

Informe de Sostenibilidad 2014



chilectra

Tabla Nivel de Aplicación GRI

Nivel de Aplicación del Informe (*)			
	Información sobre el perfil según la Guía G3.1	Información sobre el enfoque de gestión según la Guía G3.1	Indicadores de desempeño según la Guía G3.1 e indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales
C	Reportar sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	No es necesario.	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.
C+	Verificación Externa del Informe de Sostenibilidad		
B	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	Información sobre el enfoque de la gestión para cada categoría de indicador.	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.
B+	Verificación Externa del Informe de Sostenibilidad		
A	Los mismos requisitos que para el Nivel B.	Información sobre el enfoque de la dirección para cada categoría de indicador.	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.
A+	Verificación Externa del Informe de Sostenibilidad		

(*) Chilectra, en su Informe de Sostenibilidad 2014, obtuvo el máximo nivel de aplicación del GRI, A+. Para mayor información, ver Anexo 4.

Informe de Sostenibilidad Chilectra 2014

Índice

Historia de Chilectra	4
Hitos y Cifras Destacadas 2014	6
Cumplimiento de Compromisos y Nuevos Desafíos	8
Premios y Reconocimientos	10
Mensaje del Gerente General	12
Introducción	16
Perfil	26
Buen Gobierno y Comportamiento Ético	44
Creación de Valor y Rentabilidad	54
Calidad del Servicio	68
Innovación y Eficiencia Energética	80
Protección del Entorno	104
Nuestra Gente	118
Desarrollo de las Sociedades en las que Operamos	138
Anexos:	154
1. Información Complementaria	156
2. Principios Rectores del GRI	163
3. Tabla de Contenidos GRI	164
4. Informes de Verificación Externa	176
5. Agradecimientos	185



1921

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

chilectra

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- 1971

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 - 1987

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.



2001

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

2008

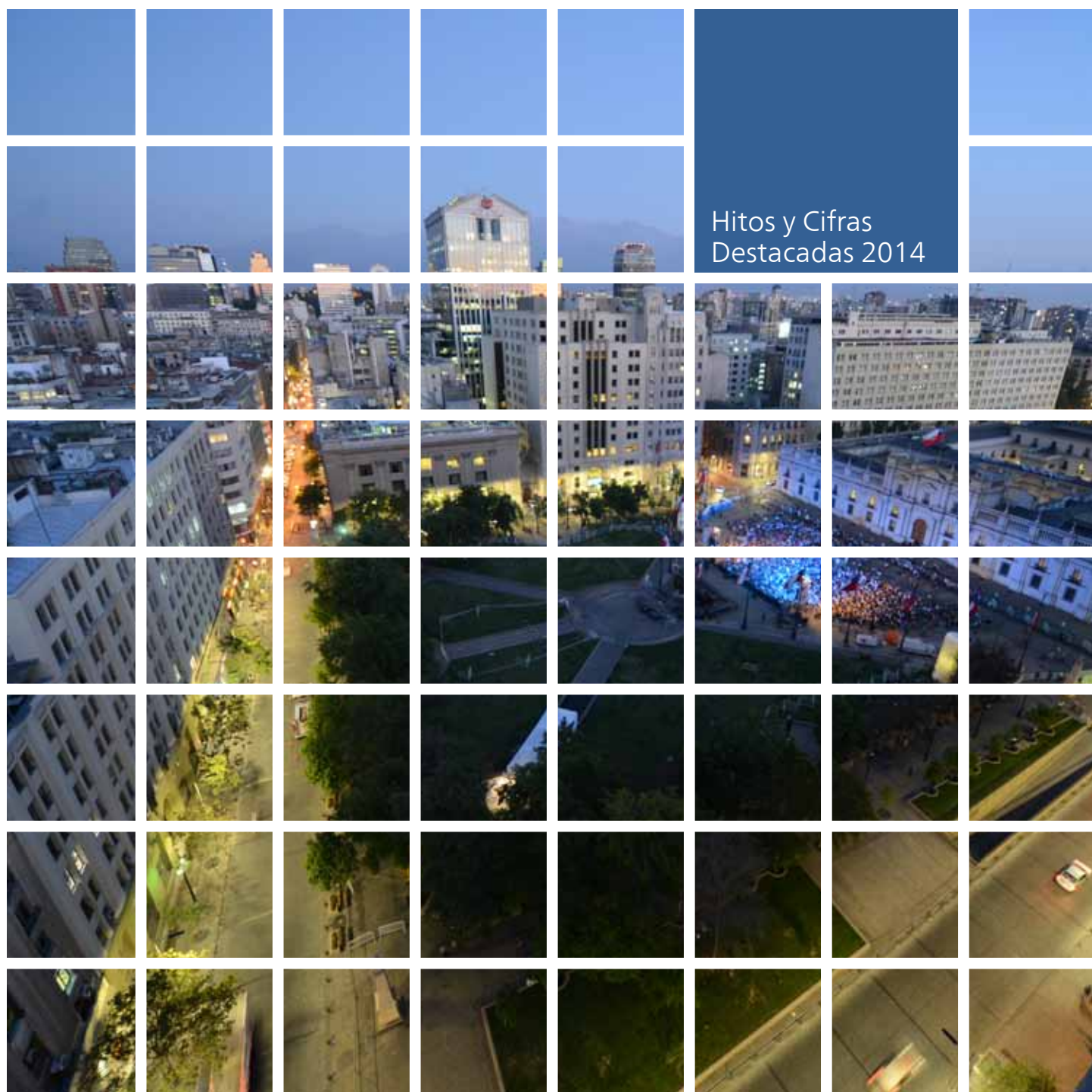
Comienza "Cine Chilectra", ciclo gratuito de cine llevado a cabo durante el verano en la multicanchas iluminadas por la empresa.



2014

Chilectra inaugura Smartcity Santiago, la primera ciudad inteligente del país, ubicada en el sector de Ciudad Empresarial.





3.972

trabajadores
de empresas
contratistas.

1.737.322

clientes.

Chilectra se ubicó entre las mejores empresas para trabajar en Chile, según el ranking Great Place to Work.

690

trabajadores
propios.

79 horas

de formación en
promedio por
trabajador.

2° lugar

en el Ranking
Nacional de RSE de
PROhumana.

Se inauguró Smartcity
Santiago.

15.702 GWh

suministrados a los clientes.

3° lugar

en el Ranking de
Culturas
Creativas
Corporativas.

En el Directorio se nombró un responsable de velar por el cumplimiento de la Política de Sostenibilidad.

Cumplimiento de Compromisos



Desafío Cumplido



Desafío Parcialmente Cumplido



Desafío No Cumplido

Área	Compromiso Adoptado	Nivel de Cumplimiento	Referencia en el Informe Sobre la Gestión Realizada	Compromiso para 2015
Buen Gobierno y Comportamiento Ético	Desarrollar un curso on-line sobre ética.		51	Difusión y comunicación del Canal Ético.
				Desarrollar curso on-line para el Modelo de Prevención de Riesgos Penales.
				Mejorar las políticas y procedimientos de control de riesgos financieros y commodity.
				Actualizar la autorregulación de cada sociedad abierta a la NCG 341 SVS según la nueva normativa que próximamente emitirá la SVS en la materia.
Creación de Valor y Rentabilidad	Revisar y establecer planes de acción en procesos de reporte y comunicación hacia los accionistas e inversionistas en general.		55	Cumplir las funciones de planificación y control de gestión, asegurando la disponibilidad de los datos y la elaboración de informes de gestión que ayuden a la toma de decisiones de la alta dirección de la empresa para lograr los objetivos y las metas en cuanto a los resultados económicos.
	Seguimiento, control y soporte para el área de negocios respecto de la ejecución presupuestaria y de inversiones.		55	
Calidad del Servicio	Mantener la entrega de suministro a clientes de forma oportuna, minimizando el impacto en los indicadores de calidad.		79	Implementar un nuevo modelo de operación del Contact Center.
	Contratación de un segundo proveedor en el Contact Center.		Este desafío fue reenforcado durante el año.	Implementar el nuevo sitio web de Chilectra, que contemple diversas funcionalidades de relacionamiento con clientes de diferentes segmentos.
	Implementación tecnológica: lograr entender cuáles son las tendencias tecnológicas que se aplican, compatibles para Chilectra.			Diseñar un CRM (Customer Relationship Management) para la atención más efectiva de clientes.
	Continuar con el avance hacia redes inteligentes a través de la incorporación de tecnología relacionada con equipos de telecomando y auto-reconfiguración.		91	Completar la instalación de 150 equipos de telecomando en 2015.
	Monitorear el uso y la percepción, por parte de los clientes, del nuevo servicio de la plataforma web.		75	Incorporar mejoras en los diseños de las subestaciones respecto a eficiencia, calidad e iluminación.
Innovación y Eficiencia Energética	Inaugurar Smartcity Santiago.		102	Continuar multiplicando el impacto de los proyectos de innovación.
	Multiplicar el impacto de los proyectos de innovación.		89	

Área	Compromiso Adoptado	Nivel de Cumplimiento	Referencia en el Informe Sobre la Gestión Realizada	Compromiso para 2015
Protección del Entorno	Gestión de los transformadores de distribución, desde su compra hasta su disposición como residuos.		106	Realizar el plan de muestreo de aceites a los 30 transformadores de distribución más antiguos y seguir consolidando la gestión de éstos.
	Enfrentar el nuevo reglamento ambiental con los proyectos que se presentarán en 2014.		106	Lograr el autofinanciamiento de Ecochilectra.
	Anticiparse a las nuevas inquietudes socio-ambientales.		106	
Nuestra Gente	Aplicar encuesta corporativa local para evaluar resultados y programas de desarrollo laboral y profesional.		–	Implementar nuevas directrices corporativas en la gestión de personas.
	Fortalecer el trabajo en seguridad de los trabajadores, avanzando hacia la meta de cero accidentes.		128	Continuar trabajando para llegar a la meta de "Cero Accidentes", y en esta línea alcanzar un Índice de Frecuencia Global (IFG) de 2 al 2017. Fortalecer el control de los riesgos a través del autocuidado.
	Mantener la certificación de Empresa Familiarmente Responsable y participar en instancias externas relacionadas.		122	
	Profundizar y extender programas relacionados con la mejora del clima laboral.		121	Enfocar el trabajo de seguridad laboral en los riesgos críticos, como caída desde altura y riesgo eléctrico.
	Fortalecer los programas de movilidad interna, tanto nacional como internacional.		124	
Desarrollo de las Sociedades en las que Operamos	Continuar en la senda del liderazgo como empresa socialmente responsable y comprometida con las comunidades.		139	Difundir las acciones y actividades de vinculación con la comunidad.
	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.		140	Continuar posicionando la imagen de marca con el fin de contribuir con los objetivos estratégicos de la compañía.
	Continuar evaluando los impactos de los programas e iniciativas y para tomar medidas estratégicas en todos los ámbitos.		147	Fortalecer el vínculo con las comunidades por medio del programa Chilectra en tu Barrio.

Premios y Reconocimientos de Chilectra [2.10]



2° Lugar Ranking RSE PROhumana

Consolidando una posición de liderazgo, Chilectra obtuvo el segundo lugar en el X ranking RSE 2014 que organiza la Fundación Prohumana y revista Qué Pasa, distinción que destaca a las mejores empresas en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Este ranking mide el desempeño real de la RSE en las empresas, a través de una evaluación integral que destaca tanto las políticas y programas de RSE de las empresas como su cultura interna. En este ámbito, se analiza el grado de conocimiento por parte de los trabajadores de la compañía de las políticas y herramientas de RSE, incluyendo una evaluación de éstas.



Top Ten Sustentabilidad de Revista Capital

Otro de los reconocimientos recibidos durante 2014 por Chilectra fue el tercer lugar del Índice de Sustentabilidad Corporativa (ISC) 2014 que fue publicado por Revista Capital, y que hace referencia a empresas que han avanzado significativamente en su gestión de sustentabilidad en los últimos años. Los resultados obedecen a la labor de un grupo de trabajo de Action Ability Institute, organización dedicada a incorporar la sustentabilidad y la innovación a la gestión empresarial, junto a estudiantes de Ingeniería de la Universidad del Desarrollo.



Chilectra Recibió Reconocimiento de la Red Pacto Global Chile por su Programa Ecochilectra

En 2014, la Red Pacto Global Chile presentó los resultados de su estudio Sistemas de integración de los principios del Pacto Global (SIPP), reconociendo las mejores prácticas desarrolladas por distintas empresas en materia de promoción de cuatro pilares relacionados con Derechos Humanos, Relaciones Laborales, lucha contra la corrupción y medio ambiente, categoría en la cual fue premiada Chilectra por su exitoso programa Ecochilectra Móvil. Además estuvo nominada por su programa de relacionamiento comunitario Chilectra en tu Barrio en la categoría Derechos Humanos.



Chilectra Entre las Tres Mejores Empresas del Ranking Culturas Creativas Corporativas 2014

El emprendimiento y la valentía al innovar fue lo que se reconoció en la premiación del Ranking Culturas Creativas C3 2014, elaborado por la Facultad de Economía y Negocios (FEN) de la Universidad del Desarrollo, el Instituto de Innovación Interdisciplinario (iCubo) y por MMC Consultores, en el que Chilectra obtuvo el tercer lugar.



11° Lugar en el Ranking de Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan

En dicho lugar se ubicaron las empresas del Grupo Enersis, entre ellas Chilectra, luego de obtener ese lugar en el ranking que realizan anualmente la Fundación Chile Unido y Revista Ya del diario El Mercurio, a través de la cual son distinguidas las compañías que cuentan con las mejores políticas en el área de la conciliación laboral y familiar y, a la vez, promueven la adopción de estas prácticas entre sus trabajadores.



Chilectra Recibe Reconocimiento de la Municipalidad de Peñalolén

Otro de los reconocimientos que Chilectra recibió en 2014 fue otorgado por la Municipalidad de Peñalolén, la que reconoció a la compañía por el apoyo y compromiso que mantiene con la educación pública de esa comuna, y en particular con el Centro Educacional Mariano Egaña, establecimiento perteneciente al programa Cátedra Chilectra y que además ha sido beneficiado con el Programa de Mejora de la Educación Técnico Profesional.



Chilectra fue Distinguida por su Esfuerzo en la Capacitación de sus Trabajadores

Dando cuenta de su compromiso constante con la capacitación y el mejoramiento de las competencias de sus colaboradores, Chilectra fue distinguida en la novena Premiación Desarrollo de Capital Humano Inacap 2014, donde fueron reconocidas 60 organizaciones a lo largo de Chile por su contribución activa en el desarrollo de las competencias de los trabajadores, generado así un alto impacto en su funcionamiento y en el entorno.



Chilectra Reconocida en el Ranking 2014 de Great Place to Work Chile

Great Place to Work y el diario El Mercurio premiaron por segundo año consecutivo, a las 50 Mejores Empresas para Trabajar en Chile, instancia en la que nuevamente Chilectra fue reconocida entre las mejores del ranking, específicamente en el lugar 38, lo que refleja los esfuerzos que día a día despliega el Grupo Enersis en esta materia.

Mensaje del Gerente General 1.1

Estimados lectores:

Es motivo de orgullo y satisfacción presentarles el Informe de Sostenibilidad de Chilectra 2014, herramienta que constituye un canal de comunicación transparente, que da cuenta del quehacer diario de la Compañía en materia de sostenibilidad.

Este informe tiene por objeto reportar la gestión y resultados anuales del trabajo de Chilectra en el ámbito económico, social y ambiental, considerando el fortalecimiento de los vínculos de comunicación y confianza entre la Compañía y sus distintas audiencias. Este documento materializa nuestro compromiso, por más de diez años, con los principios del Pacto Global de Naciones Unidas en materia de protección y promoción de los derechos humanos, el medio ambiente, los derechos laborales y el combate a la corrupción.

Hemos sido testigos de cómo ha cambiado la industria, la sociedad, los clientes, sus demandas y necesidades, las que nos han motivado a realizar importantes esfuerzos para que la sostenibilidad forme parte de la estrategia del negocio, de manera que constituya un eje relevante para alcanzar los objetivos en cuanto a las personas, crecimiento, Vínculo Emocional con el Cliente y excelencia operacional.

Con especial énfasis destaco nuestro enfoque sostenible como eje estratégico, ya que hoy no es posible proyectarse y ser rentable como Compañía si no se actúa de manera responsable, ética, transparente, tomando en cuenta y respetando a las comunidades, a los trabajadores y al medio ambiente.

Hemos visto como las personas se han ido empoderando y exigiendo cada vez más a los distintos actores de la

sociedad, entre ellas las empresas. Por ello, en Chilectra impulsamos la innovación y la eficiencia energética como vectores de calidad, materializados en productos y servicios atractivos y rentables.

Por otra parte, continuamos nuestros esfuerzos por interactuar de manera directa y permanente con la comunidad de la cual formamos parte, convirtiéndonos en un actor clave en el mejoramiento de la calidad de vida, particularmente de aquellos sectores más vulnerables.

Crear puentes y relaciones de confianza con las autoridades del sector, nos ha permitido aportar, en base a nuestra experiencia y conocimiento, con el objeto de fortalecer la industria, tanto desde el punto de vista técnico y regulatorio, como desde las políticas públicas en materia energética.

En 2014 definimos un nuevo Plan Estratégico de Sostenibilidad, el que contempló cinco dimensiones de actuación: económica, gobierno y control de gestión, medio ambiente, gestión de personas y entorno social. A su vez, este plan cuenta con 18 directrices de trabajo y 70 objetivos, los cuales integran la hoja de ruta para los próximos cuatro años.

En este sentido, cumplimos 11 años elaborando y publicando nuestro Informe de Sostenibilidad, en un ejercicio de transparencia hacia la comunidad y la opinión pública en general.

Calidad, Clientes e Innovación

Durante 2014, el Plan de Inversión se materializó de acuerdo a nuestro cronograma anual, con el objeto de satisfacer la creciente demanda de energía eléctrica de

la Región Metropolitana, fortaleciendo a su vez nuestros indicadores de calidad, continuidad y seguridad de suministro.

Un ejemplo de ello ha sido la construcción de la subestación Chicureo y su línea de transmisión, la cual tiene como fin reforzar la red y dotar de nueva infraestructura eléctrica a Santiago, de manera de cubrir la demanda de energía eléctrica de la zona norte de la capital.

Este avance 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 el año se implementó el proyecto Chilectra Contigo, el cual tiene como finalidad difundir los numerosos canales de atención e interacción entre la empresa y sus clientes, logrando estar cada vez más cerca. Además, continuamos desarrollando el programa Experiencia Chilectra, lo que nos ha permitido diseñar una atención uniforme para nuestros clientes.

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 experiencia 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 2014 cumplimos diez años integrando la Innovación a la estrategia del negocio, a través del programa CreaChilectra. Durante el período, se desarrolló Chilectra Starters, el primer programa de innovación abierta para startups y emprendedores. Además, se implementaron siete interesantes proyectos, que junto a los materializados durante los últimos cuatro años, han generado un valor que supera los \$1.100 millones.

Uno de los proyectos emblemáticos de 2014 fue la inauguración de Smartcity Santiago, la primera ciudad inteligente de Chile, que Chilectra puso en marcha en Ciudad Empresarial, en la comuna de Huechuraba. Smartcity Santiago es una oportunidad experimental para mejorar la calidad de vida de miles de usuarios, accediendo a mayores comodidades y poniendo al alcance los beneficios de tecnologías de última generación que permiten que una vivienda o lugar de trabajo se conviertan hoy en los hogares y oficinas del futuro.

En la misma línea, fuimos parte de la creación del primer laboratorio fotovoltaico del país para el centro de Formación Técnica Proandes, aportando la

instalación de empalmes bidireccionales, contribuyendo así al desarrollo de tecnologías de Net Billing. Además, nos adjudicamos la primera licitación de alumbrado público eficiente para el recambio de luminarias fuera de nuestra zona de concesión, perteneciente a la comuna de Coronel, Región del Bío Bío.

Nuestro Compromiso y Valoración

Todos los logros y avances de Chilectra no podrían existir sin un gran equipo detrás: nuestros trabajadores. Su compromiso es clave para el éxito de nuestra operación, por lo que buscamos generar los máximos estándares de calidad laboral, tanto para nuestro personal propio como los trabajadores contratistas. Ponemos énfasis en salvaguardar todo lo relacionado con la seguridad, crear ambientes laborales positivos, asegurar la igualdad de oportunidades, impulsar el desarrollo profesional y proveer las condiciones necesarias para lograr un adecuado equilibrio entre trabajo y familia.

En este sentido, es de gran relevancia contar con la certificación de Empresa Familiarmente Responsable (lograda en 2013) a partir de la norma internacional EFR 1000-1 (edición 3), y haber logrado importantes distinciones en 2014 que ratifican el trabajo constante y sistemático.

Entre ellos destaca el segundo lugar en el décimo ranking nacional de Responsabilidad Social Empresarial PROhumana 2014; la figuración en los puestos de avanzada en el Ranking de las Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan de Fundación Chile Unido y El Mercurio; y la segunda aparición consecutiva en el ranking del Great Place to Work. A esto se suma el

reconocimiento por el compromiso constante con la capacitación y el mejoramiento de las competencias de los contratistas de Chilectra, entregado por Desarrollo de Capital Humano de Inacap.

El programa de reciclaje Ecochilectra Móvil también fue reconocido por la Red Pacto Global en la categoría mejores prácticas ambientales. En 2014, este programa se enfocó a buscar nuevos socios, desarrollando un nuevo módulo móvil más eficiente, con el fin de ampliar el radio de acción y apuntar a su autofinanciamiento.

Desde la perspectiva social, durante 2014 Chilectra siguió esforzándose por contribuir al desarrollo, crecimiento y calidad de vida de las comunidades donde está presente. Por esta razón es que nuestras actividades de vinculación con las comunidades se enfocan en educación, cultura, recreación y deportes.

Iniciativas emblemáticas desarrolladas en los distintos barrios de Santiago, como la Copa Chilectra, el Festival Cine Chilectra, el programa de Iluminación de Multicanchas y campañas como Navidad Segura y Volantín Seguro, fueron ampliamente reconocidas y valoradas por la comunidad. De igual forma, la Cátedra Chilectra –programa que contribuye a disminuir las brechas a través del mejoramiento de la educación técnico profesional– completó la formación de más de 650 alumnos y la capacitación de 93 docentes.

Junto con ello, el trabajo en terreno con las comunidades nos permitió 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 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.

Por su parte, el programa Chilectra en tu Barrio cumplió cuatro años realizando un importante trabajo con las comunidades, generando vínculos de respeto y confianza. A la fecha, se han beneficiado más de 150 mil familias, quienes han conocido de primera fuente sobre consumo responsable, prevención de riesgos y emergencias.

Quiero cerrar estas líneas, destacando el acuerdo alcanzado entre Chilectra y los sindicatos de la empresa, en torno a legítimas diferencias en materia de seguridad, que fueron abordadas respetuosamente por ambas

partes, las que tras un diálogo abierto y transparente fueron subsanadas exitosamente.

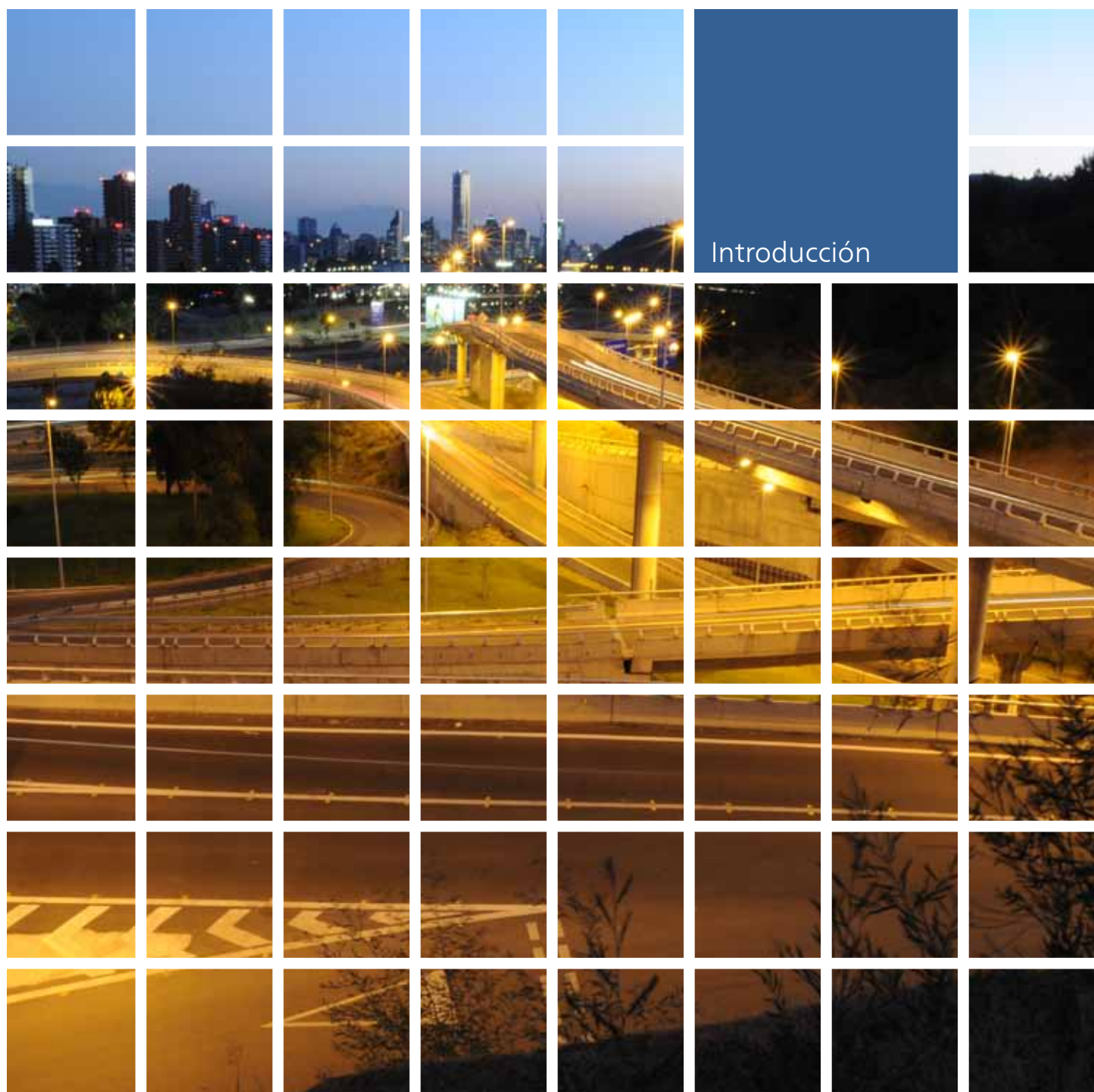
Tras alcanzar este importante acuerdo, ratificamos conjuntamente que la seguridad es un tema de primera importancia para Chilectra y el Grupo Enel, que confirma que las personas y su bienestar estarán siempre por delante dentro de las preocupaciones de la empresa.

Los invito a leer este Informe que refleja nuestro trabajo y compromiso asumido con la sostenibilidad. En él encontrarán el detalle de nuestra labor diaria que realizamos en el ámbito económico social y ambiental, pavimentando el camino para convertirnos en la mejor empresa de servicios de Chile.

Afectuosamente,

A handwritten signature in blue ink, reading "Gebhardt", with a stylized flourish at the end.

Andreas Gebhardt Strobel
Gerente General



Alcance y Cobertura del Informe

[3.2] [3.3] Chilectra publica por 11º año consecutivo su Informe de Sostenibilidad, el que presenta los temas más relevantes de su gestión en los aspectos económicos, sociales y ambientales.

[2.1] [3.1] Chilectra forma parte de la sociedad matriz Enersis, la que a su vez es parte del holding internacional Enel. 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 2014.

[2.3] [2.8] [3.6] [3.8] [3.9] Los límites de alcance y cobertura del Informe incluyen la gestión de Chilectra, la cual se desarrolla principalmente en las 33 comunas de la Región Metropolitana que comprenden su zona de concesión y sus filiales en Chile: Luz Andes Ltda. y Empresa Eléctrica Colina Ltda. 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.

[3.7] [3.10] [3.11] Es importante mencionar que no se incluyen indicadores de gestión de las filiales de Chilectra en Sudamérica. Éstas elaboran sus propios informes de forma individual y la gestión consolidada de las filiales es abordada en el reporte del Grupo Enersis. No obstante lo anterior, se incluye un apartado con datos macro de distribución en Sudamérica.

Contenido del Informe

Los contenidos del presente documento fueron definidos por el estudio de materialidad, el que estableció los temas más relevantes para la gestión sostenible de la compañía. Además, en el desarrollo de las distintas etapas se consideraron las siguientes directrices internacionales:

- Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3.1, y del Suplemento Sectorial de la Industria Eléctrica (EUSS).
- 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM).
- ISO 26.000 – Guía de Responsabilidad Social.

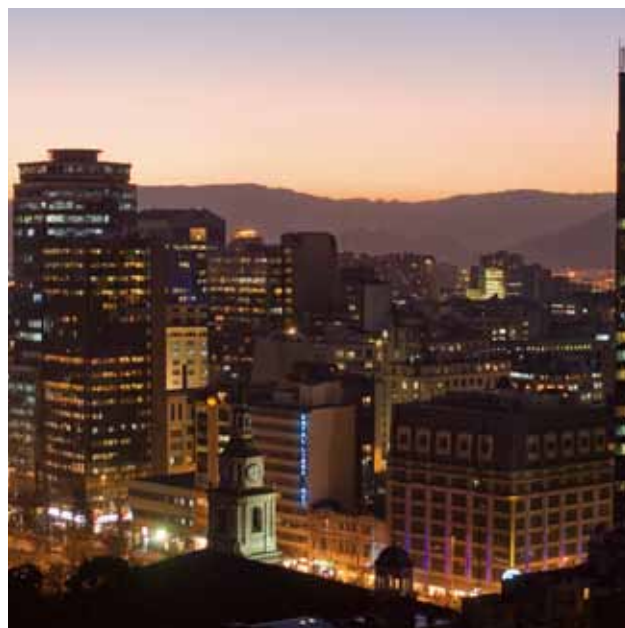
Proceso de Verificación Externa

[3.13] Chilectra se sometió nuevamente de forma voluntaria a dos verificaciones externas para maximizar la transparencia y garantizar una mayor exhaustividad en la gestión de la sostenibilidad. Las conclusiones de ambas verificaciones se encuentran en el Anexo 4.

Panel Ciudadano

La séptima verificación realizada por Casa de la Paz (www.casadelapaz.cl) fue desarrollada por un panel ciudadano que revisó los aspectos sociales y ambientales del Informe de Sostenibilidad 2014. Esta instancia estuvo encabezada por su representante, Ximena Abogabir (xabogabir@casadelapaz.cl), e integrada por Luis Eduardo Bresciani, profesor de la Facultad de Arquitectura PUC (lbrescil@uc.cl); Paulette Vidal, subgerente de Recursos Humanos de Sinec S.A. (pvidal@sinec.cl); 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).

La verificación consistió en el análisis del Informe de Sostenibilidad 2013 desde el punto de vista de la sociedad civil, además de revisar documentos y realizar entrevistas y visitas a terreno. Como resultado, el panel destacó aspectos de lo reportado en el Informe de Sostenibilidad 2013 y entregó recomendaciones para la elaboración de la versión 2014, culminando el proceso con el Informe de Verificación Externa.



EY

Por segundo año, el informe es sometido a una verificación externa realizada por la empresa auditora EY. El proceso se basó en la revisión de documentos y el estudio de las operaciones y controles relacionados con la generación de la información contenida en el reporte.

Estudio de Materialidad

[3.5] Chilectra realiza anualmente un estudio de materialidad para detectar los aspectos económicos, sociales y ambientales más relevantes para su gestión sostenible. De esta forma se definen los asuntos prioritarios para sus grupos de interés, sobre los que la compañía reporta anualmente.

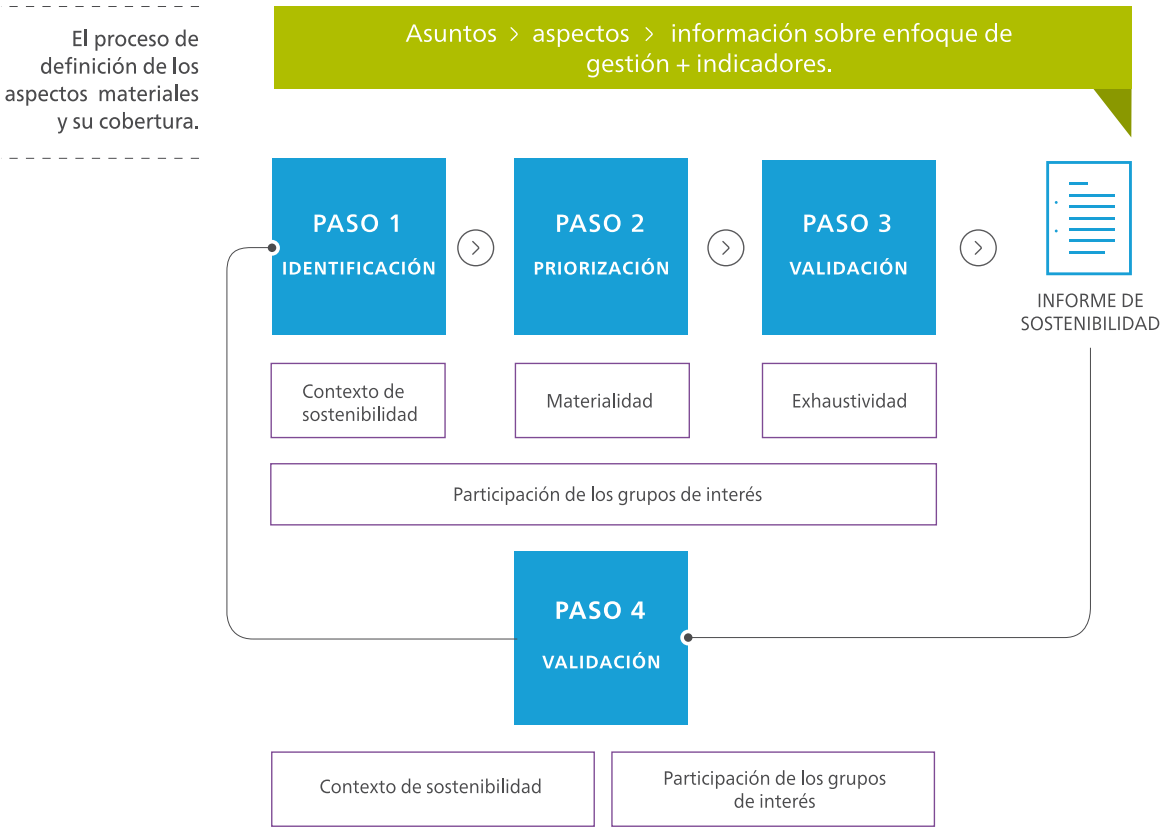
El presente estudio se realizó bajo la metodología del GRI, la que incorpora una serie de principios básicos para reportar.



Etapas para la Definición de Temas Materiales

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 2014:

Diagrama de Materialidad





Identificación

Para la identificación inicial de los contenidos del Informe, se utilizaron como base los temas materiales corporativos, y además se incorporaron nuevos contenidos que surgieron de la visión de los grupos de interés y de la compañía.

Para ello, se entrevistó a los presidentes de asociaciones de consumidores y autoridades. Además, se revisaron los principales medios de prensa escrita del país (Diario Financiero, Estrategia, El Mercurio, La Segunda, La Tercera y Pulso); y documentación de contexto y del sector, tal como el Estándar GRI G3.1 y G4; la Guía GRI para temas del sector eléctrico; el estándar de certificación ISO 26000; informes de la comunidad financiera; el Energy Sustainability Index de 2013 del World Energy Council; el resumen del lanzamiento de la Década de la Energía Sostenible para Todos (SE4ALL) de la ONU, con fecha 15 de octubre 2014; y el SAM Yearbook 2014.

La revisión de documentos internos de Chilectra incluyó la página web de la compañía; presentaciones internas; boletines de noticias internas denominados Líneas Directas; el Plan de Sostenibilidad Chile 2014-2017; el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción; la Política de Derechos Humanos; el Código Ético; el estudio de materialidad corporativo; el estudio de materialidad 2013; y las recomendaciones de informes de verificación emitidos por el Panel Ciudadano y EY Chile, 2013.

Priorización

En la etapa de priorización se conformó un Comité Editorial a cargo de revisar los temas previamente identificados, evaluar el nivel de importancia de cada uno, decidir su nivel de cobertura y el detalle que se les asignaría dentro del Informe.

Luego, en el marco del Comité de Sostenibilidad, compuesto por los gerentes de primera línea, fueron presentados los temas identificados en la fase uno, con el fin de calificarlos en orden de importancia en una escala de uno a cinco. Los que obtuvieron la nota más alta fueron definidos como prioritarios para la compañía y abordados con mayor profundidad en el presente informe.

Aquellos temas que son parte de los requerimientos del estándar GRI no fueron sometidos al proceso de votación, y se incluyen de acuerdo a lo que establece la metodología.

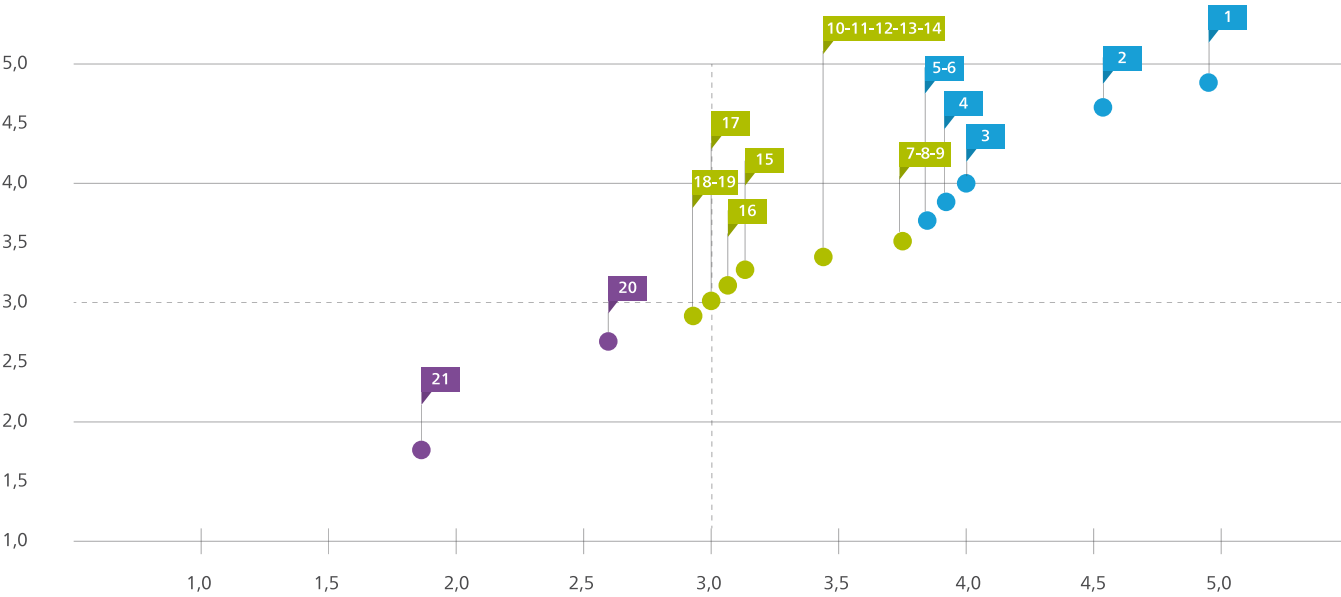
Validación

Esta fase consideró la revisión de los temas materiales identificados y priorizados. Para ello, se realizaron entrevistas con los gerentes de la compañía para dar cuenta de los enfoques de gestión de cada tema material.

De esta forma, se establecieron las bases de la estructura del reporte, para así dar inicio al proceso de recopilación de información que incluye este documento.

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:



Prioridad Alta

- 1 Calidad para clientes (servicio y atención).
- 2 Salud y seguridad ocupacional (trabajadores propios y contratistas).
- 3 Eficiencia energética.
- 4 Iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial y sus impactos.
- 5 Cultura de innovación.
- 6 Desarrollo y motivación de los trabajadores de Chilectra.

Prioridad Alta

- 7 Estrategia de relacionamiento comunitario.
- 8 Gestión responsable de la cadena de suministro.
- 9 Innovación tecnológica en los procesos de distribución.
- 10 Derechos Humanos y Relaciones Laborales.
- 11 Gestión y mitigación de impactos ambientales de la operación y proyectos.
- 12 Gestión y mitigación de impactos sociales de la operación y proyectos.
- 13 Movilidad eléctrica.
- 14 Promoción y difusión de servicios ecoeficientes.
- 15 Smartcities.
- 16 Gestión de pérdidas de energía.
- 17 Valorización de la diversidad de los trabajadores.
- 18 Acceso a la electricidad.
- 19 Mecanismos de reclamación en materia social y ambiental.

Prioridad Baja

- 20 Voluntariado corporativo.
- 21 Estrategia de Cambio Climático.

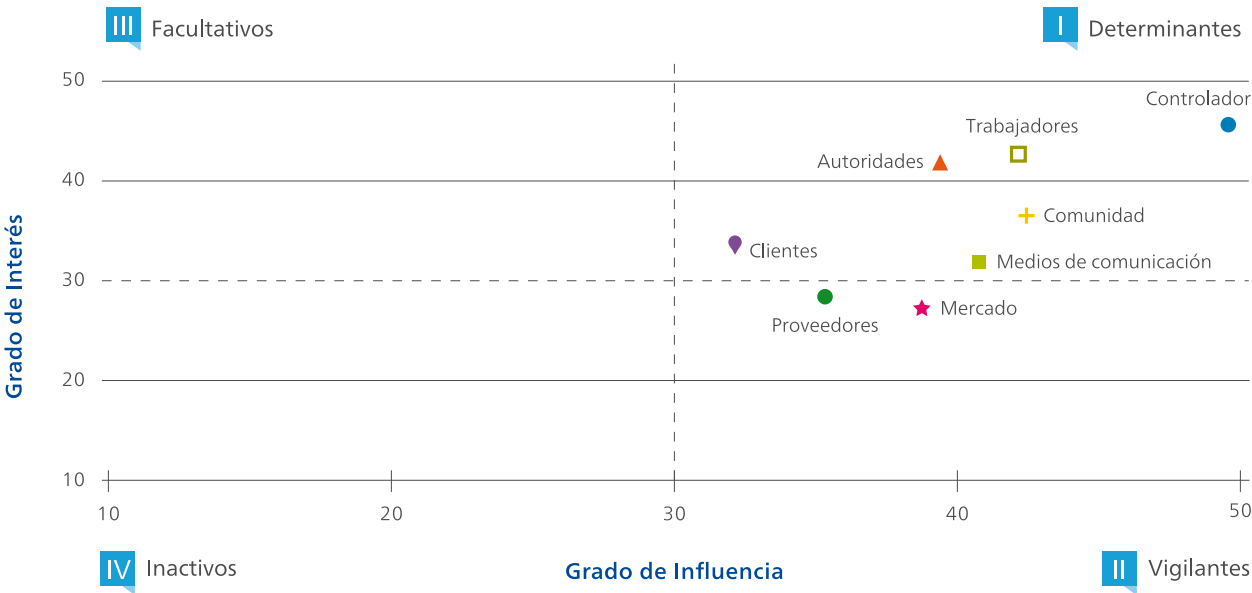
Chilectra y sus Grupos de Interés

[4.14] [4.15] Chilectra utiliza una metodología de identificación y priorización de grupos de interés, tanto a nivel corporativo como de sus operaciones locales, que es actualizada de forma continua para gestionar la información y la relación con estos de forma efectiva.

