



INFORME DE SOSTENIBILIDAD **2015**

chilectra



Informe de Sostenibilidad 2015

Chilectra

Índice del Informe

- > Historia de Chilectra | **4**
- > Hitos y Cifras Destacadas 2015 | **7**
- > Mensaje del Presidente y del Gerente General | **8**
- > Conociendo la Compañía | **12**
- > Definiendo Prioridades | **34**
- > Plan de Sostenibilidad | **44**
- > Nuestro Desempeño | **50**
 - Innovación | **52**
 - Desarrollo y confianza social | **61**
 - Excelencia operativa | **72**
 - Clientes | **89**
 - Desarrollo, mérito y talento | **100**
 - Seguridad y salud laboral | **109**
 - Ecoeficiencia operacional | **115**
 - Cadena de suministro | **122**
- > Anexos | **126**



➔ 1921

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

➔ 1931

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

➔ 1936

La compañía ya cuenta con 121.946 clientes.

➔ 1959

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

➔ 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

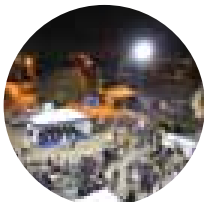
En este periodo se realiza el proceso de privatización de la compañía.

➔ 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.





→ 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.



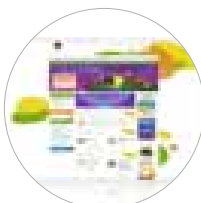
→ 1980

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

→ 2001

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

Chilectra inaugura su página web.



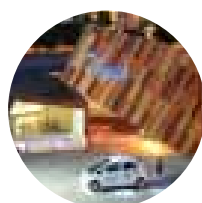
→ 2008

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



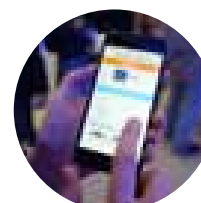
→ 2014

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



→ 2015

Como parte del proceso de digitalización impulsado por la compañía, Chilectra se convirtió en la primera empresa de servicios básicos en el mundo que permite pagar la cuenta a través de Twitter. Un salto en materia de innovación que se consigue de la mano de #pagotuit, plataforma desarrollada conjuntamente con Uanbai.





01

688 TRABAJADORES

propios.

02

3.960
TRABAJADORES de
empresas colaboradoras.

03

1.780.780 clientes.

04

FORTALECIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS

de Gobierno Corporativo, en el
contexto de la NCG N° 385.

05

Reconocimiento como la compañía con **EL
MEJOR ÍNDICE DE TIEMPOS DE
RESPUESTA DEL PAÍS EN
TWITTER**, otorgado por Social Bakers.

06

Renovación e Innovación en
**SITIO WEB DE
CHILECTRA.**

07

15.893 GWH
suministrados a sus clientes.

08

Primer **INFORME DE
SOSTENIBILIDAD**
según metodología GRI G4.

Mensaje del Presidente y Gerente General

[G4-1]

Estimadas amigas y amigos:

Ponemos en sus manos el informe de Sostenibilidad de Chilectra, el cual da cuenta del desempeño y actuar de la Compañía durante 2015, reforzando nuestro compromiso con la transparencia, equidad y el desarrollo sostenible del país.

A través de nuestro duodécimo Informe de Sostenibilidad, queremos presentar no solo los avances que hemos alcanzado, sino que también la lógica que nos ha guiado a tener una nueva mirada de nuestro quehacer, que comienza por reconocer nuestras fortalezas y las cosas que aún nos quedan por mejorar, de manera de exhibir la empresa que queremos proyectar.

Este periodo comenzó con un reordenamiento de nuestra estructura corporativa, dando origen a un nuevo esquema organizacional que implicó importantes desafíos, ya que no sólo contempló la creación de nuevas áreas de gestión, sino que también una nueva forma de trabajar.

Esta adecuación responde a los desafíos de una industria en permanente movimiento, con nuevas demandas y que requiere un alto nivel de proactividad de parte de todos quienes integramos esta gran familia llamada Chilectra.

Nuestro primer compromiso como empresa es asegurar un servicio de calidad y respetuoso con el medio ambiente. Estamos conscientes que nuestro servicio es esencial para la

vida de las personas, por lo tanto nos esforzamos para que éste tenga los más altos estándares de seguridad y continuidad de suministro.

Por ello en abril de 2015, conectamos a nuestro sistema de distribución la nueva Subestación Chicureo, instalación que tiene por objeto satisfacer la creciente demanda de energía eléctrica de la zona norte de la Región Metropolitana.

A su vez, hemos puesto en marcha uno de los proyectos más ambiciosos en la historia de la Compañía. En diciembre de 2015, comenzamos la implementación del sistema de medición inteligente en la comuna de La Florida, tecnología única en Chile que permite una gestión activa del consumo por parte de las personas.

Procesos que hoy requieren de la presencia física de personas en los hogares, como la toma de lectura de los consumos, la reposición del suministro ante fallas y cortes, o la configuración de tarifas y potencia, podrán ser ejecutados de manera remota, favoreciendo la comodidad y seguridad de los usuarios.

La medición inteligente hará de los consumidores actores más activos en la gestión de la energía, pudiendo conocer en forma permanente su nivel de consumo, accediendo a información que les permitirá hacer un uso más eficiente de la energía.

No sólo buscamos responder a las necesidades de nuestros clientes, sino que también queremos anticiparnos a éstas

aplicando medios y soportes innovadores de información, atención y comunicación.

Es así como hoy contamos con un sistema más robusto que nos permite interactuar a través de múltiples plataformas con nuestros clientes y usuarios. Hemos impulsado canales de comunicación remota, renovando nuestro sitio web para hacerlo más amigable, dando más solidez a nuestro soporte telefónico para así, por ejemplo, estar preparados ante contingencias a las que nos podamos ver expuestos.

En redes sociales, en 2015 marcamos un hito con nuestro twitter (@chilectra), ya que se convirtió en la cuenta de una empresa de servicios básicos con más seguidores en el país, superando los 200 mil usuarios, lo que le valió ser distinguida por su capacidad de respuesta oportuna.

Este positivo escenario nos presentó una valiosa oportunidad de innovación que se concretó en el desarrollo y aplicación de un sistema de pago a través de esta misma red social denominado #Pagotuit, único a nivel mundial y que refleja la capacidad de Chilectra en la aplicación de alta tecnología para facilitar el acceso de los clientes a sus servicios.

La diversificación e innovación aplicada a los productos y servicios, busca establecer una clara diferenciación a partir de la entrega de valor agregado en el mercado y nuestros clientes.

En este sentido, la movilidad eléctrica cero emisión, tuvo importantes hitos a lo largo del año, destacando la puesta en circulación, conjuntamente con el ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, de los primeros taxis eléctricos en Chile. Además completamos la primera red de 10 electrolineras, puntos de carga ubicados a no más de 10 kilómetros de distancia entre una y otra, lo que permite proveer a Santiago de una infraestructura de carga que asegura la autonomía a los vehículos eléctricos.

Por otra parte, hemos impulsado iniciativas, particularmente en el ámbito de la eficiencia energética, por ejemplo, con proyectos de renovación de luminarias LED en comunas que están fuera de nuestra zona de concesión, y que también nos permiten generar valor económico, social y ambiental a través de las nuevas tecnologías.

Quisiéramos destacar que el liderazgo que hemos logrado en la industria se relaciona fundamentalmente con la presencia, atención y trabajo en terreno de nuestros trabajadores colaboradores. Su bienestar –a través del fortalecimiento de las políticas corporativas de seguridad y salud ocupacional– es un factor esencial para alcanzar objetivos de excelencia operacional y comercial.

Por ello, seguimos avanzando a paso firme de nuestra meta de Cero Accidentes, contando como un hito emblemático, la recertificación que obtuvimos bajo la norma OHSAS 18.001, junto con la introducción de estándares de nivel internacional a nuestro sistema integrado de con-



tratación y gestión de proveedores de productos y servicios.

Convivir en armonía con la comunidad y comprometernos con su desarrollo social ha sido un objetivo permanente. Para ello, hemos desarrollado importantes y emblemáticos proyectos sociales, educativos, culturales, recreacionales y deportivos, que tienen un impacto directo en cientos de miles de personas cada año, destacando entre ellos las campañas de consumo responsable, la Copa Chilectra, Pasantía Docente o las iniciativas de bien público como “Volantín Seguro” o “Navidad Segura”, las que seguirán educando a la sociedad en general, pero muy especialmente a los niños.

