Pincoya y El Barrero.

Cerro Navia: Territorios 6, 9, 10 y 11.

Cerrillos: Población Oreste Plath.

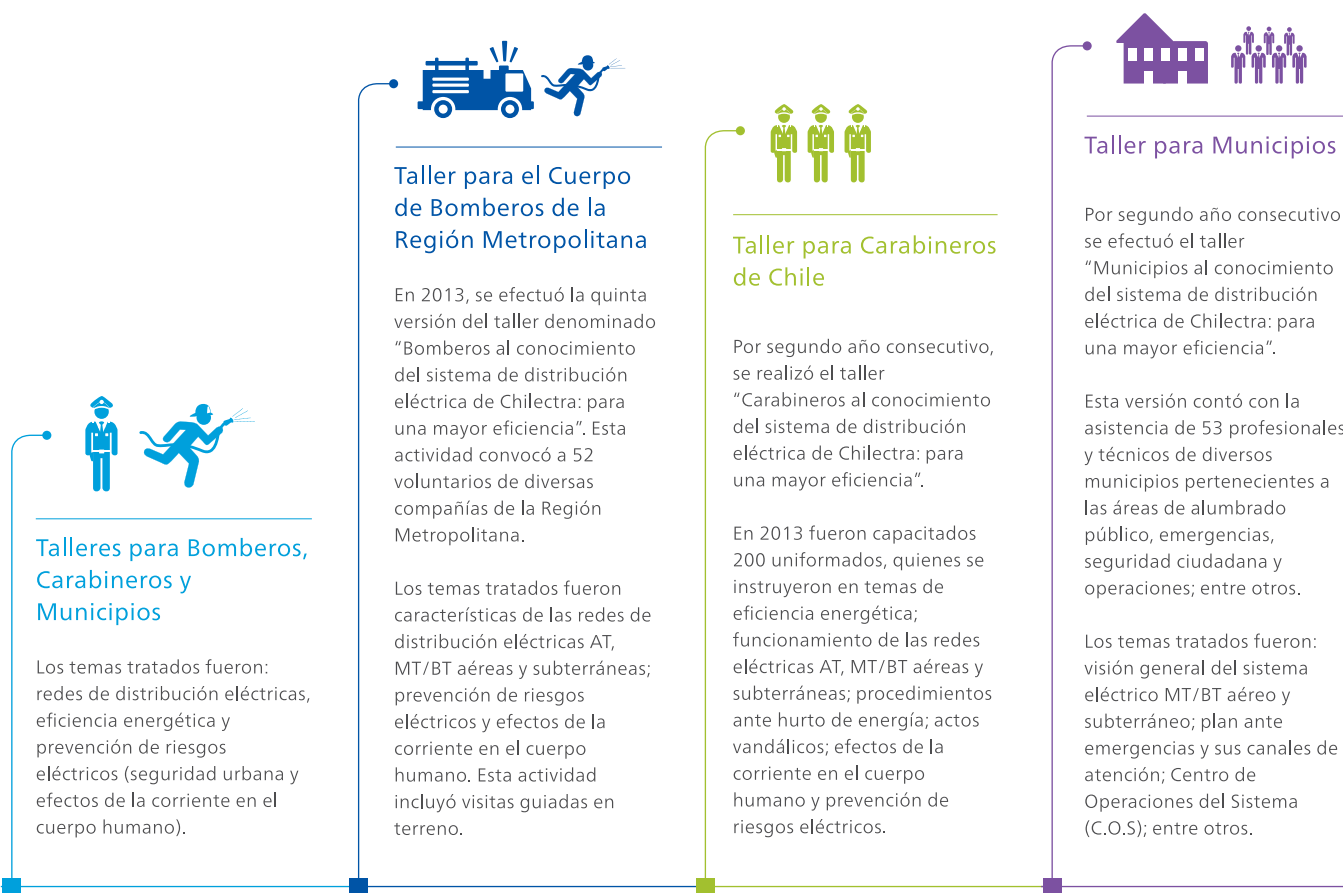
Conchalí: Barrio Central, Población Juanita Aguirre, Sector Balneario, Vivaceta Barón, Vespucio Oriente y Barrio Sur.

Próximos convenios

Lo Espejo, Lo Barnechea, San Joaquín y Conchalí.

Relación con municipios y organizaciones de la sociedad civil

Con el objetivo de actuar en forma coordinada y eficiente ante eventuales contingencias, profesionales de Chilectra capacitan a distintas instituciones en temas de distribución eléctrica y seguridad urbana. La tabla siguiente informa sobre las actividades más relevantes al respecto:



Consejo Consultivo

En este espacio de diálogo creado en 2005 participan la compañía, asociaciones de consumidores y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Su función es buscar acuerdos de trabajo conjunto y colaboración en temas relevantes de la relación empresa-clientes.



Cuadernos del consumidor

Estas publicaciones, elaboradas en el marco de las actividades del Consejo Consultivo del Consumidor que impulsa Chilectra, enmarcan los contenidos que se imparten en los talleres para juntas de vecinos.

Durante 2013, la compañía elaboró una serie de tres Cuadernos del Consumidor sobre los temas de consumo informado y responsable, administración de finanzas personales y derechos y deberes del cliente de Chilectra, además de información didáctica para un mayor entendimiento de las boletas. El proceso de difusión de los tres volúmenes está programado para 2014.

Impacto social de Subestaciones

[EU19] [SO9] Al estar inserta en la ciudad, la relación de Chilectra con las comunidades lleva años estableciéndose. Por ello, el diseño de proyectos de la compañía ha incluido los intereses de la comunidad impactada desde el comienzo.

Lo anterior se ha visto reflejado en iniciativas relacionadas con proyectos de paisajismo, estudios para mitigar el ruido producido por las subestaciones, entre otras. Previo a esto, Chilectra cuenta dentro de su proceso de ingeniería, en todos sus proyectos de construcción de subestaciones, con un plan de comunicaciones, por medio del que la compañía realiza un mapeo tanto de líderes de opinión como de las comunidades cercanas.

Nuevos proyectos: Subestación Chicureo

La construcción de la nueva subestación Chicureo en la comuna de Colina responde al crecimiento de la demanda eléctrica en la zona, producto de su acelerado desarrollo demográfico, inmobiliario y comercial.

La nueva línea y la subestación se han transformado en dos proyectos de primera necesidad, que contribuirán a fortalecer la eficiencia, seguridad y continuidad de suministro, aportando a su vez a la calidad de vida de los habitantes de la comuna.

El plan presentado por Chilectra considera la inserción armónica con el entorno local, a través de un proyecto de paisajismo bajo los mismos estándares de construcción ya existentes en el sector, incorporando materiales y especies vegetales similares a las del entorno.