El siguiente cuadro da cuenta de los principales grupos de interés identificados a partir de estos ejercicios:



Mapa de Grupos de Interés Chilectra





Mecanismos de Relacionamiento

[4.16] Con el fin de fortalecer las relaciones de confianza de Chilectra con sus grupos de interés, la compañía ha desarrollado distintos mecanismos de relacionamiento según el nivel de profundidad y el tipo de relación requerida para con cada uno en los distintos escenarios.

	Autoridades	Controlador	Trabajadores	Proveedores y contratistas
Canales Generales de Información	• Memoria Anual. • Sitio Web. • Informe de Sostenibilidad. • Comunicados. • Notas de prensa. 	• Memoria Anual. • Junta de accionistas. • Sitio Web. • Informe de Sostenibilidad. • Documento 20-F. • Hechos Esenciales enviados a SVS. 	• Memoria Anual. • Sitio Web / Intranet. • Informe de Sostenibilidad. • EnelTV, Radio Enel. • Ficheros Corporativos, Mailings. • Revista Doble Click, Revista E. 	• 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). • Portal One (Portal de Compras Global). 
Canales de Participación	• Gerencia de Regulación. • Fiscalía. • Instancias periódicas de diálogo: reuniones, Fonoservicio, 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. • Road Shows locales e internacionales. 	• Gerencia RRHH. • Gerencia Comunicaciones. • Semana de la Innovación. • Encuesta de clima laboral y RSE (Enel, GPTW, 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. • Reuniones. • Encuentro de proveedores. • Charlas, jornadas, talleres, e-learning. • Encuestas de satisfacción. • Oficinas móviles. • Gerencia de Comunicación. • Canal Ético. • Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad. 

Mercado

- Memoria Anual.
- Sitio Web.
- Informe de Sostenibilidad.



Clientes

- Memoria Anual.
- Sitio Web.
- Informe de Sostenibilidad.



Comunidad

- Memoria Anual.
- Sitio Web.
- Informe de Sostenibilidad.



Medios de comunicación

- Memoria Anual.
- Sitio Web.
- Informe de Sostenibilidad.
- Informes trimestrales.
- Call con inversionistas.
- Reuniones "one on one".



- Estudios e Informes específicos.



- Boleta de servicio.
- Revistas: Hagamos Contacto, Ideas de ciudad.
- Revista Foco.



- Campañas de prevención.
- Estudios etnográficos.
- Revista Foco.
- Ideas de ciudad.



- Notas de prensa y entrevistas.
- Reuniones "one on one".



- Instancias periódicas de diálogo: reuniones, encuentros.
- Canal Ético.
- Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.

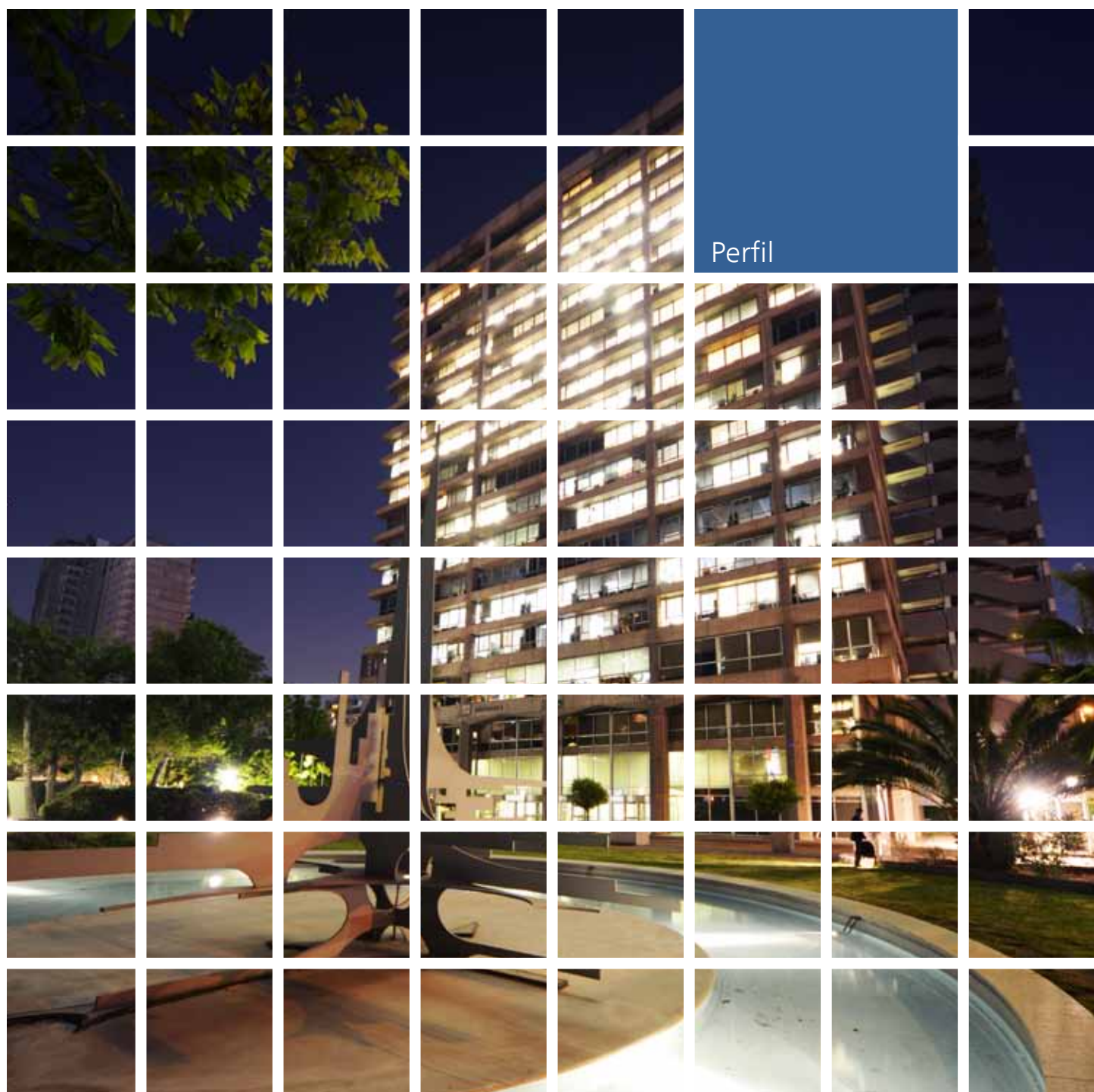


- Red de oficinas comerciales: atención personalizada.
- Oficinas móviles.
- Fonoemergencia, Facebook ChilectraSA, Twitter @alertachilectra.
- Servicio Emergencias 24 hrs.
- Contacto online
- Correo electrónico y carta.
- Encuesta de satisfacción.
- Entrevistas a clientes.
- Consejo Consultivo.
- Concurso Chispazos de Innovación.
- Calculador web de consumo residencial.
- Gerencia de Comunicación
- Canal Ético.
- Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.

- Chilectra en tu Barrio: Oficinas Móviles.
- Reuniones y talleres educativos en juntas de vecinos y otras organizaciones sociales.
- Chispita te aconseja: web y redes sociales.
- Cátedra Chilectra.
- Pasantía docente.
- Charlas educativas en colegios y escuelas.
- Consejo Consultivo.
- Diálogo permanente con múltiples organizaciones de la sociedad.
- Copa Chilectra.
- Planes especiales de pago para clientes morosos de sectores vulnerables.
- Charlas educativas en escuelas de enseñanza básica.
- Comité de Emergencias.
- Concurso de Proyectos Participativos "Energía Positiva".
- Capacitación a bomberos y carabineros.
- Visitas de estudiantes extranjeros.
- Fonoservicio, contacto online.
- Redes sociales (Chispita), correo electrónico y carta.
- Gerencia de Comunicación
- Canal ético.

- Línea directa: teléfono y correo electrónico.
- Gerencia de Comunicación
- Canal Ético.
- Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.





Quiénes Somos

[2.1] La Compañía Chilena de Electricidad (Chilectra S.A.) es la empresa de distribución y comercialización de electricidad y servicios relacionados de mayor tamaño del país, tanto por capacidad instalada como por nivel de ventas físicas. En 2014 éstas alcanzaron 15.702 GWh, de las cuales 4.256 GWh correspondieron a ventas a clientes residenciales.

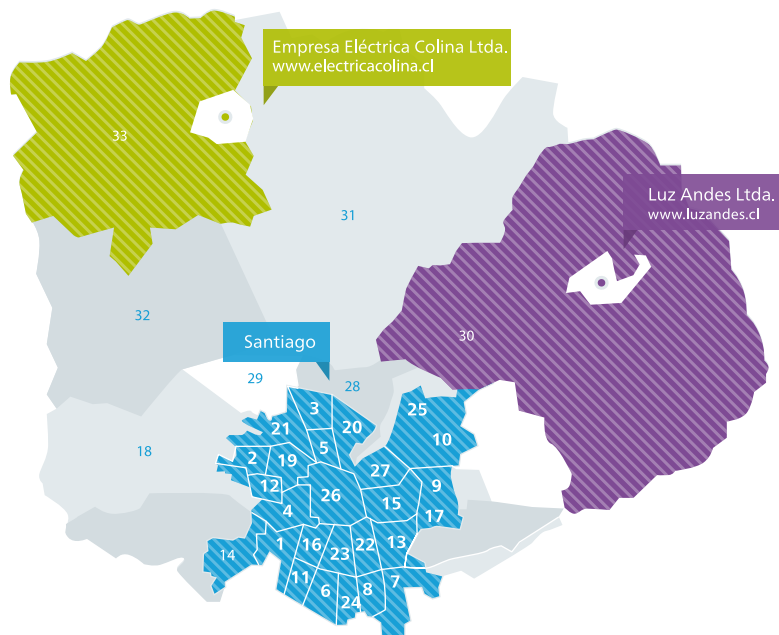
[2.4] [2.7] Su zona de concesión abarca 33 de las 52 comunas que componen la Región Metropolitana, sumando una superficie de 2.065,7 km² y 1.737.322 clientes de carácter residencial, comercial e industrial, además de empresas privadas, públicas y entidades fiscales.

También distribuye energía en la zona norte del área de concesión (provincia de Chacabuco) a través de su filial Empresa Eléctrica de Colina Ltda., y en los centros invernales de la zona oriente (Farellones, Valle Nevado, El Colorado y La Parva), mediante Luz Andes Ltda. Incluyendo las zonas abarcadas por estas empresas, el área de concesión total asciende a 2.105,4 km².

La oficina central de la compañía está ubicada en Santiago de Chile.



Zona de Concesión



Santiago

- 33 comunas de la Región Metropolitana en una zona de concesión de 2.105,4 km².

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



Estructura de Propiedad

[2.3] **[2.6]** Chilectra forma parte de la sociedad matriz Enersis S.A., la que a su vez depende de Enel Latinoamérica S.A. y Enel Iberoamérica SRL, sociedades que en conjunto controlan el 60, 62% de la propiedad.

Chilectra en Chile cuenta con tres filiales: Luz Andes Ltda., Empresa Eléctrica Colina Ltda. y Chilectra Inversud S.A.

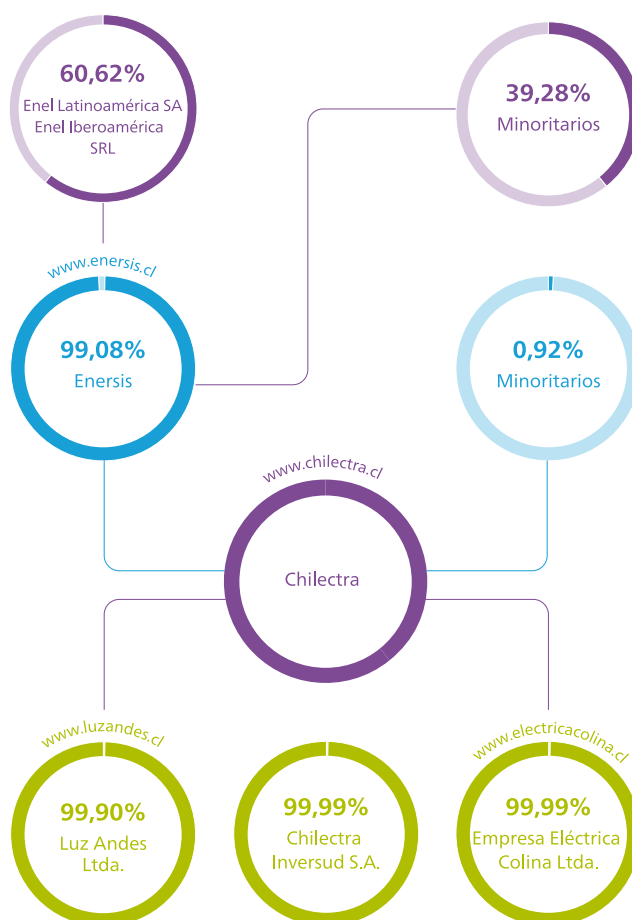
Como sociedad anónima abierta, la compañía entrega información a sus accionistas a través de las memorias anuales y los hechos relevantes remitidos a la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

Al cierre de 2014, Chilectra contaba con 4.978 accionistas con derecho a voto y 1.150.742.161 acciones, siendo su estructura de propiedad la siguiente:

Nombre o razón social	Tipo	Acciones	Participación %
Enersis S.A.	Casa matriz	1.140.130.669	99,08%
Negocios y Valores C. de B. S. A.	Corredor de bolsa	542.145	0,05%
Banchile C. de B S.A	Corredor de bolsa	522.299	0,05%
Isabel Barron San Martín Inversiones EIRL	Persona jurídica	306.519	0,03%
LarrainVial C. de B. S. A.	Corredor de bolsa	262.938	0,02%
Santander C. de B. S. A.	Corredor de bolsa	178.153	0,02%
Ugarte y Cía. C. de B. S. A.	Corredor de bolsa	172.231	0,01%
Inmobiliaria Manso de Velasco Ltda.	Persona jurídica	146.886	0,01%
Briceño Díaz Gilda Del Carmen	Persona natural	122.899	0,01%
BCI C. de B S.A	Corredor de bolsa	101.322	0,01%
Monteverde Biggio Juan	Persona natural	100.610	0,01%
Abusleme Manzur María	Persona natural	97.040	0,01%
Subtotal: 12 accionistas		1.142.683.711	99,2997%
Otros: 4.966 accionistas		8.058.450	0,7003%

[2.9] Durante 2014, los principales cambios que se registraron fueron los siguientes:

Nombre o razón social	Acciones al 31/12/2013	Acciones al 31/12/2014	Variación en número de acciones
Banchile C. de B. S.A.	522.120	522.299	-179
Negocios y Valores C de B. S.A	430.418	542.145	-111.727
LarrainVial C.de B. S.A.	339.090	262.938	76.152
Inversiones Guallatiri Ltda.	257.804	306.519	-48.715
Ugarte y Cía. C. de B. S.A	172.747	172.231	516
Santander C. de B. S.A.	146.003	178.153	-32.150



Presencia Internacional

[2.5] [3.8] Además de crecer y desarrollarse en el mercado chileno, Chilectra ha extendido sus operaciones en Latinoamérica, 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.A.; en Brasil en el Estado de Río de Janeiro, a través de Ampla Energía y Servicios 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.



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

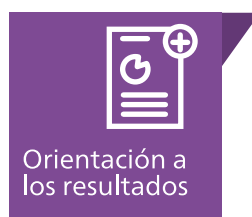
Chilectra comparte los valores corporativos, por encima de las barreras geográficas o culturales. Estos son:



Es el compromiso principal con la seguridad de los trabajadores y también la consideración constante de las exigencias de los clientes.



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.



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



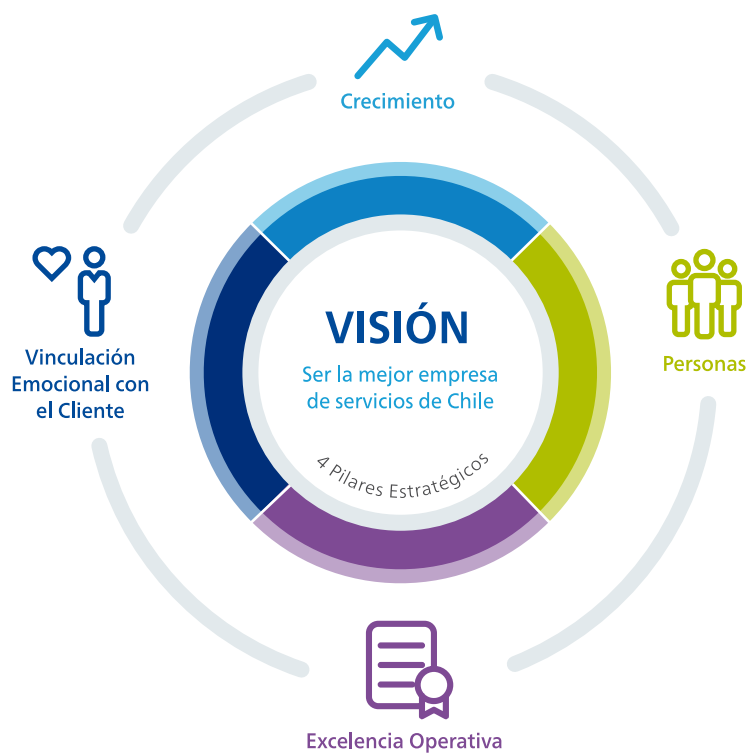
Es la competencia y la capacidad de hacer bien nuestro trabajo para lograr la excelencia sin atajos.



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.

Estrategia Corporativa

[4.8] Para implementar la misión y los valores, Chilectra ha construido una estrategia corporativa basada en cuatro pilares, los que forman la estructura del mapa estratégico 2012-2016 que se presenta a continuación:



Esta estructura impulsa a Chilectra a desarrollar una oferta de valor innovadora en el ámbito de la distribución, con el objetivo de entregar servicios de excelencia a sus clientes.

Así, el Plan Estratégico de Chilectra enfatiza especialmente el compromiso de invertir en infraestructura eléctrica, mantenimiento y calidad de servicio.





Contexto de Sostenibilidad

Plan Estratégico de Sostenibilidad

En 2014 Chilectra estableció un nuevo Plan Estratégico de Sostenibilidad para el periodo 2015-2019, reafirmando con ello su compromiso con el desarrollo sostenible empresarial. El plan contempla cinco dimensiones de actuación: económica; gobierno y control de gestión; medioambiente; gestión de personas, y entorno social. Asimismo, cuenta con 18 directrices de trabajo que van desde la eficiencia energética, pasando por la salud y seguridad en el trabajo, hasta la relación con los clientes. A partir de éstas, se determinaron 70 objetivos, los cuales integran la hoja de ruta en materia de sostenibilidad para los próximos tres años.





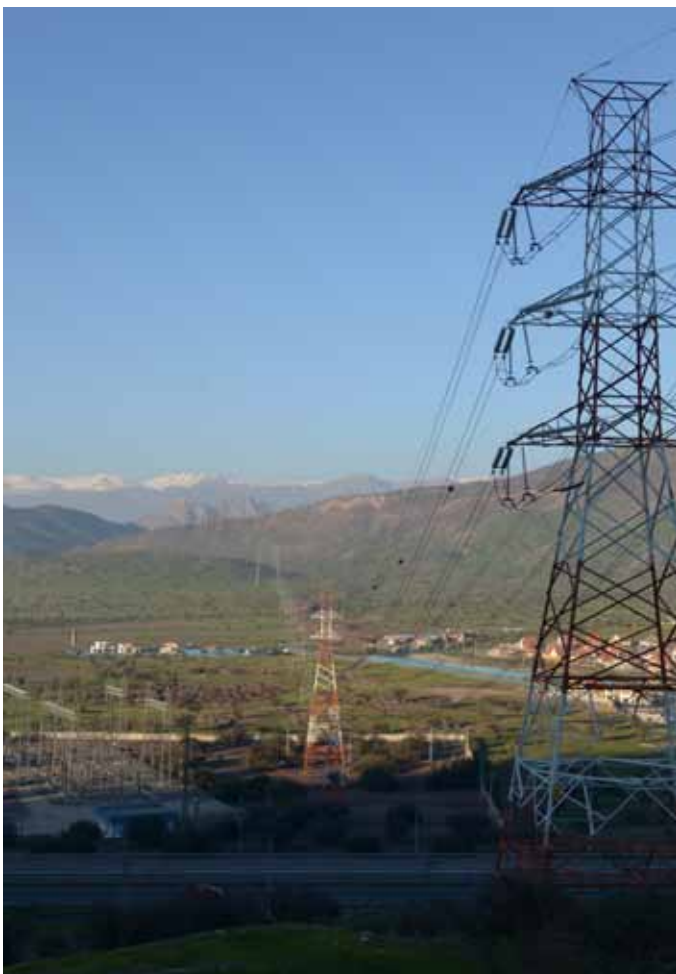
Implementación de los Principios del Pacto Global

Chilectra cumplió 10 años como miembro del Pacto Global de Naciones Unidas, demostrando así su decidido compromiso con la promoción del desarrollo sostenible. Durante 2014 se llevaron a cabo las siguientes actividades :

Chilectra presentó su Comunicación de Progreso (CoP) a través de su Informe de Sostenibilidad 2013, instancia en la cual se mostraron los avances en la aplicación de los 10 Principios del Pacto Global.

La compañía obtuvo la máxima distinción, calificando dentro de las CoP Avanzadas.

La Red Pacto Global Chile presentó los resultados de su estudio Sistemas de integración de los principios del Pacto Global, en el cual reconoció al programa Ecochilectra Móvil en la categoría medio ambiente. Además, la compañía estuvo nominada en la categoría Derechos Humanos por su programa de relacionamiento social Chilectra en tu Barrio.



Escenario Energético 2014

El acontecer nacional –particularmente en el ámbito de la energía y aquellos temas relacionados con la distribución, la demanda de energía, las licitaciones y la eficiencia energética, entre otros– influye directamente en las políticas, el desarrollo y los resultados de Chilectra. En este contexto, los hechos más relevantes del año reportado fueron:

1. Presentación en mayo de 2014 de la Agenda Energética 2014-2018, documento que estableció siete ejes de acción, que definen la carta de navegación del sector para los próximos años:
 - a. El fortalecimiento del rol del Estado en el desarrollo energético.
 - b. Reducción de precios de la energía, con mayor competencia, eficiencia y diversificación en el mercado energético.
 - c. Desarrollo de recursos energéticos propios.
 - d. Conectividad para el desarrollo energético.
 - e. Un sector energético eficiente y que gestiona el consumo.
 - f. Impulso a la inversión energética para el desarrollo de Chile.
 - g. Participación de comunidades y ordenamiento territorial.

La Agenda incluye un programa de modificaciones a diversos aspectos de la normativa vigente, la que tiene por objeto aumentar la competencia, diversificar la matriz energética y tender a una disminución de precios.

En lo concerniente a la distribución de energía, se plantea relevar el rediseño de licitaciones de suministro a clientes regulados con participación de las Energías Renovables no Convencionales (ERNC), lo que implica una reforma legal y reglamentaria, la que será publicada en enero de 2015.

Además de los reglamentos sobre alumbrado público vehicular y de alumbrado público peatonal, se anunció la discusión de un proyecto de ley sobre eficiencia energética en la industria, hogares, pequeñas empresas y en el sector público.

2. Durante el ejercicio reportado, la demanda de energía estuvo impulsada por los clientes residenciales (5,3%) y comerciales (6,2%), por sobre los industriales. Para 2015 se estima una cifra en torno al 3%, dada la desaceleración económica proyectada para el país.
3. El 22 de octubre de 2014 entró en vigencia la Ley 20.571 de Generación Distribuida. Ésta regula la autogeneración de energía con medios renovables no convencionales o de cogeneración eficiente y permite a todos los clientes regulados generar su propia energía, inyectando sus excedentes a las redes de distribución.
4. En junio de 2014 se produjo un corte de suministro que afectó principalmente a la zona sur de la Región Metropolitana. Ello, a raíz de un alza brusca en la demanda en la red de baja tensión de la zona de concesión, que provee de energía a los hogares. Este incremento se explica principalmente por el hecho de que en esa fecha se registraron días de extremo frío lo que gatilló el uso masivo de calefacción eléctrica, sistema que en invierno de 2014 alcanzó un 72% de participación de mercado.

[SO8] [PR2] [PR9] A raíz de esta situación, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) multó a la compañía, basándose en que después del corte de suministro no se dispusieron de sistemas adecuados de atención e información a los usuarios y clientes.

Frente a esto, la Chilectra interpuso un Recurso de Reposición Administrativa ante la SEC, solicitando que se deje sin efecto la multa o una rebaja del monto. Al cierre del período reportado, aún no había una resolución al respecto.

En relación a una segunda multa impuesta por la SEC, por supuestamente no remitir a dicho organismo la totalidad de la información requerida en la fecha señalada, también se interpuso un Recurso de Reposición Administrativa, solicitando que se deje sin efecto la multa o bien se rebaje parte de ella. Esta resolución también quedó pendiente al cierre de 2014.



Participación en el Desarrollo de Políticas Públicas

[SO5] Chilectra se relaciona permanentemente con los siguientes organismos gubernamentales poniendo a disposición su experiencia para ayudar a fortalecer la industria desde el punto de vista técnico, regulatorio y de las políticas públicas en materia energética:

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

También mantiene vínculos permanentes con autoridades de la administración pública central y de los niveles municipal y regional, ya que considera que forman parte de los grupos de interés relevantes.

Actividades 2014

Cuando el Gobierno de Chile dio a conocer la Agenda Energética en 2014, Chilectra fue convocada por las autoridades a discutir los temas que plantea la iniciativa gubernamental. En específico, aquellos relacionados con la distribución, como las licitaciones de energía, la eficiencia energética y los sistemas de transporte.

Durante el año, se llevaron a cabo reuniones con la autoridad y talleres donde se analizaron los distintos temas, entre ellos, el de eficiencia energética, la calefacción eficiente y las ERNC.



Principales Cifras del Negocio

Clientes de Chilectra [2.8] [EU3]

CLIENTES RESIDENCIALES

- Domicilios particulares.
- Pymes.

GRANDES CLIENTES

- Inmobiliarias.
- Municipalidades / Organismos públicos.
- Empresas (segmentadas en dos grupos según su potencia conectada).

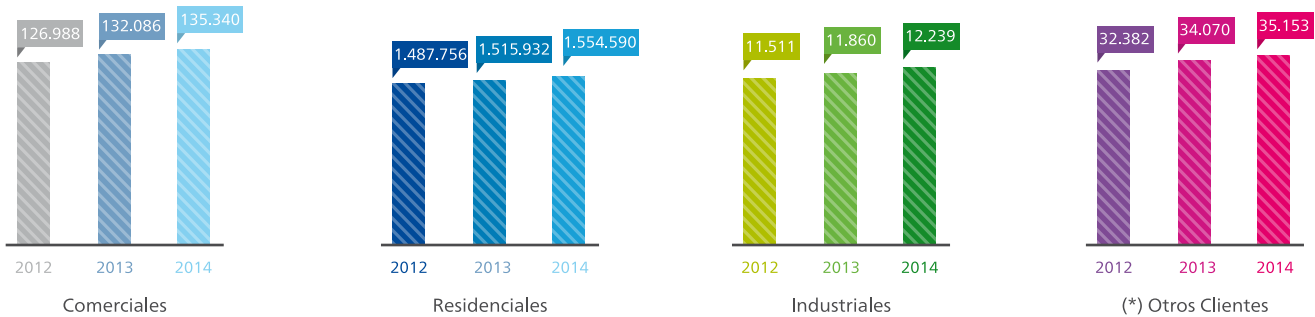
SERVICIOS

- Distribución eléctrica.
- Conexión a la red.

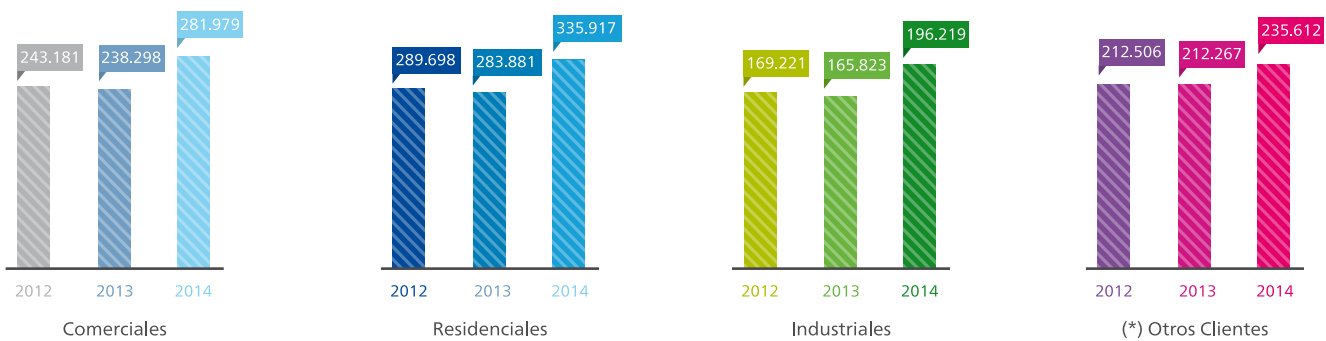
- Soluciones de Ecoenergías.

Ventas de Energía

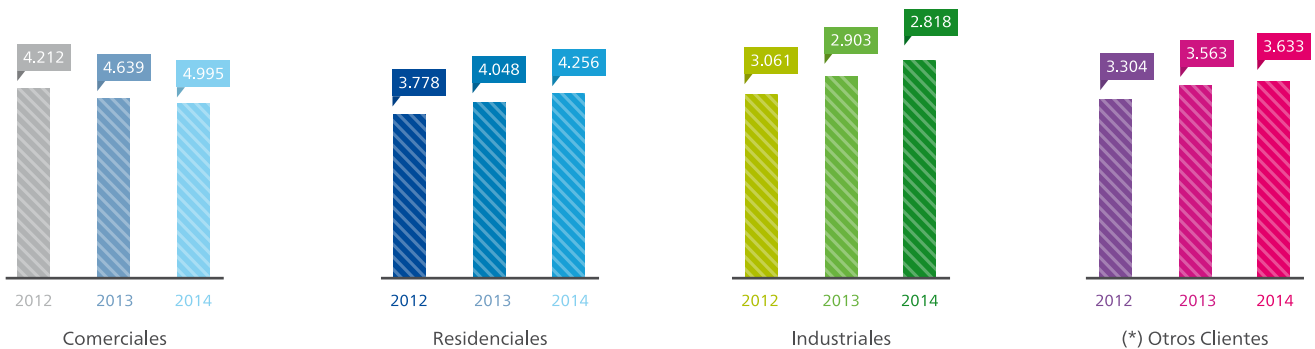
[EU3] Número de clientes de Chilectra



Total ventas monetarias (MM\$)



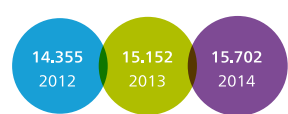
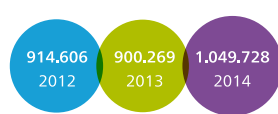
Total ventas de energía (GWh)



[EU3] Número de clientes de Chilectra

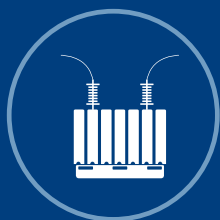
Total ventas monetarias (MM\$)

Total ventas de energía (GWh)



(*) Otros clientes incluye: fiscales, municipales, agrícolas, utilidad pública, distribuidoras y efecto consolidado.

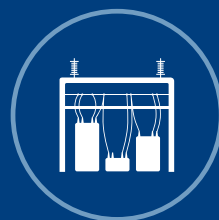
Nuestras Instalaciones [EU1] [EU4]



Transformadores de Poder

161
Cantidad

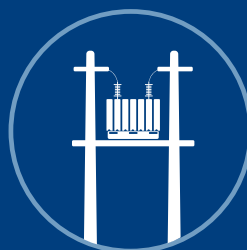
7.673
Capacidad MVA



Subestaciones de Poder

54
Cantidad

7.673
Capacidad MVA



Transformadores



Particulares

6.663
Cantidad

3.351
Capacidad MVA



Compañía

22.332
Cantidad

4.270
Capacidad MVA



Total

28.995
Cantidad

7.621
Capacidad MVA

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



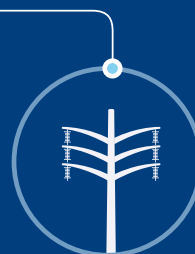
Líneas de Baja Tensión

11.016 km



Líneas de Media Tensión

5.152 km



Líneas de Alta Tensión

355 km

Valor Agregado en Productos y Servicios [2.2] [2.8]

Chilectra cuenta con un área de negocios relacionados, cuyo objetivo es sumar valor a su oferta de productos y servicios.

Oferta para 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 para clientes residenciales

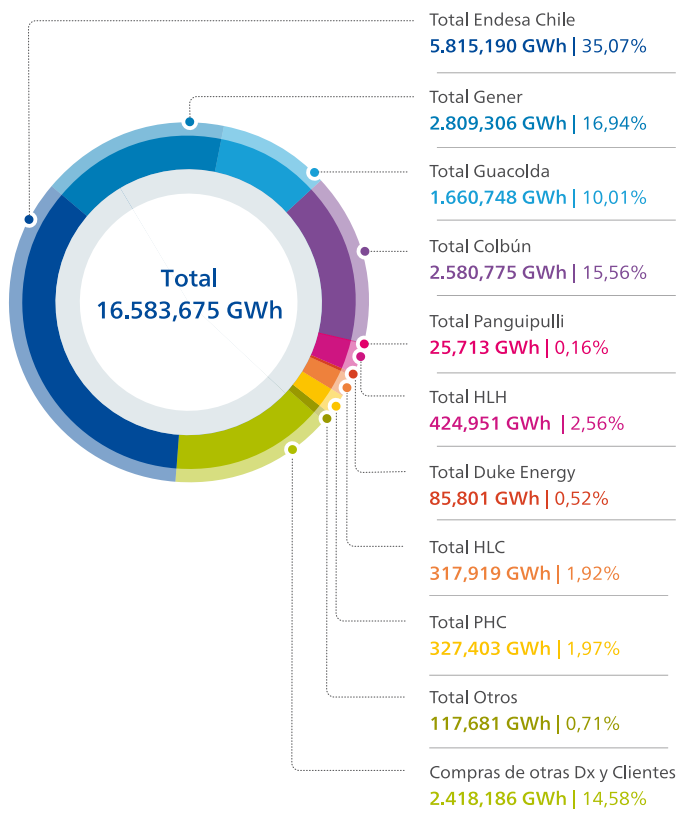


- Servicios eléctricos: revisión, reparación, desarrollo de proyectos, iluminación y atención de emergencias eléctricas, entre otros.
- Chilectra Hogar: climatización, sistemas de comunicación, seguridad domiciliaria, entre otras soluciones.
- Financiero Hogar: seguros, créditos y medios de pago.

Compras de Energía

Los principales insumos que utiliza la empresa para atender a sus clientes son la energía y potencia eléctrica adquiridos a diversas empresas generadoras, entre ellas Empresa Nacional de Electricidad S.A. (Endesa Chile), AES Gener S.A. y Colbún S.A.

Las compras de energía de 2014 alcanzaron los 16.584 GWh, representando un crecimiento de 3,63% con respecto a las adquisiciones de 2013.



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).
- Meters and More.
- PROhumana.
- Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA).
- Club de la Innovación.
- Asociación de Empresas Eléctricas AG (ASEL).
- Red Chilena Pacto Global.
- Acción.





Enfoque de Gestión

[DMA SO] El actuar de Chilectra está regido por la transparencia y el respeto a los valores institucionales, así como por el ejercicio de un gobierno corporativo que vela por el cumplimiento de estas directrices. Además, existen una serie de normas y reglamentos que refuerzan este enfoque, contribuyendo así al cumplimiento efectivo de su compromiso con el desarrollo sostenible.

Temas Destacados

- Designación de un responsable de la Política de Sostenibilidad en el Directorio.
- Convenio con Chile Transparente.
- Actualización de la matriz de riesgos.



Estructura del Gobierno Corporativo

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

El Directorio de Chilectra está a cargo de la administración superior de la compañía, y se compone de seis miembros que son elegidos por un período de tres años con derecho a reelección. Ninguno de ellos (incluyendo al presidente) desempeña cargos ejecutivos en la empresa. Debido al hecho de que Enersis es el accionista mayoritario de Chilectra (con 99,08% de su propiedad), no corresponde la elección de un director independiente, indicación dispuesta en la Ley de Sociedades Anónimas vigente en el país.

La última elección de Directorio de Chilectra se realizó durante la junta ordinaria de accionistas del 26 de abril de 2012. Al cierre del ejercicio 2014 se integraba de la siguiente manera:

Desde abril de 2014, el vicepresidente del Directorio, Marcelo Llénenes Rebolledo, es el responsable de velar por el cumplimiento de la Política de Sostenibilidad de Chilectra, así como de hacer partícipe al gobierno corporativo de las inquietudes recogidas desde los grupos de interés. Ello da cuenta del compromiso de la compañía en materia de sostenibilidad y de los nuevos desafíos planteados por la sociedad en términos ambientales.

Directorio

1. PRESIDENTE

Livio Gallo

Ingeniero en Electrónica

Universidad Politécnica de Milán

Rut: 21.495.901-1

2. VICEPRESIDENTE

Marcelo Andrés Llénenes Rebolledo

Ingeniero Comercial

Universidad de Chile

Rut: 9.085.706-1

3. DIRECTOR

Hernán Felipe Errázuriz Correa

Abogado

Pontificia Universidad Católica de Chile

Rut: 4.686.927-3

4. DIRECTOR

Juan María Moreno Mellado

Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos

Universidad Politécnica de Madrid

Pasaporte: BD532365

5. DIRECTORA

Elena Salgado Méndez

Ingeniera Industrial

Universidad Politécnica de Madrid

Pasaporte: AAE316038



Juntas de Accionistas [4.4]

Las juntas de accionistas se realizan mediante citación del Directorio y pueden ser ordinarias o extraordinarias. Las juntas ordinarias se realizan durante el primer cuatrimestre y con frecuencia anual, según lo establece la Ley N°18.046 de Sociedades Anónimas. Las juntas extraordinarias podrán celebrarse en cualquier momento cuando así lo ameriten las necesidades sociales para decidir sobre alguna materia que la ley o los estatutos exijan entregar para poner en conocimiento de la Junta. Son convocadas por el Directorio, y se llevan a cabo sólo cuando se cumplen las exigencias legales para este tipo de reuniones.

En ambas instancias pueden participar y ejercer su derecho a voz y voto cada titular de acciones inscritas en el registro de accionistas con cinco días de anticipación a la fecha en que se celebre la junta respectiva.

El mecanismo de resolución y toma de decisiones es establecido mediante votación: la cantidad de acciones define el número de votos, y cada accionista tiene derecho a un voto por cada una que posea o represente.

Los canales de comunicación accionistas-empresa relacionadas con las materias tratadas en estas juntas, se encuentran regulados 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.



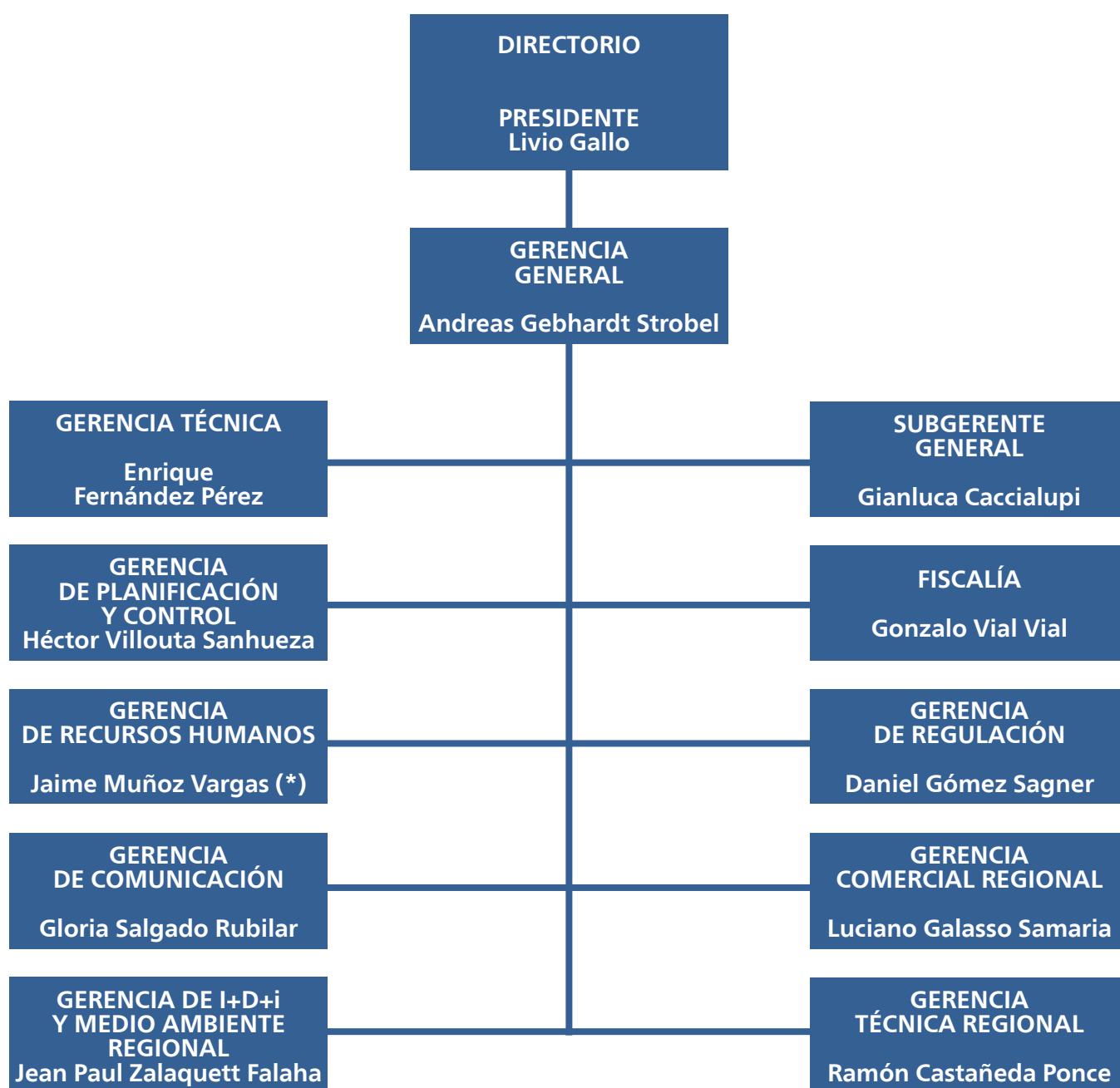
Remuneración del Directorio [4.5]

Según lo dispuesto en el Artículo 33 de la Ley de Sociedades Anónimas, la junta ordinaria de accionistas establece las remuneraciones de los miembros del Directorio. En 2014 se gastó un total de \$ 111.982.398 por este concepto (el desglose se puede ver a continuación). Cabe señalar que Chilectra no considera planes de incentivos para su órgano directivo.

		2013 (\$)	2014 (\$)
Hernán Felipe Errázuriz Correa	Retribución fija	26.290.395	29.084.898
	Asistencia a Directorio	18.345.270	26.906.301
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 Llévenes Rebolledo	Retribución fija	—	—
	Asistencia a Directorio	—	—
Elena Salgado	Retribución fija	26.290.395	29.084.898
	Asistencia a Directorio	18.345.270	26.906.301
Totales		89.271.330	111.982.398

Los señores Livio Gallo, Marcelo Andrés Llévenes Rebolledo y Juan María Moreno Mellado no percibieron remuneraciones ya que renunciaron a sus dietas.