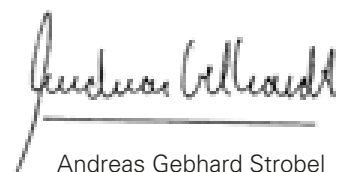
Cerramos el 2015 con una guía marcada, en un camino que siempre tendrá enormes desafíos y dificultades, pero que a su vez abre un sinnúmero de posibilidades que seguiremos aprovechando, sosteniendo nuestro liderazgo a través del tiempo y conectándonos con las personas con la energía que nos caracteriza.

Nuestro plan es claro y directo, llevar la energía de forma segura, continua y con calidad, estando siempre a la vanguardia tecnológica en todas nuestras áreas de trabajo.

Un saludo afectuoso,



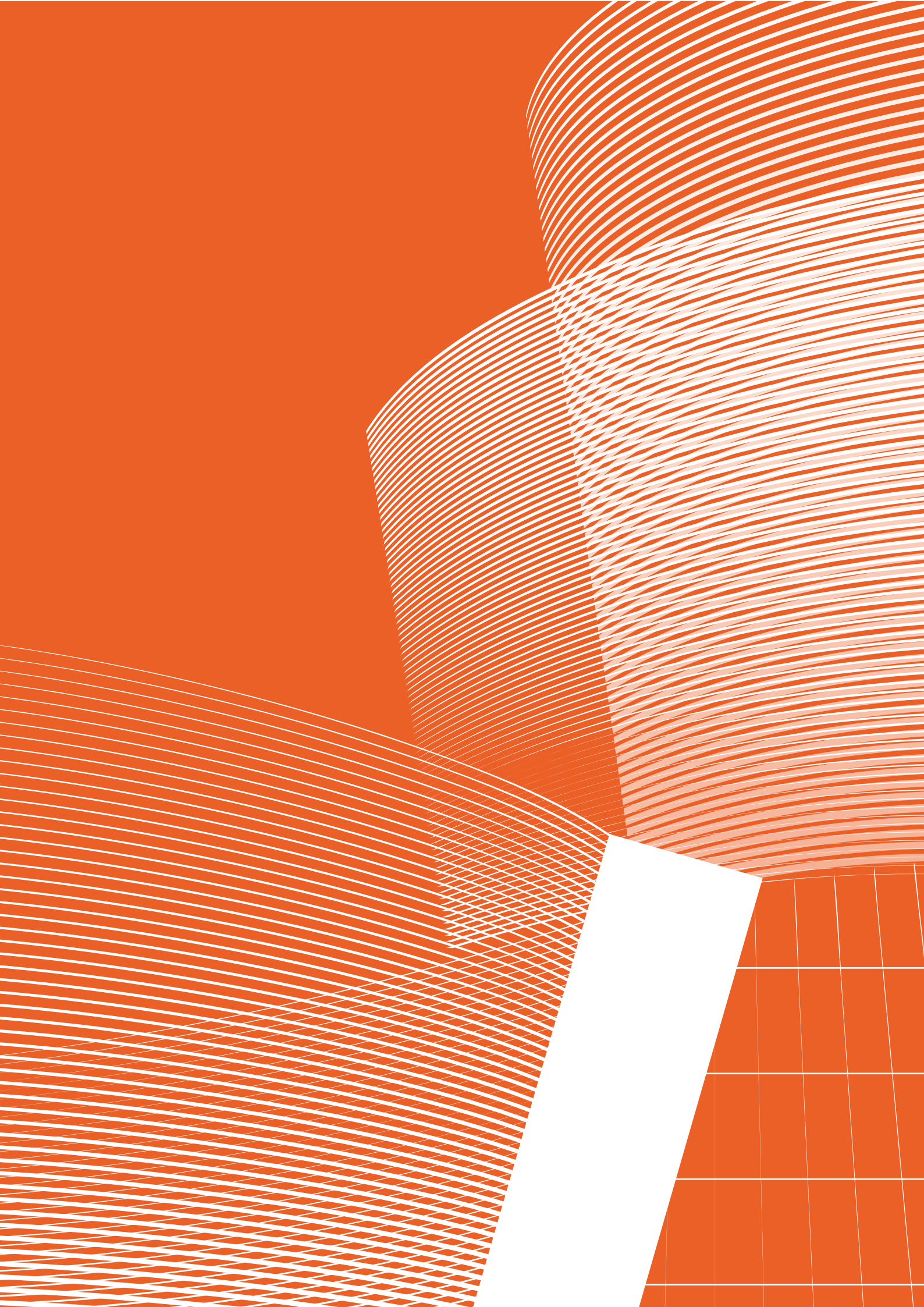
Livio Gallo
Presidente



Andreas Gebhard Strobel
Gerente General

Conociendo la Compañía





Quiénes somos

Descripción general

[G4-3] La Compañía Chilena de Electricidad (Chilectra S.A.) es la empresa chilena líder en el rubro de distribución y comercialización de electricidad y servicios relacionados, dada su capacidad instalada y sus niveles de ventas físicas. Sus oficinas centrales están ubicadas en Santiago.

[G4-5] [G4-8] [G4-9] Durante 2015 registró ventas de 15.893 GWh a sus a 1.780.780 clientes comerciales, industriales, entidades públicas, fiscales y residenciales.

La zona de concesión de la compañía contempla 33 de las 52 comunas de la Región Metropolitana, cubriendo un área total de 2.065,7 km².

Además, la empresa distribuye electricidad en la provincia de Chacabuco a través de su filial Empresa Eléctrica Colina Ltda., y mediante Luz Andes Ltda. en los centros turísticos cordilleros de Farellones, El Colorado, Valle Nevado y La Parva. Sumando las localidades donde operan estas filiales, el área de concesión totaliza 2.105,4 km².

Zona de Concesión

Las comunas que se encuentran en el área de concesión son:

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



Cientes de Chilectra

[G4-8] [EU3]

[G4-9]



CLIENTES
RESIDENCIALES

DETALLE

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

SERVICIOS

- Distribución eléctrica.
- Conexión a la red.
- Soluciones de Ecoenergías.
- Proyectos de alumbrado público.



GRANDES
CLIENTES

DETALLE

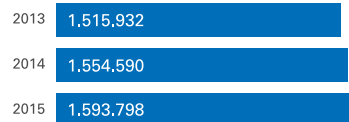
- Inmobiliarias.
- Grandes clientes.
- Clientes empresa.
- Municipalidades / organismos públicos.
- Infraestructura.

SERVICIOS

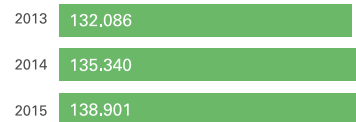
- Distribución eléctrica.
- Conexión a la red.
- Soluciones de Ecoenergías.
- Proyectos de alumbrado público.

Número de clientes de Chilectra

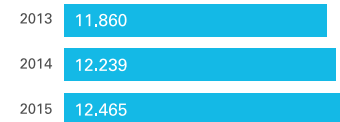
Residenciales



Comerciales



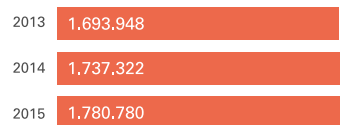
Industriales



*Otros clientes



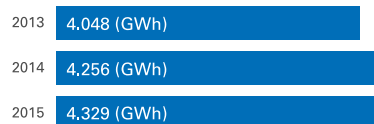
Totales



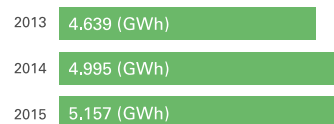
(*) Otros clientes incluye: entidades fiscales, municipales, agrícolas, utilidad pública, distribuidoras y efecto consolidado.

Total ventas de energía (GWh) por tipo de clientes Chilectra [G4-9]

Residenciales



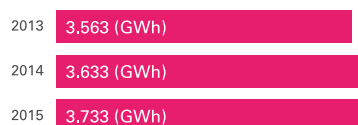
Comerciales



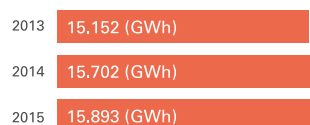
Industriales



*Otros clientes

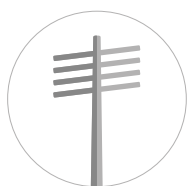


Totales



* Fuente: Gerencia Mercado de Distribución Chilectra.

Instalaciones [EU1] [EU4]



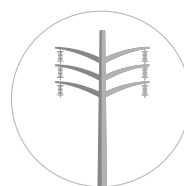
LÍNEAS DE ALTATENSIÓN

361 KM



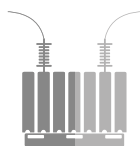
LÍNEAS DE MEDIATENSIÓN

5.215 KM



LÍNEAS DE BAJATENSIÓN

11.208 KM



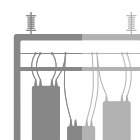
TRANSFORMADORES DE PODER

164

Cantidad

8.146

Capacidad
MVA



SUBESTACIONES DE PODER

55

Cantidad

8.146

Capacidad
MVA



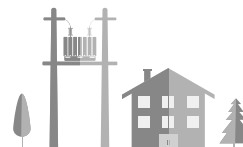
TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN COMPAÑÍA

22.177

Cantidad

4.357

Capacidad
MVA



TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN PARTICULARES

6.811

Cantidad

3.475

Capacidad
MVA

Fuente: Infraestructura y Redes Chilectra.