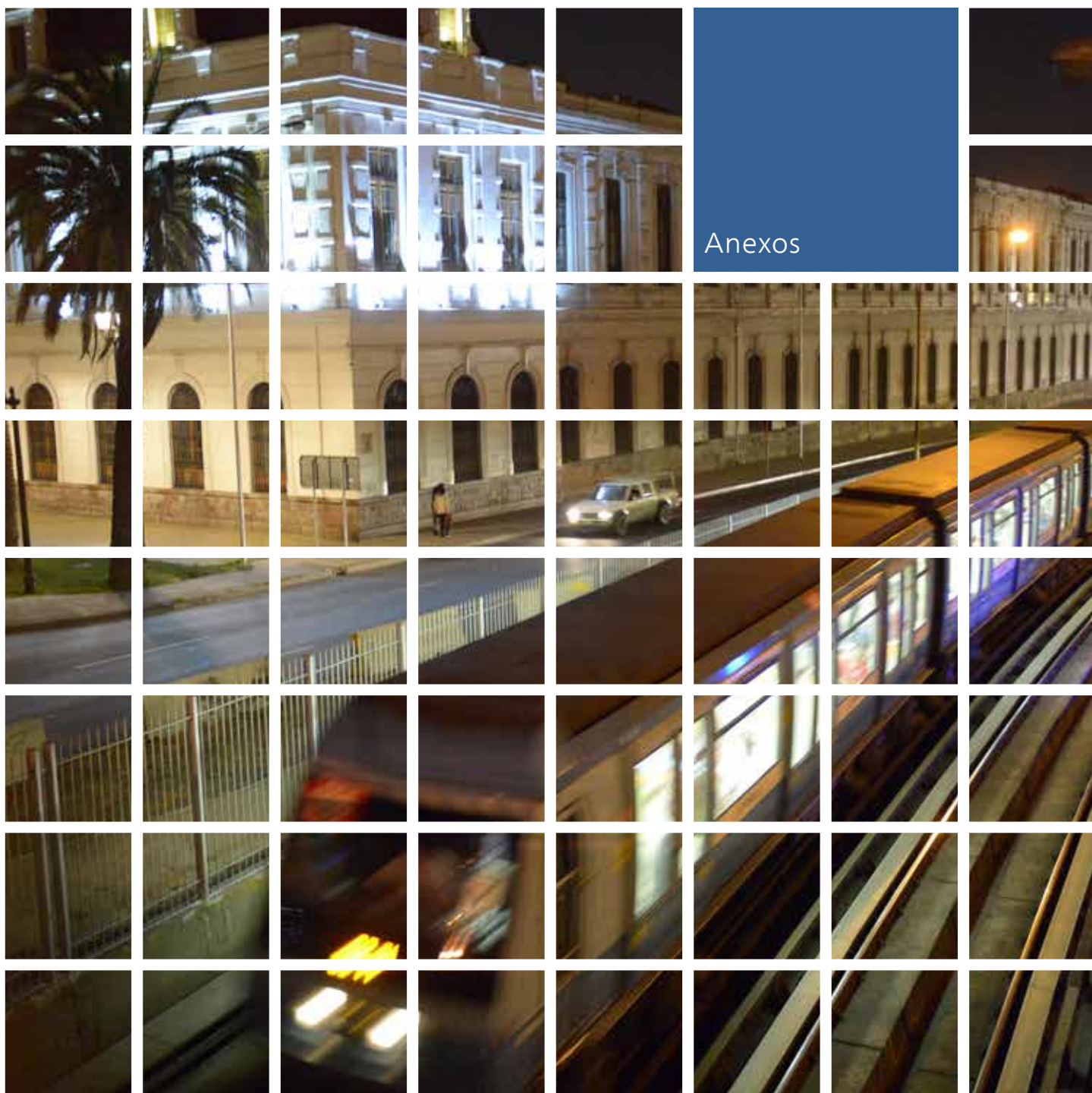
Los vecinos del condominio Hacienda de Chicureo manifestaron su rechazo al proyecto debido a los eventuales impactos que la realización del proyecto podrían ocasionar a la configuración del paisaje. Basados en esta posición, presentaron un recurso de protección en los Tribunales de Justicia, el que fue rechazado por la Corte de Apelaciones de Santiago y ratificado por la Corte Suprema.

Ante este escenario, Chilectra ha manifestado públicamente que en el marco del proyecto ha dado estricto cumplimiento a la normativa vigente, referida a su Declaración de Impacto Ambiental (DIA), junto con los permisos vinculados a la concesión eléctrica y la totalidad de las servidumbres voluntarias sobre terrenos particulares.

De acuerdo a la legislación vigente, solo la línea de transmisión debe ser sometida a una Declaración de Impacto Ambiental, proceso que se cumplió satisfactoriamente. Lo anterior significó que el Servicio de Evaluación Ambiental (SEA), autoridad competente en la materia, determinara la autorización del proyecto el 25 de febrero de 2013.

En base a la misma normativa, el proyecto de la subestación Chicureo no requiere ser presentado ante el SEA, debido a que desarrollará operaciones de distribución primaria, que reduce el voltaje desde el nivel de transporte al de suministro eléctrico de carácter residencial y comercial.

Chilectra ha reiterado su disposición a establecer un espacio de diálogo con los vecinos del sector y las organizaciones que los representan, de tal manera de comunicar las características del proyecto y abordar los distintos puntos de vista respecto de su materialización.



Anexo I. Información complementaria

Anexos de Capítulo Modernidad, Cercanía y Calidad de vida

Otros proyectos relevantes en segmento de Grandes Clientes

Sistema Televigilancia

Durante 2013, Chilectra mantuvo el desarrollo de productos y servicios complementarios enfocados en clientes institucionales.

De esta manera, se adjudicaron 6 sistemas de Televigilancia en comunas que se encuentran dentro de la zona de concesión como fuera de ella, así como instituciones públicas.

El ingreso neto anual que tuvo la empresa por estos proyectos fue de \$393 millones.

Instalaciones Interiores

Chilectra se adjudicó en 2013 proyectos de instalaciones interiores en diversas comunas tales como Pedro Aguirre Cerda, Santiago y Peñalolén.

La compañía destacó que estos proyectos son parte de su esfuerzo por entregar productos y servicios con valor agregado a sus clientes municipales.

Traslado de Redes

En 2013, Chilectra registró una baja en la actividad asociada a infraestructura vial pública. Esta situación se debió, principalmente, a demoras en la asignación o adjudicación de nuevos proyectos de inversión pública. El ingreso neto anual de la compañía en este segmento fue de \$2.100 millones.

Algunos de los proyectos destacados en esta área fueron Costanera Center, Metro Línea 6, Parque Titanium, Soterramiento La Legua, Mall Plaza Egaña y los Hospitales ubicados en las comunas de La Florida y Maipú.

Además, durante 2013 se concluyeron las obras del proyecto Gerónimo de Alderete. Este proyecto consideró, además del traslado de redes, la incorporación de iluminación LED.

Indicador de cobrabilidad

Chilectra alcanzó en 2013 un indicador de cobrabilidad de 99,85%, el cual se contrapone con los resultados obtenidos en los últimos años, los cuales se encontraron sobre el 100%. Las situaciones más relevantes que explican esta baja son:

- Desarrollo de huelgas en municipios, lo que contribuyó a la postergación de los pagos por facturación de energía y otros servicios.
- Determinación tardía por parte del CDEC de los valores de septiembre y octubre de 2013 asociados a peajes de sub-transmisión, lo cual retrasó los procesos de facturación y recaudación.



Reposiciones

Indicadores 2013	Número de Clientes
Número de clientes domésticos que una vez llegado a un acuerdo de pago la reconexión se realizó en las siguientes 24h	178.096
Número de clientes domésticos que una vez llegado a un acuerdo de pago la reconexión se realizó entre 24h y una semana después	6.280
Número de clientes domésticos que una vez llegado a un acuerdo de pago la reconexión se realizó más de una semana después	7.479

Anexos de Capítulo Protección del entorno

Materiales utilizados por Chilectra [EN1] [DMA EN]

La mayor proporción de materiales que utiliza Chilectra están asociados a las tareas de mantención, reparación y construcción de nuevas redes, cuya finalidad es garantizar la calidad del servicio a sus clientes.

Materiales	Medida	2011	2012	2013
Transformadores de distribución	unidades	144	439	874
Cobre	t	264	310	425
Aluminio	t	521	849	687
Papel	t	164	77.4	51
Cruceta de hormigón	unidades	2.485	1.636	1.480
Aceite en uso	t	3.878	3.852	3.898
Cruceta de fierro galvanizado	unidades	5.069	2.756	2.390
Cruceta de fibra	unidades	260	350	1.230*
Poste de hormigón armado	unidades	5.382	5.443	4.781

* El aumento en la cifra se debe a requerimientos de la operación.

Huella de Carbono

Los factores de conversión considerados para estimar las emisiones indirectas de energía, por tipo de generación, son:

Fuentes de generación	Factores de Conversión (tCO ₂ e/GWh)
Carbón	900
Diesel	800
Diesel (ciclo combinado)	513
Gas natural (ciclo combinado)	410

Anexos de Capítulo Nuestra Gente

Dotación propia [LA1] [2.8]

Dotación laboral propia (*)	2011	2012	2013
Hombre	573	590	602
Mujeres	139	144	143
Totales	712	734	745

(*)Al cierre del año

Totales por tipo de contrato (dotación propia)	Contrato plazo fijo		Contrato indefinido	
	2012	2013	2012	2013
	734	1	734	744

Dotación de trabajadores contratistas [LA1]

Dotación laboral contratistas (*)	2011	2012	2013
Hombre	2.935	2.592	2.192
Mujeres	734	1.098	548
Totales	3.669	3.690	2.740

(*) Al cierre del año

Totales por tipo de contrato	Contrato plazo fijo		Contrato indefinido	
	2012	2013	2012	2013
	n/a	274	n/a	2.466

N° de empresas contratistas y contratos	N° empresas contratistas		N° contratos	
	2012	2013	2012	2013
	88	99	121	142

Actividad	2012			2013		
	Dotación promedio	HH	Días trabajados	Dotación promedio	HH	Días trabajados
Construcción	173	404.723	50.590	96	227.819	28.477
Mantenimiento	1.660	3.917.272	489.659	1.584	3.757.036	469.629
Operación	1.980	4.671.618	583.952	1.495	3.543.157	442.895

Desglose de dotación [LA13]