Estructura Organizacional



(*) A partir del 1 de febrero de 2015 asumió el cargo de Gerente de Recursos Humanos, doña Andrea Pino Rodríguez.

Principales Ejecutivos



1. GERENTE GENERAL
Andreas Gebhardt Strobel
Ingeniero Civil Hidráulico
Pontificia Universidad Católica de Chile
Rut: 7.033.726-6
A partir del 27.10.2014

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

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

4. GERENTE DE COMUNICACIÓN
Gloria Salgado Rubilar
Periodista
Universidad de la Frontera
Rut: 12.534.003-2
A partir del 25.04.2013

5. GERENTE DE 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

6. GERENTE TÉCNICO REGIONAL
Ramón Castañeda Ponce
Ingeniero Civil Industrial
Pontificia Universidad Católica de Chile
Rut: 10.485.198-3
A partir del 01.03.2012

7. GERENTE COMERCIAL REGIONAL
Luciano Galasso Samaria
Ingeniero Civil Industrial - Electricidad
Pontificia Universidad Católica de Chile
Rut: 7.209.573-1
A partir del 30.08.2011

8. GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
Jaime Muñoz Vargas (*)
Administrador Público
Universidad de Chile
Rut: 5.819.273-2
A partir del 31.03.2011

9. 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 19.06.2007

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

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

(*) A partir del 1 de febrero de 2015 asumió el cargo de Gerente de Recursos Humanos, doña Andrea Pino Rodríguez.

Mecanismos de Control Interno

Chilectra posee una gerencia de Auditoría Interna cuya función está definida por lineamientos corporativos y un Plan Anual de Auditoría. Ella supervisa y monitorea la correcta concepción y administración de los sistemas de control interno, para cumplir con los objetivos propuestos mediante una adecuada gestión de riesgos. El Plan, en tanto, define la seguridad de las personas y el Modelo de Prevención de Riesgos Penales como pilares fundamentales, y vigila permanentemente las actividades, estableciendo:

- Riesgos residuales de los procesos identificados.
- Prioridades estratégicas.
- Cobertura de los procesos.

También realiza auditorías periódicas para identificar temas de gestión y planes de acción definidos por gestores específicos de procesos, los que son reportados al Directorio de forma periódica y oportuna.

Gestión de Riesgos

[1.2] La empresa cuenta con políticas formales para administrar los riesgos provenientes de todas las áreas de su gestión, estableciendo en primer lugar aquellos que puedan afectar resultados y metas.

Durante 2014, Chilectra y las empresas del Grupo Enersis continuaron implementando el Modelo Corporativo de Evaluación de Riesgos. Éste contiene una matriz que identifica y monitorea los riesgos más relevantes, priorizando aquellos que se proyectan con un impacto económico mayor en un horizonte de 10 años.

El objetivo principal de esta matriz es:

- Homogeneizar y agrupar los principales riesgos que influyen en el logro de los objetivos económicos de Chilectra y las compañías del Grupo.
- Definir acciones de mitigación y seguimiento.

Conducta Corporativa Ética

[DMA SO] [4.6] Chilectra y todas las empresas del Grupo Enersis poseen normas y códigos que establecen parámetros de conducta específicos que guían el actuar de todos sus trabajadores, dando cuenta así del compromiso con el desarrollo sostenible. También disponen de procedimientos para evitar situaciones de conflictos de interés que vulneren la normativa nacional y externa aplicable; las directrices establecidas por la propia compañía al respecto; y las implicancias de la adhesión del país y de la propia empresa a acuerdos internacionales.

En consecuencia, la actuación correcta de sus trabajadores, manifestada mediante prácticas honestas, transparentes y justas, ejercidas en el ámbito de sus ocupaciones y responsabilidades, es una preocupación permanente de la compañía.

Código Ético

La empresa cuenta con un Código Ético que establece compromisos y responsabilidades para la gestión de Chilectra, y que define el actuar de todos sus miembros (desde directores hasta trabajadores indirectos) mediante 16 criterios de comportamiento. El no cumplimiento de cualquiera de ellos puede ser denunciado en instancias formales de la empresa.

En 2014 se evaluaron cinco unidades de negocio en relación a eventuales riesgos de corrupción, equivalentes a un 36% de las unidades totales de Chilectra.

[SO3] Entre octubre y diciembre de 2014 se realizó un curso on-line en la plataforma de Enel University ELS, sobre el Código Ético y el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción dirigido a todo el personal de la compañía. Abarcó los principios generales y los criterios de comportamiento, como temas relativos a la corrupción y de transparencia hacia el mercado. Durante dicho año, 406 trabajadores participaron en el plan de formación con esta nueva herramienta.

Política de Derechos Humanos

[DMA HR] [HR4] En 2013, el Directorio de la empresa aprobó una política de esta naturaleza, la que orienta todas las relaciones comerciales, laborales y con los grupos de interés, y se basa en directrices internacionales. En 2014 no se constató ninguna vulneración de los Derechos Humanos en Chilectra.

 Libertad de asociación y negociación colectiva.	 Rechazo al trabajo forzoso u obligatorio y al trabajo infantil.	 Integridad: Tolerancia cero con la corrupción.	 Respeto a la diversidad y no discriminación.
 Privacidad y comunicaciones.	 Seguridad y salud laboral.	 Condiciones de trabajo justas y favorables.	 Respeto a los derechos de las comunidades.

Recepción e Investigación de Denuncias

La empresa dispone de los siguientes medios para denunciar conductas reñidas con su Código Ético:

Canal Ético

Mecanismo habilitado para comunicarse a través de la página web (<https://secure.ethicspoint.com/domain/media/es/gui/8902/index.html>), Intranet o teléfono. Es administrado de manera externa y el acceso a su contenido es restringido para velar por el anonimato de los denunciantes.

Otros Canales de Comunicación

También es posible hacer denuncias por teléfono, mediante carta o correo electrónico, dirigidas a cualquier integrante de la Gerencia de Auditoría, o bien a otras personas.



Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción

Chilectra ha desarrollado normas y procedimientos para prevenir conflictos de interés que van más allá de la legislación chilena. Se trata del Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción, el que identifica actividades de riesgo y compromete medidas de acción referentes a soborno, donaciones a partidos políticos, organizaciones benéficas y patrocinios, tratos de favor, y obsequios, alojamientos y gastos. Se aplica con los criterios recomendados por Transparencia Internacional.

Tanto el Código Ético como el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción están incorporados en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la compañía.

Convenio con Chile Transparente

El capítulo chileno de Transparencia Internacional, Chile Transparente, se encarga de combatir la corrupción en el país desde una perspectiva integral, creando conciencia sobre los beneficios de la transparencia en las organizaciones públicas y privadas.

En octubre de 2014 Chilectra, como parte de Grupo Enersis, firmó un convenio con esta entidad, con el fin de generar un programa de trabajo que promueva el combate a la corrupción, incluyendo la elaboración de manuales y el desarrollo de capacitaciones.

Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado

En febrero de 2010, el Directorio aprobó un Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado (MMIIM). Entre otras cosas, aborda mecanismos de resolución de conflictos de interés de acuerdo a lo establecido en el Artículo 18 de la Ley de Mercado de Valores.

Directrices 231

[4.8] Las Directrices 231 son promovidas por Enel y emanan de la promulgación del Decreto Legislativo 231 del Gobierno de Italia. Se emplean para identificar el comportamiento de empleados, consejeros, auditores, oficiales, directivos y terceros de una empresa, y también entregan líneas de acción en caso de delitos cometidos por cualquiera de ellos, en caso de que vaya en beneficio de la empresa en cuestión.

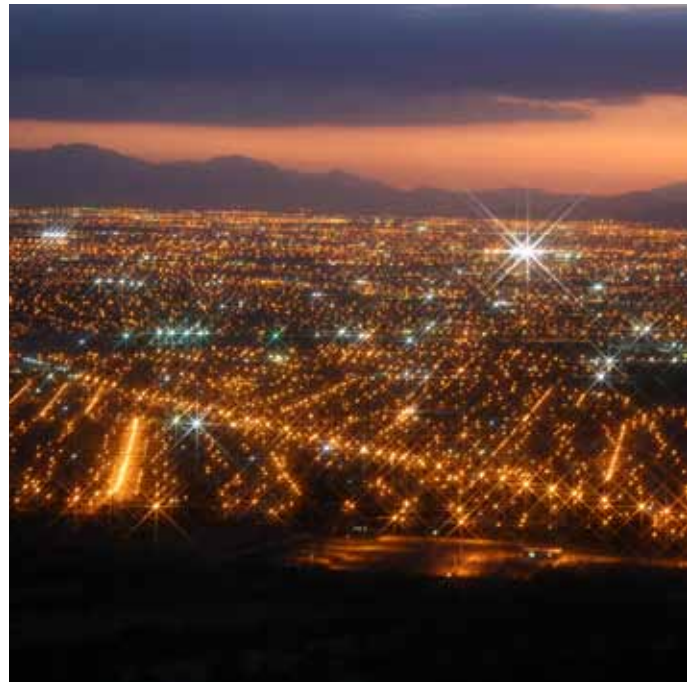
Esas directrices se integran al Código Ético y al Plan de Tolerancia Cero a la Corrupción aprobados por el Grupo Controlador.

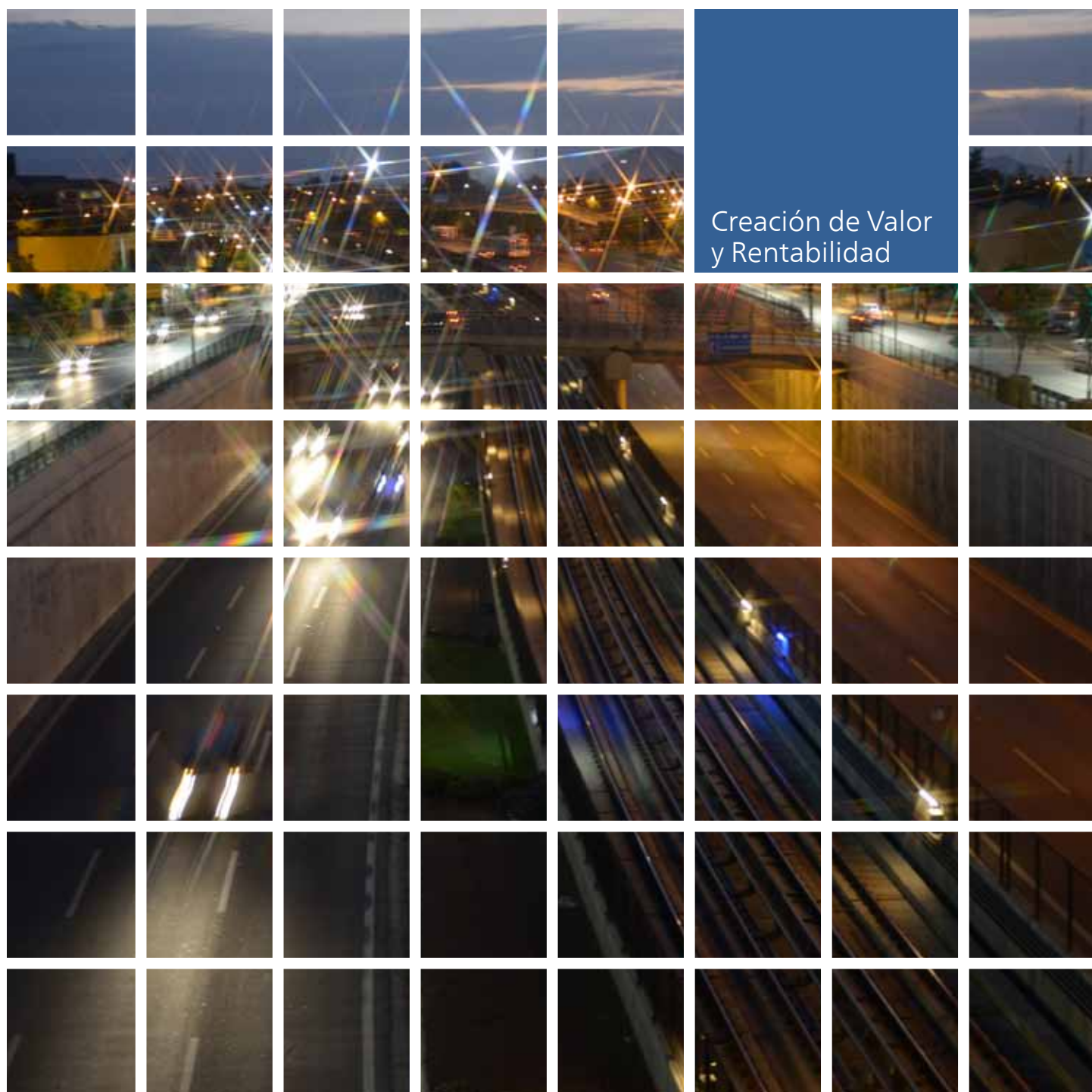
Modelo de Prevención de Riesgos Penales

[SO2] El Modelo de Prevención de Riesgos Penales de Chilectra es un sistema de control para prevenir lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y cohecho a funcionarios públicos en Chile o el extranjero.

Este modelo responde a la Ley N°20.393 aunque también se basa en las Directrices 231 para regir el comportamiento de los trabajadores, colaboradores y terceros en todas las empresas del Grupo.

Chilectra, como parte del Grupo Enersis, recibió una certificación voluntaria según esta ley, vigente entre el 1 de diciembre de 2013 y el 31 de mayo de 2015. Ésta ha servido como una herramienta de evaluación interna al modelo, a modo de seguimiento.





Enfoque de Gestión

[DMA EC] Alcanzar resultados sostenibles y lograr eficiencia en los procesos, le permite a Chilectra cumplir con su misión de crear valor, responder a las expectativas de sus accionistas y ser la empresa líder en el mercado de distribución de energía eléctrica en el país.

En este contexto, resulta clave una planificación adecuada y un control de la gestión, que permita enfrentar de manera óptima el actual escenario económico, ofrecer productos y servicios que agreguen valor y satisfacer las necesidades de los clientes con estándares superiores de calidad, cumpliendo así con la visión de ser la mejor empresa de servicios en Chile.

Temas Destacados

- Cumplimiento del Mapa Estratégico Corporativo (MEC).
- Inversiones para satisfacer la demanda de energía.
- Buenos resultados en la gestión de pérdidas de energía.

Mapa Estratégico Corporativo 2012-2016

Chilectra establece que el cumplimiento de su visión y misión corporativas depende del fortalecimiento de los cuatro pilares representados por el crecimiento, el Vínculo Emocional con el Cliente (VEC), la excelencia operativa y las personas que trabajan en la compañía, las cuales sustentan el logro de los objetivos estratégicos asociados a cada uno de estos pilares.

El Mapa Estratégico Corporativo (MEC), permite visualizar y dar seguimiento a la planificación estratégica de la compañía, basada en los pilares mencionados:

Mapa Estratégico Corporativo 2012-2016



El cumplimiento del 112,6% del MEC al cierre del 2014 demuestra la exitosa gestión de la compañía en cada uno de los pilares que sustentan la estrategia. La información relevante sobre el desempeño económico de la compañía a partir de estos lineamientos se reporta en el presente capítulo.



Nuevos Desarrollos para el Crecimiento

Durante el ejercicio reportado, gran parte de los negocios para los distintos segmentos de clientes, se enfocaron en la búsqueda e incorporación de soluciones con valor agregado con el objetivo de:

- Generar ingresos a través de las ventas de servicios.
- Diversificar las alternativas de servicios y soluciones.
- Posicionar a Chilectra como una compañía líder en eficiencia energética.

Dentro de las soluciones que se implementaron durante 2014, destacan la tienda virtual de Chilectra, la marca propia para equipos de calefacción, el kit fotovoltaico para la autogeneración de energía, el modelo de financiamiento Esco Pyme para ahorro en el consumo de energía, el apoyo para la masificación de la movilidad eléctrica como la instalación de cargadores eléctricos y el modelo renting de equipos, entre otros.

Necesidades de Inversión

[DMA EC] **[EU6]** Dado el permanente incremento en la demanda de energía eléctrica, la compañía enfrenta el reto de construir anualmente más de dos mil obras en redes de distribución en alta, media y baja tensión. Estos trabajos contemplan la construcción de nuevas instalaciones y también la adecuación de las existentes. Asimismo, en el afán de mejorar continuamente la calidad del servicio entregado, parte de ellas consideran la incorporación de nuevas tecnologías. Las necesidades de nuevas obras son permanentemente supervisadas por el Plan Quinquenal de Inversiones de Chilectra.

Antes de llevar a cabo estos trabajos la compañía aplica modelos de simulación, los que recrean la red y sus elementos en distintos escenarios de operación, permitiendo definir los puntos vulnerables y cuál es la solución más eficiente. De este modo, se priorizan las inversiones en el corto, mediano y largo plazo.

Los modelos de simulación ayudan a cumplir con tres importantes funciones:

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



Inversiones

Los gastos en proyectos ascendieron a \$66,2 mil millones en el período, cifra que se destinó mayoritariamente a satisfacer el crecimiento de la demanda de energía, a fortalecer la calidad del servicio, la seguridad y sistemas de información producto del crecimiento demográfico y de nuevos clientes, a mejorar las conexiones e incrementar la capacidad y reforzar las instalaciones de Chilectra (en baja, media y alta tensión).

Inversiones más relevantes de 2014:

- Puesta en servicio de 75 MVA adicionales a la capacidad de transformación, especialmente en la subestación Lo Valledor (110/12 kV), Santa Elena (110/12 kV) y Altamirano (110/12 kV), cada una con una ampliación de 25 MVA.
- Realización de trabajos para incrementar la inyección de potencia reactiva en la subestación Ochagavía por 80 MVAR.
- Avance en el aumento de la capacidad de interconexión 220/110 kV en subestación Chena en 400 MVA.
- Desarrollo de las obras de construcción de la nueva subestación Chicureo, 220/23 kV, cuya puesta en servicio tendrá lugar durante el primer semestre de 2015. (200 MVA capacidad de diseño), consistente en la instalación de un transformador inicial de 25 MVA, de manera de reforzar la capacidad eléctrica de la zona norte del Gran Santiago.
- Desarrollo de la construcción de la línea 220 kV Tap Chicureo (red alta tensión).
- Término de la readecuación de 21 bancos de condensadores de media tensión en subestación de poder para reforzar la seguridad de las instalaciones y prolongar la vida útil de estos equipos.
- Construcción de dos nuevos alimentadores en redes de media tensión: Maulén (12 kV) en la subestación Chacabuco y Haydn (12 kV) en la subestación San Joaquín.
- Construcción de alimentadores para el suministro de grandes clientes: Titanium (12 kV) en la subestación Vitacura y Vista Alegre (12 kV) en la subestación Bicentenario.
- Avance en la construcción de seis alimentadores que se pondrán en servicio durante 2015.

A su vez, se incorporaron 86 nuevos equipos telecontrolados, sumando así 599 equipos de esta naturaleza, operados desde el Centro de Control de Operación del Sistema. Además se definió y puso en marcha un Plan Acelerado de Automatización de la red de media tensión, mediante el que se incorporarán nuevos equipos durante un periodo de cinco años, telecontrolados desde dicho centro. Esto implicará duplicar el volumen normal de equipos telecontrolados instalados anualmente en el sistema. En este contexto, durante el primer trimestre del año comenzó a funcionar el proyecto Automatización Smartcity Santiago ([ver capítulo Innovación y eficiencia energética/Smartcity Santiago](#)) y el proyecto de Autoreconfiguración de la red de media tensión en Lampa y Colina.





Demanda Proyectada

[EU10] Uno de los grandes desafíos de las empresas del sector eléctrico es responder a la creciente demanda de energía con excelencia operacional y mediante un suministro seguro y continuo. Por ello, Chilectra elaboró una proyección a mediano plazo, para establecer la relación entre la capacidad planificada y la demanda anual esperada.

Capacidad planificada versus demanda proyectada a largo plazo	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Demanda Chilectra (MW)	2.937	2.917	3.038	3.164	3.289	3.420
Capacidad SSEE interconexión (MVA)	2.400	2.800	2.800	2.800	2.800	3.200
Capacidad SSEE de bajada AT/MT (MVA)	5.243	5.315	5.545	5.775	5.958	6.246
Capacidad alimentadores (MVA)	3.933	4.150	4.286	4.434	4.589	4.744

Mejora Continua

Junto con sus planes de mantención y de crecimiento vegetativo de la red, Chilectra lleva adelante varias iniciativas que tienen por norte mejorar la continuidad de suministro de aquellos sectores que, en base a análisis de reiteración, criticidad e impacto, entre otros, requieran sumar planes de inversión especiales.

Proyectos para Alimentadores Críticos

Para robustecer el desempeño de los alimentadores que registran los peores indicadores de calidad, se realizaron las siguientes iniciativas:

- Proyectos de inversión en alimentadores aéreos críticos.
- Instalación de equipos de operación y protección en alimentadores subterráneos críticos.
- Instalación y reemplazo de equipos en transformadores de distribución subterráneos.
- Instalación de 171 indicadores de falla aéreos en alimentadores para decrecer la indisponibilidad.

Plan Integral de Calidad en Alta Tensión

La iniciativa se aplica a las líneas de transmisión y a las subestaciones de poder AT, la cual se estructura en base a las siguientes líneas de acción:

Plan de Mantenimiento Integrado (PMI) AT

Corresponde al mantenimiento regular (anual) de las instalaciones de líneas de alta tensión, subestaciones de interconexión y de poder, de acuerdo a los criterios de periodicidad y alcance que la compañía ha definido según el tipo de instalación.

Plan Especial de Mantenimiento AT

Considera la ejecución de una serie de actividades de mantenimiento, sobre todo en aquellas instalaciones de mayor riesgo, definidas en función del plan de obras anual, y según las condiciones operativas internas y externas.

Plan Integral de Calidad Baja Tensión

Fue concebido para reducir la cantidad de transformadores de distribución tradicionales que presentan más de tres interrupciones en un año. Ello, con el fin de bajar la tasa de fallas producida en cajas de distribución y empalmes. También busca disminuir el riesgo de falla por cables de telecomunicaciones a baja altura y el impacto de fallas por postes chocados.

Plan de Normalización de Empalmes y Proyecto No

Más Tapones El proyecto normalizó 8.558 empalmes en comunas como Renca, Pudahuel, Cerro Navia, Recoleta, Cerrillos y Quilicura. Para detectar estas falencias se realizaron inspecciones del estado de la red, abarcando desde la caja de distribución hasta la de empalme.



Instalación de señalética y barreras

Durante el año se pusieron 120 barreras y 1.500 señaléticas, principalmente en zonas con alta tasa de falla.

Plan Integral de Calidad Media Tensión

Considera el desarrollo de proyectos ejecutados anualmente de manera adicional a las labores y tareas habituales en la gestión operativa y de mantenimiento de redes. También se concentra en aquellos alimentadores que presentan indicadores de continuidad más elevados que la media, o que durante el año hayan presentado eventos e incidencias con reiteradas interrupciones, causando además efectos mediáticos en la opinión pública.

Así, esta iniciativa contempla planificar, coordinar y gestionar los recursos:

- Desde la perspectiva de los trabajos programados.
- Por crecimiento de la red y necesidades de clientes.
- Gestionar aquellas fallas que puedan provocar perturbaciones o interrupciones en usuarios y clientes finales.

Desconexiones Programadas

Se trata de un componente que influye de manera importante en los indicadores de calidad, tanto por frecuencia como por duración. Para su reducción, se implementaron una serie de acciones, entre las que se destacan:

- Reducción de tiempo e impacto en las desconexiones programadas.
- Mejoras en sistemas técnicos (Scada-GCore-Evolutivos SDA).
- Estandarización de los tiempos medios de descargas programadas.

Planes Especiales

Durante el segundo semestre de 2014 se llevaron a cabo cuatro planes en baja tensión para mejorar la red y satisfacer el período de alta demanda.

- ISLA: refuerzo preventivo de 1.660 transformadores en la Región Metropolitana.
- I-Max: mediciones de variables eléctricas de estos 1.660 transformadores en horario punta para detectar eventuales anomalías. Asociado a éstas, se realizaron medidas correctivas en 634 transformadores.
- Plan DAE: conversión de zonas DAE monofásicas a zonas de corriente DAC o trifásica. En el período reportado, se retiraron 400 transformadores monofásicos y de red concéntrica.
- Plan Vecinal: retiro de 110 transformadores DAE en 45 sectores, además de realizar otras actividades como podas, equilibrios de carga, apriete de conexiones, relevamiento de terreno para cambiar DAE por DAC, entre otras.





Disciplina de Mercado

Gestión de Cartera

Permite coordinar y controlar las deudas para disminuir el nivel de morosidad de los clientes. mediante cortes de suministro y gestiones administrativas de cobranza prejudicial y judicial. Otras labores del área apuntan a lograr mayores ingresos financieros.

Durante el período reportado se realizaron las siguientes acciones para recuperar deuda:

- 494.614 eventos efectivos por corte y reposición, de los cuales 268.193 correspondieron a cortes por una deuda cuyo monto total sumaba \$20.960 millones. Del total de reposiciones, un 92% se realizaron en menos de cinco horas desde el pago del cliente.
- Gestión de 237.152 clientes prejudiciales con una deuda de \$37.684 millones. Se logró recuperar el 20,5% de los clientes y un 16,62% de la deuda.
- Durante todo 2014, se gestionaron 3.429 clientes con una deuda total de \$ 6.936 millones, de los que se recuperaron 535 clientes con una deuda de \$1.702 millones.

El programa de relaciones comunitarias Chilectra en tu Barrio cuenta con una iniciativa especial, la que considera la asignación de facilidades de pago a familias que registran deudas y enfrentan situaciones de vulnerabilidad social. De este modo, se disminuyen los niveles de morosidad y se promueve el buen comportamiento de pago de los clientes beneficiados. Así, durante el ejercicio se logró que 451 clientes realizaran convenios especiales de pago, con una deuda recuperada de \$268.731.534.

Control de Pérdidas de Energía

[EU12] El indicador de pérdidas de energía de los últimos años se ubica en niveles muy bajos ([ver capítulo Eficiencia Energética. Educación y difusión en EE/Seguimiento al Sello EE](#)), por lo que las metas fijadas en esta materia son cada vez más desafiantes.

El Plan de Pérdidas de Energía tiene como base velar por la seguridad de las personas en cada una de las operaciones y fiscalizar en terreno todas las actividades asociadas a este ámbito. En 2014, se realizaron más de 210 mil inspecciones a clientes, lo que significó la ejecución de más de quince mil normalizaciones de empalmes.

Al cierre de diciembre, el indicador TAM de pérdidas de energía fue de 5,32%. Estos buenos resultados han ubicado a Chilectra en una posición de liderazgo a nivel latinoamericano.

Desempeño Financiero [DMA EC]

En 2014, Chilectra obtuvo \$1.127.892 millones por ingresos de explotación, equivalentes a un incremento del 15,68% respecto del año anterior. La utilidad del ejercicio se tradujo en \$150.723 millones, un 33,35% menos respecto de 2013, principalmente por un menor aporte de resultados de filiales extranjeras

Las ventas de energía se incrementaron en un 3,63% respecto al periodo anterior, con 15.702 GWh comercializados.

Negocios Relacionados de Chilectra

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

Línea Grandes Clientes: comercialización de proyectos de climatización, gestión energética y proyectos de instalación de redes de distribución. También incluye la implementación de sistemas de televigilancia para distintas comunas de la Región Metropolitana y la participación en licitaciones para construcción y mantenimiento de redes de alumbrado público.



Iniciativas Destacadas

Seguros y Asistencias

Durante 2014 los esfuerzos estuvieron centrados en aumentar la cartera de seguros y asistencias en el mercado residencial, por lo que se firmó un contrato con la corredora de seguros y asistencias Procapital. Gracias a este acuerdo, en el segundo semestre la venta de dichos productos subió más de un 300%. Al cierre del año, el stock aumentó un 18% en relación al término del primer semestre de 2014.

En lo ofertado, la asistencia eléctrica siguió liderando las preferencias, sumándose en 2014 el servicio de orientación médica por accidente y convenio en farmacias.



Tarjeta Mastercard Chilectra

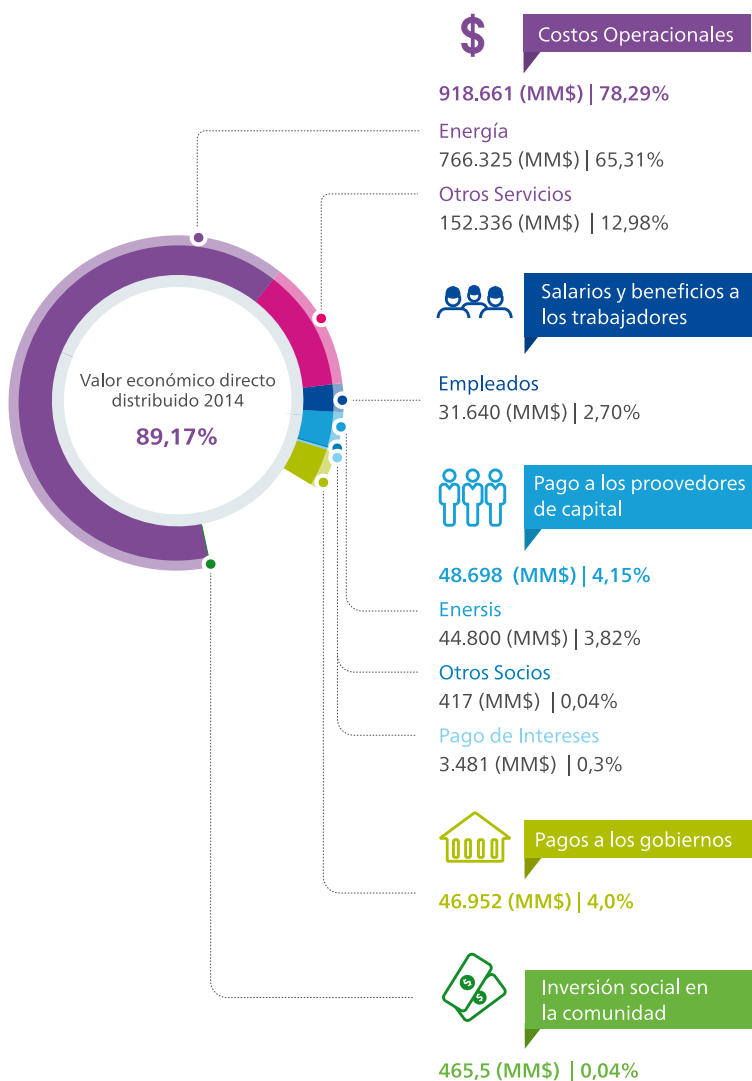
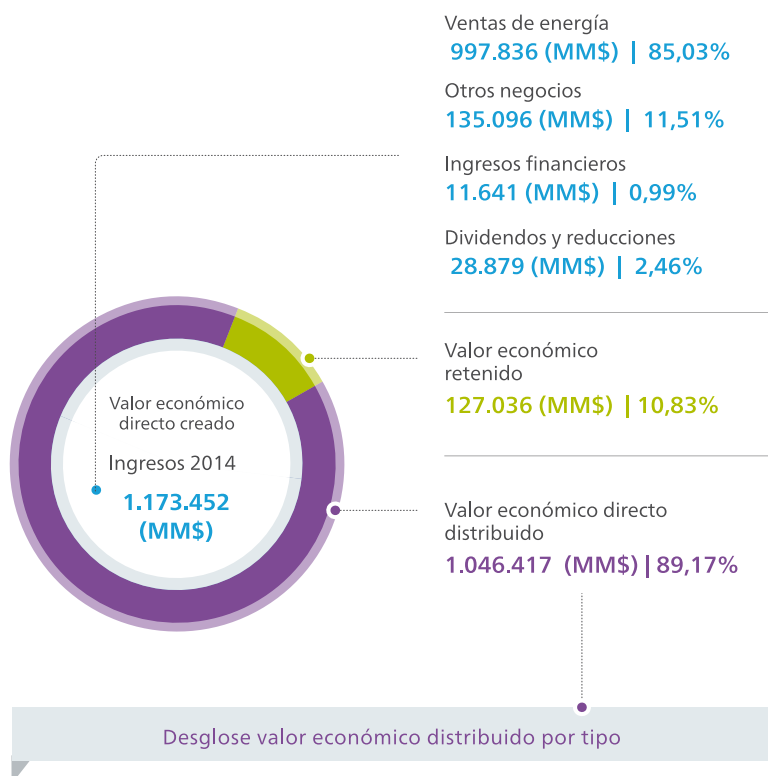
Durante el ejercicio se potenció el uso de la tarjeta Mastercard Chilectra vinculándola con el negocio de climatización, lo que permitió concretar importantes captaciones en nuevos segmentos de clientes. Además se logró un mayor conocimiento de los usuarios respecto de la acumulación de pesos Chilectra (que permiten descontar dinero de la cuenta de energía) debido a que se difundió con más énfasis su uso.

Creación de Valor en los Grupos de Interés [EC1] [2.8]

La siguiente tabla desglosa el valor agregado generado y cómo se divide entre las diversas instancias nombradas.

Valor económico generado y distribuido	2012		2013		2014	
	\$ Millones	%	\$ Millones	%	\$ Millones	%
Valor económico directo creado	1.022.438	100%	1.105.765	100%	1.173.452	100%
Ingresos	1.022.438	100%	1.105.765	100%	1.173.452	100%
Ventas de energía	914.606	89,5%	842.754	76%	997.836	85,03%
Otros negocios	70.132	6,9%	136.475	12%	135.096	11,51%
Ingresos financieros	10.291	1,0%	8.218	0,74%	11.641	1%
Dividendos y reducciones	27.408	2,7%	118.318	10,70%	28.879	2,46%
Valor económico directo distribuido	974.602	95,3%	893.438	80,80%	1.046.417	89,17%
Costos operacionales	792.212	77,5%	773.545	69,96%	918.661	78,29%
Energía	642.760	62,9%	628.376	56,83%	766.325	65,31%
Otros servicios	149.452	14,6%	145.169	13,13%	152.336	13%
Salarios y beneficios a los trabajadores	28.098	2,7%	30.388	2,75%	31.640	2,7%
Empleados	28.098	2,7%	30.388	2,75%	31.640	2,7%
Pagos a los proveedores de capital	127.712	12,5%	59.561	5,39	48.698	4,15%
Enersis	124.290	12,2%	51.306	4,64%	44.800	3,82%
Otros socios	1.141	0,1%	478	0,04%	417	0,04%
Pagos de intereses	2.281	0,2%	7.778	0,70%	3.481	0,3%
Pagos a los gobiernos	24.793	2,4%	29.465	2,66%	46.952	4,0%
Inversión social en la comunidad	1.786	0,2%	479	0,04%	465,5	0,04%
Valor económico retenido	47.836	4,7%	212.327	19,20%	126.570	10,83%

Creación de Valor en los Grupos de Interés



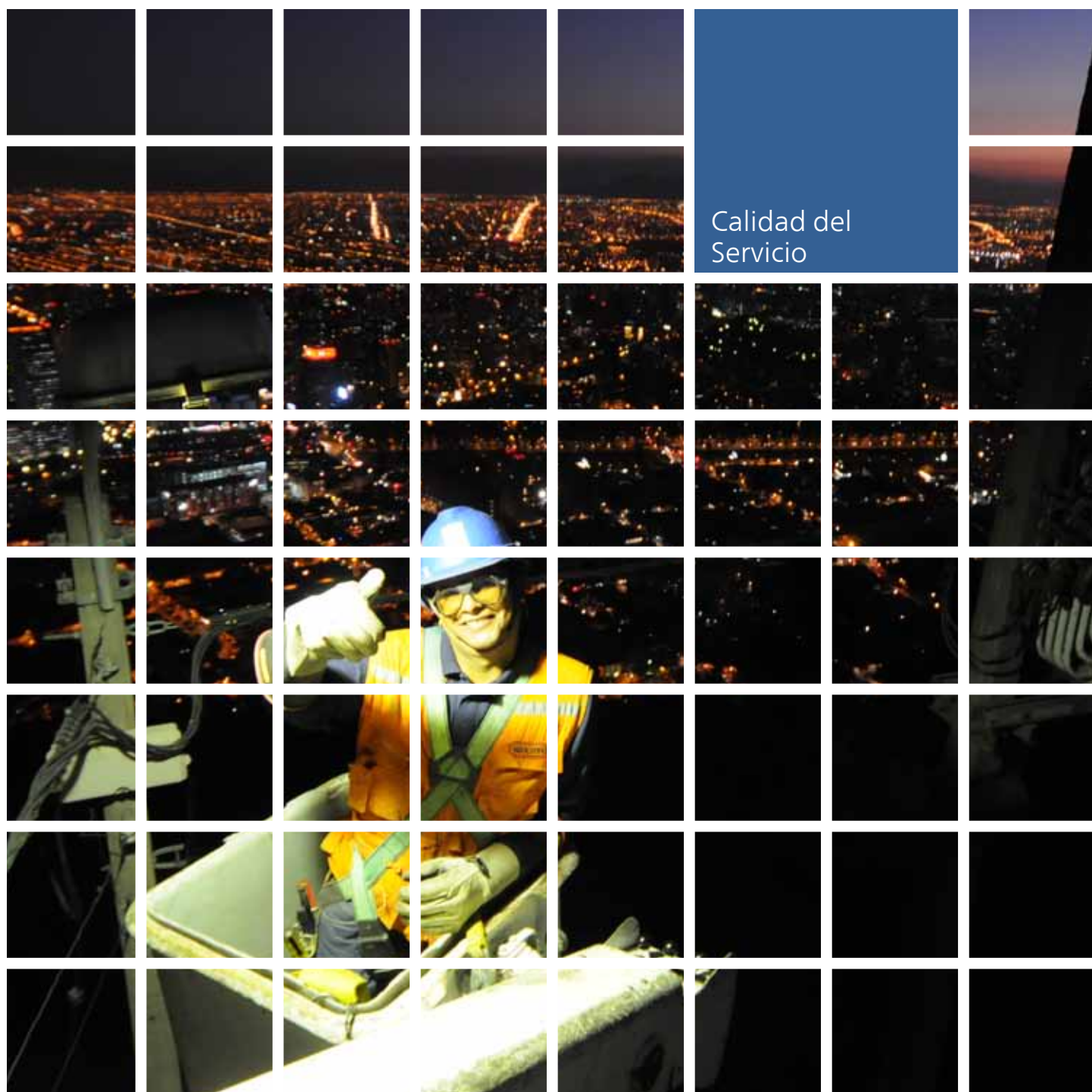
Interpretación de Resultados

Ingresos por ventas de energía	Los ingresos por ventas de energía del ejercicio 2014 ascendieron a \$997.836 millones, aumentando en 18,4% con respecto al año anterior. Este incremento está relacionado con la mayor venta de energía y mayor costo unitario del precio de compra.
Dividendos y reducciones	Los dividendos recibidos de filiales y las reducciones disminuyeron en un 75,6% en relación al ejercicio 2013 y representaron el 2,46% del valor económico directo creado, llegando a a \$28.879 millones.
Distribución del valor agregado	El valor agregado generado se distribuye entre los diferentes grupos de interés, siendo los más representativos para 2014 los trabajadores, proveedores, propietarios y Gobierno.
Empleados	En el período, los gastos totales por este concepto ascendieron a \$31.640 millones (2,7% del valor económico directo creado), cifra que representa un alza del 4,1% con respecto al año anterior. Los gastos en empleados consideran sueldos y salarios, beneficios de corto plazo, gasto por obligación por beneficios post empleo y servicio seguridad social, entre otros.
Pago a proveedores	Este ítem representa el 78,29% del valor directo distribuido de Chilectra y considera los costos de la energía, así como el pago por otros servicios a empresas colaboradoras. Experimentó un incremento de 18,8% en relación al año anterior. Los principales servicios que prestan las empresas colaboradoras están 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 el punto de vista de sus funciones, los proveedores de la compañía se clasifican en: <u>Proveedores de energía:</u> las compras físicas de energía en 2014 alcanzaron 16.584 GWh, lo que representa un crecimiento de 3,6% con respecto a las compras efectuadas en 2013. <u>Proveedores de servicios, materiales y equipos:</u> en 2014 se pagaron \$152.336 millones a las empresas proveedoras de Chilectra (incluido peajes), un 5,3% más que el ejercicio anterior.
Estado	El impuesto a la renta, sin considerar los impuestos diferidos, consideró un total de \$45.798 millones. Por otra parte, por concepto de otros tributos y tasas diferidas, se cancelaron \$1.153 millones.
Propietarios	Durante 2014, el ejercicio de la compañía devengó \$44.800 millones en dividendos a Enersis y \$417 millones a otros socios, lo que representa el 3,8% y 0,01% del valor distribuido, respectivamente.
Comunidad	Los aportes para las comunidades vecinas a las operaciones de la empresa alcanzaron \$ 465,5 millones en 2014.
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. En el año reportado fue de \$127.036 millones, correspondiendo al 10,83% 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 \$3.481 millones.

Impacto Económico Directo e Indirecto

[DMA EC] [EC9] No es posible concebir la vida moderna sin un servicio de energía eléctrica constante y de calidad. Sólo a través de éste, los clientes pueden acceder a aquellos productos y tecnologías que le brindarán un mejor estándar de vida, impulsando el desarrollo socioeconómico del país. Es así como durante el año reportado, Chilectra realizó numerosas inversiones, revisó oportunidades de mejora y se esforzó por optimizar su servicio de distribución de energía para responder satisfactoriamente a estas necesidades.





Enfoque de Gestión Temas Destacados

[DMA PR] Los cuatro pilares definidos por la estrategia corporativa de Chilectra comprometen a la compañía a brindar un servicio de excelencia, mantener estándares de alta calidad y mejorar de manera continua todos los procesos internos.

Para lograr estos objetivos, crea y mantiene un vínculo con sus clientes caracterizado por la calidad, seguridad y confiabilidad del servicio; incrementa de los niveles de satisfacción; y adopta estándares de estándares de excelencia en atención y comunicación, y el desarrollo de nuevos servicios con valor agregado.

Así, Chilectra construye una oferta basada en la modernidad y cercanía. Además, impulsa la calidad de vida de los clientes de la compañía, ya que gracias a los lineamientos enunciados, entrega un servicio eléctrico que permite al consumidor acceder a los adelantos tecnológicos y obtener un mejor estándar en comodidad, confort y seguridad.

- Implementación del plan Chilectra Contigo.
- Mejoras en canales de atención en oficinas comerciales y de contacto no presencial.
- Seguimiento y reforzamiento al Programa Experiencia Chilectra para contratistas.
- Realización del Comité de Calidad y Clientes.

Los Clientes de Chilectra

Chilectra cuenta con clientes Residenciales o Masivos, y Grandes Clientes. Los Grandes Clientes se dividen de acuerdo a sus necesidades, hábitos de consumo y su potencia conectada en Inmobiliarias, Clientes empresa, Municipalidades e Infraestructura. Para mayor información sobre cifras asociadas a estos segmentos ver [Perfil, página 39](#).

En cada uno de estos segmentos, la compañía ha implementado diversas estrategias de comunicación y atención, además de mecanismos que permiten monitorear permanente la satisfacción de los clientes.

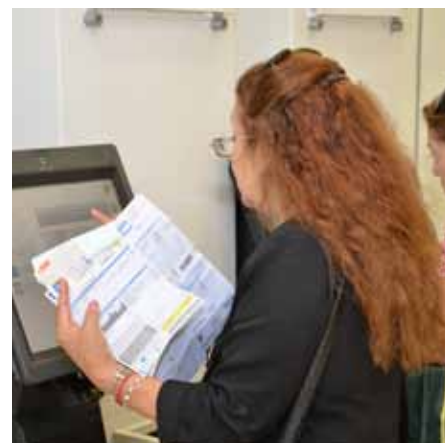
Grandes Clientes

Canales de Atención

[DMA PR] Los Grandes Clientes de Chilectra son aquellos que tienen una potencia conectada mayor a 500 kW y que cuentan con procesos productivos continuos. La compañía ha dispuesto una atención personalizada para ellos, con ejecutivos que reciben y canalizan sus requerimientos y/o consultas. También pueden hacer uso de un Call Center disponible las 24 horas del día. Y para atender fallas relacionadas al servicio de distribución eléctrica, ocurridas al interior de sus instalaciones, cuentan con el servicio Emergencia 24 Horas.