Valor agregado en productos y servicios

[G4-4] **[G4-9]** Chilectra incluye dentro de su oferta una gama de productos y servicios relacionados con el objeto de agregar valor a su negocio. Ellos se distribuyen de la siguiente manera:

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 mercado masivo:

- > Servicios eléctricos: Revisión, reparación, desarrollo de proyectos, iluminación y atención de emergencias eléctricas, entre otros.
- > Climatización, sistemas de comunicación, seguridad domiciliaria, entre otras soluciones.
- > Financiero Hogar: Seguros, créditos y medios de pago.

* Fuente: Gerencia Mercado de Distribución Chilectra.

Presencia internacional

[G4-6] Además de su presencia en Chile, la compañía ha expandido sus operaciones a través de filiales en otros países de América Latina, las cuales se presentan a continuación:

EDESUR/ARGENTINA

Participación	34,04%
Clientes	2.479.559
Ventas (GWh)	18.517

Distribución y comercialización de energía eléctrica en la zona Sur de Buenos Aires y sus alrededores, abarcando dos tercios de la Capital Federal y doce áreas de la provincia.

EDELNOR/PERÚ

Participación	15,59%
Clientes	1.336.693
Ventas (GWh)	7.645

Distribución y comercialización de energía eléctrica en la zona Norte de Lima Metropolitana, provincia Constitucional del Callao, las provincias de Huaura, Huaral, Barranca y Oyón.

CODENSA S.A./COLOMBIA

Participación	9,35%
Clientes	2.865.135
Ventas (GWh)	12.823,50

Distribución y comercialización de energía eléctrica en Bogotá, Cundinamarca, Boyacá y Tolima.

AMPLA/BRASIL

Participación	36,65%
Clientes	2.996.676
Ventas (GWh)	11.574

Distribución de energía para el 73,3% del territorio del estado de Río de Janeiro.

COELCE/BRASIL

Participación	6,63%
Clientes	3.757.651
Ventas (GWh)	11.229

Distribución de energía eléctrica en el estado de Ceará.

Producto de la constitución de la sociedad Endesa Brasil, en 2005 Chilectra inició operaciones de generación, mediante las centrales Endesa Fortaleza (termoeléctrica) y Endesa Cachoeira Dourada (hidráulica); y de transmisión a través de la Compañía de Interconexión Energética S.A. (CIEN), del mismo país.

Fuente: Memoria Anual Chilectra 2015.

Misión Visión y Valores corporativos

[G4-56]

VISIÓN	MISIÓN
Ser la mejor empresa de servicios de Chile.	Crear valor, entregando calidad de vida a las personas, energía y soluciones innovadoras a nuestros clientes.

Chilectra comparte los siguientes valores corporativos en todas las regiones y localidades donde opera:

Valores



RESPECTO

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



ATENCIÓN A LAS PERSONAS

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



ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS

Es el tesón para la mejora continua a fin de garantizar mejores resultados y responder a las expectativas de los accionistas. Es un planteamiento de trabajo diario "hacer más con menos".



RIGOR ÉTICO

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



RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

Estructura de propiedad

[G4-17] [G4-7] Chilectra S.A. es parte de la sociedad de Enersis S.A., que a su vez depende de las sociedades Enel Latinoamérica S.A. y Enel Iberoamérica SRL, que en su conjunto controlan el 60,62% del total de las acciones de la empresa.

De acuerdo a lo definido en el título XV de la Ley N° 18.045, el controlador de la compañía, Enersis S.A., posee al 31 de diciembre de 2015, el 99,09% de Chilectra S.A. en forma directa e indirecta. Se deja constancia que los miembros del controlador no tienen un acuerdo de actuación conjunta.

Dentro del territorio chileno, la compañía posee las filiales Luz Andes Ltda., Empresa Eléctrica Colina Ltda. y Chilectra Inversud S.A. Como sociedad anónima abierta, Chilectra informa a sus accionistas mediante su Memoria Financiera Anual y a la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) a través de la presentación de hechos esenciales y otro tipo de comunicaciones exigidas en la regulación y normativa que rige sus actividades.

Chilectra S.A tiene 4.921 accionistas con derecho a voto, que poseen un total de 1.150.742.161 acciones al 31 de diciembre de 2015. La estructura de la propiedad de Chilectra S.A., al cierre del último ejercicio, fue la siguiente:



Nombre o Razón Social	Tipo	Acciones	Participación %
ENERSIS SA	Casa Matriz	1.140.277.555	99,09%
NEGOCIOS Y VALORES S A C DE B	Corredor de Bolsa	670.199	0,06%
BANCHILE C DE B S A	Corredor de Bolsa	535.983	0,05%
LARRAIN VIAL S A CORREDORA DE BOLSA	Corredor de Bolsa	485.028	0,04%
INVERSIONES GUALLATIRI LIMITADA	Persona Jurídica	328.977	0,03%
SANTANDER CORREDORES DE BOLSA LIMITADA	Corredor de Bolsa	185.534	0,02%
INVERSIONES TACORA LIMITADA	Persona Jurídica	168.370	0,01%
BRICENO DIAZ GILDA DEL CARMEN	Persona Natural	122.899	0,01%
MONTEVERDE BIGGIO JUAN	Persona Natural	100.610	0,01%
ABUSLEME MANZUR MARIA	Persona Natural	97.040	0,01%
BCI C DE B S A	Corredor de Bolsa	96.588	0,01%
VALORES SECURITY S A C DE B	Corredor de Bolsa	94.694	0,01%
Subtotal 12 accionistas		1.143.163.477	99,3414%
Otros: 4.909 accionistas		7.578.684	0,6586%
Total: 4.921 accionistas		1.150.742.161	100,0000%

Fuente: Memoria Anual Chilectra 2015.

Nueva estructura organizacional



[G4-13] El Grupo Enel, controlador de la empresa, está impulsando un plan de reestructuración para Enersis, Endesa y Chilectra que fue aprobado en diciembre de 2015 en juntas de accionistas de las respectivas empresas. A nivel matricial, se determinó la creación de las sociedades Enersis Chile y Enersis Américas.

Según lo previsto para 2016, Enersis Américas pasará a manejar los negocios de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica en las empresas que posee el grupo en Latinoamérica y, por su parte, Enersis Chile asumirá el control de las sociedades Endesa Chile y Chilectra.



Alcance del Informe

[G4-28] [G4-29] [G4-30] Chilectra presenta por 12° año consecutivo su Informe de Sostenibilidad, a través del cual reporta el desempeño de la compañía en los ámbitos económico, social y medioambiental, para todos sus grupos de interés. Toda la información contenida en este documento da cuenta del desempeño de la empresa bajo sus directrices corporativas, e incluye información correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015.

[G4-22] [G4-32] [G4-33] El presente documento fue elaborado utilizando por primera vez la versión G4 de la guía del Global Reporting Initiative (GRI), en su opción de conformidad “Esencial”. Junto con esto, el documento fue verificado por una empresa externa, con el objeto de asegurar la adecuación de la información contenida a las exigencias de la metodología empleada.

[G4-17] Los indicadores incorporados en este reporte incluyen todas las operaciones de la compañía y de sus filiales Luz Andes Ltda. y Empresa Eléctrica Colina Ltda.



Nueva cultura de la energía

Escenario energético nacional



Chilectra, como una empresa de servicios y dada el área de concesión que abarca y la cantidad de clientes que posee, es parte activa de los contextos y eventualidades que afectan el quehacer diario de los lugares donde está presente.

Es así como la compañía considera un actuar proactivo en su rubro como lineamiento estratégico, identificando de manera oportuna las instancias de intervención en un escenario en constante cambio, dadas las demandas ciudadanas y los escenarios regulatorios.

Contexto económico

Para la empresa, 2015 estuvo marcado, al igual que todo el país, por la desaceleración económica que tuvo su raíz en la caída del precio de los commodities a nivel internacional y que repercutió directamente en una marcada baja del valor del cobre.

Frente a este escenario, Chilectra tuvo como uno de sus focos de acción anual la eficiencia energética, lo que significó un aporte a la racionalización del consumo en su área de concesión, y a la vez generó valor para la compañía mediante la diversificación de su oferta.

Contexto social

El alcance y masificación de las redes sociales y medios digitales por parte de sus clientes y públicos relacionados, aumentan día a día la exposición de empresas como Chilectra.