Trabajadores por Categoría de empleo		Menos de 30			Entre 30 y 50			Sobre 50			Totales	%
		2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	Total categoría 2013	
Ejecutivos	Hombres	0	0	0	13	15	16	9	13	13	29	4%
	Mujeres	0	0	0	2	2	3	0	0	0	3	
Mandos Medios	Hombres	2	1	2	72	60	59	21	29	29	90	13%
	Mujeres	0	0	0	8	8	8	0	0	0	8	
Profesionales	Hombres	37	38	39	148	176	177	62	71	80	296	50%
	Mujeres	16	15	10	52	58	62	6	4	4	76	
Técnicos	Hombres	9	8	11	84	41	41	81	57	55	107	15%
	Mujeres	0	1	1	9	5	5	6	2	2	8	
Administrativos	Hombres	3	2	3	18	31	23	14	48	54	80	17%
	Mujeres	1	1	1	29	30	23	10	18	24	48	
Totales por Edad		68	66	67	435	426	417	209	242	261	745	100%

Rotación y nuevos trabajadores, personal propio [LA2]

Rotación	Rotación media de empleados (%)								
	Menor de 30			Entre 30 y 50			Sobre 50		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Hombres	1,88%	1,51%	1,21%	3,97%	2,20%	2,01%	0,42%	0,28%	0,34%
Mujeres	0,28%	0,82%	0,07%	0,11%	0,60%	1,81%	0,42%	0,00%	0,07%
Totales por edad	2,16%	2,34%	1,28%	4,08%	4,50%	3,83%	0,84%	0,41%	0,40%

La fórmula utilizada para el cálculo de la rotación laboral es:

$[N^{\circ} \text{ ingresos} + N^{\circ} \text{ egresos} / 2] / \text{dotación total}] * 100$

Nuevos Ingresos	Número total de nuevos empleados					
	2011		2012		2013	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Menos de 30	18	4	19	3	18	
Entre 30 y 50	24	11	22	2	15	4
Más de 50	1	0	2	0	0	0
TOTAL	43	15	43	5	33	4

Cobertura por beneficios sociales [EC3]

Nombre del beneficio	Descripción	Porcentaje de empleados que reciben el beneficio			Montos estimados por beneficio en 2013 (en millones de pesos)
		2011	2012	2013	
Plan de retiro	Aporte especial en dinero entregado al personal desvinculado para financiar necesidades de vivienda, educación, salud y capacitación por un período. Además, se entrega un depósito convenido para los trabajadores que puedan acceder a una pensión de jubilación anticipada.	1,26%	0,41%	0,14%	\$ 7,5
Pensiones complementarias	Corresponde a una pensión vitalicia financiada por la empresa, cuyo monto es un porcentaje de la diferencia entre la última remuneración percibida y la pensión calculada por el organismo previsional. Esta diferencia está dada por una escala determinada por los años de servicios y por la edad. Conjuntamente con lo anterior, el ex trabajador tiene derecho a una tarifa eléctrica especial, que contempla un valor preferencial en el kW facturado a su consumo eléctrico domiciliario.	1,14%	1,15%	1,14%	\$ 1.623
Pensiones complementarias	Pensión vitalicia financiada por la empresa, cuyo monto es un porcentaje de la diferencia entre la última remuneración percibida y la pensión calculada por el organismo previsional. Asimismo, el ex trabajador tiene derecho a una cobertura de salud de por vida en los centros médicos de la Cámara Chilena de la Construcción, cuya cotización es financiada por la compañía. Conjuntamente con lo anterior, el ex trabajador tiene derecho a una tarifa eléctrica especial, que contempla un valor preferencial en el kWh facturado a su consumo eléctrico domiciliario.	183 pensionados	169 pensionados	166 Pensionados	\$9.053

Próximas jubilaciones [EU15]

Jubilación proyectada	Dotación 2013	Jubilados a 5 años		Jubilados a 10 años	
		2013	%	2013	%
Ejecutivos	32	2	6%	8	25%
Mandos Medios	98	8	8%	19	19%
Profesionales	372	17	5%	47	13%
Técnicos	115	11	10%	43	37%
Administrativos	128	19	15%	52	41%
Total	745	57	8%	169	23%

Alta Dirección [EC7]

2013	Género		Nacionalidad			
	Femenino	Masculino	Chilena	Española	Peruana	Italiana
Directivos principales	1	11	11	-	-	1
Directivos	2	18	18	1	1	-
Total	3	29	29	1	1	1

Rango de remuneraciones [EC5]

Sueldo mínimo de un trabajador de Chilectra			Relación porcentual entre sueldo mínimo en Chile y el sueldo mínimo de un trabajador de Chilectra		
Hombre	Mujer	Promedio	Hombre	Mujer	Promedio
391.655	413.951	402.803	187%	197%	192%

Uso permisos post natal [LA15]

7 mujeres usaron su permiso de post-natal en 2013. De éstas, 4 retornaron a sus puestos de trabajo en el periodo que comprende este informe, 3 mujeres continúan con post natal.

Promedio de horas de capacitación por trabajador

Trabajadores por Categoría de empleo		Promedio horas por trabajador		
		2011	2012	2013
Directivos	Hombres	44,5	97,2	224,8
	Mujeres	140	133,5	265,5
Mandos Medios	Hombres	88,9	89,6	90,0
	Mujeres	94,3	108,1	90,6
Profesionales	Hombres	83,8	104,9	91,9
	Mujeres	63,2	96,1	91,3
Técnicos	Hombres	76,8	78,3	69,1
	Mujeres	83	45,8	50,3
Administrativos	Hombres	32,4	64,8	50,1
	Mujeres	21,8	41,4	2,5
Total y Promedio		73,8	91,9	87,0
		50,6	75,9	71,1
Totales y Promedio por año		69,3	88,8	84,0

Anexo II. Principios Rectores del GRI

Materialidad o relevancia

Para este informe son considerados aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Exhaustividad

Este principio, que guarda directa relación con la calidad de este informe, resulta fundamental. El concepto engloba principalmente el alcance, la cobertura y el tiempo. La exhaustividad también puede hacer referencia a las prácticas de recopilación de información y determinar si la presentación de la información es razonable y apropiada.

Contexto de sostenibilidad

Mediante este informe se busca evaluar la forma en la que la organización contribuye, a la mejora o al deterioro de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global. Esto considera analizar el desempeño de la organización en el contexto de los límites y exigencias impuestos sobre los recursos ambientales o sociales a nivel sectorial, local, regional o mundial.

Participación de los grupos de interés

Los contenidos y temas incluidos en este informe consideraron los intereses y expectativas planteadas por diversos grupos de interés.

Dichos grupos son entendidos como aquellas entidades o individuos a los que pueden afectar de manera significativa las actividades, productos y/o servicios de la organización. Entre ellos son considerados individuos o entidades que posean una relación económica con la organización (empleados, accionistas, proveedores), así como aquellos agentes externos.

Anexo III. Tabla de Contenidos GRI 3.12

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	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	12
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	-	-	6.2	56
2. Perfil de la organización					
2.1	Nombre de la organización.	-	-	-	27
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	-	-	-	39, 85
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	-	-	6.2	17, 28
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	-	-	-	17, 27
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.	-	-	-	28
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	-	-	-	28
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	-	-	-	27
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.	-	-	-	17, 36, 39, 67, 173
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	-	-	-	No existen cambios significativos en el año 2013
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	-	-	-	40
EU1	Capacidad instalada, analizada por fuente de energía y por régimen regulatorio	-	-	-	38
EU2	Producción neta de energía desglosada por fuente de energía y por el país o el régimen regulador	-	-	-	No aplica por la naturaleza del negocio de Chilectra, el cual es la distribución de energía, no la generación de esta.
EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales	-	-	-	36
EU4	Longitud de las líneas de transmisión y distribución por voltaje	-	-	-	38
EU5	Asignación de las emisiones certificadas de CO ₂ , analizadas por régimen regulatorio.	-	-	-	No aplica, debido a que la compañía está catalogada como no anexo I del Protocolo de Kyoto.
3. Parámetros de la memoria					
PERFIL DE LA MEMORIA					
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	-	-	-	17
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	-	-	-	17

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	Página
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	-	-	-	17
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	-	-	-	Contratapa
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.	-	-	-	19
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.	-	-	-	17
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	-	-	-	17
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	-	-	-	17, 28
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.	-	-	-	17
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.	-	-	-	17 No existen efectos de reinterpretación de información perteneciente 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.	-	-	-	17 No hay cambios significativos respecto del alcance, cobertura o métodos de valorización 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.	-	-	-	17, 178
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	18, 191

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	Página
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	46
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	46
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	46
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	-	-	6.2	50
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	47
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	-	-	6.2	52
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	46
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	30, 52
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	46, 50
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	46
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS					
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	-	-	-	121
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	-	-	-	42
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización participe.	-	-	-	42
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	-	-	6.2	22
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	-	-	6.2	22
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	24
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	21