De manera complementaria, Chilectra realiza acciones de relacionamiento permanente para fidelizar y estrechar lazos con este segmento, así como conocer sus inquietudes y requerimientos de manera más cercana y directa.

Bajo este contexto, durante 2014 se realizaron diversos eventos de relacionamientos con Grandes Clientes, tales como invitaciones a espectáculos culturales, charlas y visitas a Smartcity Santiago.



Nuevo Canal de Comunicación con Grandes Clientes

Con el fin de relacionarse de manera on-line con los Grandes Clientes, en 2014 la compañía creó un sitio especial que se encuentra alojado en la página web de Chilectra. A través de él se entrega información sobre beneficios, ofertas especiales, invitaciones a eventos y noticias relevantes del sector eléctrico, y ofrece la posibilidad de identificar al ejecutivo de negocios asignado a la cuenta.

El objetivo es entregar información sobre beneficios, ofertas especiales, invitaciones a eventos y noticias relevantes del sector eléctrico, además de tener la posibilidad de identificar al ejecutivo de negocios asignado a la cuenta.

Satisfacción

[PR5] La empresa monitorea periódicamente el nivel de satisfacción de los clientes con la compañía y su servicio. En 2014 se registraron crecimientos en algunos de estos aspectos, reflejando así las gestiones y esfuerzos realizados. Los estudios efectuados en los segmentos de Grandes Clientes arrojaron los siguientes resultados:

Nivel de satisfacción Empresas Inmobiliarias		
2012	2013	2014
69,2%	71,8%	74,3%

Nivel de satisfacción Empresas		
2012	2013	2014
74,7%	84,5%	80,2%

Nivel de satisfacción Municipalidades		
2012	2013	2014
70,1%	82,8%	75,8%

Iniciativas Destacadas con Grandes Clientes **[EC8]**

Full Electric

Se basa en el uso de electricidad en aquellos departamentos que usan equipamientos eficientes y de alta tecnología impulsados por esta fuente energética. Brinda importantes ahorros, elimina la contaminación intradomiciliaria, aumenta la eficiencia energética y concentra todos los servicios básicos del hogar en una sola cuenta de energía. En 2014, un 53% de los departamentos nuevos construidos en Santiago estaban dotados de este sistema.

Proyectos de Alumbrado Público y Municipal

En el período reportado, Chilectra se adjudicó cinco contratos de mantención del alumbrado público municipal en las comunas de Cerrillos, Lo Barnechea y Lo Espejo. Cabe destacar que las licitaciones de construcción de alumbrado público comenzaron a definir la instalación y provisión de luminarias LED como estándar base.

Luminarias LED Telegestionables

Proyecto piloto realizado en conjunto con la Agencia Nacional de Eficiencia Energética para implementar un show-room en terreno. Ello se logra instalando diferentes modelos y marcas de luminarias LED en circuitos de alumbrado público en varias comunas de la zona de concesión. La primera de ellas se llevó a cabo en La Reina para estudiar los ahorros de consumo y evaluar el funcionamiento y beneficios del sistema de tele gestión del alumbrado.

Sistemas de Cámaras de Televigilancia

Durante 2014, Chilectra continuó con el desarrollo de productos y servicios complementarios para sus clientes municipales. De esta manera se adjudicó siete sistemas de televigilancia en comunas dentro y fuera de su zona de concesión.

Instalación de Microceldas en Postación Chilectra

Instalación de pequeñas antenas (microceldas) para servicios de comunicación 3G y 4G en postes de Chilectra para mejorar la cobertura de estos servicios, ayudando a la descontaminación de ondas radioeléctricas en la zona de concesión. Al cierre del ejercicio, la compañía había instalado 50 microceldas.

Para mayor detalle de iniciativas destacadas para Grandes Clientes [ver la páginas 96-100 del capítulo Innovación y Eficiencia Energética](#).

Recambio de Luminarias en Coronel

En marzo de 2014 Chilectra se adjudicó la licitación denominada "Reposición de luminarias en diversos sectores de Coronel", servicio que contempló el suministro e instalación de iluminación LED en doce sectores de la comuna. En total, se instalaron 7.132 luminarias LED. Al respecto, es importante señalar que se trata de la primera iniciativa de alumbrado público de la compañía ejecutado fuera de su zona de concesión, lo que abre la posibilidad de participar en otras licitaciones similares a nivel país.



Cientes Residenciales

Satisfacción

Para subir los niveles de satisfacción, durante 2014 Chilectra se focalizó en potenciar las alternativas de contacto de los clientes con la compañía a través de sus canales de atención. Para ello, se desarrollaron mejoras en el sistema de autoatención a través de la incorporación de nuevas funcionalidades en los sistemas de autoconsultas y de la ampliación del plan de visitas de la oficina móvil a lugares de alta afluencia de público, incorporando además herramientas tecnológicas de gestión.

Para monitorear y mejorar este indicador, Chilectra mide y analiza la satisfacción de los clientes durante todo el año, registrando su opinión respecto de la gestión de la compañía y tomando las acciones correspondientes.

[PR5] Al cierre del año, la satisfacción de Clientes Residenciales con la compañía se situó en un 76%.

Comunicación y Vinculación

Durante la última década, Chilectra ha incrementado sistemáticamente el seguimiento y estudio de los distintos perfiles y estilos de comportamiento de sus Clientes Residenciales. A partir de los resultados de diversas investigaciones, la compañía ha ido robusteciendo sus sistemas de comunicación y vinculación con ellos, además de introducir nuevos canales de contacto para responder a la masificación de los medios digitales y las redes sociales, además de enfrentar las mayores exigencia de los usuarios frente a las empresas, especialmente aquellas pertenecientes al rubro de los servicios básicos.

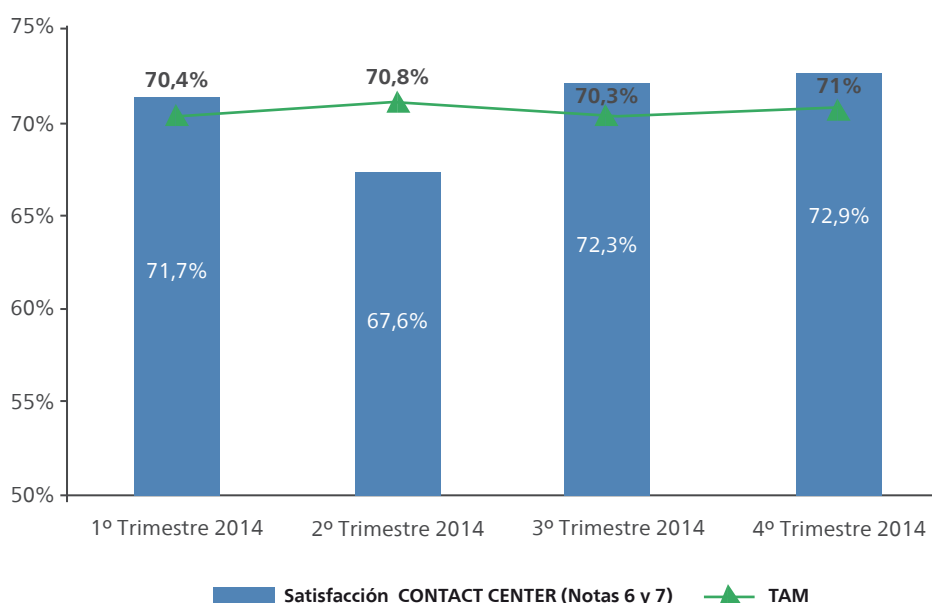
Vínculo Emocional con el Cliente (VEC)

Con la meta de reforzar uno de los pilares estratégicos de Chilectra -el Vínculo Emocional con el Cliente (VEC)-, periódicamente se realizan campañas internas y externas para generar un mayor acercamiento entre la empresa y sus clientes y establecer contactos cotidianos positivos. Así, durante el ejercicio reportado, se concretaron iniciativas para hacer visible la lectura de los medidores mediante la entrega de un volante donde se indica día, hora y nivel del medidor, además de comunicar claramente las gestiones de corte y reposición, entre otras medidas.

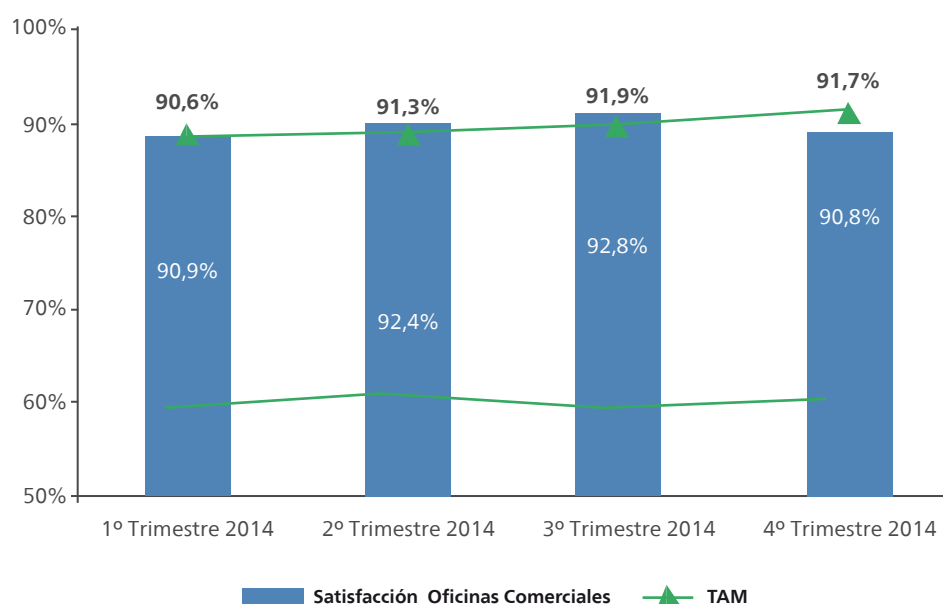
También se desarrolló la campaña Celebremos los 93 años Junto a Chilectra, la que permitió conocer mejor a los clientes y premiar a los con mejor comportamiento de pago.

En el ámbito de canales de atención, se realizaron capacitaciones en herramientas relacionales y contenidos comerciales y técnicos, orientadas a mejorar las habilidades de los ejecutivos para resolver los requerimientos de los clientes y mejorar su satisfacción con la experiencia de atención.

Satisfacción con el servicio del Contact Center 2014



Satisfacción con el servicio de las Oficinas Comerciales 2014



Te queremos informado



EFICIENCIA ENERGÉTICA



Te Queremos Informado

Se trata de una iniciativa transversal y permanente que contempló gestiones específicas en aquellas zonas de concesión con menores tasas de satisfacción. Incluyó un plan de comunicaciones que abarcó radio, boleta de servicios, canales digitales, prensa, vía pública y oficinas comerciales, con el objetivo de informar sobre los deberes y derechos, prevención de riesgos eléctricos y el uso eficiente de la energía. A ello se sumaron menciones en los matinales de televisión.

Otras Iniciativas

Bajo el marco del mismo programa se reforzaron aspectos como:

- Educación del cliente para saber qué hacer cuando no hay energía eléctrica.
- Fomento de la comprensión de la boleta de servicios.
- Mejoramiento página web y app.

Medios Masivos de Comunicación y Redes Sociales

Web

Durante 2014 el sitio web www.chilectra.cl aumentó un 60% sus visitas respecto del año anterior y realizó una serie de modificaciones tales como simplificar el ingreso de lectura, implementar el formulario inteligente y eliminar las funciones obsoletas. También se llevaron a cabo mejoras técnicas de formato y capacidad, orientadas a mejorar la atención y experiencia del usuario.

App Chilectra

A lo largo del período reportado se implementaron nuevas funciones para la app Chilectra presentada en 2013. Destacan las consultas de desconexiones programadas, un nuevo diseño de la interfaz y para el proceso de registro y recordación de contraseña. A la fecha, cuenta con cerca de nueve mil usuarios activos (para teléfonos Android e iOS).



Twitter

La cuenta de atención de emergencias eléctricas @AlertaChilectra se fortaleció como un canal de gran importancia durante 2014, finalizando el año con más de 100 mil seguidores y posicionándose como una de las principales cuentas masivas de atención al cliente.



Facebook

Continuando la estrategia de atención en medios digitales, en agosto comenzó a operar la cuenta www.facebook.com/ChilectraSA, con el fin de entregar consejos e información importante sobre eficiencia energética. Así, la presencia de la empresa en las redes sociales se vio fortalecida. A través de este canal se realiza atención comercial y de emergencia (24/7). También se incluyeron preguntas frecuentes y una lista y geolocalización de las oficinas comerciales, además de la entrega de información acerca de novedades de la compañía.

Al término del ejercicio se realizaron una serie de mejoras, como por ejemplo, simplificar los campos de los formularios de atención, facilitar la posibilidad de adjuntar imágenes y crear una versión diseñada especialmente para celulares.

Atención en Oficinas Comerciales y Contacto no Presencial

Para fortalecer el Vínculo Emocional con el Cliente (VEC), se debe mantener y mejorar la calidad de la atención de los usuarios de los productos y servicios de Chilectra. Así, la compañía se esfuerza por mejorar permanentemente el desempeño del personal de las oficinas comerciales, además de garantizar la calidad, seguridad y continuidad de la atención no presencial. Durante 2014 se licitó la gestión de las oficinas comerciales, incluyendo la administración de los locales, la atención comercial presencial y la recaudación de cuentas. El contrato fue adjudicado a las empresas Helpbank y Provider, las mismas que prestaban el servicio hasta entonces.

Adicionalmente se implementaron varias mejoras:

Estandarización de oficinas comerciales

Se continuó ejecutando el proyecto de mantenimiento y mejora de las oficinas comerciales de la compañía, reubicando equipos de auto atención y perfeccionando las zonas de atención comercial.

Impulso a la auto atención

También se trabajó para potenciar la auto atención en las oficinas comerciales e incrementar la satisfacción de clientes mediante la oferta, incorporando las funciones:

- Ingreso de lecturas de medidor.
- Visualización y consulta de saldo.
- Ingreso de solicitudes de prórrogas de corte.
- Optimización a la búsqueda del número de suministro.
- Sección con información de los canales de atención de clientes.

También se renovaron los dispositivos más antiguos para evitar un nivel de obsolescencia mayor a tres años, minimizar las indisponibilidades por fallas y soportar un tráfico de 3,5 millones de transacciones anuales.



Chilectra Contigo

El proyecto Chilectra Contigo se enmarca en el contexto del foco estratégico del Vínculo Emocional con el Cliente (VEC). La iniciativa fue presentada en julio de 2014 para difundir los canales de atención de la compañía, generar cercanía con los clientes y promover la imagen de marca mediante la presencia de la oficina móvil en lugares de alta afluencia de público, además de destacar y visibilizar atributos intangibles de la compañía tales como modernidad, tecnología y cercanía con los clientes.

A diciembre de 2014, el proyecto había visitado ferias libres, malls, centros cívicos y comerciales de distintas comunas de la zona de concesión de la compañía.



Implementación de ambiente simulado del sistema comercial

En octubre de 2014 se implementó una nueva herramienta que facilita la capacitación del personal que opera en los distintos canales de atención de clientes. Ésta consiste en una copia exacta del ambiente productivo del sistema comercial, de manera de complementar las capacitaciones teóricas por ambientes simulados y con casos reales de clientes, para así lograr un entrenamiento más efectivo de los trabajadores.

Nuevo Control Room: Sala de Monitoreo de Canales de Atención

Durante el ejercicio reportado se actualizó la sala de monitoreo que supervisa la operación de las oficinas comerciales, y que estaba en funcionamiento desde 2007. La versión 2014 fue dotada de tecnología de vanguardia, diseño moderno y optimización de espacios, contando con catorce pantallas LED, que muestran en línea indicadores de tiempo, gestión y el proceso de atención en estos canales. Este nuevo Control Room constituye el núcleo integrado de la gestión operativa de los canales de atención presenciales y remotos de la compañía.

Acreditación de competencias de ejecutivos

Con la finalidad de mejorar la calidad del servicio y los resultados esperados por parte de los ejecutivos de atención de Contact Center y Atención Presencial, en 2014 se realizó un proceso de acreditación y/o certificación de competencias. Éste consistió en un levantamiento, posterior análisis y evaluación de conocimientos, concluyendo con la acreditación de 70 ejecutivos de atención del Contact Center y atención presencial.

El objetivo de esta iniciativa apunta a resaltar el fuerte compromiso de la compañía para profesionalizar el oficio y reconocer la labor diaria de los trabajadores contratistas.

Contact Center

En julio se incorporaron nuevas líneas de telefonía para entrada y salida de llamadas al Contact Center. Ello, para contar con una mayor disponibilidad en períodos de alta demanda como el invierno, estación del año en la que aumenta considerablemente la demanda.

Experiencia Chilectra

La iniciativa fue creada para desarrollar, capacitar e implementar protocolos de atención estandarizados para todos los puntos de contacto con el cliente. La meta declarada es incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, junto con traspasar herramientas y técnicas para una gestión de calidad, construyendo una atención única para los clientes y que hace especial énfasis en la relación de largo plazo y el compromiso, así como la generación de lealtad y valoración de la marca.

En 2014, los esfuerzos se enfocaron específicamente en mejorar la calidad de atención del personal técnico en terreno, por lo que se realizaron una serie de capacitaciones a las empresas colaboradoras para generar un mayor compromiso con los valores de la compañía.

De este modo, se elaboró un programa de capacitación junto a Inacap, donde se abordaron temas comerciales y también del mercado eléctrico. Esta iniciativa se tradujo en una mejor atención a los clientes en terreno, reflejando en cada atención los cuatro pilares fundamentales de relacionamiento con clientes: acoger, agilizar, asesorar, asistir y cumplir con el objetivo de que los contratistas sean reconocidos y recordados por su calidad en la atención.

Cerca de 300 personas pertenecientes a distintos procesos comerciales participaron del programa en el año, lo que trajo como resultado una disminución de un 28% en los reclamos de atención en estos procesos.

Gestión de Reclamos

Recepción directa

Con el fin de entregar un mejor servicio a los clientes en este proceso, en julio del año reportado se firmó un nuevo contrato para implementar una herramienta tecnológica de gestión de correos electrónicos, la que permite administrar niveles de rendimiento, distribuir cargas operativas de trabajo y visualizar en tiempo real las respuestas.

Respecto a los reclamos recibidos, en 2014 el correo electrónico se transformó en el canal escrito de mayor masividad alcanzando 56.548 mensajes, 96% de los cuales se respondieron en un tiempo máximo de 48 horas. En relación a los reclamos ingresados a la compañía a través de carta, hubo una disminución del 5% con respecto al año anterior, alcanzando a diciembre de 2014 la cantidad de 10.293 reclamos. Asimismo, el tiempo promedio de respuesta se redujo de 11,6 días (2013) a 10,2 días (2014). Los reclamos más frecuentes del año estuvieron relacionados con:

- Temas de suministro originados por condiciones climáticas en invierno, que afectan las redes eléctricas: lluvia, viento y caída de ramas.
- Problemas en el reparto de la boleta por cambio de proveedor.

Para evitar el envío de eventuales solicitudes erróneas, y optimizar la calidad y tiempo de respuesta a los requerimientos, cabe mencionar que se reorganizó el proceso de emisión de órdenes de atención a las áreas técnicas de la empresa.

Recepción a través de instituciones públicas

Los reclamos recibidos por parte de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) ascendieron a 2.623 objeciones, un 70,2% más que el año pasado. Esto se explica por la difusión realizada por ese organismo respecto de sus plataformas de ingreso de reclamos.

La SEC incorporó además, durante el año, una nueva aplicación móvil, que habilitó un canal de ingreso en línea para reclamos por falta de suministro.

En relación a la gestión de reclamos del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), ingresó un 10,4% menos de objeciones (1.581) como respuesta a los esfuerzos de la empresa en mejorar sus procesos.

Comité de Calidad y Clientes

Está integrado por gerentes y subgerentes de la compañía, incluyendo al gerente técnico y gerente comercial, y fue creado para monitorear constantemente la evolución de los reclamos; realizar análisis y diagnósticos de los motivos que los originan para luego reunir a los responsables de cada proceso comercial y técnico y levantar planes de acción conjuntos tendientes a resolver contingencias; mejorar el proceso, entregar un servicio de calidad y disminuir los reclamos.



Excelencia Operativa: Calidad y Seguridad del Suministro ^[EU28] ^[EU29] ^[EN5]

Plan Integral de Calidad

La calidad del servicio es uno de los ejes centrales en la planificación estratégica de la compañía, para lo cual Chilectra ha desarrollado un programa enfocado en la Excelencia Operativa, a través del Plan Integral de Calidad, que reúne variados proyectos en las redes de alta, media y baja tensión. Para mayor detalle [ver página xxx del capítulo Creación de Valor.](#)

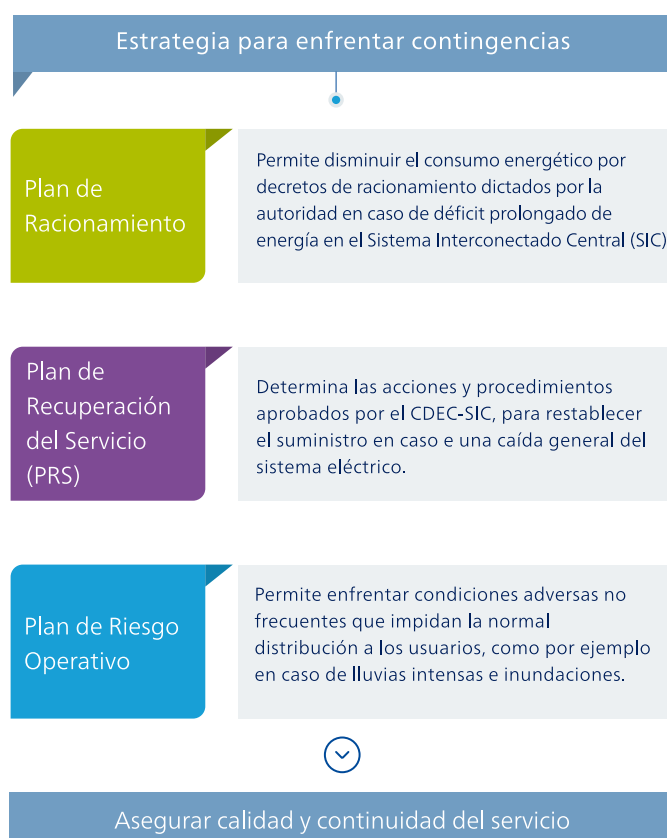
Calidad del Suministro

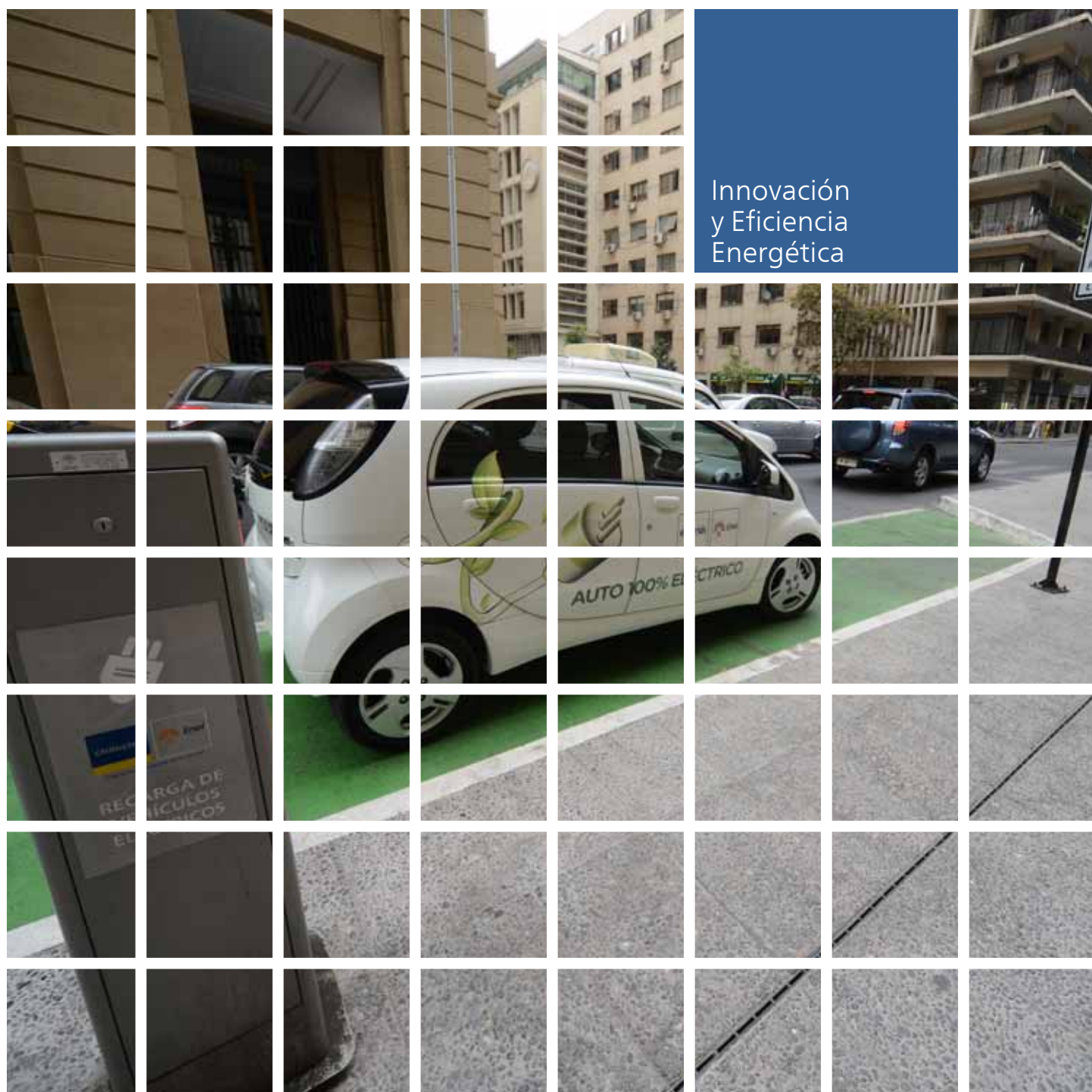
El cuadro que se muestra a continuación recoge la evolución de los principales indicadores relacionados con la calidad del suministro:

	SAIFI	SAIDI	FMIK	TTIK
INDICADOR	Promedio de las interrupciones de un año, originadas en el segmento de distribución (excluyendo las causas de fuerza mayor definidas corporativamente)	Duración promedio de las interrupciones de un año, originadas en el segmento distribución, (excluyendo las causas de fuerza mayor definidas corporativamente)	Frecuencia promedio de interrupciones de suministro eléctrico por unidad de potencia instalada	Duración total de interrupciones de suministro eléctrico por unidad de potencia instalada
CIFRAS 2014	1,58 interrupciones	242 minutos	1,11	2,46 horas
CIFRAS 2013	1,65 interrupciones	225 minutos	1,16	2,37 horas
CAUSAS	Proyectos de segmentación de la red de los últimos dos años para delimitar de mejor manera el área desconectada: - Desconexiones programadas: realización de trabajos para hacer crecer la red. - Incorporación de nuevos clientes. - Interrupción del servicio en caso de alguna incidencia.	Episodios de condiciones climáticas adversas: - El 20 de mayo por tres días. - Lluvias intensas que entre actividades de plan de emergencia y reinicio de mal tiempo, se extendieron por nueve días desde el 6 de junio. - Mayor actividad de trabajos programados y crecimiento de las redes.	- Trabajo sistemático en desconexiones programadas reduciendo los bloques de KVA afectados en cada oportunidad. - Incorporación y mayor presencia en la red de los equipos de seccionamiento de todo tipo, reduciendo las zonas afectadas en eventos de más de tres minutos. * Otras acciones sobre eventos con duración superior a tres minutos.	- Condiciones climáticas muy extremas que aumentaron notoriamente la afectación sobre indicadores respecto del año anterior. - Trabajos por requerimiento de clientes y proyectos de crecimiento de la red. Estas desconexiones programadas se concentraron hacia fines de año, por lo que las mejoras en calidad suministro no se reflejaron en las cifras.

El indicador normativo TTIK de indisponibilidad se ubicó en 2,46 horas durante 2014. Este lapso se compone de causas internas, incluidas las desconexiones programadas, todas imputables a Chilectra.

Planes de Contingencia [EU21]





Innovación

Enfoque de Gestión

[DMA EC] La innovación constituye uno de los ejes fundamentales de la estrategia de sostenibilidad de Chilectra, ya que fomenta la creación de nuevas ideas para impulsar el crecimiento de la compañía y satisfacer las demandas de un mercado y clientes cada vez más exigentes, así como robustecer la mejora continua de la calidad y productividad de los procesos.

Con este objetivo nació el programa CreaChilectra, iniciativa que ya cumplió una década trabajando para consolidar una cultura de la innovación presente transversalmente en la empresa. Es así como CreaChilectra ha desarrollado un proceso formal y sistemático de innovación, que involucra activamente a los trabajadores de la compañía para generar ideas y proyectos que sumen valor. El programa también ha trascendido los límites de la empresa, estableciendo alianzas con diversas instituciones e involucrando la participación de distintos grupos de interés.

Temas Destacados

- Diez años de CreaChilectra.
- Consolidación de la innovación abierta.
- Siete nuevos proyectos de innovación implementados.

CreaChilectra: Consolidación de la Innovación

[EU8] En 2014 se cumplieron 10 años del trabajo sistemático en esta área y se obtuvieron resultados destacados en relación a la innovación abierta, que trabaja con *startups*, universidades, empresas contratistas y proveedores externos.



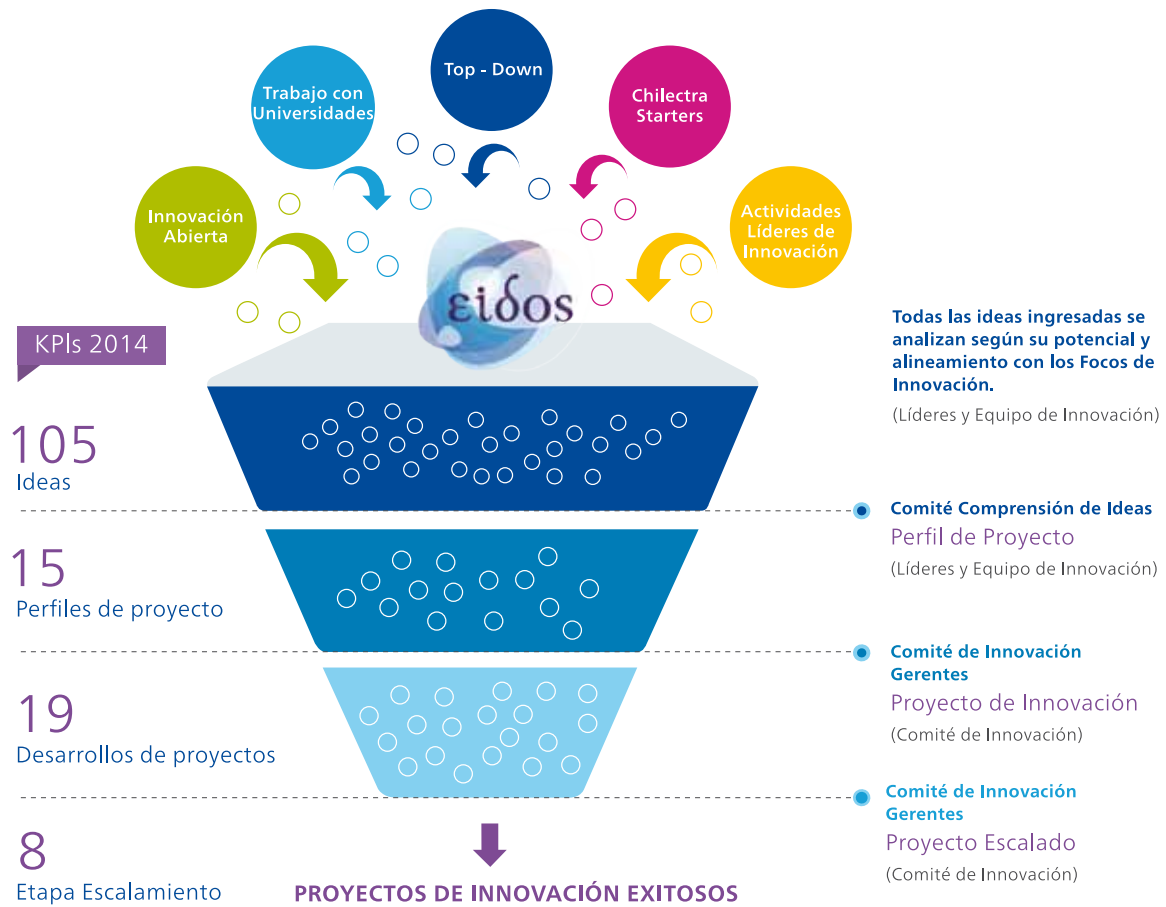
Focos de Innovación

El programa CreaChilectra se estructura a partir de la excelencia operacional y del desarrollo de nuevos negocios como se explica a continuación:



Proceso de Innovación

El desarrollo de este concepto se realiza mediante un proceso formal y sistemático, que consta de varias etapas:





Comité de Innovación

Está integrado por gerentes de primera línea y algunos subgerentes que participan activamente en CreaChilectra. Su labor consiste en estudiar proyectos creados por empleados de la compañía para analizar su consistencia con el negocio e implementarlos según los procesos corporativos definidos. Las iniciativas presentadas pueden ser de distintos tipos, tales como perfiles de proyectos, proyectos para escalamiento, proyectos en desarrollo, proyectos especiales y proyectos de innovación abierta. En el período reportado sesionó doce veces.

Programa Líderes de Innovación

Con el objetivo de robustecer el proceso de innovación en la empresa, Chilectra creó una red de 29 trabajadores intraemprendedores, expertos en innovación, que atienden los proyectos desarrollados al interior de la compañía y realizan trabajos de motivación, coordinación, ejecución y desarrollo.

Permanentemente se capacitan para contar con herramientas, metodologías, conceptos y técnicas de punta. De este modo, se facilita la obtención de mayores niveles de flexibilidad, originalidad y precisión en la generación, elaboración y presentación de ideas, objetivos y propuestas de acción.

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.

Gigantes de la Innovación

Con el fin de celebrar los 10 años de CreaChilectra, se realizó el evento Gigantes de la Innovación 2014, demostrando de este modo el liderazgo y la consolidación del concepto en la compañía. Esto fue reforzado por la exhibición de un recuento de los proyectos exitosos, así como de los líderes que han tenido un buen desempeño en este aspecto.

En la ocasión además se entregaron incentivos a los proyectos de innovación escalados en el año y se reconocieron los mejores líderes 2014 de distintas categorías.



Generación de Innovación Abierta

Formación de Líderes Innovadores: Programas Dilab y dLab

Durante 2014 la compañía integró los programas Dilab de la Pontificia Universidad Católica y dLab de la Universidad del Desarrollo, con el objetivo de formar líderes innovadores, capaces de crear valor de alto impacto mediante una solución innovadora, dotada de un prototipo y una propuesta de valor.

La metodología *Design Thinking* en este caso permitió levantar distintas visiones desde la perspectiva del usuario para los diferentes desafíos propuestos y así generar un concepto de nuevo producto. Uno de ellos es "Dó, una nueva mirada a la calefacción eléctrica", desarrollado por alumnos del Dilab, el que continuará en el proceso de innovación en 2015.



InnovAcción

Este programa impulsa la eficiencia operacional y la innovación en las empresas contratistas y sus trabajadores. Con ello se fomenta una cultura de observación y desarrollo, además se identifican y replican las mejores prácticas entre las empresas colaboradoras.

En 2014 se distinguieron dos innovaciones de las empresas Ainel y Help Bank, las que fueron premiadas con un viaje con todo el equipo del proyecto.



Chilectra Starters

Durante el período reportado se lanzó Chilectra Starters, el primer programa de innovación abierta para los startups o emprendedores. Consiste en un espacio para que ellos puedan crear soluciones innovadoras, resolver necesidades de la compañía o abrir nuevos negocios, apalancando las fortalezas de la empresa.

Cada startup fue evaluado por el Comité de Innovación de Chilectra, el que seleccionó a Austral 3D, Uanbai, Nibu y Luxia. Las cuatro propuestas ya están con pruebas piloto para validar su potencial para la compañía.



Semana de la Innovación

Durante la décima versión de la Semana de la Innovación se llevaron a cabo numerosas actividades en torno a la temática, entre las que destacó un juego diario on-line en el cual participaron más de dos mil personas. También se realizaron talleres de prototipado rápido para motivar una actitud creativa e innovadora entre los trabajadores y materializar y testear soluciones concretas. Además se llevó a cabo una feria tecnológica, donde se mostraron algunos de los proyectos más destacados de los trabajadores de Chilectra.

Especial atención obtuvieron la impresora 3D, que mostró en la práctica las aplicaciones y utilidades y la charla de Álvaro Díaz, uno de los creadores del programa de televisión 31 minutos, quien relató su experiencia personal con la innovación.



Charlas

Otro aspecto del impulso de la innovación lo constituye la realización de charlas de motivación e inspiración. En el año, dos importantes conferencistas expusieron sus experiencias relacionadas con este tema. La primera fue la destacada empresaria Ingrid Vaderveldt, quien profundizó sobre la importancia de atreverse a innovar y contó cómo fue su vivencia contactando emprendedores de destacadas empresas como Dell. Una segunda conferencia fue dictada por el investigador senior de Google, Tomer Sharon, quien ahondó en técnicas de experimentación de experiencia del usuario para validar hipótesis de los proyectos de innovación.



Proyectos 2014 Destacados

[EN6] Durante el año se implementaron siete proyectos de innovación:

Andamios aislados

Desarrollo y uso de andamios y pértigas aisladas para el mantenimiento (correctivo o preventivo) de las subestaciones, pudiendo así operar con líneas de alta tensión energizadas. Beneficio: mayor ahorro técnico por más disponibilidad de recursos e instalaciones, prevención de multas y mejoras en el Plan Integral de Calidad.

Patio de aluminio MT

Reemplaza el uso del cobre por aluminio en los patios de media tensión (MT) en las subestaciones, aprovechando las ventajas de su peso. Beneficio: mejoras estructurales y ahorros en inversiones por ser más económico.

Tercera energía

Proyecto en alianza con la empresa Eulen que permite implementar el servicio de teleasistencia para adultos mayores. Beneficio: Chilectra puede llegar al público masivo ofreciendo este servicio en sus canales tradicionales.

Sistema reductor de cargas

Mayor seguridad y menos esfuerzo del trabajador al realizar el izaje de carga pesada. Funciona a través de un sistema de poleas, cuerdas y frenos, que reduce el peso en un 75%.

Optimización integral de lectura

Lectura remota mediante ondas de radio tipo mesh de medidores en altura. Para el proyecto se instalaron 100 medidores para alumbrado público en la comuna de La Florida. De la red se probaron atributos como calidad, velocidad de conexión, seguridad y estabilidad.

Antenas celulares en postes de distribución

Uso de postes de baja tensión para instalar antenas de telefonía celular de reducido tamaño e impacto visual.

Simulador de pruebas scada en equipos subterráneos

Dispositivo que simula equipos de operación subterránea, lo que permite probar el sistema de control y comunicaciones desplegados en terreno sin intervenir el equipo de operación real. Beneficio: evita desconexiones de suministros.



Valor generado por proyectos de innovación

Durante 2014 los proyectos de innovación materializados los últimos cuatro años generaron un valor superior a los \$ 1.100 millones.

Proyectos en Fase de Desarrollo

El Comité de Innovación aprobó once iniciativas y les asignó presupuesto para materialización de las pruebas de desarrollo.

	Nombre proyecto	Descripción
1	Energía móvil	Servicio de energía móvil o portátil para clientes temporales como alternativa en el segmento de generadores electrógenos, tanto para grandes o medianos eventos.
2	Apolo	Instalación de soporte metálico por ambos lados del poste para dejarlo afianzado a piso y poder programar su cambio.
3	Red Intégrate	Generación de una nueva propuesta de valor para los instaladores eléctricos: obtención de financiamiento preferencial a través de instituciones financieras para poder cubrir segmentos fuera del área de concesión.
4	Periscopio	Proyecto de escalamiento regional implementado en Brasil y Colombia, que detecta defectos en redes y equipos en operación de manera más rápida y segura. Usa una cámara de alta definición remota para acercarse a los objetos de la red, con una distancia segura para el operador. Beneficio: evita fallas de gran impacto.
5	Pasantía sustentable	Programa sistemático de entrenamiento para estudiantes de institutos profesionales medios y superiores para sumar experiencia laboral antes de su titulación, trabajando para Chilectra. A su vez, resuelve la eventual falta de mano de obra para los peak de demanda en áreas de nuevas conexiones, ventas masivas, planes de emergencia y durante la época estival.
6	Red D-T ZigBee	Usa la tecnología de lectura inalámbrica Zigbee para mejorar la actual solución técnica de medida concentrada para reducción de hurto, en la que se emplea tecnología PLC. Beneficio: menores costos de adecuación de las redes, uso de la infraestructura de comunicación ya instalada para medidores ZigBee de alumbrado público, y es viable con pocas unidades.
7	Detector de tensión	Buscar e implementar un dispositivo personal y portátil de alerta de presencia de tensión para los trabajadores. Se encuentra en pruebas con más de 30 trabajadores.
8	Startup Nibu	La propuesta de este startup es usar la infraestructura de Chilectra, iluminando zonas con WiFi.
9	Startup Luxia	Mejorar la propuesta de valor Full Electric para los clientes inmobiliarios de Chilectra con soluciones eficientes de iluminación de ambientes interiores, paquetizadas para los diferentes tipos de departamentos de un proyecto inmobiliario, es la propuesta de este startup.
10	Startup Uanbai	Plataforma que permite a Chilectra utilizar las redes sociales como medio para el pago de las cuentas de suministro.
11	Startup Austral 3D	Capacitación en seguridad: mediante la técnica de gamificación se enseña usando visualización de realidad virtual. Beneficios: bajar la tasa de accidentes, capacitaciones más enfocadas y con un modelo escalable en distintos ámbitos del Grupo Enersis.

Valor generado por proyectos de innovación

Durante 2014 los proyectos de innovación materializados los últimos cuatro años generaron un valor que superó los \$1.100 millones.

Plan de Redes Inteligentes

[EU8] [EN5] [EN6]

Chilectra está permanentemente adoptando procesos de última generación, basados en gestión tecnológica, innovación y eficiencia energética para aplicarlos en dos áreas clave: excelencia operacional y satisfacción del cliente. En este contexto, se inserta el plan de redes inteligentes, el cual integra la infraestructura eléctrica con las nuevas tecnologías aplicadas a sistemas de información, comunicaciones y equipamiento en redes.

En el periodo reportado se llevaron a cabo importantes avances en la implementación del Plan de Redes Inteligentes de la compañía, desarrollándose diversas actividades durante el año.

Automatización de Redes (Telemando)

El sistema integrado de supervisión y telecontrol de la red de distribución permite a la compañía monitorear constantemente y en detalle su funcionamiento. Para robustecer y profundizar el control de la red, la compañía ha ido incorporando progresivamente tecnologías de automatización o telemando. Así, en 2014, Chilectra incorporó 86 nuevos equipos de telemando a la operación de su red de distribución de media tensión, con lo que totaliza 599 equipos en el sistema eléctrico.