Las múltiples instancias mediante las cuales la empresa debe interactuar sugieren un trabajo dedicado y permanente enfocado en reaccionar adecuadamente frente a eventualidades; comunicar de manera oportuna sus acciones y procedimientos; y mantener una estrecha y proactiva vinculación con los clientes y sus familias.

Relacionado con lo anterior, las contingencias generadas por los temporales de lluvia y viento ocurridos en julio y agosto de 2015 que afectaron el suministro de clientes en la Región Metropolitana, dieron cuenta de la importancia de revisar y fortalecer la actuación de Chilectra en este tipo de escenarios.

Actualmente, Chilectra tiene como objetivo estratégico ampliar las posibilidades de contacto y comunicación eficaz con sus clientes, para lo cual ha potenciado sus canales de atención presencial y remota.

Como ejemplo de lo anterior, la compañía se ubica entre las empresas de servicios con más seguidores en la red social Twitter con 200 mil usuarios al cierre de 2015.

Contexto regulatorio

Durante el año reportado, se destaca en este ámbito la aplicación retroactiva y obligatoria de cambios tarifarios que debió asumir la industria (proceso de reliquidaciones). Esto se originó en la postergación de un total de 14 decretos por parte de la autoridad gubernamental, lo cual tuvo se tradujo en un alza aproximada de 35% en las cuentas de suministro energético.

Ante esta situación, Chilectra determinó la aplicación gradual y debidamente informada a sus clientes del proceso antes mencionado.

Reconocimiento por plazo y oportunidad de respuesta

Chilectra fue reconocida como la compañía con el mejor índice de tiempos de respuesta del país en Twitter, marcando 4 minutos como promedio en este ítem. Junto con esto, fue destacada como una de las 5 empresas en Chile más dedicadas a sus clientes en esa misma plataforma.

La distinción fue entregada en abril de 2015 por la empresa internacional Social Bakers, especializada en estudios y reportes de desempeño de las marcas en redes sociales.

Cabe resaltar que al momento de la entrega del reconocimiento, Chilectra contaba con 125 mil seguidores Twitter, indicador que llegó a 200 mil al cierre del año.

Fuente: Información corporativa.



Estrategia corporativa

[G4-DMA EC] 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:

Estrategia corporativa



Fuente: Plan Estratégico.

Proyectos e inversiones

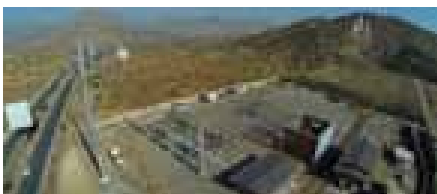
[G4-DMA EC] Con el fin de satisfacer las necesidades de sus clientes, Chilectra continuó en 2015 desarrollando una serie de iniciativas en el contexto de la Excelencia Operativa:



Ampliación de capacidad de transformación en las Subestaciones Bicentenario y Lo Boza. Con estos proyectos se aumentó la capacidad total de transformación en 37,4 MVA.



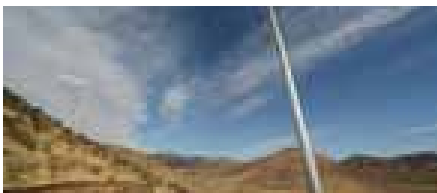
Aumento de la capacidad de interconexión 220/110 kV en S/E Chena, en 400 MVA, duplicando su capacidad anterior.



Construcción de la nueva S/E Chicureo, que tiene por objetivo reforzar la capacidad de la zona norte del gran Santiago, la que entró en servicio el primer semestre de 2015. En la Subestación Chicureo se instaló una nueva unidad de transformación que presentó problemas en su funcionamiento por lo que fue necesario sacar de servicio para su reparación.



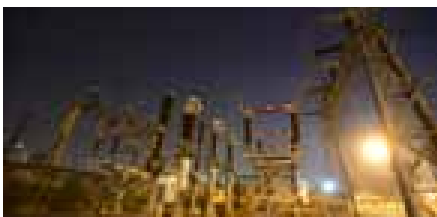
En lo relacionado con el Mantenimiento de Redes AT, ante las restricciones operativas para trabajar con los equipos desenergizados en las Subestaciones de Poder, se continuó con el potenciamiento en el uso de técnicas de mantenimiento como andamios aislados, o el trabajo a potencial, medidas con las cuales se ha logrado acceder a puntos que de otra forma quedarían sin su mantenimiento respectivo. Durante 2015 se consolidó con muy buenos resultados la termografía en gabinetes y paneles de control, técnica que permite detectar anomalías en desarrollo, antes que se conviertan en fallas. También destaca la ejecución de sellados físicos para evitar el acceso de animales a túneles, ductos y celdas MT.



Por otra parte, durante el 2015 finalizaron los trabajos asociados a los proyectos de Construcción de Nueva Línea 220 kV a Subestación Chicureo, así como también trabajos asociados a la Línea 110 kV Chena-Cerro Navia, específicamente en el interior de la Subestación Cerro Navia -Transec, con la finalidad de dar paso a la ampliación de la Subestación. Asimismo se suman los trabajos asociados a la Línea 110 Kv Florida – Ochagavía, refuerzo del tramo Tap Club Hípico – San Joaquín, además el refuerzo de la Línea 110 kV Chena – Espejo y por último los trabajos asociados a la Línea 110 kV Florida – Los Almendros, en que se trasladaron algunas torres en el sector de la Hondonada de Quebrada de Macul.



En redes de Media Tensión (MT) se construyeron 5 nuevos alimentadores: Alimentador Einstein (12 kV), de la S/E Recoleta, Alimentador Los Cerezos (12 kV) de la S/E Macul, Alimentador Tegualda (12 kV), de la S/E Santa Elena, Alimentador Necochea (12 kV), de la S/E San José y Alimentador Antuco, de la S/E Santa Raquel. Para el suministro de grandes clientes, se puso en operación los Alimentadores Luna 2 y Luna 3 (23 kV) de la S/E Chacabuco para Google, Alimentadores Visviri y Helsby (12 kV), de la S/E Andes para cliente Mall Plaza Los Dominicos, Alimentador Santa Clara (12 kV), de la S/E Recoleta para los clientes Claro y Citypark. También se avanzó en la construcción de otros 3 alimentadores que se pondrán en servicio durante 2016.



Con respecto a la Automatización de la Red M.T. se incorporaron más de 150 equipos nuevos al telecontrol de la red de Media Tensión durante el año 2015, con lo que se alcanzó un parque total superior a los 700 equipos operativos desde el Centro de Operación del Sistema. Paralelamente, se implementó la primera fase de una Plataforma SCADA dedicada a la Media Tensión, denominada por la sigla STM, "Sistema de Telecontrol de la MT" y se desarrolló la ingeniería para implementar una infraestructura de Telecomunicaciones propietaria DMR (Digital Mobile Radio) enfocada ampliar la cobertura y disponibilidad de los enlaces de comunicación entre los equipos MT y el Centro de Control.



Buen Gobierno y Conducta Ética

[G4-DMA SO] Chilectra tiene el firme compromiso de desarrollar una relación de confianza con todas las personas o grupos sociales cuyos intereses se vean afectados por las actividades de la compañía. Los cimientos de esta confianza están en el respeto y el comportamiento ético.

Es por ello que su gobierno corporativo se basa en un sistema de directrices de conducta para su organización interna y las relaciones con terceros, bajo los estándares requeridos por el mercado local, el marco normativo nacional y aquellas normativas de alcance internacional, además de la observancia de los principios establecidos por el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Herramientas como el Código Ético, la Política de Derechos Humanos, la Política de Diversidad, el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción (Plan TCC), el Canal Ético, y otras, son las que permiten hacer operativas las directrices que guían el actuar de todos los colaboradores de la compañía.

Durante 2015, la compañía a nivel corporativo puso especial énfasis en la transparencia a través de un plan específico que se detalla en este capítulo. En este sentido, existe la total convicción sobre la importancia de contar con una política de transparencia que establezca las acciones para mejorar su gestión a través de la confianza y la claridad en su actuar.