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	Página
Desempeño Económico					
DMA EC	Enfoque económico	-	-	6.2.6.8	59, 65
Disponibilidad y confiabilidad					
EU6	Gestión para asegurar la disponibilidad y confiabilidad a corto y largo plazo de la electricidad.	-	-	-	36, 62
EU7	Programas de gestión de demanda incluyendo programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales	-	-	-	109
Investigación y Desarrollo					
EU8	Actividades de investigación y desarrollo, dirigidas a proporcionar electricidad confiable y alcanzable y a promover el desarrollo sostenible.	-	-	-	90, 100, 103, 107, 111
EU9	Provisiones para desarmar los sitios con plantas de energía nuclear.	-	-	-	No aplica por la naturaleza del negocio de Chilectra, el cual es la distribución de energía, no la generación de esta.
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	67
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	-	-	6.5.5	Chilectra no mide las consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	-	-	-	175
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	-	-	-	En 2013 se obtuvo créditos tributarios correspondientes a crédito por capacitación (SENCE) por \$52.470.250
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	176
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	147
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	128, 176
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	69, 75, 152, 163
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	69

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	Página
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.	-	-	-	62
Eficiencia del sistema					
EU11	Eficacia promedio de la generación de plantas térmicas por fuente de energía y por régimen regulatorio.	-	-	-	No aplica por la naturaleza del negocio de Chilectra, el cual es la distribución de energía, no la generación de esta.
EU12	Perdidas en la transmisión y distribución como porcentaje del total de energía.	-	-	-	84
Desempeño ambiental					
DMA EN	Enfoque de gestión ambiental	-	-	6.2 6.5	115, 116, 119, 123, 124, 172
Materiales					
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	8	7	6.5 6.5.4	172
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.	8.9	7	6.5 6.5.4	123
Energía					
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	8	7	6.5 6.5.4	122
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	8	7	6.5 6.5.4	122, 124
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	8.9	7	6.5 6.5.4	100, 109
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	97, 100, 103, 107, 111
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	8.9	7	6.5 6.5.4	103, 107
Agua					
EN8	Captación total de agua por fuentes.	8	7	6.5 6.5.4	122
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	8	7	6.5 6.5.4	Chilectra 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	No aplica por la naturaleza del negocio de Chilectra, el cual es la distribución de energía.
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	116, 121 Para efectos de la distribución y comercialización de energía eléctrica, Chilectra actúa como concesionaria en la mayoría de las comunas de la Región Metropolitana, zona donde no existen áreas con alto valor en biodiversidad. En este radio geográfico, mayoritariamente urbano, la compañía opera en atención y respeto con la normativa ambiental legal vigente

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	Página
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	121
EU13	Comparación entre la biodiversidad de los hábitats afectados y la biodiversidad de los hábitats de desplazamiento.	-	-	-	No aplica por la naturaleza del negocio de Chilectra, el cual es la distribución de energía.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	8	7	6.5 6.5.6	No aplica por la naturaleza del negocio de Chilectra, el cual es la distribución de energía.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	8	7	6.5 6.5.6	No aplica por la naturaleza del negocio de Chilectra.
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	Durante 2013 no se ejecutaron nuevas iniciativas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad..
Emisiones, Vertidos y Residuos					
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	8	-	6.5 6.5.5	125
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	8	7	6.5 6.5.5	125
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	7,8,9	7	6.5 6.5.5	103
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	8	7	6.5 6.5.3	Chilectra no emite sustancias destructoras al medio ambiente.
EN20	NO _x , SO _x y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	8	7	6.5 6.5.3	Chilectra no genera NO _x , SO _x u otras emisiones significativas
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	8	7	6.5 6.5.3	Chilectra sólo realiza vertimientos de aguas servidas a la red de alcantarillado, pagando por el tratamiento de estas aguas directamente a la empresa de servicios correspondiente.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	8	7	6.5 6.5.3	123
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	8	7	6.5 6.5.3	123
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	8	7	6.5 6.5.3	Chilectra 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 6.5.6	Chilectra no realiza ningún tipo de vertidos de aguas.
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	118
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	El rubro de la empresa es distribución de energía eléctrica. Durante el 2013 no se registró este indicador.

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	Página
Cumplimiento Normativo					
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	8	-	6.5	Durante 2013 la compañía no recibió sanciones por temas ambientales
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 las operaciones de Chilectra, realizada por trabajadores y contratistas, equivale a 4.825 tCO2.
General					
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	7,8,9	-	6.5	124
Desempeño laboral					
DMA LA	Enfoque de gestión laboral				127, 140, 146, 173
Empleo					
EU14	Procesos para asegurar la retención y la renovación de talentos.	-	-	-	133, 135, 139
EU15	Porcentaje de empleados con derecho a jubilarse en los próximos 5 y 10 años, desglosados por categoría de empleo y por región.	-	-	-	175
EU16	Políticas y requisitos relacionados con seguridad y salud de empleados y de contratistas y subcontratistas.	-	-	-	146
LA1	Colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región desglosado por sexo.	-	1 y 3	6.4 6.4.3	128, 146, 173
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	138, 146, 147, 174
EU17	Empleados contratistas y subcontratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento.	-	-	-	146, 174
EU18	Contratistas y subcontratistas que han experimentado una capacitación relevante en temas de salud y de seguridad.	-	-	-	149
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	131
LA15	Regreso al trabajo y retención promedio después del derecho paternal, por género.	-	-	-	176
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	140, 147
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	La comunicación de cualquier cambio organizativo a nivel gerencial se difunde a través de los medios internos y no considera periodos de preaviso frente a grandes cambios.
Salud y Seguridad					

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	Página
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	143
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	144, 149
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	145
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	1	5	6.4 6.4.6	141
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	140
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	139
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo.	-	3	6.4 6.4.7	El 100% de los empleados de Chilectra fueron calificados en evaluaciones regulares de desempeño.
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	128, 174
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	137
Derechos Humanos					
DMA HR	Enfoque de gestión relacionado con los derechos humanos				31, 140
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	31 El 100% de los contratos y acuerdos de inversión incluyen cláusulas que incorporan temas de derechos humanos. Cada proveedor de Chilectra declara y acepta estas cláusulas.
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	31, 146

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	Página
					31, 140
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	407 trabajadores realizaron el curso Plan Senda en modalidad e-learning en Campus Latam, de 4 horas de duración, para conocer el Plan Estratégico de Recursos Humanos en materia de Sostenibilidad y el Compromiso con las Personas de la compañía.
No discriminación					31
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	No hay registro de incidentes de discriminación o quejas relacionadas en 2013. Existen dos documentos donde se incluyen temas relativos a la no discriminación, siendo estos el Código Ético y Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Además, la compañía se adhiere 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.
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	140
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.
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.

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	Página
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 es una persona, el que ha sido formado en temas de derechos humanos, y cada dos años tiene 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	Durante 2013 Chilectra no presentó ningún incidente relacionado con eventuales violaciones a derechos indígenas.
Evaluación					
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujeto de revisiones de derechos humanos y/o evaluaciones de impacto.	-	-	-	El 100% 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.	-	-	-	55 No hay registro de quejas relacionadas a los derechos humanos durante el 2013.
Sociedad					
DMA SO	Enfoque de gestión relacionado con la sociedad	-	-	6.2 6.6 6.8	116, 117, 118
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	152, 160
SO9	Operaciones con significativos impactos negativos actuales o potenciales en las comunidades locales.	-	-	-	169
SO10	Medidas de prevención y mitigación implementados en operaciones con significativos impactos negativos actuales o potenciales en las comunidades locales.	-	-	-	118, 120
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.	-	-	-	169
EU20	Acercamiento para gestionar los impactos de desplazamientos (residentes locales).	-	-	-	La naturaleza de las operaciones de Chilectra no genera desplazamientos de personas.