Esta tecnología permite generar información bidireccional entre los distintos componentes de la red y el centro de operación integrada del sistema. En caso de falla en la red, los equipos en terreno la aíslan automáticamente y reportan su ocurrencia al Centro de Control para su identificación y pronta atención. De este modo se minimiza el impacto del evento en clientes que no pertenecen al tramo afectado. Durante el período se destacaron dos iniciativas en este ámbito:

1. Entrada en operación del proyecto Smartcity Santiago en el sector de Ciudad Empresarial.
2. Definición y puesta en marcha de un plan acelerado de telemando de la red de media tensión para incorporar 736 nuevos equipos telecontrolados en un lapso de cinco años, duplicando el actual programa anual de trabajo.

Esto, junto con los proyectos de auto reconfiguración de la red de media tensión en las zonas de Lampa y Colina, tiene por objetivo construir un servicio de alto estándar y de nivel internacional.



Generación Distribuida en Media y Baja Tensión

Las nuevas tecnologías de generación limpias y renovables distribuidas a nivel de media y baja tensión representan un aporte importante para la sociedad en términos de reducción de CO₂ y nuevas oportunidades de fuentes energéticas. A nivel regulatorio, su incorporación ya es posible con la publicación de los Reglamentos y Normas Técnicas asociadas para Pequeños Medios de Generación Distribuida (PMGD) en media tensión y para Net Billing en baja y media tensión,, este último en el segundo semestre de 2014. En este contexto, Chilectra ya dispone de soluciones con medidores inteligentes bidireccionales para la facturación, estableciendo e incorporando los procedimientos para atender las solicitudes de conexión de este tipo de clientes a la red. Al respecto se han establecido las primeras normativas técnicas para dar cumplimiento a las condiciones regulatorias y las de trabajo seguro para el personal de terreno y de operación de la red.

Movilidad Eléctrica

Durante el ejercicio se desarrollaron varios proyectos de movilidad eléctrica, entre los que destacan:

- **Adjudicación de 68 cupos de taxis básicos y ejecutivos eléctricos en la Región Metropolitana:** Chilectra apoyó a la Secretaría Regional Ministerial de Transportes en todo el proceso de licitación en lo referente a infraestructura de recarga. Este proceso también incluyó una modificación en el Decreto Supremo para establecer un color exclusivo, verde con blanco, para este tipo de vehículos.



- **Puesta en servicio de base de recarga con doce cargadores para la primera flota de veinte taxis eléctricos llegados a Chile:** la instalación de los cargadores fue realizada por Chilectra en los estacionamientos del Parque Araucano. Las obras fueron inspeccionadas por ingenieros de Renault Francia, obteniendo la certificación ZER (Zero Emission Ready) para utilizar sus vehículos Renault Fluence.

Instalación cargador rápido Shell Los Domínicos: se desarrolló de manera conjunta entre Enel-Endesa y Circutor. Las pruebas y puesta en servicio fueron realizadas por personal de Chilectra y especialistas de fábrica del equipo, incluyendo carga rápida de 50kW. Este cargador se suma al instalado en las bencineras Petrobras y a otros dos en Copec.

Flex Energy Home

Este proyecto busca desarrollar un negocio en torno a un nuevo paradigma de la distribución, donde la generación y el almacenamiento distribuidos se acercan cada vez más. El concepto se apalanca en tecnologías de gestión de la energía y automatización del hogar para lograr un modelo de valor diferenciador para los clientes.

Durante el año, se trabajó en el desarrollo de este concepto mediante la exploración de propuestas de valor y el desarrollo del modelo de negocio enfocado en la implementación de un piloto funcional, el que se concretó en diciembre.

UNA CIUDAD
CONECTADA

SISTEMA DE
MICROREDES





Eficiencia Energética

Enfoque de Gestión

Uno de los lineamientos clave emanados de las directrices de sostenibilidad corporativa, es la eficiencia energética como aporte relevante al desarrollo del país. Por ello, se han definido los siguientes tres ejes de actuación para posicionar a Chilectra como líder en esta materia:

- Educación.
- Difusión.
- Clientes e innovación.

Para cumplir con el primer foco, la compañía ha trabajado intensamente para impulsar un cambio cultural respecto al uso eficiente de todas las energías, no sólo la eléctrica. En este contexto, destacan las actividades realizadas en 2014 que forman parte de Chilectra en tu Barrio. ([Ver página 142-144 del Capítulo Desarrollo de las Sociedades en las que Operamos/Chilectra en tu Barrio](#)).

Con respecto a los otros focos, la empresa continuó ofreciendo al mercado tecnología e innovación de punta y con valor agregado para los clientes. Ello, para mejorar la productividad de los distintos sectores económicos y la calidad de vida de los residenciales.

Temas Destacados

- Continuidad del Comité de Eficiencia Energética de Chilectra.
- Creación del primer laboratorio fotovoltaico.
- Venta de proyectos de eficiencia energética bajo la modalidad Esco.

Productos y Servicios de Valor Agregado

Ecoenergías

[EU8] [EN6] [EN7] [EN18] Ecoenergías es un concepto de servicios de Chilectra que reúne las Soluciones de Eficiencia Energética y Energías Renovables no Convencionales para los clientes y agrega valor a sus proyectos para cuidar el medio ambiente y colaborar con el panorama energético vigente.

Durante 2014, se dio continuidad a la labor de mantener el liderazgo de la compañía en este ámbito y en el de las Energías Renovables no Convencionales (ERNC), realizando diversos negocios y ejecutando acciones de amplio espectro, según el concepto Ecoenergías de Chilectra.

Los negocios que llevan este sello aportan a los servicios con valor añadido, ya que:

- Incrementan la potencia eléctrica instalada.
- Desplazan a las energías convencionales.
- Refuerzan la imagen de Chilectra como referente en temas de sostenibilidad.

Solar Electric

Se trata de un sistema para calentar agua y fluidos mediante un mix solar-eléctrico, ambas energías respetuosas del medio ambiente.

Durante el ejercicio, destacó el cierre comercial de este sistema para un apart hotel en el centro de La Serena, IV Región. El agua caliente sanitaria de este edificio será generada con Solar Electric.

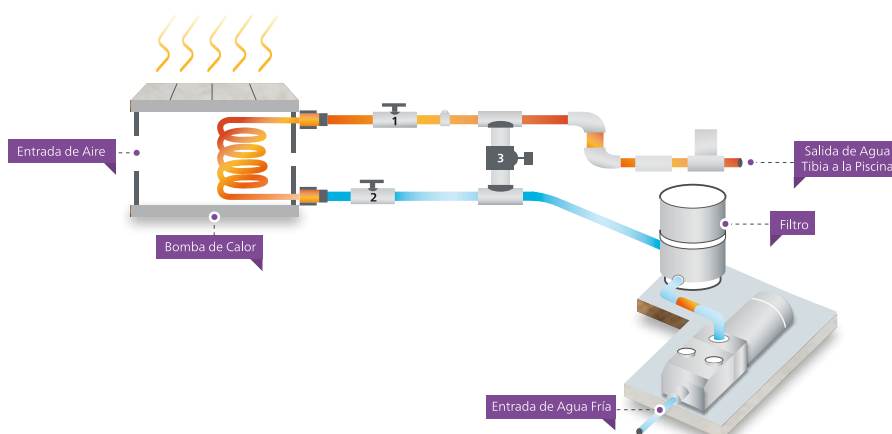
Bombas de Calor

Se trata de equipos termodinámicos que capturan la energía contenida en el ambiente (en la tierra, aire, agua de napas subterráneas, lagos o lagunas) para usarla en distintos procesos como climatización y calentamiento de agua y/o fluidos. Los proyectos 2014 relacionados a esta tecnología, son los siguientes:

- Tres proyectos en edificios residenciales, lo que significará ahorros de hasta un 25% en los gastos comunes. Cabe destacar que dos de estas iniciativas fueron vendidas bajo la modalidad Esco (ver recuadro).
- Dos proyectos en pequeñas y medianas empresas (pymes), lo que representará ahorros de hasta un 50% en el consumo de energía para ellas.
- Puesta en marcha de 44 bombas de calor para el temperado de piscinas en distintas comunas de Santiago y en la V Región.

Además, en aquellos segmentos de clientes donde la tecnología se ha consolidado, como en los sectores productivos y de servicios, Chilectra continuó comercializando estos equipos que integran la construcción o intervención de centrales térmicas en funcionamiento.

También se mantuvo vigente la oferta de bombas de calor integradas a un estanque de acumulación para el suministro de agua caliente sanitaria. Esta solución cuenta con la alternativa de ser instalada como un sistema energético único de calentamiento de agua o conectado como un sistema tradicional preexistente. Para entender el funcionamiento, ver la ilustración a continuación: .



¿Qué es Esco?

Modelo de financiamiento, a través del cual permite al segmento de clientes de edificios residenciales, ahorrar hasta 60% en su consumo de energía para agua caliente sanitaria y calefacción.

Iluminación Eficiente

En la búsqueda de implementar nuevas tecnologías de iluminación eficiente para sus clientes, Chilectra desarrolló proyectos LED en diferentes zonas, incluso fuera de su área de concesión. ([Ver página 71 del capítulo Calidad del Servicio](#)).

Gracias a su máxima eficiencia, esta tecnología convierte casi toda la energía consumida en luz y al estar libre de mercurio, no genera impacto negativo en el medio ambiente.

Durante el año se ejecutaron 17 proyectos con tecnología LED, nueve de ellos en edificios residenciales y ocho en pymes. Gracias a la eficiencia descrita, estas iniciativas brindarán ahorros de hasta un 60% en el consumo eléctrico para iluminación..



Frío Evaporativo

Se trata de una tecnología robusta para enfriar ambientes y que se puede aplicar en diversos espacios. Consta de equipos versátiles y de bajo consumo energético, que se acoplan a una red de agua y de electricidad. Además descargan aire frío gracias a un ventilador de bajo nivel de ruido y un sistema de auto limpieza. Pueden ser utilizados en:

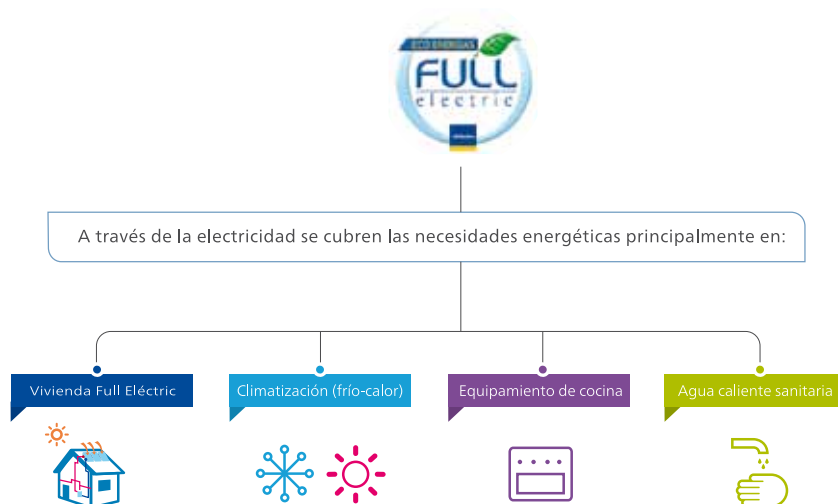
- Centros de eventos, restaurantes y bares.
- Industria gráfica y packings agrícolas.
- Supermercados, gimnasios y academias.
- Terminales de buses.
- Cocinas, lavanderías y casinos.
- Áreas industriales en general.



Full Electric

Esta tecnología es implementada mediante acuerdos de abastecimiento con empresas inmobiliarias. La eficiencia de este sistema, más la aplicación de la Tarifa Horaria Residencial (THR), con un valor diferenciado del KWh, permite alcanzar descuentos de hasta un 30% en ciertas horas del día.

En 2014, un 53% de los departamentos nuevos construidos en Santiago estaban dotados con este sistema. A diciembre, existían 91.400 departamentos Full Electric en la Región Metropolitana, principalmente en las comunas centro y centro oriente.



Solar Fotovoltaico

Chilectra apoya constantemente aquellas iniciativas que favorezcan la introducción de energías limpias y renovables, en el contexto de que se cumpla con la normativa técnica vigente y se preserve la seguridad de los clientes, de los trabajadores y de las instalaciones involucradas.

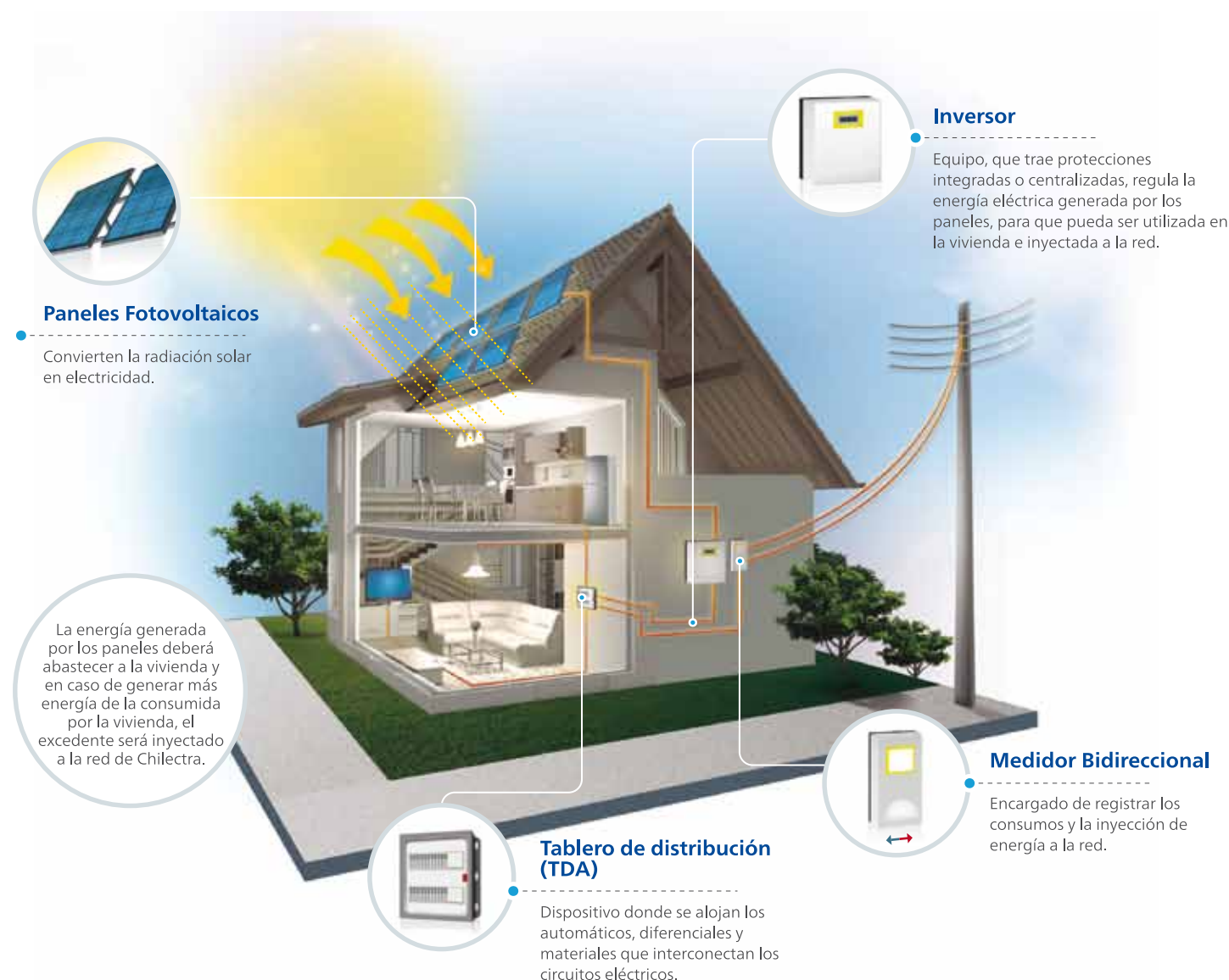
Para explorar el mercado y adelantarse al inminente lanzamiento del reglamento para generación distribuida (Net Billing), la compañía desarrolló un proyecto piloto para clientes residenciales con consumo mensual sobre 600 kWh/mes, lo que permitió identificar el potencial interés por el producto, disposición a pagar y conocimiento de la tecnología.

En 2014, se destaca el cierre comercial de dos proyectos fotovoltaicos. Uno con una potencia instalada de 1kWp en la zona oriente de Santiago y otro en La Serena, con una potencia instalada de 2kWp.

Primer Laboratorio Fotovoltáico

Debido a la tendencia a la autogeneración, es necesario contar con expertos calificados, que dominen los requerimientos técnicos y las normativas vigentes. En esta línea es que durante 2014 fue inaugurado el primer laboratorio de esta naturaleza, con financiamiento gestionado por el Estado, en las instalaciones de la institución educacional ProAndes, con la meta de promover la formación en el área de sistemas fotovoltaicos e impulsar la industria. Chilectra participó en su construcción e inauguración.

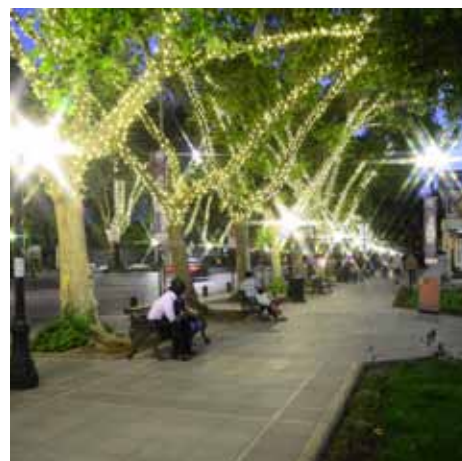
La iniciativa se originó a partir del concurso "Laboratorios Fotovoltaicos para la capacitación y Demostración en Centros de Formación Técnico Profesional y/o Universidades", desarrollado por la Agencia Alemana de Cooperación Técnica y el Ministerio de Energía. Fueron seleccionadas seis instituciones educacionales distribuidas a lo largo de Chile para implementar estos laboratorios y extender el beneficio a todo el país.



Climatización Eficiente

Durante el período abril-julio de 2014 la venta de equipos de calefacción eléctricos en la Región Metropolitana alcanzó un 72% de participación de mercado (cifras GfK Consumer Choices), creciendo un 18% con respecto al período anterior.

Al respecto es interesante destacar que de acuerdo al estudio 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 dado a conocer por Chilectra, la electricidad es la única energía que no genera contaminación dentro de las casas. Se trata de un dato relevante, ya que el uso de combustibles para el uso doméstico -gas natural, licuado y kerosene- generan índices de contaminación al interior de las viviendas que llegan a superar los registrados en el ambiente general.



Alumbrado Público Eficiente

Alumbrado Público Municipal

La compañía registró un alza en la cantidad de proyectos de construcción adjudicados durante el ejercicio, destacando además la primera licitación de alumbrado públicoganada fuera de la zona de concesión de Chilectra:

COMUNA	PROYECTO	NÚMERO DE LUMINARIAS
Cerro Navia	Recambio optimización del parque lumínico	9.568
Coronel	Reposición de luminarias en diversos sectores	7.132
La Granja	Adquisición luminarias de alumbrado público	5.341
Quilicura	Adquisición equipos lumínicos eficiencia energética	5.610
Vitacura	Provisión e instalación de postes peatonales LED	130

Junto con la adjudicación de cinco contratos de mantención de alumbrado público, la participación de mercado de Chilectra aumentó de un 40% en 2013 al 49% al cierre del 2014.

Iluminación Ornamental

Durante la Navidad y Fiestas Patrias 2014, la empresa llevó a cabo sus proyectos anuales de iluminación ornamental, concretadas en conjunto con diversos municipios del área de concesión.

En particular, se realizaron diez iniciativas en las comunas de Recoleta, Providencia, San Miguel y La Florida, entre otras.

Soluciones de Eficiencia Energética para Comunidades y Pymes

En 2014 se consolidaron las ventas de productos y servicios para el segmento comunidades y pymes. Además de los proyectos LED descritos en iluminación eficiente y de los proyectos de soluciones térmicas en edificios residenciales para agua caliente sanitaria bajo la modalidad Esco, descritos en bombas de calor, Chilectra comercializa sistemas de videovigilancia, sistemas para climatización, servicios eléctricos y un kit de modernización de ascensores que ofrece provisión de partes, además de piezas de equipos para que el cliente pueda cumplir con la normativa vigente en esta materia.

En total, esta línea de negocios sumó 48 proyectos durante el año:

- Diez de servicios eléctricos.
- Once de climatización.
- Cinco de calentamiento de agua.
- Tres kit de modernización de ascensores.
- Tres de circuito cerrado de TV.



Oferta Potencia Invierno (OPI)

[EU7] La OPI se desarrolló para disminuir la demanda eléctrica entre los meses de abril y septiembre, por tratarse del período punta cuando el sistema energético está sometido a una mayor demanda.

Durante 2014 se firmaron 266 contratos de este tipo, por una potencia total de 175 MW.

Política Corporativa de Eficiencia Energética

La eficiencia energética se implementa a través de los siguientes focos de acción:



Educación

- Implementación de una activa estrategia comunicacional y varias actividades para enfatizar el hecho de que la eficiencia energética abarca todas las energías.



Difusión

- Desarrollo de relaciones con instituciones públicas y privadas.
- Presencia en eventos y seminarios.
- Acercamiento con empresas proveedoras del rubro para establecer alianzas y networking para crear productos y servicios asociados a la EE.
- Desarrollo de estudios. En 2014 se destacan los temas relacionados con el mercado fotovoltaico y solar térmico.
- Seguimiento a la Agenda de Energía gubernamental y participación en procesos relacionados al ámbito.



Clientes & Innovación

- Oferta de productos y servicios que:
 - Contribuyan al uso eficiente de energía y la reducción de GHG.
 - Mejoren la productividad de los sectores económicos.
 - Incrementen la calidad de vida de las personas en general.
 - Contribuyan así al desarrollo sostenible del país.

Sello de Eficiencia Energética

[EN7] Chilectra cuenta con un Sello de Eficiencia Energética, otorgado por el Ministerio de Energía en 2013, gracias a su permanente preocupación por la eficiencia de sus instalaciones y por reducir al máximo las pérdidas energéticas de su operación, lo que se traduce en un suministro de mejor calidad y más seguro.

Por ello, se llevan a cabo iniciativas de sensibilización e información para promover la eficiencia energética que Chilectra implementa en su ámbito interno y de cara a la comunidad en general.

Así, desde 2008, la compañía cuenta con un plan que aplica la eficiencia energética en sus propias dependencias con tecnologías de última generación en iluminación, climatización y domótica (control y coordinación de uso de equipos), promoviendo el cambio de hábito de sus trabajadores al respecto.

Comité de Eficiencia Energética

Dando cumplimiento a uno de los aspectos relevantes de la Política de Eficiencia Energética de la empresa, Chilectra mantiene activo el comité de Eficiencia Energética, integrado por la línea gerencial y ejecutiva de la compañía. Una de las acciones destacadas del año fue la formalización de la mesa de trabajo, dedicada a los productos y servicios asociados a esta materia.

Smartcity Santiago: Innovación Tecnológica al Servicio de la Ciudad

[EU8] [EN6] En 2014 se inauguró Smartcity Santiago en una ceremonia encabezada por el Ministro de Energía, Máximo Pacheco, y el Consejero Delegado de Enel, Francesco Starace, además de la participación de diversas personalidades.

Smartcity Santiago es un proyecto innovador que combina cuidado del ambiente, eficiencia energética y sostenibilidad para lograr una mejor calidad de vida en el área urbana. Este prototipo ubicado en Ciudad Empresarial (comuna de Huechuraba), concentra avanzadas tecnologías a nivel internacional diseñadas para permitir el desarrollo sostenible y sustentable de las ciudades del siglo XXI.

El uso eficiente y sostenible de la energía es el punto principal y eje de lo que Smartcity Santiago propone, modelo diseñado para incrementar la calidad de vida de las personas, incentivando al usuario a experimentar las innovaciones tecnológicas que aseguran una relación en armonía con el medio ambiente. Lo anterior, gracias a la utilización de diferentes implementos de utilidad que contribuyen a la eficiencia energética, y por ende, al cuidado del planeta, además, en estos núcleos urbanos el usuario experimenta una aproximación a las tecnologías que serán utilizadas en las ciudades del futuro.

Como parte del programa de difusión, ha recibido la visita de diversos colegios, municipalidades y otras instituciones público y privadas, como el Comité Consultivo de Chilectra, Municipalidades de Conchalí y Huechuraba, Área Eficiencia Energética Ministerio de Energía, CORFO, instituciones de Educación, entre otras.

“Queremos llevar a nuestros clientes las últimas tecnologías para permitirles consumir energía de un modo más eficiente e inteligente. Creemos en nuestros 60 millones de clientes y en la energía eléctrica como vector más eficiente y la unión con las nuevas tecnologías nos permitirá ofrecer un mejor servicio que redundará en una mayor calidad de vida de la ciudadanía de Santiago”.

Francesco Starace,
Consejero Delegado de Enel.



Soluciones Implementadas

Las Smart Cities – ciudades inteligentes – se están desarrollando en varias partes del mundo para ofrecer una propuesta integral que impulse el desarrollo energéticamente sostenible de las futuras urbes. Con este fin se desarrollan proyectos a pequeña escala, realizados mediante el trabajo conjunto entre las empresas eléctricas, los gobiernos nacionales y locales, la academia, los proveedores de tecnologías y los clientes.

En el caso de Smartcity Santiago, se trata de lo siguiente:



Eficiencia Energética

Se caracteriza por lograr impulsar más actividades con menos energía. A ello se suma la energía solar, que genera agua caliente sanitaria y electricidad.

Domótica

Cuenta con un sistema inteligente concebido para administrar remotamente los aparatos de uso diario al interior de una vivienda u oficina con el objetivo de lograr mayor comodidad y/o ahorros en recursos energéticos. Abarca iluminación, temperatura, seguridad y comunicaciones, entre otras funcionalidades. Por ejemplo: al ser automatizado, un sistema de domótica puede apagar las luces de una habitación vacía, prender la calefacción desde la oficina, etc.

Mobiliario Urbano

Cumplen un rol fundamental mediante alumbrado público telegestionado LED, sistemas de video vigilancia y paraderos con pantallas informativas.

Transporte Eléctrico

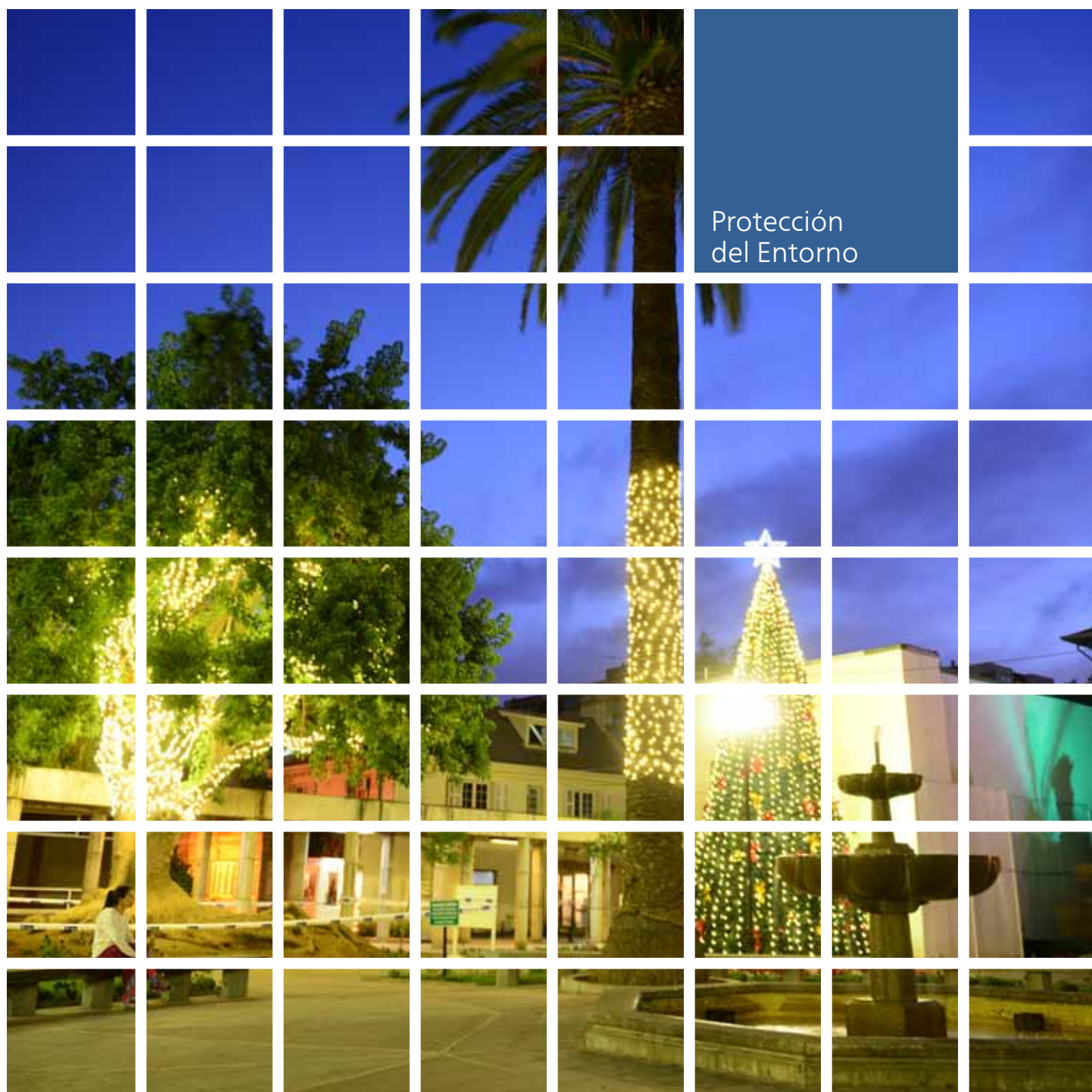
En esta área promueve los desplazamientos que usen energía limpia y con motores silenciosos. Es así como Smartcity Santiago cuenta con transporte público eléctrico, que cumplen con las condiciones antes descritas.

Automatización de la Red

La red eléctrica Smartcity Santiago ofrece un servicio de energía eléctrica con los más altos estándares a nivel mundial de calidad y continuidad de suministro. Permite monitorear y administrar la red eléctrica, además de evaluar el funcionamiento y comportamiento del sistema.

Medición Inteligente

Las ciudades inteligentes consideran la medición telegestionada – o *smartmetering* – mediante la instalación de medidores inteligentes. Este sistema pionero en Chile y Sudamérica, facilita el futuro de las redes inteligentes (o smartgrid), y contribuye a mejorar la calidad del suministro eléctrico, integrando tecnologías informáticas, electrónicas y de telecomunicaciones que aumentan la eficiencia de la red eléctrica.



Enfoque de Gestión

[DMA EN] Un pilar fundamental para Chilectra es la protección del medio ambiente, por lo que se encarga de controlar permanentemente todas las variables ambientales de sus actividades.

Así, la compañía se ha enfocado sistemáticamente en crear e implementar iniciativas que impulsen la mejora continua en este ámbito. También se ha preocupado por fomentar la prevención, mitigación y compensación de la contaminación, cumpliendo con la legislación ambiental y con la Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la empresa.

Temas Destacados

- Revisión exhaustiva de los proyectos en construcción y operación en relación al cumplimiento con las normas vigentes.
- Catastro e inspección de transformadores de distribución.
- Consolidación de Ecochilectra.



Principales Hitos Ambientales

Durante el ejercicio reportado, la acción medioambiental puso especial énfasis en tres aspectos, relacionados principalmente con la prevención:

- **Monitoreo del cumplimiento de la legislación ambiental de los proyectos de Chilectra.** Para ello, se revisaron exhaustivamente cerca de treinta Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA) de proyectos en construcción y en operación. Este análisis se realizó con criterios de autoridad ambiental.

En los proyectos nuevos, esta mirada crítica y sistémica fue clave para que las áreas de Medio Ambiente y de Concesiones y de Ingeniería de Chilectra trabajaran en conjunto, con el fin de anticiparse a eventuales problemas.

- **Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes (RETC) del Ministerio de Medio Ambiente,** el que contiene información sobre las emisiones y transferencias de sustancias químicas potencialmente dañinas al entorno. En este contexto, la empresa entabló un diálogo con las autoridades pertinentes para validar su procedimiento de trabajo y obtener los permisos ambientales pertinentes desde la generación hasta su destino final. Además, se realizó una charla para trabajadores y contratistas respecto al reglamento asociado a este registro.
- **Catastro de los transformadores de distribución de la zona subterránea,** para lo cual se inspeccionaron los 700 equipos más antiguos para indagar sobre sus características técnicas, revisarlos, mejorar la base de datos y establecer una lista de potenciales puntos de falla.



Sistema de Gestión Ambiental (SGA) [4.11] [EN11] [EN12]

El SGA de Chilectra evalúa y analiza los aspectos relacionados con el entorno, para luego desarrollar, implementar y mejorar los respectivos controles operacionales. De este modo asegura la prevención, mitigación y/o remediación de los impactos ambientales. Se trata de un proceso de mejora continua, que da cumplimiento a una cláusula establecida en la ISO 14001.

El Sistema de Gestión Ambiental se encuentra incorporado al Sistema Integrado de Gestión (SIG) y abarca temas de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional. Cada uno de ellos se basa en las normas internacionales ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, respectivamente.

El ámbito de acción de la compañía está limitado a zonas urbanas –las ya mencionadas 33 comunas de la Región Metropolitana–, donde no existen áreas de alto valor en biodiversidad. De todas formas, la empresa posee los procedimientos necesarios para cumplir la normativa ambiental legal vigente, en caso de que las condiciones de operación y/o intervención del entorno ameriten los respectivos estudios y controles de variables ambientales.

Certificaciones y Auditorías

Para cumplir con los compromisos ambientales y mantener las certificaciones, durante el período se realizaron las siguientes acciones:

- En el primer semestre se llevó a cabo una primera auditoría interna del SIG. En la oportunidad se usó el Portal SIG recientemente actualizado, en cuyo subsitio Auditorías y hallazgos se encuentra la herramienta donde se deben alojar los resultados del proceso y gestionar los hallazgos. Al término del año se realizó una segunda auditoría para verificar los avances del proceso. Con el fin de destacar su compromiso con la operación de este sistema, se realizó un reconocimiento a los Auditores Internos del SIG que participaron en el proceso.
- Debido a la relevancia del proceso de auditoría interna para potenciar la mejora continua del SIG, se realizó un nuevo Curso de Formación de Auditores Internos para trabajadores de la compañía, con el objetivo de entregar las herramientas y competencias necesarias para cumplir el rol de un auditor.
- Se realizó una auditoría externa de seguimiento, realizada por Bureau Veritas Certification, para chequear la mantención del SIG en base a una muestra representativa de los procesos certificados. Como resultado, se detectaron ocho no conformidades, las que fueron gestionadas al cierre del proceso. De este modo, Chilectra mantuvo la certificación de las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 hasta el 2016. Además, el proceso de revisión destacó la correcta mantención del SIG por parte de los trabajadores.
- El controlador realizó una auditoría al SGA en las actividades de la Subgerencia de Mantenimiento y Construcción de Obras de Alta Tensión, con el fin de detectar oportunidades de mejora en las áreas operativas y administrativas. La actividad se desarrolló tomando como referencia los trabajos realizados en la ampliación en 400 MW de la subestación Chena.

Actualización del Portal SIG

A comienzos de mayo de 2014 se lanzó una nueva versión para el portal del SIG, el cual reúne contenido referente a calidad, medio ambiente, seguridad y salud laboral. Como novedad se destaca la inclusión de herramientas para el seguimiento de tareas, así como un apartado especial para la gestión de auditorías internas y el control de la gestión de los hallazgos de este sistema.

El portal está alojado en la intranet corporativa y representa una de las principales herramientas de comunicación entre el personal de la compañía y los temas relacionados al Sistema Integrado de Gestión..



Gestión Ambiental en Subestaciones y Líneas AT

[DMA EN] **[EN11]** Todas las obras, actividades de mantención y mejoramiento de las subestaciones y líneas de alta tensión consideran la prevención y/o mitigación de incidentes ambientales en sus zonas de influencia. En esta línea, durante 2014 se presentaron dos Declaraciones de Impacto Ambiental (DIA), con lo que se totalizan 36 Declaraciones de Impacto Ambiental y un Estudio Impacto Ambiental presentados sobre esta materia y que han sido aprobados.



Nueva Línea 220 kV y Subestación Chicureo

[SO10] La inauguración de la subestación Chicureo y su puesta en servicio tendrá lugar durante los primeros meses del 2015 y contará con una capacidad de 200 MVA para abastecer la creciente demanda de la zona norte de la Región Metropolitana.

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. Además, en línea con la inserción armónica con el entorno, es destacable mencionar que el 60% de la construcción de la línea se realiza mediante helicóptero con el fin de minimizar posibles erosiones en las laderas, además de no impactar la flora y fauna del lugar.

Subestación 220/110 kV Chicureo

[SO9] **[EU19]** A fines de 2013 se generó una polémica a raíz de un recurso de protección presentado por los vecinos del Condominio Hacienda Chicureo en contra del Servicio de Evaluación Ambiental (SEA) y Chilectra, referidos a la línea de transmisión de 220 kV Tap y el fraccionamiento del proyecto con la nueva subestación Chicureo. Los demandantes reclamaron supuestas ilegalidades y arbitrariedades en la tramitación ambiental, daños al medio ambiente, afectación del derecho de propiedad y obligación de ingresar la subestación a la evaluación ambiental. Estos cuestionamientos iniciales por parte de los vecinos del sector fueron resueltos en tribunales a favor de Chilectra.



Otras Iniciativas Implementadas en Subestaciones

[EN26] Construcción de sistema de recolección de aceite: durante 2014 se construyó un foso y piletas recolectoras de aceite en la subestación Chicureo.

[EN26] Reducción de pasivos ambientales: con la finalidad de hacer más amigable las subestaciones al entorno, se trataron los pasivos ambientales consistentes en el retiro de materiales en desuso de diversas subestaciones.

Servicios básicos en subestaciones: en 2014 finalizó el proyecto de ingeniería que consiste en más de 600 metros lineales de red pública para el suministro de agua potable en la nueva subestación Chicureo. Por tratarse de una solicitud de servicio que se encuentra fuera del área de concesiones de la empresa sanitaria Aguas Manquehue, se debió recurrir a un convenio especial, iniciándose la formalización del documento antes indicado durante diciembre.

[SO10] Construcción de plan de manejo forestal: desde 2013 se trabaja en la construcción de los dos planes de manejo forestal, uno por las obras civiles y otro de preservación de especies vulnerables. Este último se lleva a cabo en el Cerro San Cristóbal, correspondiente al proyecto Línea 220 kV Tap Chicureo.

Autorización de residuos generados por obras de construcción: el Seremi de Salud autorizó el almacenamiento temporal de residuos peligrosos y no peligrosos en la subestación Chena, y también dio el visto bueno al permiso para almacenar residuos no peligrosos para el proyecto Línea de Transmisión Eléctrica de 220 kV Tap a subestación Chicureo.



Mediciones de Ruido en Subestaciones

[PR1] [DMA PR] [SO1] Con el fin de dar cumplimiento a la nueva norma de emisión de ruidos de D.S. N° 38/2011, durante 2014 se realizaron mediciones a las subestaciones bajo esta nueva exigencia, la cual es más restrictiva que el D.S. N° 146/97 cuya vigencia expira en 2014.

Es así como se realizó un monitoreo de los niveles de presión sonora (NPS) correspondientes a los puntos más sensibles y áreas de influencia de las siguientes subestaciones: Alonso de Córdova, San Cristóbal, Cisterna, Club Hípico, La Reina, Los Dominicos, San Pablo, Macul, Santa Raquel, Santa Elena y subestación Andes. Esta última medición se complementó con una modelación de ruido y su finalidad es evaluar la alteración que puede tener la subestación en su entorno, producto de la instalación de un nuevo transformador.

Además, cabe destacar que cada vez que se realice un aumento de capacidad en una subestación, se llevarán a cabo mediciones de ruido con modelación que consideren las variables de atenuación por distancia y por obstáculo hacia el receptor más próximo a la subestación.

Resultados de las Mediciones

De un total de diez subestaciones medidas, cinco cumplen en todo los puntos de la norma, y siete lo hacen parcialmente. Para verificar el incumplimiento de estas subestaciones, Chilectra debe hacer nuevas mediciones que consideren eventuales efectos de atenuación en las ondas sonoras producto de la distancia y pérdidas por transmisión o efectos de difracción causada por muros que se pueden interponer entre la fuente emisora y el receptor. Para ver el detalle de las mediciones 2014, ver Anexo 1: Tabla de evaluación de niveles de ruido según D.S. N° 38/2011 del Ministerio del Medio Ambiente.

En relación a las medidas de mitigación de la compañía, cabe mencionar que a fines de 2014 se inició la construcción de paneles acústicos del sistema de mitigación de ruidos en la subestación Santa Elena.

Proyectos en Evaluación Ambiental

Durante 2014 y bajo la nueva normativa ambiental vigente, fueron ingresados al Servicio de Evaluación Ambiental (SEA) los proyectos de “Potenciación de Línea de Transmisión Eléctrica 110 kV Espejo - Ochagavía, tramo Espejo - Tap Cisterna” y el de “Potenciación de Línea de Transmisión Eléctrica 110 kV Tap Altamirano”.



Montaje de estructuras de torre n° 9



Montaje con helicóptero torre N° 5



Inspección de funcionarios del SAG: su tarea en la construcción de la línea consistió en definir las distancias de los desviadores de vuelo para aves con presencia en el sector. Los desviadores de vuelo se instalarán en el cable de guardia desde la torre 4 a la 11.

Avance de construcción del proyecto Línea de Transmisión Eléctrica de 220 kV Tap a Subestación Chicureo

Durante el ejercicio se continuó con la construcción de esta iniciativa. En el avance de las obras se han seguido considerando todas las variables ambientales que exigió la Resolución de Calificación Ambiental (RCA). Entre las variables más relevantes se pueden destacar:

El uso de helicóptero con el fin de minimizar la afectación del medio ambiente en la construcción de la línea.

Presencia de una arqueóloga en todos los frentes de trabajo que incluían excavaciones, para resguardar el patrimonio arqueológico cultural.

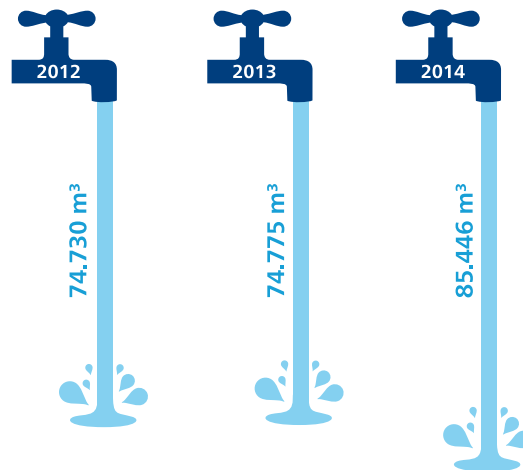
Visita de autoridades del SAG para definir las medidas de mitigación a instalar en el cable de guardia para evitar la colisión de aves con los conductores eléctricos.

Principales Consumos

Agua (m³) [EN8]

Las instalaciones de Chilectra están conectadas a las redes de distribución de agua potable y su consumo de agua es considerado doméstico. Por ello, la empresa participa en los procesos de recuperación y tratamiento de aguas implementados por las firmas sanitarias correspondientes, y que proveen de agua potable en la zona de concesión de la compañía.