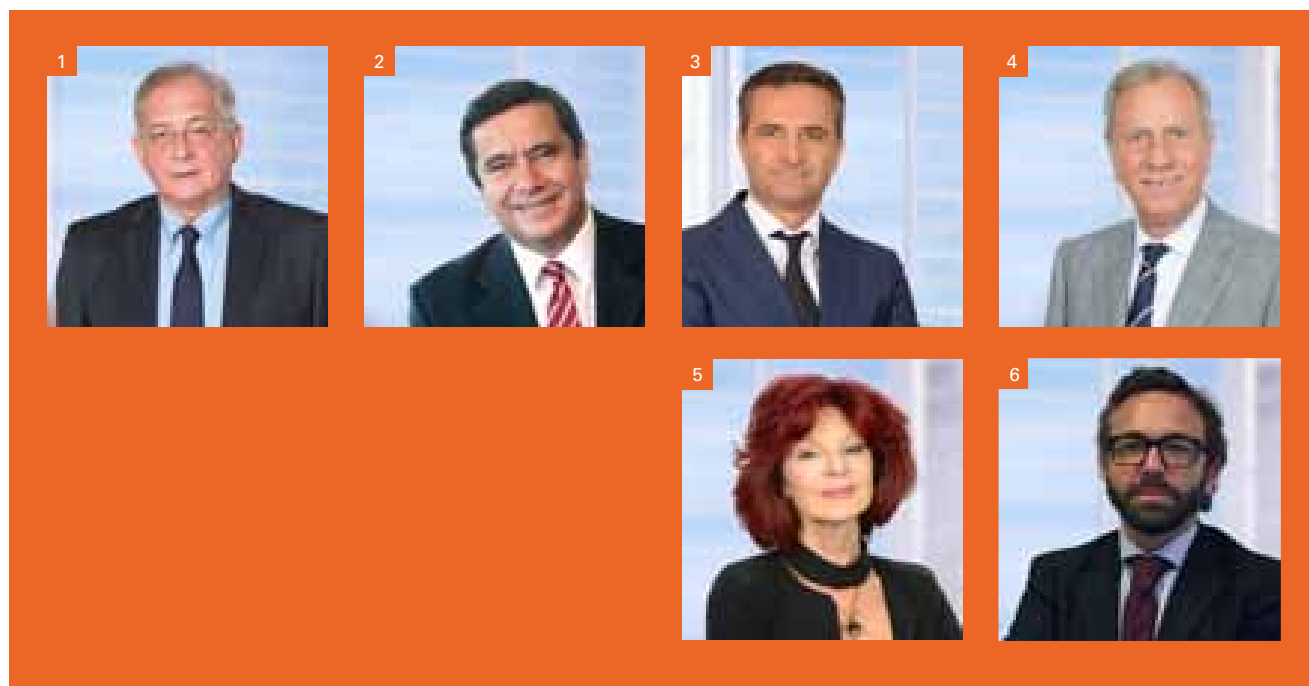


Estructura del Gobierno Corporativo

Directorio

[G4-34] [G4-38] Chilectra mantiene la siguiente estructura de gobierno corporativo, en cumplimiento con la normativa vigente, las políticas internas de la empresa y las directrices internacionales en esta materia:

Un directorio compuesto por seis miembros, los cuales son elegidos para ejercer por un período de tres años, pudiendo ser reelegidos.



1. PRESIDENTE

Livio Gallo

Ingeniero en Electrónica

Universidad Politécnica de Milán

Pasaporte: YA6567046

2. VICEPRESIDENTE

Marcelo Llénenes Rebolledo

Ingeniero Comercial

Universidad de Chile

Rut: 9.085.706-1

3. DIRECTOR

Gianluca Caccialupi

Ingeniero Eléctrico

Universidad de Bolonia

Rut: 24.248.178-K

4. DIRECTOR

Hernán Felipe Errázuriz Correa

Abogado

Pontificia Universidad Católica de Chile

Rut: 4.686.927-3

5. DIRECTORA

Iris Boeninger von Kretschmann

Economista

Universidad Argentina de la Empresa

Rut: 6.342.175-8

6.- DIRECTOR

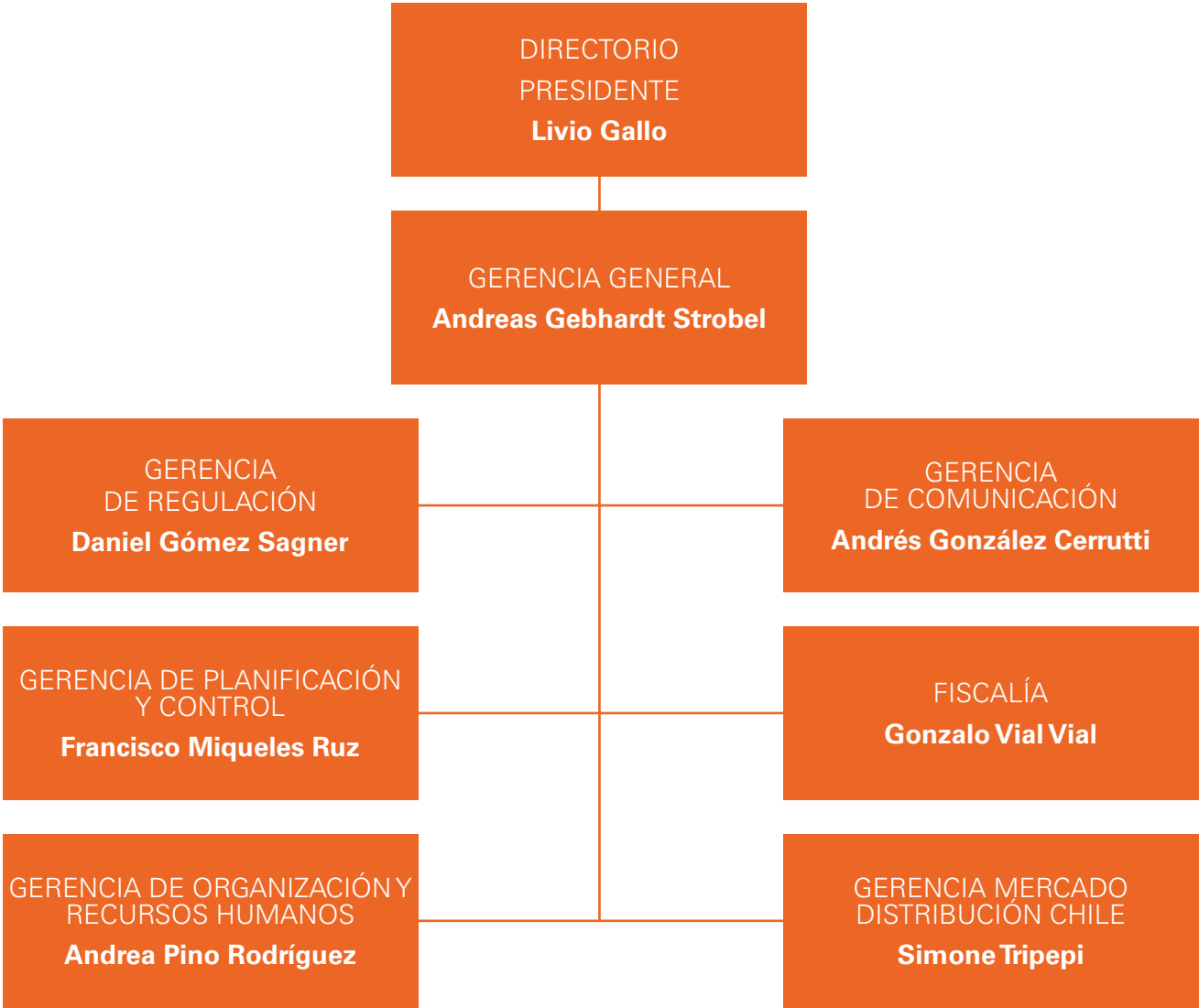
Vincenzo Ranieri

Economista

Luiss University, Roma

Pasaporte YA7616919

Organigrama y Ejecutivos



Fuente: Memoria anual Chilectra 2015.



Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo

[G4-43] [G4-44] En junio de 2015, la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) emitió la Norma de Carácter General N°385, con el fin de mejorar la información que reportan las sociedades anónimas abiertas en materia de gobierno corporativo, incorporando la difusión de prácticas relacionadas con responsabilidad social y sostenibilidad.

A partir de esta normativa, Chilectra fortaleció sus procedimientos internos, para responder a las mejores prácticas de gobierno corporativo emanadas de la SVS. Como resultado, durante 2015, el Directorio aprobó los siguientes procedimientos:

- > Procedimientos de capacitación permanente y mejoramiento continuo del Directorio de Chilectra S.A.
- > Procedimiento de inducción para nuevos directores.
- > Procedimiento de información a los accionistas sobre antecedentes de candidatos a director.

Tanto la capacitación como la inducción de directores consideran la revisión de los temas de sostenibilidad. Además, a partir de enero de 2016 y según indica la NCG N°385, se realizarán reuniones trimestrales con el gerente de sostenibilidad de la compañía, reforzando el compromiso de la compañía con este ámbito.

Conducta corporativa ética

[G4-56] La compañía cuenta con normas y códigos de conducta que obligan a todos sus miembros a comportarse de forma íntegra en sus relaciones con los grupos de interés (accionistas, trabajadores, proveedores, clientes, acreedores y autoridades, entre otros), estableciendo la base ética que da sentido a la práctica de la sostenibilidad que promueve el corporativo.

Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción

[G4-DMA SO] Chilectra rechaza abiertamente toda forma de corrupción, tanto directa como indirecta, y aplica un programa de lucha contra esta mala práctica denominado Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción (TCC), en el que identifica las actividades más expuestas a riesgos de este tipo.

El TCC establece un marco para abordar situaciones relativas a sobornos; donaciones a partidos políticos; organizaciones benéficas y patrocinios; tratos de favor y obsequios; alojamientos y gastos. El mecanismo es aplicado de acuerdo a los criterios recomendados por la organización Transparencia Internacional.

Donaciones a partidos políticos

[G4-41] **[G4-SO6]** Chilectra condena cualquier tipo de presión ilícita, de forma directa o indirecta, sobre políticos. La compañía no financia partidos políticos, ni a sus representantes o candidatos, salvo a lo establecido en el orden jurídico vigente, en especial la ley N° 19.885, o la normativa que la modifique o reemplace, y que además sea aprobada por el Directorio. La compañía tampoco patrocina acontecimientos cuyo fin sea la propaganda política.

De forma complementaria, la compañía se ha preocupado por capacitar a sus ejecutivos en la Ley de Lobby, para ello, Chile Transparente realizó la charla “Regulación del Lobby y la Gestión de Intereses Particulares” que trató la definición, implicancias y alcances de la Ley 20.730 que regula esta actividad y la gestión de intereses particulares.



Esta capacitación fue organizada por el Grupo y dictada por Alberto Precht, director ejecutivo de Chile Transparente, en el marco de un convenio establecido en 2014. La cita contó con la presencia de diversos ejecutivos de la compañía, quienes tuvieron la posibilidad de conocer los fundamentos, regulación, objetivos y aplicación práctica de la Ley del Lobby.

Por otra parte, la compañía continúa trabajando e implementando acciones en cada uno de los focos considerados prioritarios, tales como:

- > Política de Derechos Humanos
- > Código Ético
- > Recepción e investigación de denuncias a través del canal ético
- > Política de diversidad global
- > Plan de transparencia
- > Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado
- > Directrices 231
- > Auditoría Interna
- > Modelo de prevención de riesgos penales

Para ver mayor información de cada uno de estos puntos, revisar la página web de Chilectra en el siguiente link:

<https://www.chilectra.cl/la-compania/gobiernos-corporativos>

Participación en políticas públicas

[G4-DMA SO] Chilectra considera fundamental formar parte de las acciones gubernamentales que se realizan en torno a la industria energética, para así poder contribuir al desarrollo sostenible del sector.

Durante 2015, el Gobierno de Chile, a través del Ministerio de Energía, desarrolló un proceso de planificación participativa para el diseño de una Política Energética de largo plazo, denominada Energía 2050. El objetivo fue construir una visión compartida para el desarrollo futuro del sector con la validación social, política y técnica requerida. Fue en este contexto que durante 2015 Chilectra participó a través del gremio Empresas Eléctricas en las mesas de trabajo sobre eficiencia energética.



Implementación de Principios del Pacto Global

Chilectra cumplió 11 años como empresa miembro del Pacto Global de Naciones Unidas, demostrando su compromiso con el desarrollo sostenible a través de la aplicación de los principios que esta instancia promueve en los ámbitos de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción. En este contexto, durante 2015 destacaron las siguientes actividades:

Distinción de estudio SIPP

Reconocimiento a las mejores prácticas empresariales según el estudio de “Sistema de Integración de los Principios de Pacto Global (SIPP) 2015,” realizado por Pacto Global Chile junto a la consultora Gestión Social.

El propósito de este estudio fue destacar a las empresas que representan un ejemplo en la gestión de los principios que difunde el Pacto Global, en el cual participaron un total de 44 organizaciones.

En este acto, Chilectra fue distinguida en dos categorías:

- > **Derechos Humanos:** reconocimiento al trabajo y desarrollo del programa “Cátedra Chilectra”.
- > **Anticorrupción:** por el desarrollo del “Programa de trabajo para combatir la corrupción”, junto a la organización Chile Transparente, que incluyó la elaboración de manuales y realización de capacitaciones para trabajadores.

Fuente: Comunicado oficial Pacto Global en Chile.

Cumbre Internacional de ONU Mujeres

En febrero de 2015, se llevó a cabo en Santiago de Chile el encuentro por “La igualdad de género y su contribución al desarrollo social y económico”, liderado por la directora ejecutiva de ONU Mujeres, Phumzile Mlambo y con la colaboración de la Red Pacto Global Chile.

En dicha instancia, que contó con la participación de ejecutivas y representantes de entidades públicas, privadas y de la sociedad civil, se presentaron los Principios de Empoderamiento de las Mujeres, que tienen como objetivo promover y reconocer la importancia de la participación femenina en la empresa.

Chilectra ratificó su compromiso con estos Principios, teniendo en cuenta que la adopción de las mejores prácticas en igualdad de género, diversidad y conciliación familia-trabajo es una prioridad de su estrategia de sostenibilidad.

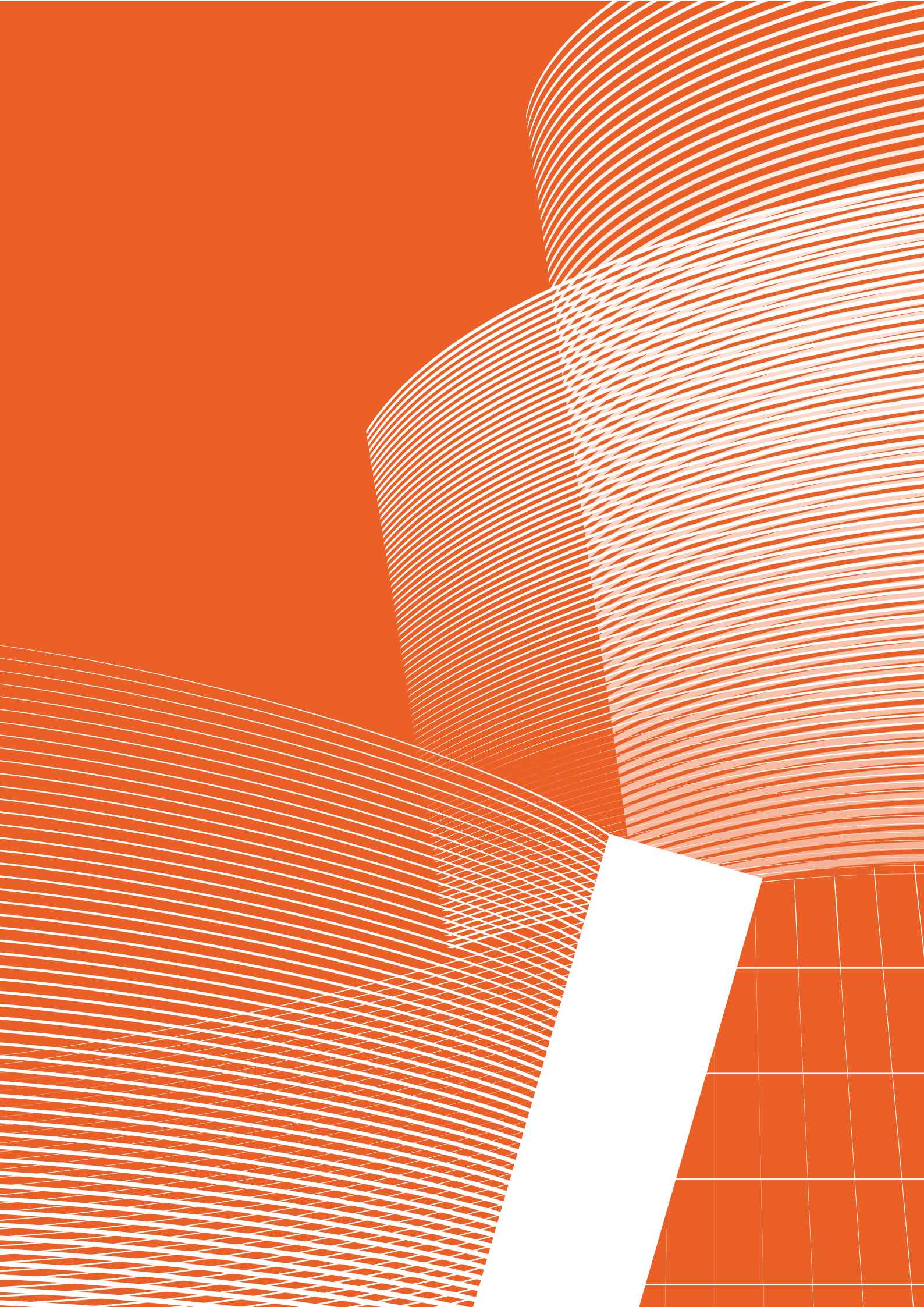
Asociaciones y membresías

[G4-15] [G4-16] Chilectra es parte de las siguientes asociaciones gremiales y organizaciones internacionales, nacionales y regionales:

- > Asociación de Empresas Eléctricas A.G.
- > Centro de Despacho Económico de Carga (CDEC) del Sistema Interconectado Central (SIC).
- > Cámara Chilena de la Construcción.
- > Chile Transparente.
- > Club de Innovación.
- > Comité Chileno del Consejo Mundial de la Energía (WEC).
- > Red Pacto Global Chile.
- > ACCIÓN.
- > Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE).
- > Asociación Meters and More.
- > Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA).