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	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.	-	-	-	La naturaleza de las operaciones de Chilectra no genera desplazamientos de personas.
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.	-	-	-	83
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	53
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	10	-	6.6 6.6.3	55
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	10	-	6.6 6.6.3	55
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	51
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	El Código Ético de Chilectra manifiesta que la compañía no financia, ni en Chile ni en el extranjero, a partidos políticos, ni a sus representantes o candidatos, salvo que se ajuste estrictamente al ordenamiento jurídico vigente en la Ley N° 19.884 de Donaciones Efectuadas a Entidades de Carácter Político, o a la normativa que la modifique o remplace, y que sea aprobada por el Directorio.
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	En agosto de 2013, Chilectra fue notificada de la resolución de la Fiscalía Nacional Económica (FNE) por el inicio de una investigación relacionada con la "comercialización e instalación de equipos y sistemas de climatización y calefacción". En noviembre la FNE solicitó información por los citados conceptos, respecto de los segmentos Hogar e Inmobiliario. En diciembre fue respondido el citado oficio acompañando la información solicitada.
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	56

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	Página
Responsabilidad sobre productos					
DMA PR	Enfoque de gestión relacionado con la responsabilidad de los productos	-	-	6.2 6.6 6.7	71, 110, 117, 156
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.	-	-	-	161
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	-	-	-	110, 156, 161, 162, 163, 164
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	117
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	1	-	6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5	Chilectra no presenta incidentes referentes a impactos en la seguridad y salud durante el periodo cubierto por el informe de sostenibilidad.
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.	-	-	-	143
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. Lo anterior, tal como lo exige el decreto número 197 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción; Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción.
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	Chilectra no registra incumplimientos relevantes de la regulación y códigos voluntarios referentes a entrega de información sobre sus productos y servicios, en 2013.
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	73, 81

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	Página
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, Chilectra se acoge al Código de Conducta de la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad (ACHAP). La publicidad corporativa adhiere al Código Chileno de Ética Publicitaria.
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	En 2013 la compañía no recibió sanciones legales, multas o amonestaciones, por parte de ningún grupo de interés por incumplimiento de las regulaciones referente a comunicaciones, publicidad y marketing.
Privacidad del cliente					
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	1	-	6.7 6.7.7	Durante 2013 no se recibieron 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	56
Acceso					
EU26	Porcentaje de la población no servida dentro de las áreas de servicios.	-	-	-	El porcentaje de la población no servida dentro del área de concesión de Chilectra es de 0,09% sobre el total de clientes de Chilectra. Se trata, principalmente, de personas que viven en campamentos y no quieren una solución al abastecimiento eléctrico; clientes que han sido retirados de la base comercial por deuda morosa; entre otras situaciones relacionadas.
EU27	Número de las desconexiones residenciales por el no pago, desglosados por la duración de la desconexión y régimen regulatorio.	-	-	-	84
EU28	Frecuencia de la interrupción de la energía	-	-	-	83
EU29	Duración media de la interrupción de la energía.	-	-	-	83
EU30	Factor promedio de la disponibilidad de la planta por fuente de energía y por régimen regulatorio.	-	-	-	No aplica por la naturaleza del negocio de Chilectra, el cual es la distribución de energía, no la generación de esta.

Anexo IV. Informes de Verificación Externa [3.13]

Carta Final Panel Ciudadano de Verificación Informe de Sostenibilidad Chilectra 2013



Ximena Abogabir



Juan Trímboli



Paola Bugueño



Carolina Dell'Oro



Luis Eduardo Bresciani

25 de marzo de 2014

1. El proceso

Chilectra solicitó a Casa de la Paz (www.casadelapaz.cl) por sexto año consecutivo el diseño y la facilitación de un Panel Ciudadano que verificara los aspectos sociales y ambientales de su Informe de Sostenibilidad 2013, a través de su representante, Ximena Abogabir (xabogabir@casadelapaz.cl). En esta oportunidad el Panel fue integrado por Luis Eduardo Bresciani, Director del Magister en Proyecto Urbano, Facultad de Arquitectura, PUC, (lbrescil@uc.cl); Paola Bugueño, Sub-Gerente de RRHH de Mimagen, (paola@mimagen.com); Carolina Dell'Oro, Directora Socia de la Consultora "Concilia" (embalse1@manquehue.net); y Juan Trímboli, Director Consumers International Oficina para América Latina y El Caribe (jtrimboli@consumidoresint.org).

Sus integrantes revisaron el Informe de Sostenibilidad 2012 de Chilectra, e hicieron recomendaciones para ser incorporadas en su versión 2013. Estas fueron acogidas mayoritariamente por Chilectra. Los miembros del Panel tuvieron la posibilidad de revisar libremente todos los documentos solicitados, realizar entrevistas y visitas a terreno.

Este texto, elaborado en forma absolutamente independiente por el Panel Ciudadano de Verificación (PCV), tiene por finalidad evaluar el grado de cumplimiento de los principios de inclusividad, relevancia, sostenibilidad y exhaustividad del Informe de Sostenibilidad 2013 de Chilectra. Estos principios han sido definidos por la Iniciativa Global de Reporte (Global Reporting Initiative, GRI); su verificación externa es un requisito para la obtención de la

calificación A+ entregada por esta organización. En esta oportunidad, Chilectra se sometió voluntariamente a dos verificaciones externas; una encomendada a la empresa auditora Ernst&Young, y la segunda a cargo del PCV. El rol verificador desarrollado por este Panel no comprende acreditar, garantizar ni certificar en forma alguna la veracidad, actualidad, oportunidad y extensión de la información provista por Chilectra en su Reporte. Tampoco comprende la auditoría, fiscalización ni control de los procesos, acciones o datos entregados por Chilectra en su Informe.

2. Los principios

El Panel manifiesta que, a su juicio, el Informe de Sostenibilidad 2013 de Chilectra cumple satisfactoriamente con los siguientes principios:

- **Relevancia:** El Panel declara que, a su juicio, el Informe presenta una adecuada estructura en cuanto a la gestión en materia de sostenibilidad de una empresa de distribución eléctrica en Chile, a través de 7 capítulos dirigidos a sus grupos de interés, lo cual facilita la comprensión del lector. También valora que los contenidos del Informe sean el resultado de un detallado estudio de materialidad, incluyendo un mapa de grupos de interés y sus correspondientes planes de relacionamiento e identificación de expectativas, todo lo cual contribuye a la identificación de los temas materiales que debe contener el Informe de Sostenibilidad de la compañía. El Panel recomienda que los temas abordados en los 7 capítulos estén contemplados en la cuenta mensual que el gerente general realiza sobre el Plan Estratégico de la compañía.

- **Exhaustividad:** El Panel valora que el ejercicio de preparación del Informe de Sostenibilidad de Chilectra involucrara transversalmente a toda la compañía y sea utilizado como una herramienta de gestión y de mejoramiento continuo en temas de sostenibilidad. También destaca que, en la mayoría de los casos, se incluye la evolución anual de la información, lo que facilita la interpretación del lector. El Panel opina que se requiere complementar los enunciados de programas y proyectos con una evaluación de sus logros y dificultades, ya sea en anexos o en la web, especialmente de las iniciativas sociales y laborales. También recomienda un mayor equilibrio en el tratamiento de los temas externos e internos, considerando que los temas laborales están abordados principalmente a través de actividades y cifras, más que de evaluación de resultados. A modo de mejoramiento continuo, el Panel también sugiere se incluya un benchmark con empresas similares en LATAM.
- **Contexto de Sostenibilidad:** A juicio del Panel, el Informe da cuenta del compromiso de la compañía por avanzar en la senda hacia la sostenibilidad. Sin embargo, el Panel estima que se requiere una mayor descripción sobre las metas a mediano y largo plazo de la compañía, así como los desafíos que enfrenta en las distintas etapas. El Informe muestra una empresa que cuenta con un Plan de Sostenibilidad, comprometida con el devenir del país particularmente con la necesidad de proporcionar un suministro seguro de la energía y la prevención del cambio climático. Destaca la evolución de la compañía desde una empresa meramente distribuidora de energía hacia una proveedora de servicios y productos energéticamente eficientes y sustentables. El PCV espera la formulación y difusión de un compromiso más explícito de la compañía con el net metering, como mecanismo efectivo de involucramiento ciudadano en la mitigación del cambio climático a través de la generación domiciliaria. El PCV también espera que el compromiso mostrado por la compañía en materia de eficiencia energética y promoción de nuevas tecnologías, (representado en la iniciativa de Smartcity), sea parte de un proceso más amplio y consistente de trabajo con organismos de gobierno, municipios y organizaciones ciudadanas.
- **Participación de los grupos de interés:** El Informe muestra el compromiso de Chilectra por establecer vínculos efectivos de comunicación con sus distintos públicos de interés, habiendo incorporado exitosamente novedosos medios electrónicos para lograrlo. Sin embargo, el Panel recomienda profundizar y difundir los procesos de diálogo

y los mecanismos para escuchar, procesar y solucionar quejas y sugerencias de los propios trabajadores, de los contratistas y proveedores, así como de las comunidades. La existencia formal de estos mecanismos y su adecuada gestión constituyen alertas tempranas que permiten anticiparse a los conflictos de modo de evitar tener que reaccionar una vez que estos se manifiestan como tales.