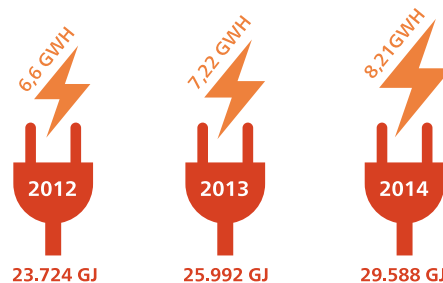
CONSUMO DE AGUA AL INTERIOR DE CHILECTRA



Electricidad (GJ) [EN3]

Considera el consumo eléctrico generado por las operaciones técnicas telecomandadas, la iluminación de las subestaciones y el consumo de electricidad en las oficinas administrativas y comerciales de Chilectra.

CONSUMO ELÉCTRICO AL INTERIOR DE CHILECTRA



Combustibles (GJ) [EN4]

Es el diésel utilizado para el grupo electrógeno de respaldo en la instalación de Pedro Aguirre Cerda, de Chilectra.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE AL INTERIOR DE CHILECTRA



Gestión de Residuos

[EN22] Chilectra cuenta con un sistema de segregación para realizar una adecuada disposición final de los residuos generados por las actividades de la compañía. De este modo, se cumple con lo definido por la legislación vigente y el Sistema Integrado de Gestión de la empresa.

Las principales actividades que producen residuos sólidos son las obras civiles realizadas en las subestaciones eléctricas y en la red de distribución, así como la poda y mantención de vegetación.

Generación de residuos

Residuos generados	Tipo de residuos	Unidad	2012	2013	2014	Tipo de manejo de residuos
Residuos peligrosos	Aceite	L	4.090,00	4.953,00	7.142,38	Disposición final autorizada
	Baterías	t	3,90	7,80	3,21	Disposición final autorizada
	Elementos contaminados c/ aceite	t	8,40	0,90	1,23	Disposición final autorizada
	PCB	-	-	-	-	No aplica
	Pilas	t	4,60	3,30	7,23	Disposición final autorizada
	Tóners y cartuchos	t	0,52	-	0,02	Disposición final autorizada
	Residuos electrónicos	t	-	-	4,8	Disposición final autorizada
Residuos no peligrosos	Restos vegetales	t	350,60	9.888,00	8.620,29	Disposición en rellenos autorizados o entrega a los propietarios de los terrenos donde se realizan los trabajos.
	Escombros	t	17.466,00	21.440,00	37.327,06	Disposición final autorizada
	Papel (toneladas)	t	20,1	28,2	36,9	Chilectra dona el papel usado a la Fundación San José.

Reciclaje y Reutilización de Materiales

[EN2] [DMA EN] La empresa apunta a minimizar la generación de residuos mediante la máxima eficiencia en sus operaciones regulares y proyectos, así como a través de programas de reciclaje y la reutilización de materiales usados como parte de su compromiso con la sostenibilidad. En este ámbito, se destaca la reutilización de aceite dieléctrico, proceso que en 2014 evitó la generación de alrededor de cien mil litros como residuos peligroso, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

Reutilización	2012	2013	2014	
Aceite de transformadores en servicio (litros)	87.900	50.333	47.230	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 usarlo nuevamente y en óptimas condiciones.
Aceite usado tratado en planta	59.850	58.240	52.200	
Total aceite reutilizado	147.750	108.573	99.430	

Iniciativas Internas en Pro del Reciclaje

- a) Retiro de 4,8 toneladas de residuos electrónicos correspondientes a equipos en desuso de la empresa, como computadores, pantallas e impresoras. La empresa Degraf se hizo cargo del reciclaje para extraer plomo, estaño, silicio, cobre, oro, hierro, aluminio y plásticos e incorporarlos nuevamente al ciclo productivo.
- b) Campaña ambiental para sensibilizar a los trabajadores de Chilectra acerca de la generación de residuos. En este contexto se realizaron charlas de reciclaje y educación ambiental para los trabajadores de las oficinas administrativas de Domínica, Pedro Aguirre Cerda, Victoria y Vicuña Mackenna. Además, la compañía instaló puntos limpios en todas sus instalaciones administrativas y el edificio corporativo como parte del programa Ecochilectra. Allí, los trabajadores pudieron entregar sus materiales reciclables y recibir a cambio una rebaja en la cuenta de energía eléctrica o bien la alternativa de donar dicho descuento a alguna de las fundaciones como Cenfa, Coaniquem o Fundación San José.

Gestión de Riesgos Ambientales

Período	Análisis de riesgos ambientales
2010	La gestión de riesgos ambientales consistió en investigar y analizar los posibles focos de riesgo y observar el grado de preparación que la empresa posee para mitigarlos. La evaluación se extendió al 100% de las instalaciones de la compañía.
2011	Se reevaluaron los riesgos medioambientales para todas las instalaciones de la compañía según la metodología desarrollada a nivel corporativo. No se detectaron cambios relevantes entre los resultados obtenidos en 2010, debido a que las condiciones y escenarios analizados fueron similares entre un año y otro.
2012	La información relevante obtenida a partir del proceso de actualización de riesgos medioambientales se incorporó al Sistema Integrado de Gestión para considerarla en el proceso de toma de decisiones en esta área.
2013	El estudio y la sistematización de la información fortalecieron el proceso de análisis de riesgos ambientales de Chilectra. Ello fomentó: La eficiencia de las operaciones. El adecuado uso de los recursos dedicados a la correcta gestión de aspectos ambientales. El cumplimiento de la normativa correspondiente.
2014	Se continuó operando según los procedimientos establecidos anteriormente, lo que permitió gestionar adecuadamente los trabajos que se realizan en terreno, además de administrar el uso de los recursos dedicados a monitorear la correcta gestión de aspectos ambientales y el cumplimiento de la normativa ambiental vigente.

Inversiones Ambientales

[EN30] **[DMA EN]** Durante 2014 se destinaron \$ 2.601 millones para cumplir con el compromiso de proteger el entorno.

Plan ambiental (Millones \$)	2012	2013	2014	Desglose
Inversiones	823	825	1.807	Considera la modelación y mitigación de ruido en la subestación Santa Elena, permisos sectoriales en la subestación Chena y Chicureo, Cerro Navia y Declaración de Impacto Ambiental Tap Vitacura, desviadores de vuelo para aves en Tap Chicureo y plan de manejo forestal. Cables preensamblados y Space Cab.
Gastos	501	712	739	Incluyen la poda de árboles en media y alta tensión, roce de vegetación en alta tensión, mantención de jardines, control de maleza en subestaciones y gestión de residuos peligrosos.
Total	1.324,1	1.537	2.601	



Incidentes Ambientales

[EN23] [DMA EN] Los incidentes ambientales de la compañía se producen principalmente por la intervención de terceros y no por la operación normal del sistema eléctrico. Se relacionan principalmente con las fugas y derrames del aceite dieléctrico contenido en los transformadores y otros equipos que contengan dicha sustancia. Las causas principales de estos incidentes ambientales son:

- Choques de vehículos contra postes del tendido eléctrico, que contienen transformadores y otros equipos.
- Robos de transformadores de la red eléctrica.
- Actos de vandalismo que provocan la caída y el derrame de aceite de los transformadores.

Chilectra ha definido como emergencia ambiental las mencionadas fugas y derrames de aceite dieléctrico. Además de los transformadores, aquí también se incluyen otros contenedores para el almacenamiento de este material, como por ejemplo tambores metálicos.

En 2014 se registraron 17 situaciones de emergencia ambiental, cifra que representa un aumento de un 70% respecto del año anterior. Sin embargo, estos incidentes fueron menores ya que a pesar del aumento en el número, la cantidad de litros derramados de aceite dieléctrico disminuyó con respecto al año anterior.

Derrames de aceite de transformadores	2012	2013	2014
Nº de eventos	24	10	17
Litros derramados	522	333	263



Gestión del Cambio Climático

Día del Medio Ambiente

En el contexto de la celebración de esta iniciativa, Chilectra organizó para sus trabajadores la charla "Calentamiento Global y sus efectos en Chile", dictada por Sebastián Vicuña, director ejecutivo del Centro de Cambio Global (PUC) y coordinador nacional del Estudio Regional de la Economía del Cambio Climático (ONU). La ponencia analizó las principales causas de este fenómeno y detalló los efectos que se proyectan para el país. Como una de las actividades adicionales en la celebración del Día del Medio Ambiente, uno de los ascensores del edificio se transformó en el ascensor verde, ya que estaba revestido con mensajes alusivos a la fecha.



Huella de CO₂

[DMA EN] La metodología de cálculo de la huella de CO₂ incluye aquellas emisiones directas producidas a partir de fuentes que son propiedad o que están controladas por la organización (Alcance 1). Adicionalmente, también abarca las emisiones indirectas asociadas a la electricidad adquirida, que es entregada a los clientes y consumida por la empresa (Alcance 2). Finalmente, se incorporan aquellas emisiones indirectas que no están bajo el control directo de la empresa (Alcance 3).

Durante el período reportado la huella de CO₂ se desglosó así: **[EN16]** **[EN17]**

Metodología de cálculo de la huella de carbono (*)

Emisiones de Fuentes Propias 	Emisiones de Electricidad 	Emisiones de Energía 
• Alcance	• Alcance	• Alcance
• Descripción: Emisiones directas producidas a partir de fuentes que son propiedad o están controladas por la organización.	• Descripción: Emisiones indirectas asociadas a la electricidad adquirida y consumida por la empresa.	• Descripción: Emisiones indirectas que no están bajo el control directo de la empresa.
• 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, <i>station wagon</i> y minibuses.	• Chilectra: Estas emisiones indirectas representan el consumo de electricidad al interior de Chilectra.	• Chilectra: Son emisiones de fuentes que generan energía, 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 del 2014, detalladas por alcance, fueron las siguientes:

Emisiones (tCO ₂ e)	2012	2013	2014
Alcance 1	4.412	4.825	3.407,33
Alcance 2	2.593	3.161	2.590,56
Alcance 3	5.313.915	6.189.023	4.791.747,8

Ecochilectra

[DMA EN] Con más de cuatro años de operación, la iniciativa se ha consolidado como el primer y único programa de reciclaje de una empresa de distribución eléctrica que otorga descuentos en la cuenta de electricidad a sus clientes. Dicho descuento es proporcional a la cantidad y tipo de material reciclable entregado, y existe la alternativa de donar el descuento a alguna de las fundaciones que participan de Ecochilectra, como Cenfa, Coaniquem y Fundación San José. La cobertura del programa considera las comunas de Providencia, Recoleta, Santiago, Peñalolén, Quilicura y La Florida, a través de un sistema de recolección móvil. El sistema funciona bajo la idea de acercar el punto limpio a la casa de los vecinos, instalando la tolva en lugares estratégicos de las comunas por un periodo de tres horas, de forma que todos los vecinos de la comuna se puedan acercar y dejar sus materiales reciclables.



Durante 2014, esta iniciativa realizó una serie de actividades de difusión enfocadas a sensibilizar y educar a la comunidad, realizadas en los distintos puntos móviles de recolección. Se llevaron a cabo concursos, premiaciones a los clientes que más aportan al programa, e inscripción y educación sobre el reciclaje. Todas ellas fueron llevadas a cabo por un team Ecochiletra que motivó a la comunidad a participar.

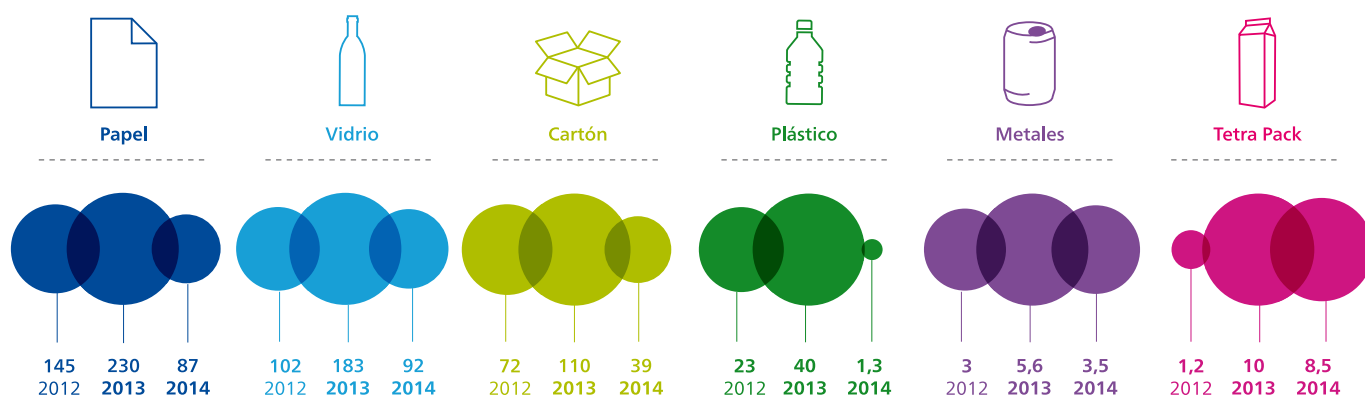
Otras actividades de difusión fueron realizadas en conjunto a la oficina móvil de Chiletra en el Mall Plaza Vespucio, Mall Plaza Norte y en la calle Huérfanos con Estado, en Santiago.

En julio de 2014 la División de Educación del Ministerio de Medio Ambiente convocó a todos aquellos municipios certificados ambientalmente de la Región Metropolitana a una reunión. El objetivo consistía en presentar el modelo e invitar a los organismos a incorporar este programa dentro de su gestión local como solución al problema de exceso de residuos que existe en algunas comunas.

Al cierre del año, el programa registraba las siguientes cifras:

CIFRAS GENERALES	2013	2014
Clientes	2.817	6.462
Puntos móviles	24	24
Nº comunas participantes	6	6
Cantidad promedio entregada por cliente al año	15 kgs.	15 kgs.
% clientes que optan por donar en vez del descuento	21	21

Para conocer más sobre el programa Ecochiletra, ver (<http://www.chiletra.cl/wps/wcm/connect/NGCHL/chiletracl/hogar/trabajandocomu/ecochiletra>)





Trabajadores Propios

Enfoque de Gestión

[DMA LA] Chilectra considera que sus trabajadores son parte fundamental del éxito de la empresa y del liderazgo que busca mantener en el mediano y largo plazo. Por ello, se esfuerza por ofrecer un ambiente laboral positivo y seguro. Asimismo, apunta a lograr la conciliación entre el trabajo y la familia, y a dotar de oportunidades de desarrollo profesional y de capacitación a sus trabajadores. Todo ello, con el objetivo de convertirse en el mejor lugar para trabajar.

Estos compromisos se ven reflejados en los distintos ejes de acción de la compañía y en los avances en materia de clima laboral, la promoción de buenas prácticas laborales, la preocupación por temas de salud y seguridad laboral, así como en los incentivos para mejorar la calidad de vida de todos los trabajadores.

Temas Destacados

- Clima laboral.
- Movilidad interna.
- Calidad de vida laboral.
- Capacitación y desarrollo de personas.
- Política de Asbesto.



Trabajadores Propios

Dotación

[LA1] [LA13] Al cierre del ejercicio, la compañía contaba con una dotación de 690 personas. Del total de los trabajadores, el 82% eran hombres y 18% de mujeres. En ambos sexos, la mayoría se ubicó en el tramo de edad entre los 30 y 50 años, y se concentraron en la categoría de profesionales.

[LA1] Dotación trabajadores propios

Dotación laboral propia por género	2012	2013	2014
Hombre	590	602	567
Mujer	144	143	123
Total	734	745	690

Con respecto al tipo de vínculo contractual, en 2014 el 100% de los trabajadores tenía un contrato de plazo indefinido.

Dotación laboral propia por tipo de contrato	2012	2013	2014
Plazo fijo	0	1	0
Indefinido	734	744	690
Total	734	745	690

Calidad de vida

La compañía cuenta con gimnasio, canchas de fútbol, clases de zumba, yoga, el Estadio Enersis y colonias de vacaciones para sus hijos, además de diversas actividades que buscan potenciar la calidad de vida.

Estrategia 2014

Las gestiones y esfuerzos que la empresa destina para convertirse en el mejor lugar para trabajar se han visto reflejados a partir de los resultados de la encuesta interna de Clima y Seguridad 2012. Ésta dio pie a un plan de trabajo 2013-2015, basado en los tres ejes: gestión del cambio, liderazgo, desarrollo y meritocracia.

Además, Chilectra ha participado regularmente en el estudio Great Place to Work (GPTW), que mide los efectos del programa de trabajo y aporta información para fortalecer las dimensiones bien evaluadas y establecer aspectos de mejora. En 2014, la compañía obtuvo el lugar número 38 en el ranking de un total de 250 empresas participantes en el estudio.

Iniciativas para Promover la Calidad de Vida y la Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal

Para crear condiciones laborales que favorezcan este equilibrio, Chilectra ha desarrollado iniciativas en diversos ámbitos.

Beneficios

[LA3] La oferta de Chilectra se estructura en torno a cuatro temas: salud, fomento del estudio (becas y ayudas de diverso tipo), extensión y desarrollo familiar y permisos y bonificaciones.

Desde 2013 la compañía cuenta con nuevos beneficios para las madres: alimentación complementaria, asesoría nutricional y planes específicos para mujeres embarazadas, talleres de apoyo y orientación respecto de temas vinculados con la maternidad y las distintas instancias de flexibilidad laboral que existen al respecto.

Detalle de beneficios



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.

Teletrabajo

La oferta se creó hace dos años en el marco del modelo de Empresa Familiarmente Responsable (EFR), con el fin de promover buenas prácticas laborales relativas a la calidad de vida. Entre 2013 y 2014 postularon 40 personas, y 29 resultaron beneficiadas.

Programa Reconocernos

Iniciativa creada para promover una cultura basada en el reconocimiento, que valore y destaque las acciones meritorias de los trabajadores, con el fin de fortalecer su compromiso con la compañía. Durante 2014 se premió a 24 trabajadores.

Desarrollo Profesional

La compañía capacita a todos sus empleados, con énfasis en determinadas áreas que varían según las necesidades del mercado y la empresa. En 2014 el foco estuvo en impulsar el desarrollo profesional de los mandos medios, seguidos por los profesionales y técnicos.

[LA10] Promedio Horas de Formación

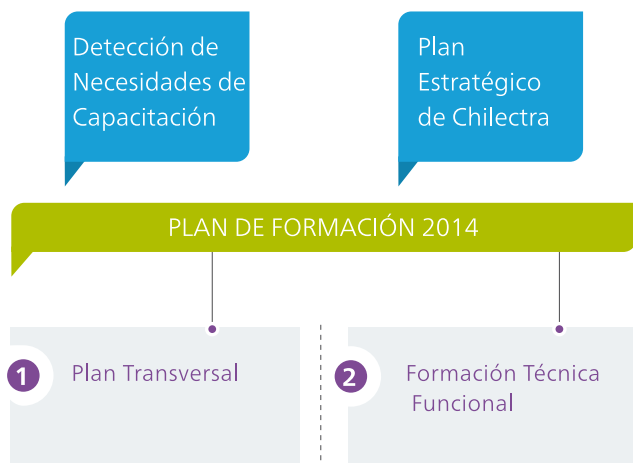
Trabajadores por categoría de empleo		Promedio horas por empleado		Promedio de formación por cargo
		2013	2014	
Directivos	Hombres	224,8	51,74	52,5
	Mujeres	265,5	71,00	
Mandos medios	Hombres	90,0	101,27	96,2
	Mujeres	90,6	43,00	
Profesionales	Hombres	91,9	75,64	75,2
	Mujeres	91,3	73,05	
Técnicos	Hombres	69,1	74,73	77,8
	Mujeres	50,3	129,83	
Administrativos	Hombres	50,1	50,48	46,2
	Mujeres	2,5	39,02	
Total y promedio	Hombres	87,0	75,24	72,95
	Mujeres	71,1	62,24	
Totales y promedio por año		84,0	72,95	

Si bien las horas de formación por empleado disminuyeron de 84 a 73 horas anuales, hubo un aumento considerable en la formación de mujeres en cargos técnicos y administrativos, las que se incrementaron en 80 y 37 horas promedio, respectivamente.

Además, la compañía cuenta con las siguientes iniciativas para fomentar y robustecer el conocimiento y las capacidades:

- **Gestión del conocimiento:** programa enfocado en las áreas críticas de los distintos negocios de Chilectra, en cuyo contexto se dictan charlas y ofrecen cursos de formación y desarrollo de capacitaciones vía e-learning.
- **Enel University:** centro de formación que ofrece cursos de capacitación para los trabajadores, teniendo en cuenta el perfil profesional y las necesidades de gestión de cada uno. Tiene tres líneas de actuación: desarrollo profesional, desarrollo de la gestión y desarrollo personal.

Plan de Formación [LA11]



[DMA LA] En el contexto de este plan, se desarrollaron las siguientes iniciativas:

1. Cursos de Salud y Seguridad Laboral (SSL)

- Concientizar en temas de SSL, conducta y comportamiento preventivo, control de los riesgos, gestión de la SSL, inducción, liderazgo en SSL y salud en el trabajo.

2. Diplomados cerrados (diseñados para la empresa)

- Cuarta versión del diplomado de Mercados Eléctricos, dictado en las dependencias de la Universidad del Desarrollo. En 2014 contó con la asistencia de 21 trabajadores.
- Segunda versión del diplomado en Control y Gestión, impartido en la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile. Durante el año 18 trabajadores participaron en él.

3. Post Performance Review (PPR)

- Iniciativa para consolidar competencias asociadas a conductas del Modelo de Liderazgo en materia de formación. Se realizaron 46 cursos y asistieron 512 funcionarios.

4. Programa Journey

- Iniciativa que apunta a desarrollar el liderazgo, aprendiendo a cómo crear y mantener una cultura interna mediante la traducción de los objetivos organizacionales en las interacciones cotidianas que inspiran a los trabajadores. La actividad se realizó con la consultora Great Place to Work, con la presencia de 63 trabajadores de la compañía.

5. Welcome to Enel

- Piloto de inducción para nuevos trabajadores con charlas sobre la visión del negocio, salud y seguridad laboral y gestión de recursos humanos, finalizando con una visita técnica a Smartcity. En el año participaron 14 trabajadores recién ingresados a la compañía.

Transferencia de Conocimiento

Con el fin de asegurar que el conocimiento crítico para el negocio no se pierda y se continúe perfeccionando, se desarrolló nuevamente el programa Transferencia de Conocimiento. Éste busca transmitir y respaldar el knowhow a través de cursos y/o documentación escrita, además cuenta con mentores y receptores en las diferentes áreas para traspasar esta información a los niveles de mayor proyección de la compañía.

	Curso	Carrera	Diplomado	Magister	Seminario	Total
Horas	34.439	7.259	4.377	3.114	414	49.603
Número de participantes	3.536	16	40	9	44	3.645



Más Mujeres

Durante el ejercicio aumentó la participación de mujeres en concursos internos, con un 24% de las adjudicaciones en el año. Cabe destacar que un 30% de los ingresos externos del año correspondió a mujeres.

Igualdad de Oportunidades

[DMA LA] Ya que la diversidad es un valor transversal en la compañía, se fijaron una serie de objetivos para llevar a la actividad diaria las mejores prácticas en temas como equidad de género, inclusión, y diversidad cultural.

Movilidad Interna

Durante 2014 se continuó potenciando la movilidad interna, la cual se realiza mediante concursos internos regidos por reglas y procedimientos establecidos. Este programa ofrece la posibilidad de optar por otra área o intercambiar funciones entre dos personas que se desempeñen en el mismo cargo en distintas divisiones.

En el año, se abrieron 55 vacantes y 76% de ellas fueron cubiertas por procesos internos.

Diversidad e Inclusión

Durante el año se llevaron a cabo iniciativas para fortalecer e impulsar estos valores:

- **Programa Crecer +:** ayuda a jóvenes de escasos recursos a incorporar competencias básicas que les faciliten su inserción al mundo laboral. En 2014 se capacitó a 52 alumnos de escuelas industriales y técnicas en riesgo de exclusión social, entregándoles habilidades de empleabilidad para su futuro.
- **Programa Entrada:** vacilata la realización de prácticas profesionales o memorias en la compañía a jóvenes con capacidades distintas.
- **Curso on-line de diversidad, conciliación y discapacidad:** busca sentar las bases de una cultura de integración y respeto a la diversidad entre los equipos de trabajo, contando con el 50% de la dotación de Chilectra capacitada en este ámbito.

Equidad de Género

Para contar con equipos de trabajo heterogéneos, Chilectra fomentó la igualdad de género mediante las siguientes acciones: aumento de la contratación femenina, mayor acceso de las mujeres a cargos de la alta dirección y disponibilidad de lactarios para madres en etapa de lactancia.

Remuneraciones

[DMA LA] [LA14] En Chilectra y las empresas del Grupo Enersis no se hace la distinción entre las remuneraciones de hombres y mujeres que realizan un mismo trabajo. Sin embargo, sí se producen diferencias de sueldo en este sentido, las que responden a factores como mayores capacidades, calificaciones, idoneidad, responsabilidad o productividad.

Relación remuneraciones, cargo y género		Salario base *			Remuneración **		
		2012	2013	2014	2012	2013	2014
Directivos	Hombres/Mujeres	1,3	1,32	1,54	1,36	1,38	1,54
Mandos medios	Hombres/Mujeres	1,07	1,05	1,17	1,06	1,05	1,06
Profesionales	Hombres/Mujeres	1,08	1,09	1,12	1,11	1,12	1,16
Técnicos	Hombres/Mujeres	1,04	1,04	0,95	1,2	1,17	1,28
Administrativos	Hombres/Mujeres	0,9	0,93	0,98	0,95	0,98	1,03

* Remuneración promedio pagada a un empleado por realizar sus obligaciones, sin incluir ninguna remuneración adicional por antigüedad, horas extraordinarias, incentivos, pagas por beneficios o cualquier otra asignación, como por ejemplo, ayuda a transporte.

** Promedio salario base 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, como por ejemplo, transporte, manutención y cuidado infantil.

[EC5] El sueldo mínimo pagado a un trabajador en Chilectra durante 2014 alcanzó los \$486.142, en tanto que la remuneración más baja cancelada a una trabajadora fue de \$981.935. Ambas cifras representan respectivamente un 216% y un 436% más que el salario mínimo del país, fijado el 1 de julio en \$225.000 brutos.

Sueldo mínimo de un trabajador de Chilectra				Relación porcentual entre sueldo mínimo en Chile y sueldo mínimo de un trabajador de Chilectra		
	Hombre	Mujer	Promedio	Hombre	Mujer	Promedio
2013	391.655	413.951	402.803	187%	197%	192%
2014	486.142	981.935	734.039	216%	436%	326%

Gestión del Talento

Atracción y Permanencia de Talentos

[DMA LA] La empresa ha creado una serie de instancias para fortalecer este aspecto:

- **Curso Pool Mentors Enel Latam:** identifica y gestiona talentos para formar mentores.
- [EU14] **Programa de prácticas y atracción de talento joven:** incorpora a futuros profesionales de las universidades más destacadas del país en calidad de practicantes y memoristas para:
 - Contar con fuentes de reclutamiento cercanas y de rápido acceso, con referencias y evaluaciones probadas.
 - Marcar presencia constante en las principales casas de estudios.

Se desarrolla durante todo el año y en 2014 participaron 96 alumnos.

- **Ferias laborales y otras actividades:** la compañía participó en dos eventos asociados a las carreras de ingeniería de la Pontificia Universidad Católica de Chile y de la Universidad de Chile. También se organizaron focus group y encuestas para llevar a cabo acciones de branding y reforzar la imagen de la empresa en el mercado.



Rotación y Nuevas Contrataciones

[LA2] Durante el ejercicio reportado ingresaron once trabajadores a Chilectra (desglosados por sexo, un 73% son hombres y un 27%, mujeres). Respecto de los nuevos trabajadores en el segmento masculino, un 45% correspondió a personas entre 30 y 50 años.

En 2014 la tasa de rotación media de los empleados de la compañía aumentó en 37% respecto al año anterior, pasando de un 5,52% en 2013 a un 7,54%.

Quienes se integran a la organización participan en jornadas de inducción para interiorizarse sobre la visión global del negocio de la compañía y de las diversas funciones y procesos. El programa incluye cursos de e-learning sobre distintos temas corporativos, y salidas a terreno a las instalaciones.

Relaciones Laborales y Sindicales

[DMA LA] Otro eje relevante de la gestión de Chilectra en materia de recursos humanos está focalizado en la relación con los sindicatos, ya que la compañía considera que estas instancias agregan valor a su gestión, esforzándose por mantener relaciones constructivas, permanentes y estables. Así, durante el ejercicio reportado, gracias a un diálogo abierto y transparente entre Chilectra y los sindicatos, se logró un importante acuerdo en relación a las metas de seguridad en los objetivos personales.

La inquietud que originó las conversaciones se fundamentó en la demanda de cuatro sindicatos de un bono por un accidente fatal que afectó a la organización ([link a Proveedores y contratistas/recuadro accidente laboral EU25](#)). Tras alcanzar un acuerdo satisfactorio para ambas partes, se informó a todos los trabajadores de la compañía al respecto. Con ello no sólo se volvió a ratificar que la seguridad es un tema de primera importancia para Chilectra y el Grupo Enel, sino que confirma que las personas y su bienestar estarán siempre por delante dentro de las preocupaciones de la empresa.

Con este acuerdo se resuelven los temas pendientes y sus términos podrán ser consultados directamente a sus dirigentes o personal de Recursos Humanos. La empresa desea reconocer la labor e importancia de sus sindicatos en la consecución de este relevante acuerdo, que alcanzará a todos los trabajadores afectos a convenios colectivos.

[HR5] Además, se continuó con el programa de cooperación mutua, en cuyo marco destacan las reuniones mensuales donde se abordan los temas de interés para ambas partes.

[LA4] Trabajadores sindicalizados y cubiertos por convenios colectivos

Trabajadores sindicalizados	Número de sindicalizados ⁽¹⁾	% sindicalizados	Número de empleados cubiertos por convenio colectivo ⁽²⁾	% trabajadores cubierto por convenio colectivo	Número total de trabajadores ⁽³⁾
2012	572	78%	646	88%	734
2013	576	79%	629	86%	729
2014	547	81%	586	87%	675

(1) Corresponde a aquellos trabajadores afiliados a un sindicato.
(2) Indica aquellos afiliados y asimilados a un sindicato.
(3) Cifra no incluye a las filiales de Chilectra.



Gestión de la Salud y Seguridad Laboral

[LA9] Dada la importancia estratégica de esta materia para la gestión de la compañía, la meta fundamental es lograr cero accidentes y propiciar un pleno bienestar en el lugar de trabajo. Por ello, vela permanentemente por la salud y seguridad de sus trabajadores, gestión que es concretada por los comités de Seguridad, las permanentes inspecciones y auditorías en terreno, como también a través de los planes de formación y diversas campañas.

Focos gestión 2014 / Salud y Seguridad Laboral (SSL)

- 1 **Concientizar** a ejecutivos y jefaturas respecto de la importancia de manejar adecuadamente el tema.
- 2 **Capacitar** a trabajadores propios y contratistas en materias de seguridad.
- 3 **Ampliar y mejorar** los planes de salud laboral.



Comités Paritarios de Higiene y Seguridad

[LA6] Al cerrar el año, el 100% de los trabajadores de Chilectra estaban representados en alguno de los seis Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS) de la compañía. La meta de estos es crear espacios para que trabajadores y empresa analicen y apliquen planes y acciones de mejoramiento en todo lo relacionado a Salud y Seguridad Laboral (SSL), tarea que está coordinada con la meta de cero accidentes de la organización.

La compañía también cuenta con otras instancias de similares características para apoyar el trabajo en este ámbito:

- Comité de Gerentes: analiza y propone acciones en torno a la SSL. Está integrado por el gerente general de la compañía, los gerentes de las líneas de negocios y sus respectivos subgerentes.
- Comité de Subgerentes: implementa lo acordado en el Comité de Gerentes.

Cultura de Prevención y Seguridad

Se basa en el programa One Safety, el cual realiza observaciones conductuales vía *checklist* para detectar las oportunidades de mejora. En 2014 aumentó la cantidad de revisiones en las distintas instalaciones con un total de 1.750 instancias, 257% más que las realizadas el año anterior.

Liderazgo en Salud y Seguridad y Laboral (SSL) [EU16]

Implementación SSL

Acciones de capacitación	Características de la formación	Seguimiento y grado de cumplimiento	Otros
Para los trabajadores propios se establecen en el Plan de Formación 2014. Para contratistas y subcontratistas las acciones fueron establecidas en los programas de seguridad respectivos de sus compañías. Se capacitaron 610 trabajadores propios y 1.100 contratistas.	La formación se enfoca en el liderazgo en seguridad, control de los riesgos en actividades críticas, actuación ante emergencias, salud laboral, entre otros. 173 personas participaron en el curso de Liderazgo SSL para gestores.	Se realiza a través de los informes de gestión del área de SSL.	Difusión entre trabajadores propios y contratistas sobre accidentes graves y mortales e incidentes de alto potencial. Definición e implementación de nuevos elementos de señalización y barreras de seguridad en los centros de trabajo para advertir y controlar los riesgos.

ACCIONES

Safety Goal Training	Para jefes de área relacionados directamente con el personal contratista. Contempla una metodología de análisis de errores cometidos en la operación, para luego definir planes de acción y lograr integrar los conceptos de seguridad y productividad.
Safety Walks	Caminatas obligatorias de ejecutivos de primera línea en las operaciones donde se implementaron planes de acción a partir de sus observaciones. Como un lineamiento corporativo, en 2014 la actividad se asoció por primera vez a indicadores de desempeño de cada uno de los participantes.
Estándar de seguridad para trabajos en altura	Por segundo año se exigió el uso de cuerda de vida para todos aquellos trabajos realizados a más de 1,5 metros de altura.
Indumentaria de seguridad	Entrega de ropa ignífuga y caretas anti flama para todos los trabajadores expuestos a riesgo eléctrico.
Homologación	Se equipararon los diez estándares de seguridad del Grupo Enersis para todas las filiales en Latinoamérica.

Semana de la Salud y Seguridad Laboral

Instancia que contó con más de cincuenta actividades, en las que participaron trabajadores propios y contratistas, tales como jornadas reflexivas en salud y seguridad laboral, formación en seguridad, actividades recreativas (obras de teatro y juegos en seguridad) y difusión en distintas materias relacionadas con la temática.



Desempeño

En 2014 Chilectra cumplió con la meta cero accidentes con respecto a víctimas mortales en el personal propio.

[LA7]

Datos de accidentabilidad y enfermedades profesionales Trabajadores Propios	Tasa de absentismo (*)			Tasa de enfermedades profesionales			Tasa de días perdidos			Tasa de accidentes			N° de víctimas mortales			N° de accidentes		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Hombres	1,63%	1,48%	0,25%	0	0	0	0	0	0,000	0	0	0,00	0	0	0	0	0	0
Mujeres	2,65%	2,04%		0	0	0	0	0	0,000	0	0	0,00	0	0	0	0	0	0

*La fórmula utilizada para el cálculo de la tasa de absentismo es: $(N^{\circ} \text{ días perdidos} / N^{\circ} \text{ días trabajados}) * 100$

Política de Asbesto

En pos de cuidar la salud de las personas, en septiembre de 2014 la compañía publicó una Política de Control y Saneamiento del Asbesto. Se trata de una iniciativa modelo en la industria, que define las acciones que tomará la empresa frente a las problemáticas asociadas con la utilización de este material, así como en el resguardo de la salud de todos sus trabajadores.

El plan de diseño incluyó la identificación de la presencia de asbesto mediante la toma de muestras y su posterior análisis, además de la medición de la calidad de aire. A partir de los resultados, la política establece cómo proceder, los elementos de seguridad que deben existir, el plan de vigilancia y un mecanismo de compensación optativa para aquellas personas que efectivamente manifiesten distintas enfermedades relacionadas a la exposición a este material.

El asbesto es ampliamente usado como material de construcción. Sin embargo, se ha revelado que puede ser cancerígeno.

En 2014 se implementaron programas preventivos de control por asbesto, evaluando a un total de 34 trabajadores mediante scanner, con el objeto de detectar probables alteraciones en la salud por la existencia de este agente en las instalaciones.

Gestión de la Salud Laboral

[LA8] Existen varias iniciativas creadas con el objetivo de salvaguardar la salud de los trabajadores y ofrecer ambientes laborales beneficiosos. Entre ellas están:

Preventivo de Difusión y Promoción de Salud

El objetivo de este programa fue proporcionar, educar y formar a los trabajadores de la compañía a través de actividades respecto al fomento en la calidad de vida y bienestar biopsicosocial. Dentro de las actividades que contemplaron las acciones de difusión masiva, se encuentran en primer lugar los afiches, material gráfico y charlas dictadas por especialistas respecto a ciclos temáticos de interés.

Programa Evaluación de Riesgos Psicosocial

Identificó los factores de riesgo psicosocial presentes en las condiciones y organización del trabajo y su incidencia en la salud de los trabajadores, para ello se estableció este programa en todas las Gerencias de Chilectra.

Programa Inmunizaciones

Este programa se dirige a todos los trabajadores de la compañía. En 2014 abarcó a 604 personas, las que recibieron las siguientes vacunas:

- Vacuna Influenza estacionaria, trivalente: se aplicó durante el primer trimestre del año, previniendo el brote que se inicia a principios de Junio.
- Vacuna Hepatitis A y B: se implementa en dos dosis por persona cada cinco años y está dirigida a los trabajadores que operan en espacios confinados con cámara de aguas servidas.

Programa Mujer Sana

El objetivo de este programa es disminuir la ocurrencia de muerte por cáncer de mama y cérvico-uterino en mujeres. En 2014, esta iniciativa cubrió a 172 trabajadoras.

Programa Exámenes Preventivos

Tiene por finalidad realizar evaluaciones médicas periódicas a los trabajadores para detectar de manera precoz alteraciones o patologías con daño potencial de la salud de las personas según género, edad y ocupación. Para estos efectos, convocó a 673 trabajadores durante el período reportado.



Proveedores y Contratistas



Responsabilidad en la Cadena de Suministro

Chilectra ha forjado una alianza estratégica con sus proveedores y contratistas, con el fin de cumplir con los compromisos establecidos por la compañía en relación al desarrollo de sus líneas estratégicas, como son el Vínculo Emocional con el Cliente ([ver capítulo Calidad del Servicio/Vínculo Emocional con el Cliente](#)) y la Excelencia Operativa ([ver capítulo Calidad del Servicio/Excelencia Operativa](#)). Es así como ha creado relaciones estables y de mutuo beneficio con los integrantes de su cadena de suministro, promoviendo la adopción de la cultura, estándares y compromisos corporativos de la organización.

Perfil

[LA1] Al cierre del ejercicio había 3.972 trabajadores desempeñándose en 104 empresas proveedoras, correspondientes a 61 contratos.

[LA2] En 2014 la tasa de rotación de los trabajadores contratistas aumentó, pasando de un 12,5% en 2013 a un 17% en 2014. En el período reportado ingresaron 916 nuevos trabajadores a las empresas contratistas de Chilectra.

[EU17] Las cifras promedio del período, con respecto a la cantidad de días trabajados por contratistas y subcontratistas, indican que 4.077 trabajadores contratistas realizaron labores en Chilectra. Ello, por un total de 100.906 días, equivalentes a 807.246 horas/hombre.

[LA4] Contratistas Sindicalizados

Trabajadores contratistas sindicalizados	Número de sindicalizados	% sindicalizados
2012	867	23%
2013 (*)	256	9,20%
2014	374	9,42%

(*) La disminución significativa de sindicalizados se explica por el cierre de la empresa contratista Azeta.

Compras a Proveedores

[EC6] La contribución al empleo local de Chilectra queda reflejada en la alta proporción de contratistas y proveedores locales que la compañía contrata cuando realiza trabajos con terceros.

Proveedores de Chilectra	2012	2013	2014
Gastos en proveedores (\$ millones)	99.271	113.165	101.288
Gastos en proveedores locales (\$ millones)	97.527	112.373	100.639
Número de proveedores locales	1.339	1.175	1.098
Número total de proveedores	1.401	1.195	1.122

Requisitos y Auditorías

A partir del 1 de octubre de 2014 entró en vigencia la cuarta edición de las Condiciones Generales de Contratación Globales del Grupo Enel (CGC), documento cuya parte general se aplica a todos los contratos de obras, servicios y/o suministros llevados a cabo por una empresa del Grupo.

Para monitorear el nivel de implementación del sistema de prevención de riesgos laborales y traspasar las buenas prácticas, se aplicaron las auditorías On Site a todos los proveedores que prestan servicios. Con este fin, un equipo conformado por profesionales de las áreas Técnica, de Salud y Seguridad Laboral y Calificación de Proveedores, determinaron si cumplían con los estándares establecidos mediante la aplicación de una metodología basada en las certificaciones OHSAS 18001. En caso de desconformidades se establecieron planes de remediación.

Políticas y Requisitos Jurídico-Laborales

[EU16] La empresa controla periódicamente el cumplimiento normativo a través de inspecciones jurídico-laborales y auditorías integrales en terreno. Los requisitos específicos que deben cumplir las empresas contratistas de Chilectra están definidos en el procedimiento corporativo de la Guía Operativa para Empresas Contratistas, la cual está integrada a los documentos de licitación y es aplicada hasta el vencimiento del contrato de la empresa contratista.

A partir de la promulgación de la Ley N°20.123, la cual regula la subcontratación y funcionamiento de las empresas de servicios transitorios en temas laborales, previsionales, de higiene y seguridad, en 2013 se implementaron las inspecciones en terreno que abarcan todos los contratos de servicios de Chilectra para resguardar el cumplimiento en materias de legislación laboral, previsional y ley de subcontratación en este ámbito.

Salud y Seguridad y Laboral (SSL) en Contratistas

Para resguardar la línea estratégica que Chilectra ha definido como excelencia operativa ([ver capítulo Creación de valor/Excelencia Operativa](#)) a lo largo de toda la cadena de valor, la compañía promueve iniciativas relativas al tema, tales como:

- Revisión de las especificaciones técnicas de los contratos a licitar.
- Incorporación de elementos de protección personal.
- Difusión de las patologías más frecuentes.
- Reconocimientos que fomenten conductas pro SSL.
- Formación y desarrollo del personal colaborador.
- One Safety en contratistas para mejorar el comportamiento de quienes trabajan en terreno y así eliminar conductas riesgosas en las faenas.

[EU18] En 2014, se efectuaron 32.795 horas de capacitación en seguridad laboral para contratistas, con un promedio de 8,8 horas por colaborador.

Salud y Ergonomía para Contratistas

La iniciativa fue desarrollada para contratistas de Chilectra con la finalidad de que estos sopesen la importancia de llevar un estilo de vida saludable, basado en una buena alimentación y ejercicios. Para ello, se formó a un equipo compuesto por una nutricionista y un profesor de educación física, quienes visitan a las cuadrillas en terreno de las empresas contratistas de la compañía para realizarles gimnasia de pausa y constatar los hábitos alimenticios.

Plan Safety 2011-2015

A nivel corporativo se siguió implementando el plan de seguridad en el trabajo y salud, denominado Plan Safety 2011-2015. Se aplica en todos los países donde opera el Grupo y se conforma según cinco retos fundamentales, los que se aplican a Chilectra de la siguiente manera:

- Reducción de la gravedad de los accidentes y eliminación de los siniestros mortales.
- Mejora de los índices de accidentes en desplazamientos.
- Equiparación en cultura preventiva y resultados de salud laboral entre la compañía y sus contratistas.
- Reducción del riesgo legal.
- Consolidación de la empresa como referente en prevención en la industria eléctrica.

Esta iniciativa se complementó con el sistema de calificación de proveedores y las auditorías de seguridad realizadas en el marco del Plan de Choque de Seguridad para reforzar el compromiso con la seguridad por parte de los trabajadores de las empresas contratistas.