Definiendo Prioridades





Grupos de Interés

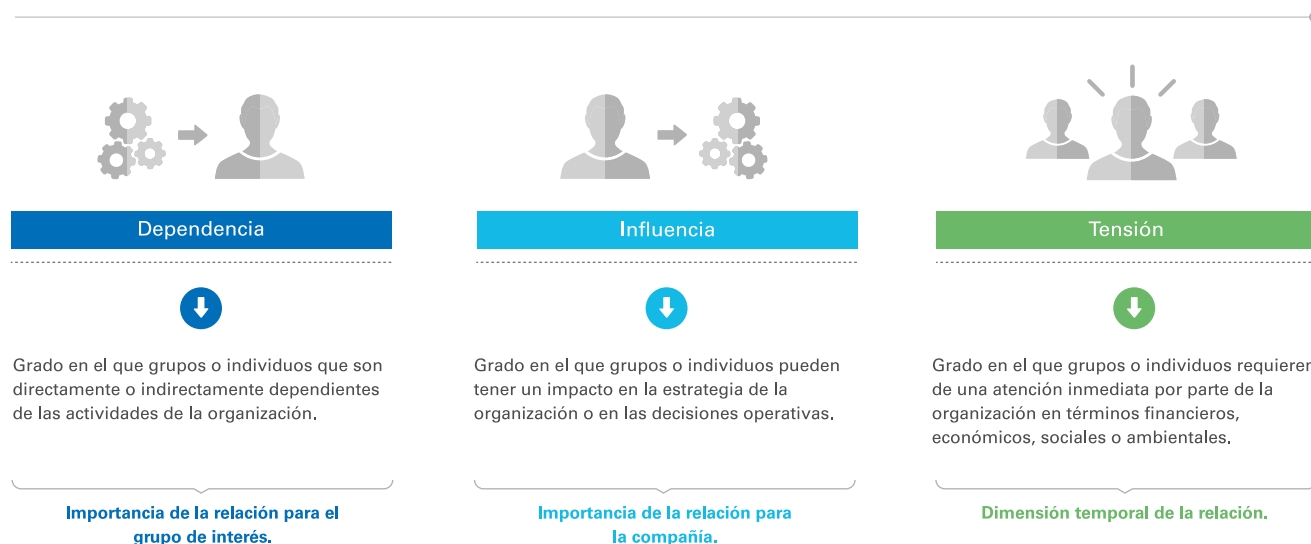
Definición de Grupos de Interés

[G4-25] [G4-26] [G4-27]

Chilectra aplica sistemáticamente una metodología de identificación y priorización de grupos de interés tanto a nivel corporativo como en sus operaciones locales, con el objetivo de gestionar la comunicación y la relación con éstos en forma efectiva.

Los grupos de interés analizados corresponden a una matriz discutida y definida por la empresa a partir de las variables de referencia que establece la norma AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES), y la Guía G4 del Global Reporting Initiative.

La relevancia o prioridad de cada grupo de interés se estudia de acuerdo a los siguientes parámetros:

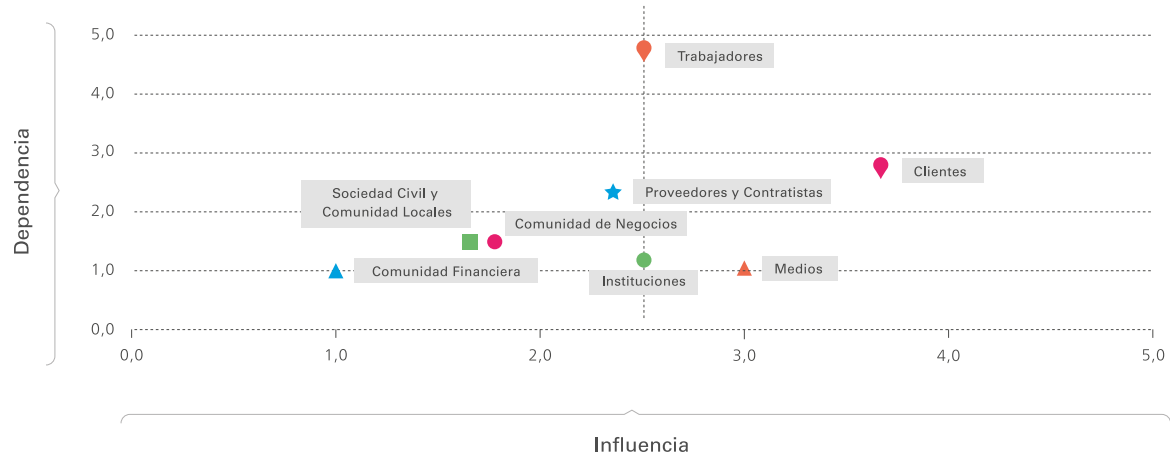


Cada parámetro es evaluado y clasificado de acuerdo a una escala que considera cinco niveles de relevancia, lo cual permite establecer el grado de influencia de la empresa hacia los distintos grupos de interés y viceversa.

Matriz de Grupos de Interés

[G4-24] La siguiente matriz muestra los resultados del análisis a partir de las dimensiones antes mencionadas:

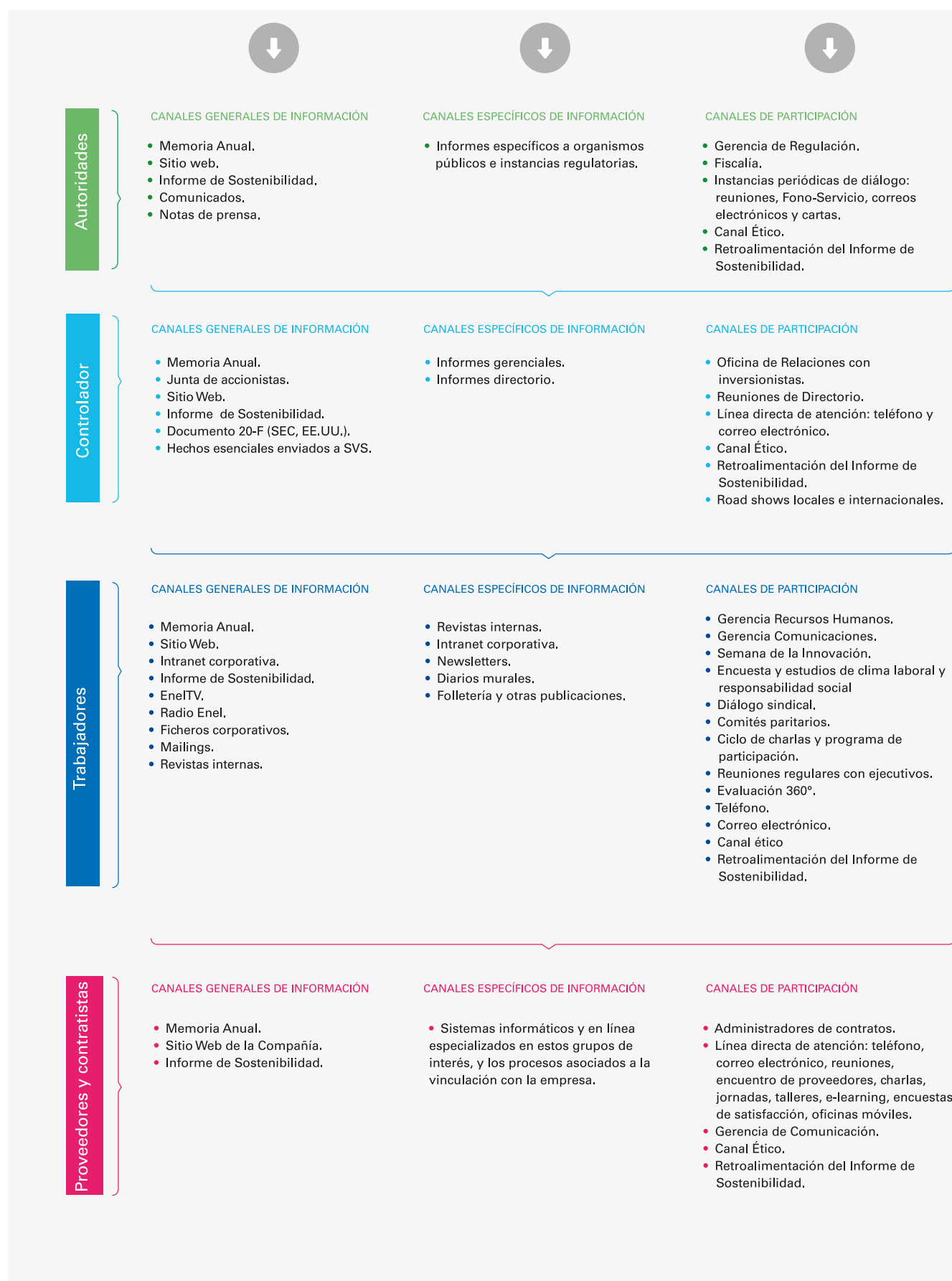
Mapa de grupo de interés Chilectra



*Fuente: Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 del Global Reporting Initiative, Manual de Aplicación. Disponible en www.global-reporting.org