3. Hallazgos Positivos del PCV en el Informe 2013:

Capítulo 1:

Buen Gobierno y Comportamiento Ético

- Las actividades tendientes a seguir promoviendo la transparencia y actuación ética de los empleados de Chilectra.
- La existencia de una Política sobre DDHH auditada, que aborda prácticas laborales; comunidades y sociedad; ejecución y seguimiento; comunicación y formación.
- El diseño y operación del Canal de Denuncias y mecanismos para prevenir delitos, corrupción y conflictos de interés.

Capítulo 2:

Creación de Valor y Rentabilidad

- La capacidad de satisfacer la creciente demanda optimizando infraestructura existente sin la necesidad de construir nueva infraestructura, de modo de minimizar mayores impactos en la población y el entorno.
- El logro creciente y constante en control de pérdidas, disminución de robo de cables y desconexiones.

Capítulo 3:

Modernidad, Cercanía y Calidad de Vida

- El mejoramiento sostenido de los índices de satisfacción de los clientes (municipales, inmobiliarias, empresas y público en general).
- Los innovadores y efectivos canales de atención y comunicación con los clientes.
- La prioridad que se otorga a los mecanismos que responden a los derechos básicos de los consumidores/ clientes en materia de información, educación, atención de reclamos y representación.
- La estrategia para evitar y/o atender emergencias de suministro eléctrico 24 horas.

Capítulo 4: Innovación y Eficiencia Energética

- La consolidación de la innovación como pilar estratégico de la compañía, incluyendo a emprendedores externos, contratistas y empleados, focalizado en excelencia operacional y nuevos negocios.
- Las nuevas líneas de negocios que permiten masificar productos y servicios comprometidos con la eficiencia energética y las ERNC a nivel empresarial, municipal y residencial.
- La puesta en marcha de Smartcity Santiago.
- Los avances en la autoconfiguración de la red en caso de fallas dirigida a localidades rurales periféricas, con el objeto de minimizar el área afectada.
- El impulso otorgado a los diversos sistemas de movilidad eléctrica.

Capítulo 5: Protección del Entorno

- La implementación de 15 nuevos puntos móviles de Ecochilectra, como mecanismo de promoción del reciclaje e involucramiento ciudadano.
- La preocupación por reducir los impactos negativos de sus instalaciones y redes de distribución, representada en la incorporación progresiva de medidas de mitigación acústica y paisajística a sus subestaciones.

Capítulo 6: Nuestra Gente

Trabajadores propios:

- El Programa Senda, que busca promover una cultura de responsabilidad, inclusión y compromiso, basada en el respeto y desarrollo de las personas.
- Haber mantenido la Certificación de “Empresa Familiarmente Responsable”, 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.
- El programa “Reconocernos” cuyo objetivo es generar una cultura basada en valorar y destacar públicamente las acciones meritorias de los trabajadores propios y de

contratistas con el fin de fortalecer el compromiso con la Compañía, contribución al buen clima laboral, promoción del trabajo en equipo y la innovación.

- La gestión estructurada del conocimiento de modo de preparar el recambio generacional (programa de mentores).
- El reforzamiento de los concursos internos.
- El apoyo de coach a “mandos medios” cuyo estilo de liderazgo no se ajusta a lo esperado.
- Reconocidos beneficios para padres/madres con hijos.
- La existencia de canales formales de relacionamiento entre los sindicatos y la alta dirección.

Empresas contratistas:

- El reconocimiento por parte de contratistas sobre la relevancia otorgada por Chilectra a la seguridad, incluyendo análisis de brecha en la cultura de seguridad de los trabajadores de empresas contratistas, y auditorías externas.
- El avance en la solución de problemas, detectados en el Call Center en visitas de años anteriores, lo cual se ha traducido, entre otros ámbitos, en disminución de la rotación de personal del Call Center.

Capítulo 7: Desarrollo de las Sociedades en las que Operamos

- El involucramiento con la comunidad a través de organizaciones sociales, con especial mención a las dos Oficinas Móviles.
- La exitosa inclusión de redes sociales entre los canales de comunicación con la comunidad, especialmente en relación a emergencias.
- La iniciativa pionera de elaborar tres Cuadernos del Consumidor con temas relevantes para la relación empresa-clientes, en conjunto con organizaciones de consumidores que integran el Consejo Consultivo.
- Los programas educativos dirigidos a la promoción de la eficiencia energética y las ERNC entre distintos actores sociales.
- La continuidad de las actividades del programa Chilectra en tu Barrio: Iluminación de multicanchas, Cátedra Chilectra, Copa Chilectra, Navidad Segura, Volantín Seguro, búsqueda de personas perdidas, entre otros.
- Las distintas facilidades otorgadas a personas de escasos recursos para resolver su situación de morosidad.

4. Recomendaciones para el Informe 2014

Capítulo 1:

Buen Gobierno y Comportamiento Ético

- Dar a conocer la evaluación de la implementación de la Política sobre Derechos Humanos de Chilectra.
- Dar a conocer iniciativas tendientes a superar el desconocimiento y/o escepticismo sobre la posibilidad efectiva de plantear faltas a la ética, por ejemplo, evaluar y difundir los mecanismos para denunciar faltas tales como acoso laboral y discriminación (por género, etnia, capacidades diferentes, entre otros); o faltas de transparencia en la evaluación de desempeño, resultado de concursos internos, entre otros.

Capítulo 3:

Modernidad, Cercanía y Calidad de Vida

- Concretar el objetivo de la compañía establecido para “Smartcity Santiago” de “combinar protección ambiental, eficiencia energética y sustentabilidad económica para mejorar la calidad de vida en las ciudades”, mediante un trabajo sistemático de cooperación con organismos gubernamentales y municipios, para tender a desarrollar, perfeccionar e instalar políticas que impulsen el amplio concepto de “Smartcity”, de forma de transformar los procesos de planificación y gestión de la ciudad. Ello es fundamental para garantizar la voluntad de la compañía de que “las personas y comunidades participan activamente en la exploración de nuevas formas de desarrollo urbano orientadas a la sostenibilidad y una mejor calidad de vida” tendiendo a desarrollar, perfeccionar e instalar políticas que impulsen el amplio concepto de “Smartcity”, de forma de transformar los procesos de planificación y gestión de la ciudad.
- Dar a conocer los mecanismos mediante los cuales la compañía compensa a los consumidores/clientes ante fallas en los servicios.
- Reponer como indicador de satisfacción de los consumidores/clientes las tasas de reclamos y establecer los mecanismos y acciones puntuales para su reducción.

Capítulo 5:

Protección del Entorno

- Incluir plan de acción que permita no sólo medir la huella de carbono de la compañía sino que explicita medidas para reducirla.
- Informar sobre los resultados de las mediciones de campos electromagnéticos y medición de ruido en todas las subestaciones y líneas de transmisión de Chilectra. Incluir benchmark con LATAM y países desarrollados.
- Informar sobre los procesos de mantenimiento de redes en relación con los planes de forestación urbana y el espacio público, en particular sobre la iniciativa de “Podas Ecológicas”.
- Avanzar en la mejor integración urbana de las subestaciones más allá de lo que exige la norma urbana, particularmente en aquellas ubicadas en zonas residenciales, con énfasis en la reducción de ruidos e impactos urbanos que pudiera afectar a los vecinos.
- Recuperar el liderazgo en la promoción de iniciativas legislativas, planes y proyectos para el soterramiento de redes e infraestructura ante autoridades y otras empresas de servicios.

Capítulo 6:

Nuestra Gente

- Incluir este capítulo al inicio del Informe, como una manera de reflejar la prioridad otorgada a la temática.

Trabajadores propios:

- Mostrar evaluación de resultados de programas, por ejemplo, “Mentores”, “Teletrabajo”, “Incorporación de Personas con Capacidades Diferentes”, “Uso Flexible del Tiempo”, “Promoción de la Carrera Funcionaria”, “Atracción de Talentos”, “Transferencia de Conocimientos”, entre otros.
- Dar a conocer medidas tomadas para que la evaluación de desempeño sea más transparente, se intensifique el proceso de retroalimentación a los involucrados, la detección y gestión de brechas con mirada de largo plazo, así como las medidas adoptadas para construir y monitorear planes personales de desarrollo.
- Incluir un cuadro de resultados generales sobre las evaluaciones de desempeño: cantidad de evaluados sobre la población total; resultados (sobresaliente, esperado y menos de lo esperado), y medidas que se adoptan en base a estos resultados.