[LA7] Desempeño en Seguridad Laboral de Contratistas

	Tasa de días perdidos			Índice de lesiones			Número de víctimas mortales			Número de accidentes		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Hombres	0,142	0,174	0,066	4,89	6,19	4,17	1	1	1	37	43	33
Mujeres	0,008	0,079	0,008	1,83	1,98	1,65	0	0	0			

*La fórmula utilizada para el cálculo de la tasa de absentismo es: $\text{Número de días perdidos} / \text{Número de días trabajados} \times 100$

Accidente Laboral [EU25]

A pesar de monitorear permanentemente la implementación correcta de todas las medidas y normativas de seguridad pertinentes, tanto en sus trabajadores como en contratistas, en el año reportado, Chilectra debió lamentar el accidente fatal de un trabajador contratista de la empresa ELIMCO S.A. El accidente se produjo en momentos en que el trabajador hacía contacto con la parte móvil del desconector de la barra principal que se encontraba energizado desde la barra auxiliar, provocando una descarga eléctrica que lo afectó directamente.

Relación y Desarrollo de Contratistas

Clima Laboral

Las empresas contratistas se han preocupado por mejorar el clima laboral y reforzar las actitudes y conductas de sus trabajadores. De este modo, Chilectra cuenta con trabajadores comprometidos con la organización, quienes se desempeñan de una forma segura y con estándares óptimos de calidad.

En el año reportado, el énfasis estuvo en continuar con los programas de clima laboral para promover la mejora continua en las prácticas e influir positivamente en el desempeño y calidad de vida laboral de los contratistas. Para ello, se midió el clima organizacional y el desarrollo de sus planes de acción.

Más Cerca de los Contratistas

La compañía también desarrolla múltiples actividades para para potenciar y fortalecer este vínculo desde un punto de vista más relacional con los contratistas que apoyan los procesos operativos de Chilectra. Entre ellos, destacan:

- Soy Parte: iniciativa creada para reconocer a los contratistas y estar presente como compañía en fechas importantes. Anualmente, se realiza un cierre de año con un gran evento de premiación.
- Contratistas en Acción: el objetivo es integrar a los contratistas a través de las prácticas deportivas. En diciembre se realizó la gran final deportiva, en la cual se premiaron los numerosos ganadores y se destacó el compromiso y el reconocimiento de Chilectra con sus colaboradores a nivel nacional.

La encuesta de clima laboral 2014 aplicada al personal contratista de Chilectra evidenció un 77,3% de satisfacción en relación a esta materia. Se entrevistaron 1.612 trabajadores de trece empresas contratistas, los que prestan 20 tipos de servicios a la compañía.





Acreditación de Competencias

Un foco importante de acción de la compañía es la acreditación de competencias para trabajadores contratistas pertenecientes a sus servicios de distribución eléctrica. Para tales efectos y en conjunto con Fundación Chile, Chilectra desarrolló un proyecto para instaurar un sistema permanente para este tipo de empresas, que permita estandarizar, desarrollar y acreditar las mejores prácticas de la industria, siempre alineadas con la visión y estrategia de la organización.

Al cierre de 2014, Chilectra contaba con 198 trabajadores de empresas contratistas acreditados, en un reconocimiento al compromiso, eficiencia, calidad en el servicio, cordialidad en la atención del cliente y al énfasis que ponen día a día en temas de Salud y Seguridad Laboral.



InnovAcción 2014

En el ejercicio reportado, el área de Control de Contratistas y la Gerencia de Innovación crearon el concurso "Innovación 2014" ([ver página 86, capítulo Innovación y Eficiencia Energética](#)), que tiene como finalidad reconocer a trabajadores de empresas contratistas que presentan proyectos innovadores en las categorías de nuevos procesos laborales y nuevos productos. También contempla una mención honrosa para proyectos referidos a Salud y Seguridad Laboral.

Encuentro Anual de Proveedores y Contratistas

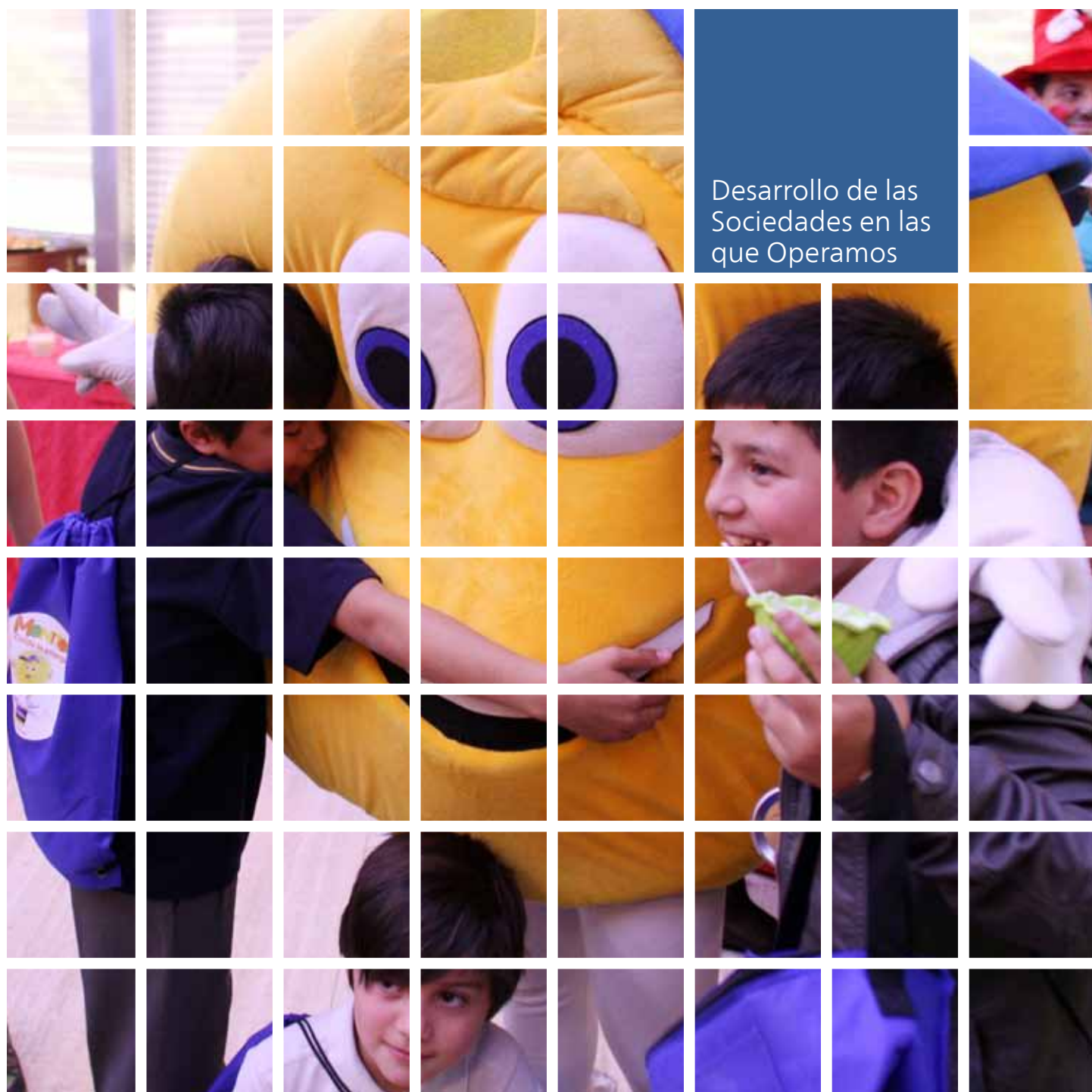
Una vez al año se realiza de forma corporativa el Encuentro de Proveedores, instancia en la que se busca reconocer el apoyo brindado por ellos al trabajo diario de la compañía. En esta cita se premia la excelencia, seguridad, innovación, cuidado del medio ambiente y la responsabilidad social, dando cuenta del interés de la compañía por fortalecer sus vínculos con las empresas contratistas. En el encuentro se distinguió a seis empresas en seis categorías y, además se llevó a cabo una charla de capacitación y competencias para incentivar y fomentar la excelencia operativa de los contratistas de la compañía.



Proyecto Alianzas

La iniciativa nace como un acuerdo con las empresas contratistas, con el fin de establecer una relación de colaboración y fomentar condiciones más seguras y saludables en los trabajos que se ejecutan por estas empresas. Los objetivos son aplicar los mejores esfuerzos y destrezas para promover y fomentar una cultura de seguridad y salud laboral.





Enfoque de Gestión

[DMA SO] Como empresa proveedora de servicios de distribución eléctrica, Chilectra fortalece el desarrollo e impulsa la calidad de vida de la sociedad y las personas.

En este afán, la compañía trabaja para mantener vínculos estables y de largo plazo con sus grupos de interés, respetar el entorno social, ambiental y cultural, apoyando iniciativas de responsabilidad social que fomenten el desarrollo sostenible, y promoviendo proyectos tendientes a mejorar el acceso a la electricidad, la eficiencia energética y la educación.

Temas Destacados

- Cuatro años de Chilectra en tu Barrio.
- Programas de Responsabilidad Social Corporativa.
- Voluntariado corporativo.

Estrategia de Relacionamento Comunitario: Chilectra en tu Barrio

[SO1] La estrategia de relacionamiento con las comunidades de Chilectra responde a las necesidades de la compañía de cumplir con sus lineamientos de desarrollo sostenible en este ámbito, los cuales tienen relación con:

- Identificar líderes locales y comunitarios.
- Establecer una interlocución directa, sistemática y programada con los vecinos del área de concesión.
- Apoyar a los sectores más vulnerables.

Así, en 2010 se creó el Programa de Relacionamento Comunitario Chilectra en tu Barrio, para mejorar y profundizar los vínculos con sus grupos de interés. Éste le ha permitido a la compañía:

- Relacionarse de manera cercana, directa y permanente con clientes y comunidades.
- Difundir la información relativa al servicio eléctrico.
- Atender de manera eficiente y oportuna las necesidades de las personas en su calidad de consumidores, vecinos y ciudadanos.

Para implementar este plan de relaciones comunitarias de manera adecuada y eficiente, la empresa estableció un estrecho vínculo con las juntas de vecinos y municipios, quienes proporcionan la información necesaria para concretar los diversos programas que contempla Chilectra en tu Barrio. Las variables que determinan la aplicación de este programa son:

- Identificación de sectores con alto nivel de morosidad en los servicios básicos y, específicamente, en suministro eléctrico.
- Situaciones de pobreza y vulnerabilidad social.
- Incremento en tasas de reclamos de la compañía.

Chilectra en Tu Barrio



Actividades

- 1. Concurso "Energía positiva".
- 2. Talleres educativos para juntas de vecinos.
- 3. Charlas de eficiencia energética y autocuidado en colegios.
- 4. Programación y atención mensual de oficinas móviles.
- 5. Planes especiales de pago para clientes con deuda de sectores vulnerables.
- 6. Capacitación a bomberos y carabineros.
- 7. Apoyo en Planes de Emergencia



Cifras 2014



Acumulado 2010-2014





Talleres Educativos con Juntas de Vecinos y otras Organizaciones Sociales

[EU24] Para fomentar el consumo responsable y eficiente de energía eléctrica, además de establecer una relación más cercana y continua con la comunidad, Chilectra en tu Barrio realiza una serie de talleres en coordinación con distintas juntas de vecinos. En estas actividades, la empresa trabaja junto a la Cruz Roja, la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU) y la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS).



Talleres juntas de vecinos	2013	2014
Cursos	128	127
Beneficiados directos	2.016	2.469
Beneficiados indirectos	8.864	9.874
Juntas de vecinos beneficiadas	51	49
Ampolletas eficientes entregadas	4.024	4.891
Comunas beneficiadas	14	11
Gestión de casos	90	82



Energía Positiva

Concurso que se realiza desde 2011 como parte de las actividades de Chilectra en tu Barrio, con el objetivo de fomentar las iniciativas de las organizaciones que integran su red comunitaria.

Está orientado a fomentar el uso seguro y eficiente de la energía y el cuidado del medio ambiente, motivando la creatividad, innovación y participación de las organizaciones comunitarias. Además, busca mejorar la calidad de vida de los vecinos, jóvenes y adultos, como también la mejora de instalaciones en las sedes sociales, plazas y canchas.

Desde 2011 se han premiado 23 organizaciones de siete comunas, con proyectos orientados a implementar iluminación eficiente a través de paneles solares, termos solares, puntos de reciclaje en sedes vecinales, charlas y talleres sobre eficiencia energética y reciclaje para vecinos. Durante 2014 se concretaron ocho de los 18 proyectos presentados el año anterior.

Algunas de las iniciativas premiadas durante el período reportado fueron:

Ganadores	Proyecto	Descripción
Cerro Navia, junta de vecinos Vida Nueva	El sol calienta nuestra agua para la sede social	Instalación de paneles termosolares para agua caliente y capacitación en su uso a los usuarios de la sede (principalmente adultos mayores).
Maipú, unión comunal de juntas de vecinos de Maipú	Aprender a construir un panel solar	Charlas de eficiencia energética, energía alternativa y paneles solares los que serán usados en la sede vecinal.
Huechuraba, comité de allegados Camino al Futuro	Punto verde y Ahorro de energía en mi comunidad	Instalación de un punto de reciclaje cerca de la sede vecinal, capacitación de vecinos sobre el proyecto y eficiencia energética. Entrega de ampolletas de bajo consumo y folletos sobre reciclaje.

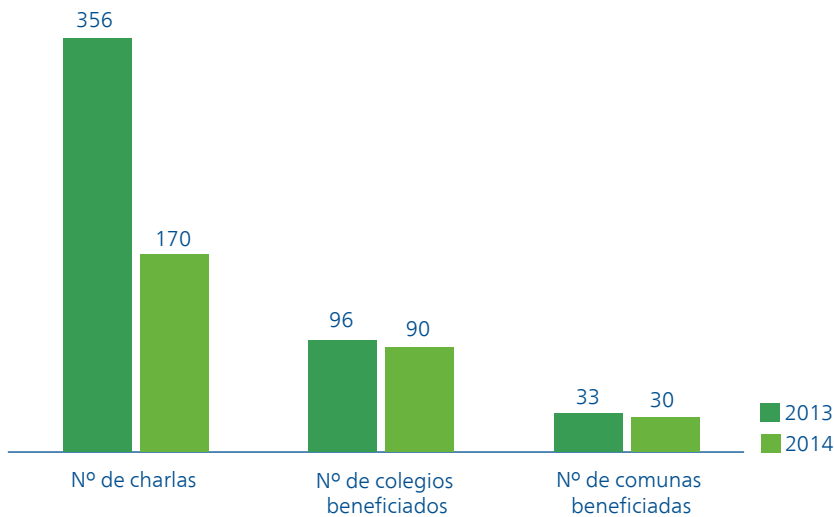
Charlas Educativas de Eficiencia Energética y Autocuidado en Colegios

[EU24] En 2014 la empresa continuó impartiendo charlas educativas a estudiantes de Educación Básica en distintos colegios de la Región Metropolitana, con el fin de educar y promover una cultura de eficiencia energética en la comunidad escolar. Para transmitir los contenidos de una manera didáctica y significativa, se presentaron obras teatrales –que destacaron el uso seguro y eficiente de la energía– y charlas de prevención de accidentes eléctricos en el hogar. En cada una de las visitas se distribuyó material gráfico complementario.

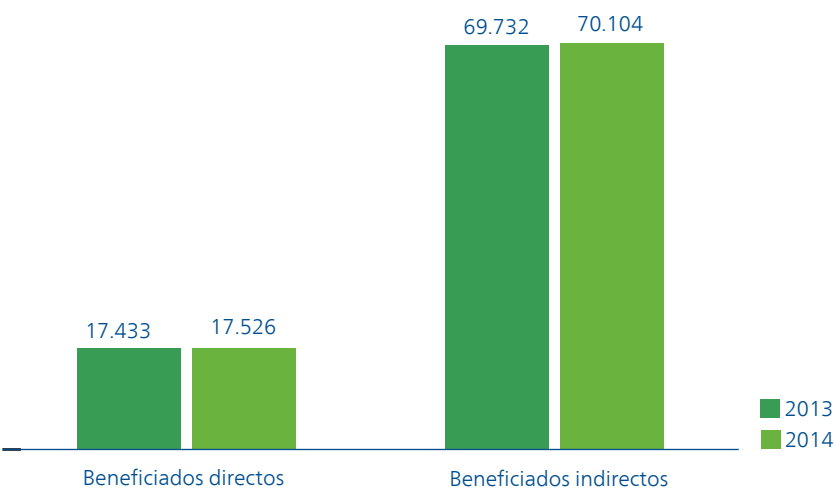
Durante las actividades también se definieron monitores de energía, los que actúan como líderes en estos temas entre sus compañeros, el colegio y en la familia. Además, se realizó un concurso entre los niños de tercero y cuarto básico, en base a proyectos sobre el uso seguro y eficiente de la energía para su establecimiento escolar.



Charlas educativas en colegios



Beneficiados por charlas educativas en los colegios



Oficina Móvil

[EU23] [EU24] Chilectra cuenta con dos oficinas móviles para mantener la atención a clientes que viven en zonas con dificultad de acceso a los puntos tradicionales de servicio de la compañía. Éstas ofrecen los mismos estándares de calidad que las trece oficinas comerciales y realizan actividades de recaudación, atención de consultas y recepción de reclamos, entre otras; y cuentan con iluminación LED alimentada por energía solar.

Comunas atendidas	19
Visitas	510
Comunas atendidas	Cerro Navia, Peñalolén, Quilicura, Maipú, Lo Barnechea, San Ramón, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda, Huechuraba, Lampa, Recoleta, Providencia, La Florida, Lo Prado, Conchalí, Renca, Cerrillos, La Reina y Macul.
Clientes atendidos en 2014	26.823

Planes Especiales de Pago para Clientes Morosos

La compañía cuenta con un programa especial que considera la asignación de facilidades de pago a familias que registran deudas y enfrentan situaciones de vulnerabilidad social.

La finalidad del programa es disminuir niveles de morosidad y promover el buen comportamiento de pago de los clientes beneficiados.

Relación con Municipios y Organizaciones

Con el objetivo de actuar en forma coordinada y eficiente ante eventuales contingencias, profesionales de Chilectra capacitan a distintas personas de diversas instituciones, en temas de distribución eléctrica y seguridad urbana. En 2014 el foco principal estuvo en instruir a bomberos, carabineros y municipios sobre redes de distribución eléctrica aérea y subterránea, seguridad urbana y prevención de riesgo eléctrico.

Charlas a bomberos y carabineros	2014
Número de charlas a bomberos, carabineros y municipios	14
Número de beneficiados por las charlas a bomberos, carabineros y municipios	448

Consejo Consultivo

Desde 2005 esta instancia de diálogo reúne a asociaciones de consumidores, al Servicio Nacional del Consumidor SERNAC y a Chilectra. Ello, para analizar y concretar acuerdos de trabajo conjunto y de colaboración en temas relevantes de la relación existente entre la empresa y los clientes.

En 2014, el Consejo Consultivo del Consumidor de Chilectra presentó un set de tres publicaciones, denominadas Cuadernos del Consumidor, en los cuales se difunde de manera simple, didáctica y práctica temas relacionados a cómo ser un consumidor responsable, cómo administrar las finanzas personales y cuáles son los derechos y deberes de los clientes.

Cada uno de ellos fue desarrollado con la participación de la ODECU, CONADECUS y el SERNAC, en su rol de garante, con el objetivo que los clientes de la compañía estén cada vez más informados como consumidores, tanto de sus derechos como de sus obligaciones.



Apoyo a los Planes de Emergencia

[DMA SO] El área de RSE de la compañía participa en el Comité de Emergencia de Chilectra, aportando el contacto directo y continuo con municipios y juntas de vecinos del área de concesión, establecido a través del Programa Chilectra en tu Barrio. Ello permite una mayor rapidez y eficiencia en la resolución de las contingencias habituales y de aquellas de mayor envergadura (terremotos, temporales, etc.). Ofrece atención 24 horas al día los 365 días del año.

En 2014, con la finalidad de mostrar a los municipios de la zona de concesión los procedimientos a seguir en caso de emergencia, se realizó el lanzamiento del programa "Protocolo Plan de Emergencia". A la actividad asistió personal técnico y de terreno de las diferentes municipalidades de la Región Metropolitana, que forman parte del área de concesión de Chilectra.



Programas de RSE: Proyectos para la Comunidad

[SO1] A través de los programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y con un foco en el eje corporativo de Acceso a la Energía, Chilectra se vincula permanentemente con la sociedad para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, junto con fomentar el consumo responsable de sus productos y servicios, y generar impactos positivos tanto para la comunidad como para la empresa.

Estos programas de RSE se estructuran en torno a dos líneas de actuación:

- Acceso a la electricidad.
- Apoyo a comunidades locales

Acceso a la Electricidad

[DMA PR] Como parte de su estrategia de Responsabilidad Social corporativa, la compañía ha creado programas de fomento al acceso a la electricidad para los siguientes colectivos:

- Personas que viven en zonas aisladas.
- Comunidades de escaso poder adquisitivo de las áreas periféricas, rurales y suburbanas.

Para cumplir tal objetivo, la empresa cuenta con tres tipos de proyectos:

1. Para facilitar el acceso a la energía: proyectos que buscan a través de mejoras en tecnología y desarrollo de infraestructura de la red, facilitar el acceso a la energía de comunidades y sectores vulnerables o sin acceso a la electricidad. [Ver programa de iluminación de multicanchas, en página 150.](#)
2. Eliminación de las barreras económicas de acceso a la energía: esta línea de proyectos busca a través de programas de reciclaje, que los clientes de Chilectra logren descuentos en sus facturas, al reciclar sus residuos en los centros establecidos por la compañía. [Ver programa Ecochilectra, en página 116.](#)
3. Programas de formación y fomento al desarrollo: Chilectra trabaja con la comunidad local para fomentar la creación de capacidades en los más necesitados, a través de la formación de jóvenes en escuelas técnicas o el apoyo y fomento al desarrollo y perfeccionamiento de actividades productivas en comunidades vulnerables o con escaso acceso a empleos. [Ver programa Cátedra Chilectra, en página 148.](#)

Programa Cátedra Chilectra

[EU24] Con la finalidad de contribuir a la disminución de las brechas sociales a través de la mejora de la educación técnico profesional y así mejorar la empleabilidad de los jóvenes y la calidad de vida de su entorno, durante 2014 la compañía continuó desarrollando el programa Cátedra Chilectra como una de sus iniciativas emblemáticas.

Cabe destacar que se trata de un programa desarrollado por los propios trabajadores de la compañía en su calidad de relatores voluntarios durante su horario laboral, y se constituye a partir de cuatro líneas de acción:

- Clases formales y en instalaciones de la compañía para estudiantes de educación media técnico profesional de cinco establecimientos de Santiago III y IV EM.
- Pasantía de un mes para profesores de la especialidad de electricidad.
- Programa de visitas técnicas a instalaciones, para estudiantes y profesores.
- Capacitación de padres y apoderados (jefes de hogar) en el oficio eléctrico.

De este modo, la Cátedra Chilectra proporcionó 384 horas de aprendizaje directo en las instalaciones de la empresa, 150 horas de perfeccionamiento para docentes, visitas técnicas a instalaciones de generación eléctrica de Endesa Chile y de distribución de Chilectra. Además, 137 horas de formación teórica y práctica especializada como linieros a jóvenes de educación media técnico profesional, con charlas especializadas en temas de prevención de riesgos y salud ocupacional, proceso de generación, transmisión y distribución eléctrica, eco energía, y 250 horas de capacitación para jefes de hogar en instalaciones eléctricas domiciliarias.



Programa Cátedra Chilectra: Cifras Acumuladas 2010-2014

638 alumnos formados como linieros.

93 docentes capacitados.

21 estudiantes pasaron por el programa de Formación Dual.

1.755 estudiantes visitaron instalaciones de la compañía.

40 adultos capacitados en el Curso de Instalaciones Eléctricas Domiciliarias.

57 relatores voluntarios.





Becas de Excelencia Académica Eléctrica

Este apoyo se ofrece a los estudiantes del centro educacional Mariano Egaña de Peñalolén, en el marco de los programas Cátedra Chilectra y Mejora de la Educación Técnico- Profesional de Fundación Endesa España. La beca consiste en el financiamiento de estudios relacionados con el ámbito de la electricidad, en instituciones de educación superior técnico- profesional reconocidas por el Estado.

Cada beca cubre el 100% de los costos de matrícula y arancel del período de duración regular de formación y de acuerdo a las mallas curriculares correspondientes a los programas de estudio específicos. En 2014, dos alumnos se vieron beneficiados por esta beca, teniendo la oportunidad de continuar sus estudios en la especialidad de electricidad.

Pasantía Docente

Se trata de un programa teórico-práctico de perfeccionamiento para profesores de liceos técnicos eléctricos, desarrollado en el marco del programa Cátedra Chilectra y basado en un convenio suscrito por la empresa y el programa público ChileCalifica.

El objetivo del programa es contribuir a mejorar la calidad de la educación técnico-profesional, en el ámbito de la especialidad de electricidad, aportando a una mayor pertinencia entre los contenidos educativos y las necesidades del mundo empresarial.

El 2014 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, Parque Eólico Canela, Proyecto Smartcity Santiago, entre otras. De igual manera, se llevaron a cabo salidas a terreno con técnicos de la compañía en las que pudieron conocer algunas áreas como Servicio de Emergencias, Corte y Reposición, Mantenimiento Aéreo y Subterráneo.

A la fecha, el programa Pasantía Docente ha perfeccionado a 94 profesores de la especialidad de electricidad, beneficiando a 43 establecimientos de educación en un total de 27 comunas.

Formación Dual

Otra iniciativa perteneciente al programa Cátedra Chilectra consiste en un contrato de aprendizaje en una unidad operativa de la empresa para los estudiantes con rendimiento académico destacado, en un horario compatible con su formación técnica escolar.

El programa se imparte desde hace siete años a estudiantes de electricidad provenientes de liceos técnicos de las comunas de Recoleta y La Cisterna. La formación Dual surge de la necesidad de fortalecer la enseñanza técnica con experiencias concretas del mundo laboral, favoreciendo además la empleabilidad.

Entre 2011 y 2014, 20 estudiantes fueron parte del Programa Dual, cumpliendo cada uno de ellos con 384 horas de aprendizaje.

Curso de Capacitación para Jefes de Hogar

El curso se imparte en el centro educacional Mariano Egaña de la comuna de Peñalolén, en el contexto del programa Cátedra Chilectra y el Programa de Mejora de la Educación Técnico Profesional de Fundación Endesa. Consiste en veinte becas de estudio para que padres y apoderados de esta comunidad escolar y de la comuna de Peñalolén se formen como 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 (Fedes).

Visitas Técnicas

Esta iniciativa entrega conocimientos teórico-prácticos en las instalaciones de Chilectra, con el fin de potenciar la Educación Media y Superior Técnico-Profesional de la especialidad de electricidad. Proporciona conocimientos respecto de los procesos operativos de calidad certificada, las normas de seguridad exigidas y los procedimientos de operación, además de tecnologías de punta usadas en centros productivos del sector eléctrico. Cada visita tiene una duración promedio de tres horas y cuenta con un máximo de veinte estudiantes por delegación; esto último para cumplir con los estándares de seguridad y de efectividad de la presentación técnica.

Iluminación de Multicanchas

[EC8] Este programa busca recuperar espacios públicos para la comunidad a través de la entrega, instalación y mantenimiento de un completo sistema de iluminación para las canchas deportivas, ubicadas principalmente en barrios con mayores necesidades sociales en el área de concesión de Chilectra. De esta forma la compañía fomenta el desarrollo de actividades culturales y deportivas para la comunidad.

169
canchas iluminadas
en 15 años de ejecución



Apoyo a Comunidades Locales

Chilectra realiza iniciativas en los siguientes ejes financiamiento de eventos locales e iniciativas, educación, promoción de la cultura y apoyo a la familia- con el fin de apoyar y transformarse en un socio estratégico en las comunidades en las cuales lleva a cabo su quehacer.

Copa Chilectra

En 2014 se llevó a cabo la decimotercera versión de la Copa Chilectra, campeonato de baby fútbol femenino y masculino que refuerza el mensaje para que los jóvenes opten por el deporte y la vida sana. Participan equipos representantes de las 33 comunas de la zona de concesión de la compañía, y se disputa en las multicanchas iluminadas por Chilectra, convirtiéndolas en puntos de encuentro y recreación familiar.



En 2014, la comuna campeona y que obtuvo el tradicional premio del viaje a España junto a el ex capitán de la selección Chilena, Iván Zamorano, fue Quilicura. En este viaje los campeones chilenos se enfrentaron a la sub 13 del Real Madrid, proclamándose Subcampeones del Torneo de Integración, que se disputó en la ciudad deportiva de Valdebebas, Madrid, en la que también participaron equipos representativos de Brasil y Perú.

En el caso de las mujeres, las campeonas fueron las representantes de la comuna de Independencia, las cuales participaron luego en una copa disputada en Río de Janeiro, Brasil

A la fecha más de ochenta mil niños han participado en la Copa Chilectra.

Cine Chilectra

Festival de cine que se desarrolla cada verano desde 2007 en las multicanchas iluminadas por la empresa, llevando la cultura a los distintos barrios de la zona de concesión de Chilectra.

De enero a marzo de 2014 se realizó la octava versión, con 50 funciones gratuitas en 33 comunas de la Región Metropolitana, además de las funciones de inauguración y cierre del ciclo. A la fecha, más de 120 mil personas han participado en esta actividad.

Campañas: Volantín Seguro y Navidad Segura

Con el fin de contribuir a la disminución de accidentes e interrupción del suministro eléctrico, Chilectra continuó promoviendo campañas que permitan desarrollar iniciativas de prevención y auto cuidado, tendientes a concientizar a la población acerca de mejores prácticas para elevar volantines y realizar instalaciones eléctricas en el periodo de Navidad.

• Campaña Volantín Seguro

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, promoviendo la prevención de accidentes y el autocuidado



Este programa busca la disminución de accidentes e interrupción del servicio eléctrico debido al uso de malas prácticas al momento de elevar volantines, a través de:

- 36 charlas educativas en establecimientos de educación básica, en donde se distribuyó material educativo (volantes de autocuidado, mapas seguros que contienen lugares aptos para elevar volantines y volantines).
- Visitas del team Volantín Seguro junto a Chispita, a parques, oficinas comerciales, edificio corporativo y dependencias de Chilectra, en las que se distribuyó material de autocuidado.
- Actividad realizada en la elipse del Parque O'Higgins, donde se regalaron volantines y se realizaron actividades educativas.

Concurso de Micrometrajés Urbanos

Impulsado por Chilectra en el marco del Festival Cine Chilectra, este concurso tuvo en 2014 una exitosa segunda versión, duplicando su participación respecto del año anterior. Se invitó a capturar en un video de un minuto de duración aspectos de la vida cotidiana de los barrios y comunidades. Se recibieron 228 trabajos bajo la temática Santiago en verano.

• Campaña Navidad Segura

Con el objeto de contribuir a disminuir los accidentes eléctricos, riesgos de electrocución e incendio al interior de los hogares, así como cortes en el suministro eléctrico, Chilectra promueve anualmente en diciembre la campaña Navidad Segura. Ésta cuenta con el apoyo de Cruz Roja Chilena y la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU).



“Resultó ser una charla realmente educativa, ya que primeramente se activaron conocimientos preventivos de nuestros niños, referente al uso de adornos navideños. Luego, el relator fue claro, preciso en su exposición, permitiendo que los niños participaran activamente en ésta. Encuentro que la dramatización fue entretenida, lúdica y el concurso de igual manera.”

Profesora Gilda Zenteno,

Centro Educacional Escritores de Chile - Recoleta.

Actividades e hitos de la campaña

- Lanzamiento de la campaña comunicacional que contó con la asistencia de autoridades de gobierno, y donde se mostró una representación de un accidente eléctrico en el hogar, causado por manipulación inadecuada de iluminación navideña y sobrecarga del sistema eléctrico.
- Charlas educativas y obras teatrales en colegios de educación básica, para promover el autocuidado, dictadas en colaboración con la Cruz Roja Chilena.
- Distribución de material educativo a los miembros del Grupo Enersis.
- Campaña de educación masiva a través de un comercial de televisión.



Voluntariado Corporativo

Se realiza a nivel corporativo bajo el nombre de Somos Energía para crear una red de gestores del cambio y un plan de trabajo que permita ordenar y ofrecer cooperación conjunta a todas las iniciativas solidarias realizadas al interior de Chilectra. De esta forma, los trabajadores pueden realizar el voluntariado a través de tres modalidades:

Modalidad	Finalidad	Actividades 2014
Apoyo en educación	Participación como tutor de estudiantes de enseñanza media de un colegio vulnerable.	En 2014 se realizó la segunda versión del programa Apoyo en Educación para los alumnos del colegio Mariano Egaña de Peñalolén. En esta oportunidad, miembros de la compañía brindaron orientación vocacional y enseñaron a los alumnos sobre el manejo de habilidades blandas, por medio de un programa de tutorías.
Acción grupal	Recuperación de espacios públicos o privados de familias de escasos recursos.	En 2014, los trabajadores de Chilectra retomaron las actividades de voluntariado y dieron inicio al año solidarizando con los damnificados que dejó el incendio del 12 de abril en Valparaíso, a través de una campaña de recolección de útiles escolares y ayudando en la construcción de tres viviendas prefabricadas.
Fondos concursables	Obtención de recursos para emprendimientos de los trabajadores con fines sociales.	En esta línea destacaron los proyectos que buscan mejorar las condiciones del centro de corta estadía para los menores del Hospital Calvo Mackenna; y la habilitación de espacios comunes en el hogar de niñas San Francisco de Regis, ubicado en Santiago Centro, entre otros. Los proyectos presentados tienen por objetivo beneficiar a más de 500 personas, en los ámbitos de fomento a la educación, gestión social y protección ambiental.

Las actividades mencionadas sumaron 164 horas de trabajo voluntario.



- Anexo 1. Información Complementaria
- Anexo 2. Principios Rectores del GRI
- Anexo 3. Tabla de Contenidos GRI
- Anexo 4. Informes de Verificación Externa
- Anexo 5. Agradecimientos

Anexo 1. Información Complementaria

Buen Gobierno y Comportamiento Ético

Denuncias Recibidas

[HR4] Discriminación: no hubo registro de incidentes o quejas relacionadas a este tema. Chilectra cuenta con dos documentos donde están incluidos temas relativos a la no discriminación, el Código Ético y el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Además, la compañía adhiere a los Diez Principios del Pacto Global, lo que implica la obligación de apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos.

[HR11] Derechos Humanos: no se registraron denuncias al respecto durante el período reportado.

Calidad del Servicio

[EU27] Desconexiones

Contenidos	N°
Número total de clientes domésticos desconectados por impago	268.662
Número de clientes domésticos desconectados por impago en los que desde la desconexión hasta el acuerdo de pago transcurrieron menos de 48 horas	189.266
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	17.987
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	20.164
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	16.708
Número de clientes domésticos desconectados por impago en los que desde la desconexión hasta el acuerdo de pago transcurrieron más de un año	1.114
Número de clientes domésticos que una vez llegado a un acuerdo de pago la reconexión se realizó en las siguientes 24h	240.799
Número de clientes domésticos que una vez llegado a un acuerdo de pago la reconexión se realizó entre 24h y una semana después	3.257
Número de clientes domésticos que una vez llegado a un acuerdo de pago la reconexión se realizó más de una semana después	69

[EU26] Porcentaje de la Población No Servida Dentro de las Áreas de Servicios

El nivel de cobertura del servicio eléctrico dentro de la zona de concesión de Chilectra alcanza el 100%. Se estima que durante 2014 sólo un 0,11 % de la población de esa zona no tuvo acceso a la electricidad. Se trata de lugares que están en un proceso de regularización y que en lo fundamental corresponden a tomas de terrenos para la construcción de viviendas. En todo caso, la compañía siempre está atenta a resolver este tipo de situaciones, de modo de establecer con la municipalidad respectiva algún convenio que permita dotar de manera segura a estos sectores de un acceso básico a la energía eléctrica.

Porcentaje de la población sin servicio en las áreas de distribución de la compañía	2014	Observaciones
Estimación del total de personas dentro de las áreas de concesión, donde no llega la red distribución ni existen otras alternativas fuera de la red, tanto en zonas rurales como urbanas.	5.302	El dato se obtuvo del levantamiento de los campamentos gestionados por el área de Control de Pérdidas, que no cuenta con solución de suministro.
Total de la población en las áreas de concesión.	4.904.442	Este dato se obtuvo del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) en relación a la cantidad de habitantes de las comunas en que Chilectra tiene concesión.
Porcentaje que representa la población sin servicio en las áreas de concesión respecto al total de la población en dichas áreas.	0,11	El dato es la relación entre la población detectada sin solución de suministro y el total en la zona de concesión.

Protección del Entorno

[EN1] [DMA EN] Materiales Utilizados por Chilectra

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	Unidad	2012	2013	2014
Transformadores de distribución	unidades	439	874	125
Cobre	t	310	425	321
Aluminio	t	849	687	1011
Papel	t	77	51	56,6
Cruceta de hormigón	unidades	1.636	1.480	2.825
Aceite en uso	t	3.852	3.898	3.878
Cruceta de fierro galvanizado	unidades	2.756	2.390	2.670
Cruceta de fibra	unidades	350	1.230	85
Poste de hormigón armado	unidades	5.443	4.781	5.079

Tabla de Evaluación de Niveles de Ruido Según D.S. N° 38/2011 del Ministerio del Medio Ambiente

N° SE	SE	Tipo de Zona	Punto	NPC [dB(A)]	Máximo permisible noche [dB(A)]	Evaluación en punto de medición
1	Alonso de Córdova	II	1.1	53,3	45	No Cumple
			1.2	55,5		No Cumple
			1.3	52,2		No Cumple
2	San Cristóbal	II	2.1	46,4	45	No Cumple
			2.2	52,2		No Cumple
			2.3	48,4		No Cumple
3	Cisterna	II	3.1	44,4	45	Cumple
			3.2	47		No Cumple
			3.4	48		No Cumple
4	Club Hípico	I y II	4.1	45	45	Cumple
			4.2	43,3		Cumple
			4.3	45		Cumple
5	La Reina	II	5.1	47,2	45	No Cumple
			5.2	49		No Cumple
			5.3	44		Cumple
6	Los Domínicos	I	6.1	45	45	Cumple
			6.2	44,6		Cumple
			6.3	43,7		Cumple
7	San Pablo	II	7.1	44,9	45	Cumple
			7.2	45,6		No Cumple
			7.3	45,8		No Cumple
8	Macul	II	8.1	46,9	45	No Cumple
			8.2	44,9		Cumple
			8.3	44,3		Cumple
9	Santa Raquel	II	9.1	44,9	45	Cumple
			9.2	44,9		Cumple
			9.3	44,2		Cumple
10	Santa Elena	I y II	10.1	51,4	45	No Cumple
			10.2	44,7		Cumple
			10.2	44,1		Cumple

* Evaluación sobre el punto de medición ubicado al interior y exterior de la subestaciones, no necesariamente mantiene tal condición en el punto receptor más próximo a la subestación.

Nuestra Gente

Alta Dirección

[EC7] Si bien más del 90% de los ejecutivos de este nivel son chilenos, también cuenta con integrantes de otras dos nacionalidades. Esto se explica por el carácter internacional de los negocios y operaciones del Grupo al cual pertenece Chilectra y la política de movilidad laboral que aplica especialmente a los países de Latinoamérica, donde el *holding* participa en varios mercados de distribución eléctrica.

Procedencia de Directivos de Chilectra

2014	Género		Nacionalidad		
	Femenino	Masculino	Chilenos	Espanoles	Peruanos
Directivos principales	0	8	8	0	0
Directivos	1	13	12	1	1
Total	1	21	20	1	1

[EU15] Jubilación Proyectada

Jubilación proyectada	Jubilados a cinco años		Jubilados a diez años	
	2014	%	2014	%
Ejecutivos	7	32%	14	64%
Mandos medios	21	23%	29	32%
Profesionales	52	15%	101	29%
Técnicos	43	41%	65	62%
Administrativos	47	43%	77	71%
Total	170	25%	286	42%

[HR3] Capacitación en Derechos Humanos

Durante 2014 no hubo capacitaciones en relación a temáticas específicas de este ámbito. No obstante, sí existió formación en las áreas de Responsabilidad Social Empresarial y conciliación de vida laboral y familiar, ambas relacionadas con los Derechos Humanos.

En el contexto de estos programas, se destaca que ochenta trabajadores de Chilectra realizaron el curso Plan Senda, de Responsabilidad Social en Recursos Humanos, sumando un total de 320 horas de formación.