- Dar a conocer los avances en la capacitación de los trabajadores, diferenciando temas técnicos de las habilidades conductuales.
- Dar a conocer medidas para hacer más transparente el resultado de los concursos internos.
- Incluir cuadro resumen del grado de utilización de los diferentes beneficios, que incorpore los resultados de una evaluación del grado de satisfacción de los usuarios con los mismos. Identificar el porcentaje de los recursos aportados por la compañía y el porcentaje aportado por los trabajadores.
- Sobre el programa “Reconocernos”, incorporar metas y medición de avances. Informar también otras razones meritorias además de la estabilidad laboral.
- Dar a conocer el resultado de la promoción de la diversidad laboral en la compañía y mecanismos utilizados para asegurar la efectividad de la inclusión de personas con capacidades diferentes.

Trabajadores de empresas contratistas

- Dar a conocer las medidas que pueda adoptar Chilectra para disminuir el riesgo de situaciones de cierre o quiebra de empresas contratistas, con las correspondientes consecuencias en los trabajadores afectados.

Capítulo 7: Desarrollo de la Sociedad en las que Operamos

- Dar a conocer las evaluaciones de impacto de los proyectos sociales, educacionales y comunitarios de la empresa.
- Mejorar los mecanismos de involucramiento anticipado con las comunidades en las cuales la compañía desarrollará proyectos de infraestructura.
- Dar a conocer la estrategia utilizada para disminuir el robo de la energía y la morosidad.
- Informar sobre los planes o iniciativas para apoyar a los municipios en el soterramiento de redes, en particular en centros urbanos de comunas fuera de la zona oriente.
- Perseverar en el diseño de planes que contribuyan una especial relación con los usuarios de la tercera edad para mejorar su bienestar y calidad de vida. Analizar las causas de la discontinuidad del Programa Tercera Energía.

5. Otras Recomendaciones:

Comentarios generales:

El Panel valora la iniciativa de Chilectra de haberse sometido voluntariamente por sexto año consecutivo al libre escrutinio de expertos de la sociedad civil representativos de áreas relevantes del quehacer de la compañía, así como por la apertura para atender sus planteamientos no sólo con el propósito de mejorar el Informe, sino sus prácticas relacionadas con la sostenibilidad. Reconoce el esfuerzo realizado así como el compromiso con el mejoramiento continuo, lo cual le ha valido a Chilectra importantes reconocimientos en los más diversos ámbitos como compañía líder en temas de sostenibilidad. También valora que un alto porcentaje de los avances se ha realizado en alianzas con entidades externas: agencias gubernamentales, ONGs, centros académicos y otras compañías privadas, así como la adhesión a los 10 Principios del Pacto Global de la ONU, el cumplimiento de los estándares del GRI para la industria eléctrica y de la ISO 26000.

Para seguir avanzando en una mejor gestión de la sostenibilidad, el Panel estima que existen mejoras que la compañía debiera realizar. Entre ellas destaca la necesidad de avanzar hacia una visión más sistémica que dé sentido y contenidos a la proyección, gestión y operaciones de la compañía, lo que implica revisar su actual visión y nivel de compromiso con la sostenibilidad. A juicio del PCV, si bien la temática de la sostenibilidad es transversal a la compañía y de naturaleza sistémica, la cultura corporativa aparece más bien compartamentalizada, lo que pudiera dificultar la búsqueda de soluciones sinérgicas y sistémicas a los problemas. Ello es especialmente complejo para actores que se relacionan con distintas áreas de la compañía, por ejemplo, las empresas de servicio.

Adicionalmente, el proceso de toma de decisiones de la compañía es percibido por los involucrados mayoritariamente como proveniente de la alta dirección, desperdiciándose así la oportunidad de co-construirlas desde un inicio con los actores afectados: contratistas, trabajadores, comunidad. Ello permitiría enriquecer la comprensión de las distintas implicancias de cada opción, lo que contribuiría en hacer las decisiones más pertinentes y efectivas. El PCV también se formó la impresión que hay que profundizar en la anticipación de conflictos con la intención de prevenirlos.

Finalmente, si bien la alta dirección de la compañía evidencia un claro compromiso con la sostenibilidad, se requiere realizar un mayor trabajo a nivel de mandos medios. Dado el cambio cultural que requiere la sostenibilidad, será importante evolucionar desde una cultura que enfatiza principalmente los conocimientos técnicos a una que posibilite el trabajo de equipos (pensamiento holístico).

Los puntos anteriormente mencionados, a juicio del PCV, representan desafíos relevantes para la constitución de una cultura compartida de sostenibilidad no sólo al interior de la compañía, sino en toda su cadena de valor.

En torno a los capítulos del Informe de Sostenibilidad, el Panel desea plantear las siguientes sugerencias:

Capítulo 1: Buen Gobierno y Comportamiento Ético

- El directorio de la empresa debiera designar integrantes encargados de velar por el cumplimiento de la política de sostenibilidad de la compañía.
- Se recomienda incorporar a los afectados en el diseño de medidas de identificación y gestión de riesgos.

Capítulo 4: Innovación y Eficiencia Energética

- Ampliar concepto y aplicación de Smartcity Santiago a otros servicios locales, tales como telefonía, telemedicina, información comunitaria directa a smartphone, entre muchos otros que pueden contribuir, a través de alianzas con otras industrias, a mejorar la calidad de vida a través del buen uso de las tecnologías urbanas por parte de la ciudadanía.

Capítulo 5: Nuestra Gente

Trabajadores propios:

- Promover la instalación de la evaluación de desempeño con retroalimentación formal y obligatoria, como mecanismo para diseñar la carrera funcionaria. Mejorar la capacitación sobre el sistema, sus objetivos y resultados a todos los trabajadores (para mejorar el conocimiento y

entendimiento del sistema en sí), reforzar la capacitación sobre cómo dar retroalimentación y poner foco en que se haga acompañamiento efectivo a las personas para mejorar sus brechas.

- Considerar otras necesidades de uso flexible del tiempo, adicionales a la de padres y madres.
- Difundir el programa tendiente a instalar una cultura de empatía entre los trabajadores hacia personas con capacidades diferentes.
- Intensificar el apoyo/formación para el proceso de jubilación, así como fomentar y educar en ahorro previsional.
- Incorporar el liderazgo como variable clave para lograr un mejor clima organizacional, los avances en seguridad, en desarrollo de carreras.
- Mejorar la calidad del feedback que reciben los trabajadores sobre su desempeño, gestión del conocimiento, generación de un entorno constructivo para el trabajo colaborativo y el aprendizaje compartido, relación con los sindicatos, facilitación del desarrollo y crecimiento de las mujeres en la organización.
- Reforzar una mirada estratégica sobre el desarrollo de carrera para las mujeres que incorpore capacitación en habilidades humanas (ej: dirección de personas, liderazgo, comunicación, negociación, trabajo en equipo, entre otros) considerando los ciclos vitales. Acompañar este proceso con mentoring o coaching. Estudiar posibilidad de jornada parcial, aunque sea por un período, flexibilidad horaria, jornada reducida y/o teletrabajo cuando se justifique y sea posible, permitiéndoles construir una carrera relevante al interior de la compañía (como el primer paso para poder acceder en el futuro a cargos de mayor responsabilidad).
- Intensificar el esfuerzo en la capacitación de los trabajadores en habilidades constitutivas.

Trabajadores de empresas contratistas

- Generar un grupo de trabajo con contratistas orientado a identificar formas para mejorar el proceso de relacionamiento, conocer recíprocamente buenas prácticas, dar a conocer nuevas oportunidades así como recibir retroalimentación de las actuales prácticas (ej.: sistema de multas; medidas de seguridad, etc.) y proyectos.
- Acompañar la aplicación de multas paralelamente con incentivos que reconozcan y fomenten las buenas prácticas.
- Relacionar las áreas involucradas en el control, gestión

y toma de decisiones, en el relacionamiento entre la compañía y las empresas contratistas.

- Promover la instalación de la evaluación de desempeño con retroalimentación obligatoria, con canal de apelación ante un tercero imparcial.
- Contar con una página web exclusiva que otorgue a las empresas proveedoras la oportunidad de subir mes a mes la documentación correspondiente.

Trabajadores del Call Center y otras empresas de servicio:

- Formalizar canales de escucha para profundizar y difundir procesos de diálogo y mecanismos para procesar preguntas, quejas y sugerencias de los trabajadores.
- Promover la incorporación de habilidades constitutivas (por ejemplo, empatía, liderazgo, comunicación efectiva) en el perfil deseado y la capacitación de los supervisores, como forma de disminuir rotación de los ejecutivos, lo cual permitirá consolidar el esfuerzo realizado en capacitación.
- Incluir mirada desde el usuario en los protocolos de atención, pautas de calidad y sistemas de monitoreo de servicio. Co diseñar con los proveedores y clientes.
- Asegurar la retroalimentación del proceso de evaluación de desempeño de modo que sea de utilidad para el desarrollo de carrera.

Anexo 1:

Documentos solicitados por el Panel de Verificación Chilectra

- Comité de Sostenibilidad Chile, Acta N°1 / 2013, 12 de abril de 2013.
- Plan de Reconocimiento "Re Conocernos".
- Benchmarking 2013, de ProHumana que muestra que Chilectra es la segunda empresa. mejor evaluada de la muestra.
- Planificación Estratégica 2013 y Planes de relacionamiento_agosto2013.
- Mapeo Stakeholders.
- DIA Línea de Transmisión Eléctrica de 220 kV Tap a Subestación Chicureo.
- Resultados Satisfacción Residencial 1°S-2013_Facturación. ppt.
- Política venta y promoción productos.docx.
- Resultados Satisfacción Residencial 1°S-2013_Facturación. ppt.
- Acciones Ecoenergías.

- Política sobre DDHH.
- Boletín "Comunicación y Sostenibilidad" 2013.
- Plan Comunicacional Prohumana 2013.
- Fichas de Sostenibilidad.
- Cumplimiento Compromisos de Sostenibilidad.
- Resultado 2013 Great Place to Work.
- CreaChilectra 2012.
- Memoria Innovación 2012.
- Fichas Memoria Innovación 2012.
- Brechas de Seguridad con contratistas.
- Chilectra Ecoenergías.
- Gráfica de Distribución Geográfica de Pérdidas.
- Gráfica de Hurto 2012.

Visitas realizadas por el Panel de Verificación Chilectra

- Oficina Comercial Apoquindo.
- Call Center.
- Smart City.
- Consejo Consultivo Clientes.
- 3 subestaciones eléctricas en Maipú, Peñalolén y Ñuñoa.

Entrevistas realizadas por el Panel de Verificación Chilectra

- Jaime Muñoz, Gerente RRHH.
- Manuel Holzapfel, Encargado "Chilectra en tu Barrio".
- Andreas Gebhardt, Gerente Comercial.
- Jean Paul Zalaquett, Gerente Regional de Innovación.
- Gloria Salgado, Gerente Comunicaciones.
- Cristián Fierro, Gerente General.
- Cristián Sánchez, Encargado Abastecimiento.
- Joel Hernández, trabajador no vidente.
- Daniel Gómez, Gerente Regulación.
- Dirigentes sindicales.
- 2 Focus con mujeres trabajadoras.



EY Chile
Avda. Presidente
Riesco 5435, piso 4,
Santiago

Tel: +56 (2) 2676 1000
www.eychile.cl

Informe de Verificación Limitada Independiente del Reporte de Sostenibilidad Chilectra 2013.

Señores
Presidente y Directores
Chilectra S.A.
Presente

Alcance

Hemos efectuado una verificación limitada independiente de los contenidos de información y datos presentados en el Reporte de Sostenibilidad 2013 de Chilectra S.A. y sus filiales en Chile al 31 de diciembre 2013.

El alcance de las materias que se reportan incluye las siguientes empresas: Chilectra S.A., Luz Andes Ltda., Empresa Eléctrica Colina Ltda. Y Chilectra Inversud S.A..

La preparación de dicho Reporte es responsabilidad de la Administración de Chilectra S.A. Asimismo, la Administración de Chilectra S.A. también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la definición del alcance del informe y de la gestión y control de los sistemas de información que hayan proporcionado la información reportada.

Estándares y procedimientos de verificación

Nuestra revisión fue efectuada de acuerdo a la norma de verificación internacional para auditorías de información no financiera ISAE 3000, establecida por el International Auditing and Assurance Board de la International Federation of Accountants, la Guía para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 3.1 y su respectivo Suplemento para el Sector de Electricidad.

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objeto de:

- ▶ Determinar que la información y los datos presentados en el Reporte de Sostenibilidad 2013 estén debidamente respaldados por evidencias.
- ▶ Determinar que Chilectra S.A. haya elaborado su Reporte de Sostenibilidad 2013 conforme a los indicadores de desempeño y los principios de la Guía GRI en su versión 3.1 y su Suplemento para el Sector de Electricidad.
- ▶ Confirmar el nivel de aplicación declarado por Chilectra S.A. a su Reporte de Sostenibilidad 2013, según la guía GRI 3.1.

Procedimientos realizados

Nuestra labor de verificación consistió en la indagación con representantes de la Dirección, Gerencias y unidades de Chilectra S.A., involucradas en el proceso de elaboración del Reporte, así como en la realización de otros procedimientos analíticos y pruebas de muestreo como se describen a continuación:

- ▶ Entrevistas a personal clave de Chilectra S.A. a objeto de evaluar el proceso de elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2013, la definición de su contenido y los sistemas de información utilizados.
- ▶ Revisión de la documentación de respaldo proporcionada por Chilectra S.A.
- ▶ Revisión de fórmulas y cálculos mediante re-cálculos.
- ▶ Revisión de la redacción del Reporte 2013 a objeto de asegurar que no induzca a error o duda respecto a la información presentada.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad se limita exclusivamente a los procedimientos mencionados en el párrafo anterior, correspondientes a una verificación limitada, la cual sirve de base para nuestras conclusiones. No aplicamos procedimientos de verificación extendidos, cuyo objeto es de expresar una opinión de verificación externa sobre el reporte de Sostenibilidad de Chilectra S.A. 2013. En consecuencia no expresamos tal opinión.

Conclusiones

Sujetos a las limitaciones del alcance señaladas anteriormente y basados en nuestro trabajo de verificación limitada independiente del Reporte de Sostenibilidad 2013 de Chilectra S.A., podemos concluir que nada ha llamado nuestra atención que nos haga suponer que:

- ▶ La información y los datos publicados en el Reporte de Sostenibilidad 2013 de Chilectra S.A. no estén presentados de forma correcta.
- ▶ El Reporte de Sostenibilidad 2013 de Chilectra S.A. no haya sido elaborado en conformidad con la versión 3.1 de la guía para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del GRI, y su Suplemento para el Sector Electricidad.
- ▶ El nivel de aplicación A+ declarado por Chilectra S.A. no cumpla con los requisitos para tal nivel de acuerdo a lo establecido en la guía de aplicación GRI versión 3.1.

Recomendaciones de mejora

Sin que incidan en nuestras conclusiones indicadas en el párrafo anterior de alcance limitado, hemos detectado ciertas oportunidades de mejora al Reporte de Sostenibilidad 2013 de Chilectra S.A., las cuales se detallan en un informe de recomendaciones separado, presentado a la Administración de Chilectra S.A..

Saludamos atentamente a usted,

Ernst & Young Ltda.

Miguel Ángel Salinas B.

6 de marzo de 2014
I-00501/14

Anexo V. Declaración de control de nivel de aplicación GRI



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Chilectra** ha presentado su memoria "INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2013" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 18 de marzo 2014

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Chilectra ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 10 de marzo 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Agradecimientos

Queremos agradecer a todos quienes colaboraron en la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2013 de Chilectra, especialmente a nuestros trabajadores:

Alejandra Muñoz	Héctor Villouta
Alejandra Pereira	Horacio Aránguiz
Alejandro Álvarez	Jaime Echeñique
Andrea Godoy	Jaime Muñoz
Andrea Sepúlveda	Javier Daga
Andreas Gebhardt	Javier Sandoval
Andrés González	Jean Paul Zalaquett
Boris Arauna	Jorge Ripoll
Camilo Valenzuela	Karla Zapata
César Álvarez	Luciano Galasso
César Sánchez	Luis Melo
Claudio Inzunza	Luis Rebolledo
Cristián Fierro	Manuel Holzaphel
Cristina Lemus	Marcelo González
Daniel Gómez	Marco Quiroga
Daniel Rubilar	Nelson Oliva
Daniela Bravo	Orlando Meneses
Daniela Catalán	Pablo Abarca
Eduardo Villalobos	Pablo Allende
Elías Orellana	Rafael Caballero
Enrique Fernández	Ramón Castañeda Ponce
Fernando Ramírez	Richard Herrera
Francisca Martínez	Rodrigo Arévalo
Francisco Evans	Rodrigo Díaz
Germán Bergen	Sergio Espinoza
Gianluca Caccialupi	Tamara Llanos
Gisela Fuentes	Valentina Barros
Gonzalo Labbé	Víctor Balbontín
Gonzalo Vial	Víctor Canales

Asesoría en uso de pautas GRI

Deloitte

Diseño y Producción

Leaders

Infografías

Kibrand

Punto de Contacto

Gloria Salgado Rubilar

Gerente de Comunicación

gcsr@chilectra.cl

Santa Rosa 76- Santiago de Chile

3.4



Chilectra es una empresa del Grupo Enel

www.chilectra.cl