[LA13] Desglose de la Dotación por Edad, Género y Categoría de Empleo

Trabajadores por categoría de empleo		Menos de 30			Entre 30 y 50			Sobre 50			Totales	
		2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	Total categoría 2014	%
Ejecutivos	Hombres	0	0	0	15	16	8	13	13	13	21	3%
	Mujeres	0	0	0	2	3	1	0	0	0	1	
Mandos medios	Hombres	1	2	1	60	59	54	29	29	30	85	13%
	Mujeres	0	0	0	8	8	8	0	0	0	8	
Profesionales	Hombres	38	39	30	176	177	163	71	80	93	286	51%
	Mujeres	15	10	9	58	62	54	4	4	2	65	
Técnicos	Hombres	8	11	7	41	41	38	57	55	58	103	16%
	Mujeres	1	1	1	5	5	4	2	2	3	8	
Administrativos	Hombres	2	3	2	31	23	21	48	54	49	72	16%
	Mujeres	1	1	0	30	23	20	18	24	21	41	
Totales por edad		66	67	50	426	417	371	242	261	269	690	100%

[LA2] Rotación de Trabajadores Propios

Rotación	Rotación media de empleados (%)					
	Menor de 30		Entre 30 y 50		Sobre 50	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Hombres	1,21%	0%	2,01%	2,96%	0,34%	1,04%
Mujeres	0,07%	0,29%	1,81%	2,66%	0,07%	0,59%
Total	1,28%	0,29%	3,83%	5,62%	0,41%	1,63%

Nuevos ingresos	2013		2014	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Menos de 30	18	0	3	2
Entre 30 y 50	15	4	5	1
Más de 50	0	0	0	0
Total	33	4	8	3

[EC3] Cobertura por Beneficios Sociales para los Empleados de Chilectra

Pensiones complementarias	Descripción	Empleados beneficiados (%)			
		2013	Montos estimados 2013 (en millones de pesos)	2014	Montos estimados 2014 (en millones de pesos)
Personal activo	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 cifra está determinada por una escala según años de servicios y edad Asimismo, tiene derecho a: - Una cobertura de salud de por vida en los centros médicos de la Cámara Chilena de la Construcción (CChC), cuya cotización es financiada por la compañía - Una tarifa eléctrica especial (valor preferencial en el kW facturado por su consumo eléctrico domiciliario)	1,14%	1.623	1,03%	2.080
Personal pasivo	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, tiene derecho a: - Una cobertura de salud de por vida en los centros médicos de la CChC, cuya cotización es financiada por la compañía - Una tarifa eléctrica especial (valor preferencial en el kW facturado por su consumo eléctrico domiciliario)	166 pensionados	9.053	149 pensionados	10.628

[LA1] Dotación Contratistas

Dotación laboral contratistas por género	2012	2013	2014
Hombre	2.592	2.192	3.406
Mujer	1.098	548	566
Total	3.690	2.740	3.972

Dotación laboral contratistas por tipo de contrato	2012	2013	2014
Plazo fijo	s/i	274	866
Indefinido	s/i	2.466	3.106
Total	s/i	2.470	3.972

Empresas contratistas y contratos	2012	2013	2014
Nº empresas contratistas	88	99	104
Nº contratos	121	142	61

[EU17] Días Trabajados por Contratistas y Subcontratistas Involucrados en Actividades de Construcción, Operación y Mantenimiento

Actividad	2013			2014		
	Dotación promedio	HH	Días trabajados	Dotación promedio	HH	Días trabajados
Construcción	96	227.819	28.477	568	112.464	14.058
Mantenimiento	1.584	3.757.036	469.629	729	144.342	18.043
Operación	1.495	3.543.157	442.895	2.780	550.440	68.805

[LA2] Rotación de Contratistas

Rotación	Rotación media de contratistas		
	2012	2013	2014
Tasa de rotación	1,40%	12,50%	17%
Nuevos trabajadores hombres	440	553	733
Nuevos trabajadores mujeres	110	138	183
Total nuevos trabajadores contratistas	550	692	916



Anexo 2. 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 3. Tabla de contenidos GRI [3.12]

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
1. Estrategia y Análisis					
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	-	-	6.2	12
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	-	-	6.2	51
2. Perfil de la Organización					
2.1	Nombre de la organización.	-	-	-	17
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	-	-	-	17, 41
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.	-	-	-	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.	-	-	-	30
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, incluidos: • 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, 38, 41, 64
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	-	-	-	29
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	-	-	-	10
EU1	Capacidad instalada, analizada por fuente de energía y por régimen regulatorio	-	-	-	40
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 ésta.
EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales	-	-	-	38, 39
EU4	Longitud de las líneas de transmisión y distribución por voltaje	-	-	-	40
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
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.	-	-	-	185

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: • Determinación de la materialidad. • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria. • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.	-	-	-	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.	-	-	-	
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, 30
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
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	-	-	-	17
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.	-	-	-	164
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	176
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	48

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	-	-	6.2	48
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	-	-	6.2	51
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	31, 32, 53
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	Al término del período, la compañía no disponía de una norma específica que obligara al Directorio a evaluar periódicamente su desempeño en sostenibilidad, y/o estableciera requerimientos específicos de formación o experiencia laboral en esta materia para sus integrantes.
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	Al término del período, la compañía no disponía de una norma específica que obligara al Directorio a evaluar periódicamente su desempeño en sostenibilidad, y/o estableciera requerimientos específicos de formación o experiencia laboral en esta materia para sus integrantes.
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS					
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. El Artículo 15 de los Principios de Río introdujo el enfoque de precaución. Una respuesta al apartado 4.11 podrá incluir el enfoque de la organización en materia medioambiental.	-	-	-	107
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
Desempeño Económico					
DMA EC	Enfoque económico	-	-	6.2.6.8	51, 57, 63, 67, 81
Disponibilidad y Confiabilidad					
EU6	Gestión para asegurar la disponibilidad y confiabilidad a corto y largo plazo de la electricidad.	-	-	-	57
EU7	Programas de gestión de demanda incluyendo programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales	-	-	-	100

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
Investigación y Desarrollo					
EU8	Actividades de investigación y desarrollo, dirigidas a proporcionar electricidad confiable y alcanzable y a promover el desarrollo sostenible.	-	-	-	82, 91, 96, 102
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 ésta.
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	64
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.	-	-	-	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	-	-	-	En 2014 se obtuvieron créditos tributarios correspondientes a créditos por capacitación (SENCE) por \$135.466.906 por crédito renta fuente extranjera por \$5.846.124.660
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	125
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	132
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	159
Impactos Económicos Indirectos					
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	-	1 al 8	6.3.9 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9	71, 150
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	67
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.	-	-	-	59
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 ésta.

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
EU12	Perdidas en la transmisión y distribución como porcentaje del total de energía.	-	-	-	62
Desempeño Ambiental					
DMA EN	Enfoque de gestión ambiental	-	-	6.2 6.5	105, 108, 112, 113, 114, 115, 116, 157
Materiales					
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	8	7	6.5 6.5.4	157
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.	8.9	7	6.5 6.5.4	112
Energía					
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	8	7	6.5 6.5.4	111
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	8	7	6.5 6.5.4	111
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	8.9	7	6.5 6.5.4	78, 91
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	89, 91, 96, 102
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	8.9	7	6.5 6.5.4	96, 101
Agua					
EN8	Captación total de agua por fuentes.	8	7	6.5 6.5.4	111
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	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
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	107
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	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 26.000	Página
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	8	7	6.5 6.5.6	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.
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	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.
Emisiones, Vertidos y Residuos					
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	8	-	6.5 6.5.5	115
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	8	7	6.5 6.5.5	115
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	7,8,9	7	6.5 6.5.5	96
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	NOx, SOx 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	112
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	8	7	6.5 6.5.3	114
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	109
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 2014 no se registró este indicador.
Cumplimiento Normativo					
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	8	-	6.5	Durante 2014 la compañía no recibió sanciones por temas ambientales

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
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 3.407,33 tCO ₂ .
General					
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	7,8,9	-	6.5	113
Desempeño Laboral					
DMA LA	Enfoque de gestión laboral				119, 123, 124, 125, 126, 127
Empleo					
EU14	Procesos para asegurar la retención y la renovación de talentos.	-	-	-	126
EU15	Porcentaje de empleados con derecho a jubilarse en los próximos 5 y 10 años, desglosados por categoría de empleo y por región.	-	-	-	159
EU16	Políticas y requisitos relacionados con seguridad y salud de empleados y de contratistas y subcontratistas.	-	-	-	129, 133
LA1	Colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región desglosado por sexo.	-	1 y 3	6.4 6.4.3	120, 132, 161
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	126, 132
EU17	Empleados contratistas y subcontratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento.	-	-	-	132, 162
EU18	Contratistas y subcontratistas que han experimentado una capacitación relevante en temas de salud y de seguridad.	-	-	-	133
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	121
LA15	Regreso al trabajo y retención promedio después del derecho paternal, por género.	-	-	-	23 mujeres usaron su permiso de post-natal en el período, quince retornaron a sus puestos de trabajo al cierre de 2014 y ocho aún estaban con licencia vigente. En el mismo lapso, siete hombres hicieron uso de este permiso, regresando todos al finalizar el año.
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	127, 132
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 períodos de preaviso.
Salud y Seguridad					
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	1	6	6.4 6.4.6	128
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	130, 134

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
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	131
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	1	5	6.4 6.4.6	128
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	122
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	123
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	120, 160
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	125
Derechos Humanos					
DMA HR	Enfoque de gestión relacionado con los derechos humanos				51
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	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	El 100 % de contratistas de Chilectra son controlados en aspectos laborales y seguridad laboral.
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	159
No Discriminación					
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	1,2, 6	3	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.10 6.4.3	156
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	127

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
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. Chilectra rechaza cualquier forma de trabajo infantil, tal como lo indica el Pacto Global de Naciones Unidas y la legislación laboral. Para custodiar el cumplimiento de estos principios, los contratos a terceros deben cumplir con los criterios del Pacto Global.
Trabajos Forzados					
HR7	Principales operaciones y proveedores que hayan sido identificados como de riesgo significativo de ser origen de incidentes de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y no consentido.	1, 2, 4	3	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	No se identifican operaciones que consideren riesgos que generen situaciones de trabajo forzado.
Prácticas de Seguridad					
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	1, 2	-	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	El personal de seguridad propio es una persona, la cual fue formada en temas de derechos humanos a través de capacitaciones del Código de Ética. 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 2014 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.	-	-	-	156
Sociedad					
DMA SO	Enfoque de gestión relacionado con la sociedad	-	-	6.2 6.6 6.8	45, 51, 139, 146
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	109, 140, 147
SO9	Operaciones con significativos impactos negativos actuales o potenciales en las comunidades locales.	-	-	-	108
SO10	Medidas de prevención y mitigación implementados en operaciones con significativos impactos negativos actuales o potenciales en las comunidades locales.	-	-	-	108, 109
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.	-	-	-	108

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
EU20	Acercamiento para gestionar los impactos de desplazamientos (residentes locales).	-	-	-	La naturaleza de las operaciones de Chilectra no genera desplazamientos de personas.
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.	-	-	-	79
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	51
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	10	-	6.6 6.6.3	En 2014 no se recibieron denuncias en las que se pudiera comprobar la existencia de algún hecho o acto corrupto en la compañía.
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	37
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 de Ética señala explícitamente el desinterés del Grupo por financiar en Chile o el extranjero, a partidos políticos, representantes o candidatos, salvo en cuanto se ajuste estrictamente al ordenamiento jurídico vigente, en especial a la Ley N° 19.884 sobre Transparencia, Límite y Control de Gasto Electoral y a la Ley N° 19.885, o a la normativa que la modifique o remplace y que sea aprobada por el Directorio. Tampoco patrocina congresos o fiestas que tengan como único fin la propaganda política y se abstiene de cualquier tipo de presión directa o indirecta a exponentes políticos (por ejemplo, a través de concesiones públicas a Enersis, la aceptación de sugerencias para contrataciones, contratos de consultoría).
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 2014 debido a la presentación de la Cámara Chilena de la Construcción (CChC), se inició un Expediente de Recomendación Normativa del Artículo 18 N°4 del D.L. N°211, sobre servicios asociados al suministro de energía eléctrica", Rol ERN N° 22-2014, ante el Honorable Tribunal de Defensa de la Libre Competencia. Como consecuencia, en diciembre de 2014, Chilectra presentó el escrito respectivo y paralelamente la Fiscalía Nacional Económica (FNE) solicitó, mediante Oficio N° 1857 de fecha 27 de noviembre de 2014, información sobre la materia. Chilectra contestará oportunamente dicho oficio.

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
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	36
Responsabilidad Sobre Productos					
DMA PR	Enfoque de gestión relacionado con la responsabilidad de los productos	-	-	6.2 6.6 6.7	69, 70, 109, 147
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.	-	-	-	145
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	-	-	-	142, 144, 145, 148
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	109
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	36
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.	-	-	-	134
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 2014.
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	71, 72
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.

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
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 2014 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 2014 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	36
Acceso					
EU26	Porcentaje de la población no servida dentro de las áreas de servicios.	-	-	-	157
EU27	Número de las desconexiones residenciales por el no pago, desglosados por la duración de la desconexión y régimen regulatorio.	-	-	-	101, 156
EU28	Frecuencia de la interrupción de la energía	-	-	-	78
EU29	Duración media de la interrupción de la energía.	-	-	-	78
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 ésta.

Anexo 4. Informes de Verificación Externa [3.13]



EY Chile
Avda. Presidente
Riesco 5435, piso 4,
Santiago

Tel: +56 (2) 2676 1000
www.eychile.cl

Informe de Verificación Limitada Independiente del Informe de Sostenibilidad Chilectra 2014.

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 Informe de Sostenibilidad 2014 de Chilectra S.A. y sus filiales en Chile al 31 de diciembre 2014.

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 Informe 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 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 sectorial para la industria eléctrica.

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objeto de:

- ▶ Determinar que la información y los datos presentados en el Informe de Sostenibilidad 2014 estén debidamente respaldados por evidencias.
- ▶ Determinar que Chilectra S.A. haya elaborado su Informe de Sostenibilidad 2014 conforme a los indicadores de desempeño y los principios de la Guía GRI en su versión 3.1 y su Suplemento sectorial para la industria eléctrica.
- ▶ Confirmar el nivel de aplicación declarado por Chilectra S.A. a su Informe de Sostenibilidad 2014, 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 Informe, 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 Informe de Sostenibilidad 2014, 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 Informe 2014 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 de alcance limitado, 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 Informe de Sostenibilidad de Chilectra S.A. 2014. 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 Informe de Sostenibilidad 2014 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 Informe de Sostenibilidad 2014 de Chilectra S.A. no estén presentados de forma correcta.
- ▶ El Informe de Sostenibilidad 2014 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 Informe de Sostenibilidad 2014 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.

José Luis García-Huidobro T.

20 de marzo de 2015
I-00326/15

Informe Panel Verificador de la Sociedad Civil 2014



Juan Trímboli



Carolina Dell'Oro



Luis Eduardo Bresciani



Paulette Vidal



Ximena Abogabir

20 de marzo, 2015

Chilectra solicitó a Casa de la Paz (www.casadelapaz.cl) por séptimo año consecutivo el diseño y la facilitación de un Panel Ciudadano que verificara los aspectos sociales y ambientales de su Informe de Sostenibilidad 2014, a través de su representante, Ximena Abogabir (xabogabir@casadelapaz.cl). En esta oportunidad el Panel fue integrado por Luis Eduardo Bresciani, Profesor de la Facultad de Arquitectura, PUC, lbrescil@uc.cl; Paulette Vidal, Subgerenta de Recursos Humanos, Grupo Sinec; 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 miembros valoran la importancia otorgada por la alta dirección de Chilectra a los planteamientos del Panel en años anteriores así como las facilidades otorgadas para realizar su labor en el presente ejercicio. Todo ello demuestra su compromiso sostenido con la transparencia junto con la voluntad de avanzar en mejoramientos continuos, detectar temas emergentes y escuchar con gran disposición y apertura análisis externos que cuestionan aspectos de la gestión de la compañía.

1. Los Principios

El Panel Verificador de la Sociedad Civil (PVSC) manifiesta que, a su juicio, el Informe de Sostenibilidad 2014 de Chilectra cumple satisfactoriamente con los siguientes principios:

- **Relevancia:** El Informe aborda una gran cantidad de temas estratégicos y da cuenta de la consolidación de diversos programas de alto impacto relacionados con la sostenibilidad, tales como los de Innovación, Mejora Continua, Chilectra en tu Barrio, Gestión de Riesgos Ambientales, Tolerancia Cero con la Corrupción, entre otros. Sin embargo, el Panel de Verificación de la Sociedad Civil también espera que Chilectra explicita una mayor conexión entre los temas materiales identificados como prioritarios y la estrategia, traducidos en desafíos concretos para el corto, mediano y largo plazo que conduzcan a la concreción de la visión de sustentabilidad de la compañía. El Panel sugiere incluir actores externos, especialmente quienes tienen visiones críticas al quehacer de la compañía, en la identificación de los temas materiales y su priorización.
- **Exhaustividad:** El Panel recomienda integrar la percepción de nuevos actores, para así tener un mayor equilibrio entre el discurso contenido en el Informe de Sostenibilidad y la práctica con el fin de evitar estar haciendo esfuerzos concretos pero aislados en la dirección correcta. Por otra parte, dado que no puede discriminar entre fuentes limpias y no limpias, renovables y no renovables de producción, no es posible utilizar como sinónimo "energía eléctrica" y "energía limpia", punto que ha sido reiterado en ejercicios anteriores de verificación. También se sugiere un uso más intensivo de la web como mecanismo para complementar el documento con información adicional, así como con videos testimoniales que aporten credibilidad a lo expuesto.
- **Contexto de Sostenibilidad:** A juicio del PVSC, el Informe da cuenta de una mayor inserción de la compañía en el acontecer nacional, participando en distintas instancias gubernamentales, académicas y gremiales relacionadas con su quehacer, particularmente con la necesidad de proporcionar un suministro seguro, limpio y accesible de la energía. Específicamente, destaca la activa participación de Chilectra en el debate convocado por el Gobierno en torno a la Agenda Energética 2014-2018, así como los avances de la compañía que ha pasado de ser una empresa distribuidora de energía a una proveedora de servicios y productos energéticamente eficientes y sustentables comercializados no sólo en su zona de concesión, sino también entre empresas y municipios de otras localidades. Igualmente el Panel valora el esfuerzo de la compañía por atender las necesidades de personas de

escasos recursos. Frente a las actuales condiciones del contexto nacional, que exigen compromisos radicales con las temáticas sociales, ambientales y económicas, cada vez más visibles en el país, el PVSC considera pertinente que haya un impulso más decidido de la Alta Dirección de Chilectra –no limitado a las directrices del Grupo-, relevando el rol que debe tener la compañía en el desarrollo de un futuro sustentable para la humanidad, en cuanto la energía limpia, segura y accesible constituye un factor clave en la calidad de vida de las personas y la protección de los ecosistemas.

- **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, tanto a través de novedosos medios electrónicos para lograrlo, como mediante instancias presenciales. También destaca la estrategia de relacionamiento comunitario de Chilectra en tu Barrio, que permite contar con relaciones consolidadas con líderes locales, que posibilita abordar temáticas como el robo de cables, la morosidad, conexiones inseguras, interrupciones en el suministro, a través de la operación de la Oficina Móvil, talleres educativos, entre otras iniciativas. Asimismo, el PVSC valora la participación de la compañía en el desarrollo de políticas públicas, estableciendo relaciones colaborativas con el Ministerio de Energía y el de Economía, la Comisión Nacional de Energía, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y la Agencia Chilena de Eficiencia Energética. A modo de mejoramiento continuo, el PVSC recomienda profundizar el uso de metodologías participativas en la toma de decisiones, ya que la efectividad de diversas medidas adoptadas no fue la esperada por no haber sido previamente co-diseñadas e implementadas con los participantes.

En relación al Informe correspondiente al año anterior y a partir de la información recabada a través de revisión de documentos, entrevistas y visitas a terreno, los integrantes del Panel de Verificación desean destacar positivamente la existencia de un nuevo Plan Estratégico de Sostenibilidad 2015-2019 que abarca las dimensiones económicas, gobierno y control de gestión, medio ambiente, gestión de personas y entorno social, el que cuenta con 18 directrices de trabajo y 70 objetivos, los cuales constituyen la hoja de ruta en materia de sostenibilidad para los próximos años. Sin embargo, el Panel espera que el Informe constituya una herramienta de gestión interna que sirva para la difusión (interna y externa), gestión, seguimiento y rendición de cuentas de dicho Plan Estratégico, más que una carta de presentación ante terceros. La ausencia de lo anterior se ve reflejada en la compartimentalización de algunas de las acciones de las cuales da cuenta el presente Informe, lo cual les resta impacto y coherencia. Asimismo, el PVSC habría esperado una alusión al contexto nacional y global

relacionada con la energía en la carta de la Gerencia General, dado que el PVSC estima que la compañía debe asumirse no como empresa privada, sino de servicio público con dueños privados, asumiendo mayor liderazgo en la promoción de innovaciones en las políticas nacionales de energía y medio ambiente.

Específicamente, el Panel desea destacar en el ejercicio 2014:

1. Buen Gobierno y Comportamiento Ético:

- La compañía cuenta con un instructivo que le permitirá adaptarse a la nueva “Ley del Lobby”, mediante el cual identificó a los ejecutivos que deberían registrarse como lobistas así como un procedimiento a seguir.
- Chilectra contempla un Modelo de Prevención de Riesgos Penales, adaptado a Directrices OCDE, en el que aborda los distintos ámbitos con potencial riesgo de corrupción.
- En cuanto al Código de Ética y canal de denuncia, el PVSC aprecia un avance en el conocimiento y el acceso a la posibilidad de efectuar denuncias, promoviendo la transparencia.
- Enersis, matriz de Chilectra, firmó un convenio con Chile Transparente con el propósito de generar un plan de trabajo que promueva el combate contra la corrupción.
- El vicepresidente del Directorio fue nombrado como el responsable de velar por el cumplimiento de la política de sostenibilidad de Chilectra.

2. Calidad del Servicio

- Se ha implementado una estrategia para restablecer la confianza con la comunidad ante la interrupción del suministro experimentado en el invierno, acotando los focos sin servicio y mejorando los canales de información.
- Se ha aumentado las consultas a distancia, a través de nuevos canales de atención: web, Twitter, Facebook, Contact Center, AppChilectra, promoviendo la auto atención tanto virtual como en las oficinas comerciales.
- Se valoran las iniciativas tendientes a gestionar reclamos a través de distintas vías, incluyendo las reparticiones públicas, tales como la SEC y el SERNAC.
- Destaca el esfuerzo realizado por Chilectra para el mejoramiento de las condiciones laborales de los contratistas de servicio, especialmente el Contact Center, lo cual tiene un impacto directo en el nivel de satisfacción de los clientes.

3. Innovación y Eficiencia Energética

- Se destaca la estrategia integral adoptada por Chilectra para promover la eficiencia energética a través de la educación, la difusión y la innovación
- Se valora que la compañía cumpla 10 años de compromiso sostenido incentivando la innovación, permeando la cultura de la empresa, su quehacer y

su cadena de valor. Destaca muy especialmente el alto involucramiento de todo el equipo humano de la compañía en el proceso de innovación. También resalta que Chilectra haya extendido el esfuerzo de innovación más allá de sus servicios, abarcando también mejoramiento operacional y nuevas líneas de negocios, incorporando también a los contratistas, universidades, PYMES y *start ups* de nuevos servicios.

- El PVSC subraya las iniciativas que promueven la innovación en eficiencia energética, por ejemplo, las luminarias LED de alumbrado público.

4. Protección del Entorno

- Chilectra ha continuado impulsando la creación de un entorno propicio para la introducción del automóvil eléctrico así como la comercialización de sistemas y artefactos que utilizan energía más limpia.
- Ha impulsado el mejoramiento de la integración de sus infraestructuras (subestaciones y otras) con los barrios y el entorno urbano en general, mediante mejoras en su diseño.
- Ha mantenido un compromiso constante con la promoción de nuevas tecnologías destinadas a la eficiencia energética.
- La compañía ingresó al Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes de modo de acordar con la autoridad los procedimientos relacionados con la gestión sostenible de sus residuos peligrosos, especialmente los transformadores.

5. Nuestra Gente

Trabajadores propios:

- Siendo uno de los pilares estratégicos de la compañía, se percibe una genuina preocupación por el tema, lo que se traduce en un importante foco de acción y medidas concretas. Se aprecia una activa preocupación por el clima laboral y cómo mejorarlo, lo que se traduce en la adopción de medidas para realizar avances y mejoras.
- La compañía avanzó hacia establecer un "Nuevo Trato" con los sindicatos que debería generar relaciones más colaborativas en el futuro.
- Se evidencia un aumento gradual pero sostenido de teletrabajo, habiendo beneficiado a 29 trabajadores entre 2013 y 2014, lo cual es altamente valorado por los participantes. Igualmente, se destaca el plan piloto para flexibilizar la jornada laboral.
- Existe un renovado énfasis en el reconocimiento de las personas, lo que genera el espacio apropiado para la innovación dado que la exploración de nuevas ideas se hace posible, disminuyendo el temor al fracaso. Ello ha derivado en que existe alta participación de los trabajadores en los procesos o concursos que promueven la innovación de procesos o servicios.

- En cuanto al tema de seguridad, se aprecia una mayor madurez en la importancia del tema entre los trabajadores propios, y un especial foco en el trabajo con los contratistas.
- En cuanto al estilo de toma de decisiones, se aprecia un mayor grado de participación en los procesos, sin embargo esta cultura debe ser profundizada.
- Internamente se valora que la acreditación como '*Empresa Familiarmente Responsable*' es una realidad para sus colaboradores.
- En cuanto a la capacitación, los colaboradores reconocen la amplitud y accesibilidad de las opciones disponibles.
- Se valora la preocupación por la transferencia de conocimiento través de mentorías.
- Se destaca haber incorporado una Política de Control y Saneamiento de Asbesto.
- Se distingue el curso *on line* de diversidad, conciliación y discapacidad, como base para instalar la cultura de diversidad entre los equipos de trabajo.

Trabajadores contratistas

- El PVSC identifica un cambio de enfoque en la relación con contratistas de servicios críticos, desde el control a la colaboración, mediante la existencia de un equipo profesional dedicado a apoyarlos en el cumplimiento legal de los compromisos con sus trabajadores, y el mejoramiento del clima laboral. Para ello, se realizan sugerencias a partir de encuestas, capacitación, acreditación de competencias, impulso a la innovación, actividades deportivas, auditorías formativas, y detección temprana de anomalías.
- Se valora el programa "One Safety", y muy especialmente la enérgica reacción de la compañía ante el aumento de la accidentabilidad durante 2013 así como la disposición a compartir aprendizajes con la industria eléctrica, convirtiéndose en referente en la materia.
- Se releva la incorporación de metas relacionadas con seguridad de contratistas en el bono de reconocimiento de las jefaturas de Chilectra.
- Destaca la formalización de alianzas entre Chilectra y las empresas contratistas de servicios de alto riesgo, con foco en actividades de alta peligrosidad para minimizar su ocurrencia.
- Se valora la disminución de la rotación de los ejecutivos del Call Center, dado el impacto que este factor tiene en el mejoramiento de la atención de clientes.

6. Desarrollo de las Sociedades en las que Operamos:

- El PVSC subraya el reconocimiento recibido por Chilectra en distintos ámbitos por su compromiso con la sustentabilidad.
- También aprecia la alta valoración de programas sociales de Chilectra, por ejemplo: Festival de Cine Chilectra, campañas de seguridad para Fiestas Patrias y Navidad, la promoción del deporte a través de Copa Chilectra, entre otras.

- El PVSC reconoce los avances en la evaluación del impacto de los programas sociales más relevantes con metodologías innovadoras que hacen posible el mejoramiento continuo.

El Panel Ciudadano de Verificación espera que el Informe 2015 contenga información relativa a los temas que se señalan a continuación:

1. Sobre el Informe en General

- Consolidación del Informe de Sostenibilidad como una herramienta de gestión interna, que permita alinear a la compañía y su cadena de valor en torno al cumplimiento de sus declaraciones de política de sustentabilidad, y no solo presentar un relato de sus esfuerzos ante terceros.
- Un proceso formal de presentación y difusión del informe, más allá de su incorporación a la Intranet, que promueva instancias de participación para los colaboradores en su preparación e implementación posterior. Es preciso que todos los actores clave en la compañía conozcan y compartan los contenidos y compromisos de Chilectra con la sostenibilidad (la mayoría de las personas sin cargos gerenciales que fueron entrevistadas, no conocían el Informe, o sabían que existía en la Intranet, pero no lo habían leído). Esto se puede facilitar en la medida que se defina un formato de presentación más amigable, y que permita utilizarlo durante el año para la gestión de la compañía, alineando los esfuerzos de una manera más efectiva (por ejemplo, en formato de cuadernillos separados por temas resumidos).
- Análisis de alineamiento entre las declaraciones del Informe y los indicadores de evaluación de desempeño de las jefaturas (ejemplo, cumplimiento de metas por "eventos" y medidas de seguridad).
- Incorporación de videos testimoniales –positivos y negativos– a lo largo del Informe con formato de link.

2. Buen Gobierno y el Comportamiento Ético

- Sobre la implementación de la política de Derechos Humanos, información sobre la puesta en marcha de procesos permanentes de debida diligencia, identificación de brechas y plan de acción para abordarlas.
- Un pronunciamiento del Vicepresidente del Directorio como responsable de velar por el cumplimiento de la política de sostenibilidad de Chilectra, así como de una renovada visión para orientar el compromiso de Chilectra con la temática, dado el cambio de contexto social, ambiental y económico.

3. Calidad del Servicio

- Resultado de medidas adoptadas para evitar cortes de suministro (diseño postes, podas, aislación de zonas afectadas, modificaciones en transformadores, entre otras).

- Resultado del software unificado que permite al Contact Center y Oficinas Comerciales centralizar los reclamos y resolverlos en forma más efectiva y empática.
- Evaluación de los distintos canales de contacto con la comunidad: Twitter, Facebook, Contact Center, Oficinas Comerciales y web (acceso computador y celular) así como la puesta en marcha de la AppChilectra.
- Medidas adoptadas para evitar ser acusados de discriminación social (distintos estándares: soterramiento de cables, redes antiguas o de menor capacidad).
- Información sobre la estrategia utilizada para disminuir el robo de la energía, las conexiones irregulares, la morosidad y sus resultados.
- Información sobre los mecanismos mediante los cuales la compañía compensa a los consumidores/clientes ante las fallas de los servicios.
- Difusión sobre el potencial del sistema **Net Metering** para la ciudadanía.

4. Innovación y Eficiencia Energética

- El PVSC sugiere clarificar aún más la diferencia entre conceptos como "eficiencia energética", "energía limpia" y "energía eléctrica", contribuyendo a la claridad y, por ende, aplicación de estos conceptos.

5. Protección del Entorno

- Avances en el cumplimiento de la declaración corporativa de llegar a ser "**carbon neutral**" para 2050.
- Descripción de la cadena de suministro y su esfuerzo por materializar el compromiso de "energía más limpia".
- Explicación sobre el retroceso en el cumplimiento para el 2020 del 10% de reducción en el consumo específico de agua con respecto a 2010 y medidas para revertir dicha tendencia.

6. Nuestra Gente

- Dado que Chilectra declara que las personas son su principal pilar, se recomienda analizar sobre brechas de percepción existentes con esta declaración, tanto entre trabajadores propios como de empresas contratistas.
- Resultado del programa de control de asbestos.

Trabajadores propios

- Avances en el desarrollo de políticas para valorar la diversidad en base al género, edad, cultura y capacidades diferentes.
- Perseverar en la búsqueda de avances sustantivos en la incorporación y ascenso de mujeres en cargos de mayor liderazgo.
- Evolución de la política de RRHH para enfrentar los nuevos requerimientos y expectativas de los trabajadores, especialmente jóvenes.
- Información sobre la gestión transversal de personas

dado que el comentario que el área de *RRHH “es solo una figura legal”* fue recurrente en el actual proceso de verificación.

- Nuevos canales de comunicación con los sindicatos a partir del acuerdo de “nuevo trato” que permitan mejorar sustantivamente la actual relación, habilitando niveles de colaboración, donde prime la confianza y el respeto mutuo. Ello pasa por legitimar su rol como interlocutores ante sus asociados, para lo cual es indispensable conocer asuntos que les competen en forma anticipada (Ej.: temas relacionados con modificaciones en el sistema de bienestar).
- Evaluación de programas de prevención de tabaquismo y obesidad.
- Información sobre los resultados del sistema de evaluación de desempeño, con énfasis en el sistema de devolución a los trabajadores.

Trabajadores contratistas:

- Evaluación de la nueva política colaborativa establecida con las empresas contratistas de servicios críticos, validado por sus participantes en forma anónima.
- Resultado del trabajo establecido con Conecta tanto en clima laboral como en la disminución de la rotación y ausentismo de su personal.
- Promoción de una mayor participación en la construcción y comunicación del sistema de incentivos para la seguridad en los trabajadores propios y contratistas, con el objeto de alinear los esfuerzos de ambas partes y lograr un mejoramiento sustantivo en las cifras de accidentabilidad.
- Creación de una mesa bipartita para planificar actividades de capacitación y bienestar dado que el personal propio y el personal contratista tienen realidades distintas.
- Extensión del compromiso de Chilectra con la conciliación de trabajo y vida familiar, a las empresas contratistas, contribuyendo a mejorar su jornada laboral.

7. Desarrollo de las Sociedades en que Operamos

- Información sobre aplicación de metodologías y procesos para la evaluación de los riesgos sociales comunitarios. Medidas adoptadas para abordar la creciente percepción en la comunidad de ser sujeto de abuso por todas las empresas de servicio, así como la intensificación del sentimiento anti empresa y de desconfianza.
- Nuevos avances en el funcionamiento del Comité Consultivo, como testimonio que es posible trabajar en alianza con la sociedad civil y con los clientes.
- Incorporación de instrumentos de sistematización de compromisos y metas establecidos por la empresa en su relación con las organizaciones de consumidores y someterlos a evaluación anualmente.
- Evaluación de resultados de los programas de RSE y trabajo con la comunidad, incluyendo un acápite sobre lecciones aprendidas y sugerencias de mejoramiento

continuo, de modo de evitar la repetición automática de los programas y posibilitar su adaptación a los cambios que crecientemente experimenta la sociedad.

Otras recomendaciones que surgen en el contexto del trabajo de Panel de Verificación:

1. En el Informe:

- Dado el enorme esfuerzo que significa la realización de un Informe de Sostenibilidad de esta envergadura, incluyendo el proceso de verificación, el PVSC estima más apropiado realizarlo cada dos años, lo que permitiría evaluar los reales avances con mayor perspectiva, dado que hay temas y acciones que requieren una evolución en el tiempo para hacer visibles sus resultados.
- Se sugiere incorporar a los ex integrantes del PVSC como entrevistados para la definición de los temas materiales dado el conocimiento privilegiado de la compañía resultante del proceso de verificación.
- Se recomienda contar con un plan de difusión de los contenidos del reporte, especialmente con el objetivo de alinear a la cadena de valor. Contemplar una versión sintética de amplia difusión, con retroalimentación trimestral en el marco del Plan Estratégico de la compañía y reuniones de área.
- Se propone focalizar el esfuerzo comunicacional de la compañía en el suministro de energía limpia, seguro y accesible.

2. Buen Gobierno y Comportamiento Ético

- El Panel recomienda evolucionar hacia la proactividad y liderazgo, no sólo en ámbitos tecnológicos sino en relaciones comunitarias.

3. Calidad de Servicio

- El PVSC recomienda asegurar la continuidad del Comité Consultivo de Consumidores y fortalecerlo como un mecanismo efectivo para mejorar la calidad de los servicios, atendiendo los derechos de los consumidores.
- El Panel destaca la conveniencia de asumir la actual impaciencia ciudadana así como de la creciente incidencia de la energía eléctrica en la calidad de vida de las personas, con reacciones más efectivas, tanto a nivel de reposición del servicio como de las respuestas en el Contact Center.

4. Innovación y Eficiencia Energética

- El Panel propone incluir en el programa de innovación la forma en que se organiza la sociedad para acceder a la energía como un derecho humano, herramienta para superar la pobreza y aporte al cambio climático.
- También sugiere la incorporación de la innovación

social como potencial línea de negocios a partir de los aprendizajes de Chilectra que han adquirido relevancia para la sociedad, por ejemplo la forma de evitar las pérdidas de energía y robo de cables, la capilaridad social a través de red de dirigentes, entre otras experiencias.

- El PVSC recomienda desarrollar un programa piloto con una comunidad generadora de energía de autoconsumo para aprender de ella, por ejemplo, a través de una alianza con el Instituto de Ecología Política que las promueve.
- El PVSC propone optimizar la difusión al interior de la compañía del “cierre” de los procesos de innovación con empresas contratistas, dando retroalimentación a los aportes recibidos así como la justificación de los resultados.
- El PVSC destaca la conveniencia de ampliar la cooperación con los municipios, en particular los más vulnerables, en torno a la Smartcity para así evidenciar la oferta de esta iniciativa en el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

5. Nuestra Gente

- El Panel observa que la toma de decisiones en temas clave se realiza en forma jerarquizada, sin involucrar en forma efectiva la opinión de las personas a quienes compete, con las consecuencias que esto genera. En este sentido, considera indispensable cuidar una comunicación fluida de doble vía de las políticas y decisiones con los involucrados.
- Se recomienda evitar la discrecionalidad en la relación entre jefes y subordinados, tanto de trabajadores propios como de empresas contratistas, haciendo pública la política de RRHH y los beneficios del personal.

Trabajadores propios:

- El PVSC propone descartar el puntaje logrado en la encuesta Great Place to Work como medición de éxito, evitando así el riesgo de sobre incentivar el cumplimiento de indicadores, generando inconsistencias con la declaración que “las personas son el principal pilar de la compañía”.
- Se sugiere generar un plan de acción para promover la diversidad (género, etárea, étnica, capacidades diferentes) en toda la empresa, con énfasis en los Consejos de Administración (Directorios y Plana Gerencial).
- Se estima conveniente concretar la expectativa generada en torno a la declaración de “Nuevo Trato” con los sindicatos, por ejemplo, invitando a los sindicatos a participar en la preparación del siguiente Informe de Sostenibilidad, idealmente participando en el Panel de Verificación; acordando junto a los sindicatos la agenda de trabajo de la “Mesa de Diálogo Laboral”; todo ello con el objetivo de privilegiar el canal de comunicación con los trabajadores a través de los sindicatos. El Panel consideró

preocupante que el Informe no haya sido entregado formalmente a los sindicatos.

- Se propone establecer las instancias que permitan identificar eventuales prácticas que puedan ser consideradas como discriminatorias, por ejemplo, en la contratación de mujeres en edad fértil.
- Se sugiere ofrecer planes de desarrollo profesional específicos para mujeres en distintas etapas de su ciclo de vida, que les permitan conciliar su familia con un desarrollo profesional creciente, y especialmente, tener claridad en el mediano y largo plazo sobre las oportunidades que tienen en la organización. Posibilitar la flexibilidad en el uso del tiempo, no dependiendo de la “buena voluntad” de las jefaturas.
- Se enfatiza la conveniencia de co diseñar una política de RRHH y sus beneficios asociados, que ofrezca la posibilidad de desarrollar una carrera profesional en armonía con la vida familiar.
- Se propone evaluar la posibilidad de contar con un “Consejo Consultivo de Género”, formado por representantes de diversos segmentos de la compañía, y con una composición mixta (hombres y mujeres con distintas opciones sexuales).
- Se recomienda mejorar la Intranet de modo que las personas la perciban más cercana a su realidad e intereses, y menos corporativa, así como facilitar la búsqueda de información relevante para los colaboradores, especialmente las relacionadas con bienestar y mecanismos de recepción de preguntas, quejas y sugerencias, incluyendo el Informe de Sostenibilidad. Facilitar el conocimiento de los beneficios disponibles ante diferentes situaciones.
- En cuanto al Programa “Reconocernos”, se recomienda tener especial cuidado para no desvirtuar el sentido del verdadero reconocimiento, haciéndolo demasiado masivo.
- Se sugiere reforzar la difusión y transparencia de la política de movilidad interna, para evitar la percepción de cumplir formalmente con un proceso, pero que no necesariamente apunta a la búsqueda del mejor candidato/a.
- El Panel releva la necesidad de cuidar el trato de los ejecutivos con el resto del personal, mostrando una real preocupación por las personas. Evaluar la posibilidad de observar y hacer *coaching* a jefaturas intermedias.

Trabajadores de contratistas:

- El PVSC recomienda innovar en la forma de “imponer” medidas de autoprotección para los trabajadores contratistas, lo que ha generado una tácita reticencia en su adopción. Al respecto, se sugiere que, a partir de la definición por parte de Chilectra de los objetivos y metas, se abra el espacio para que sean los mismos “beneficiados” quienes puedan diseñar la forma más efectiva de alcanzarlos, a la vez de comprometerse con las medidas acordadas a través de un Plan de Gestión priorizado y que pueda recibir adecuada evaluación,

seguimiento, reconocimiento y medidas correctivas de ser necesarias.

- El PVSC propone evaluar la conveniencia de contar con identidad compartida entre Chilectra y las empresas contratistas de servicio, por ejemplo, incluyendo los dos logotipos en la identificación de los trabajadores, co-diseñando medidas para lograr las metas pre acordadas, destacar los aportes que las empresas contratistas efectúan a Chilectra, entre otros.
- También se sugiere analizar la posibilidad que el resultado de las multas a empresas contratistas deje de constituir ahorro para Chilectra, y se convierta en mayor oferta de capacitación u otros beneficios.

Trabajadores del Contact Center

- En cumplimiento con la Política de DDHH, el PVSC recomienda formalizar los canales de relación para el procesamiento de reclamos, propuestas y preguntas de los trabajadores.
- Se propone elevar la calidad de la capacitación a los trabajadores y las condiciones de infraestructura para su ejecución.
- Se enfatiza la necesidad de seguir instalando “habilidades constitutivas” entre los trabajadores tanto de Chilectra como de sus aliados críticos, especialmente los supervisores, de modo de fomentar la empatía con las personas a su cargo y así evitar la rotación.
- Se sugiere evaluar la comprensión de los trabajadores del Contact Center de las materias tratadas en las capacitaciones de modo de habilitarlos para resolver situaciones de mayor complejidad.
- El PVSC releva la conveniencia de asegurar la existencia en el Contact Center de un espacio físico donde realizar capacitaciones y reuniones.

5. Desarrollo de las Sociedades en las que Operamos

- Se propone establecer alianzas con el Gobierno Regional para abordar en conjunto los problemas sociales relacionados con la distribución energética y la formulación una estrategia común frente al medio ambiente.
- Se recomienda hacer posible que terceros hablen por Chilectra, por ejemplo, dirigentes sociales, instituciones aliadas con el objeto de construir confianza con la opinión pública.
- Finalmente, se enfatiza la necesidad de co construir con la comunidad las decisiones que potencialmente les pueden afectar.

En el proceso de preparación del Informe de Verificación, el Panel solicitó entrevistas a actores internos y externos de Chilectra, revisar documentos y visitar instalaciones, lo que se indica a continuación.

Entrevistas:

Nombre	Cargo
Andreas Gebhardt	Gerente General
Andrés González	Jefe de Comunicaciones
Andrés Palma	Jefe Relaciones Institucionales
Aquiles Basáez	Sindicato N°6
Daniel Rubilar	Jefe Gestión de Contratistas
Enrique Fernández	Gerente Técnico
Felipe Fuenzalida	Jefe de Sostenibilidad
Gonzalo Labbé	Subgerente Comercial
Jean Paul Zalaquett	Gerente de Innovación
Miguel Readí	Gerente Seguridad y Salud Laboral
Orlando Urbina	Sindicato N°2
Valentina Barros	Responsable Eficiencia Energética
Focus group con mujeres trabajadoras	
René Jara	CAM (contratista)
Ignacio Cárdenas Veliz	Leonor Soto (contratista)
René Olivares	AINEL (contratista)
Francisco Achondo	Achondo (contratista)

Visitas	
Call Center Konecta	
Smart City	Visita guiada con Francisca Martínez

Documentos Revisados:

- Informe de Verificación Reporte de Sostenibilidad 2013, Grupo Enersis (Ernst& Young Ltda.)
- Análisis de Adecuación a la Guía G-4 (Ernst&Young)
- Política de Derechos Humanos
- Política de Sostenibilidad
- Plan de Sostenibilidad 2014
- Informes PROhumana.
- Modelo de Prevención de Riesgos Penales.
- Plan Senda Chile
- Plan Senda Global.
- Plan de Sostenibilidad Chile.
- Plan de trabajo Sistema Distribución Baja Tensión.

Anexo 5. Agradecimientos [3.4]

Queremos agradecer a todos quienes colaboraron en la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2014 de Chilectra, especialmente a nuestros trabajadores:

Abel Madariaga	Eduardo Villalobos	Luciano Galasso
Alejandro Álvarez	Enrique Fernández	Luis Felipe Varas
Alicia Rivera	Evelyn Medina	Luis Melo
Andreas Gebhardt	Fanny Farías	Marcelo Álvarez
Andrés González	Fernando Ramírez	Marcelo González
Antonieta Herrera	Francisca Martínez	Marco Quiroga
Aquiles Basáez	Francisco Evans	Nelson Oliva
Atilio González	Germán Bergen	Orlando Urbina
Camilo Valenzuela	Gianluca Caccialupi	Oscar Iturra
Carlos Freude	Gonzalo Labbé	Pablo Abarca
Carlos Riffo	Gonzalo Vial	Pamela Sanzana
Carmen Gloria Fernández	Hans Rother	Paula Valdés
César Álvarez	Héctor Barrera	Pedro Bórquez
Christian Hernández	Héctor Villouta	Ramón Castañeda Ponce
Claudio Bastías	Horacio Aránguiz	Raúl Moya
Claudio Inzunza	Jaime Echeñique	Ricardo Fuentes
Cristina Lemus	Javier Daga	Richard Herrera
Daniel Gómez	Javier Sandoval	Rodrigo Arévalo
Daniela Bravo	Jean Paul Zalaquett	Sandra Ogaz
Daniela Catalán	Jorge Villar	Sebastián Cerda
Daniela Pasten	Juan Enrique González	Solange Tastets
David Rocca	Karina Montero	Valentina Barros
Denisse Cancino	Karla Zapata	Víctor Balbontin

Asesoría en uso de pautas GRI
Deloitte

Diseño y Producción
Somos R Publicidad

Infografías
Kibrand

Punto de Contacto
Andrés González Cerrutti
Comunicaciones
aigc@chilectra.cl
Santa Rosa 76- Santiago de Chile



Chilectra es una empresa del Grupo Enel

Enel
Official Global Partner



MILANO 2015
1 MAY • 31 OCTOBER

chilectra.cl