Mecanismos de relacionamiento con los Grupos de Interés



[G4-26] Chilectra mantiene un diálogo permanente y directo con sus principales grupos y subgrupos de interés a través de diversos mecanismos. Los medios a través de los cuales la compañía fortalece sus vínculos internos y externos se resumen a continuación:

↓			
↓			
↓			
Mercado	CANALES GENERALES DE INFORMACIÓN • Memoria Anual. • Sitio Web. • Informe de Sostenibilidad.	CANALES ESPECÍFICOS DE INFORMACIÓN • Estudios e informes específicos.	CANALES DE PARTICIPACIÓN • Instancias periódicas de diálogo: reuniones, encuentros. • Canal Ético. • Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.
Clientes	CANALES GENERALES DE INFORMACIÓN • Memoria Anual. • Sitio Web. • Informe de Sostenibilidad.	CANALES ESPECÍFICOS DE INFORMACIÓN • Boleta de servicio. • Revistas: Hagamos Contacto, Revista Foco. • Ideas de ciudad.	CANALES DE PARTICIPACIÓN • Red de oficinas comerciales: atención personalizada, oficinas móviles, fonoservicio. • Facebook ChilectraSA, Twitter Emergencias @chilectra. • Servicio Emergencias 24 horas. • Contacto online. • Correo electrónico y carta • Encuesta de satisfacción. • Entrevistas a clientes. • Consejo consultivo del consumidor. • Concurso Chispazos de Innovación. • Calculador web de consumo residencial. • Gerencia de Comunicación • Canal Ético. • Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.
Comunidad	CANALES GENERALES DE INFORMACIÓN • Memoria Anual. • Sitio Web. • Informe de Sostenibilidad.	CANALES ESPECÍFICOS DE INFORMACIÓN • Campañas de prevención. • Estudios etnográficos. • Revista Foco. • Ideas de ciudad.	CANALES DE PARTICIPACIÓN • 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. • Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.
Medios de Comunicación	CANALES GENERALES DE INFORMACIÓN • Memoria Anual. • Sitio Web. • Informe de Sostenibilidad. • Informes trimestrales. • Presentaciones y conferencias públicas. • Call con inversionistas. • Reuniones "one on one"	CANALES ESPECÍFICOS DE INFORMACIÓN • Notas de prensa y entrevistas. • Reuniones "one on one"	CANALES DE PARTICIPACIÓN • Línea directa: teléfono, correo electrónico. • Gerencia de Comunicación. • Canal Ético. • Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.

Análisis de las Prioridades: Estudio de Materialidad

[G4-18] El análisis de materialidad para el Informe de Sostenibilidad 2015 de Chilectra fue elaborado tomando en cuenta la matriz de materialidad corporativa basada en la metodología propuesta por el estándar GRI-G4, la cual considera los intereses y expectativas de los grupos de interés y de la propia empresa, bajo tres dimensiones: gobierno y negocios, medio ambiente y aspectos sociales.



GOBIERNO Y NEGOCIOS

- Desempeño financiero.
- Buen gobierno.
- Conducta corporativa justa.
- Tecnología tradicional.
- Energías renovables.
- Innovación y eficiencia operacional.
- Eficiencia energética y servicios.
- Calidad en las relaciones con clientes.



MEDIO AMBIENTE

- Estrategia climática.
- Mitigación de impactos ambientales.
- Uso responsable de recursos hídricos.
- Biodiversidad y protección del capital natural.



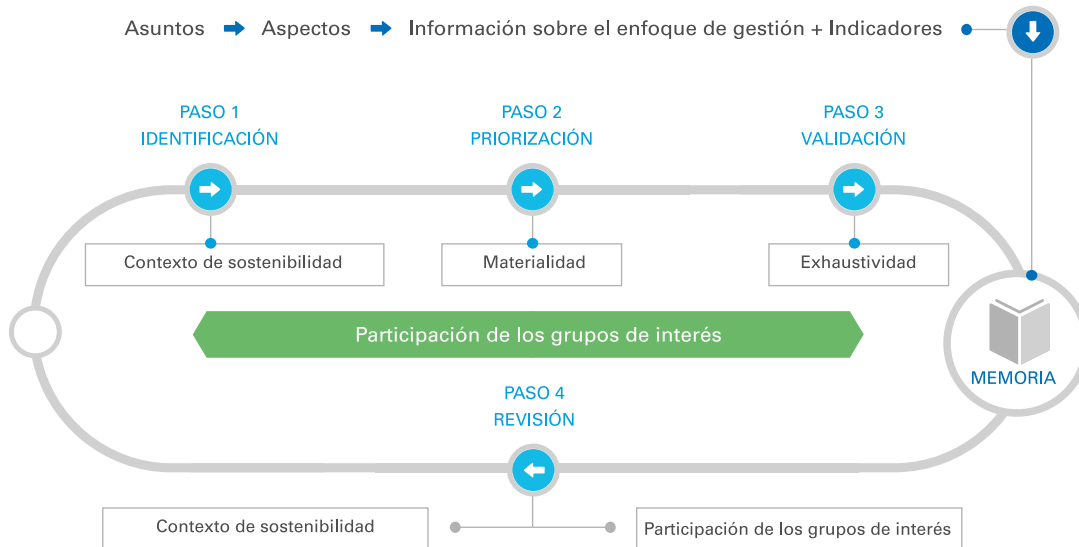
SOCIAL

- Gestión del empleo, desarrollo y motivación.
- Salud y seguridad ocupacional.
- Relaciones responsables con las comunidades en la operación.
- Apoyo y desarrollo de las comunidades locales
- Cadena de valor sostenible.

Los resultados de este proceso permiten a la compañía identificar si sus prioridades estratégicas están alineadas con las de sus grupos de interés. De esta manera, se pueden realizar ajustes respecto de temas sobre los que se deben planificar actividades de sostenibilidad, así como analizar la relevancia de cada área para desarrollar una adecuada gestión de las relaciones con los grupos de interés.

Etapas para la definición de temas materiales

El proceso de materialidad antes descrito se organiza a partir de las siguientes etapas:



Fuente: Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 del Global Reporting Initiative, Manual de Aplicación. Disponible en www.globalreporting.org

Identificación

La etapa de identificación fue desarrollada en base al árbol corporativo de temas materiales, contemplando aspectos relevantes para la compañía, la industria y los grupos de interés.

Priorización

Para la priorización de la información obtenida se utilizó una metodología cuantitativa que consideró la evaluación de cada tema en función de dos variables:

- > Importancia para los distintos grupos de interés previamente identificados.
- > Importancia para la compañía en relación a los distintos ámbitos de sostenibilidad.

En el proceso de evaluación de la importancia de cada uno de los temas materiales, se consideró la siguiente información primaria y secundaria:

Primaria

- > Entrevistas con representantes de distintos niveles y áreas de la compañía.
- > Entrevistas con representantes de los grupos de interés.

Secundaria

- > Información emitida por medios de comunicación locales, nacionales e internacionales.
- > Documentación corporativa interna.
- > Comunicaciones públicas de la empresa hacia el mercado o grupos de interés específicos.

A partir de este análisis se determinaron los temas prioritarios para la gestión sostenible de la compañía, los cuales son abordados en las distintas secciones del presente reporte.

Validación

Esta fase del proceso consideró la revisión de los temas priorizados. Para ello, se realizaron reuniones con ejecutivos de la compañía, presentando los resultados del proceso de materialidad, lo cual permitió definir la estructura del informe y el grado de profundidad de cada uno de los temas.

Determinación de temas materiales

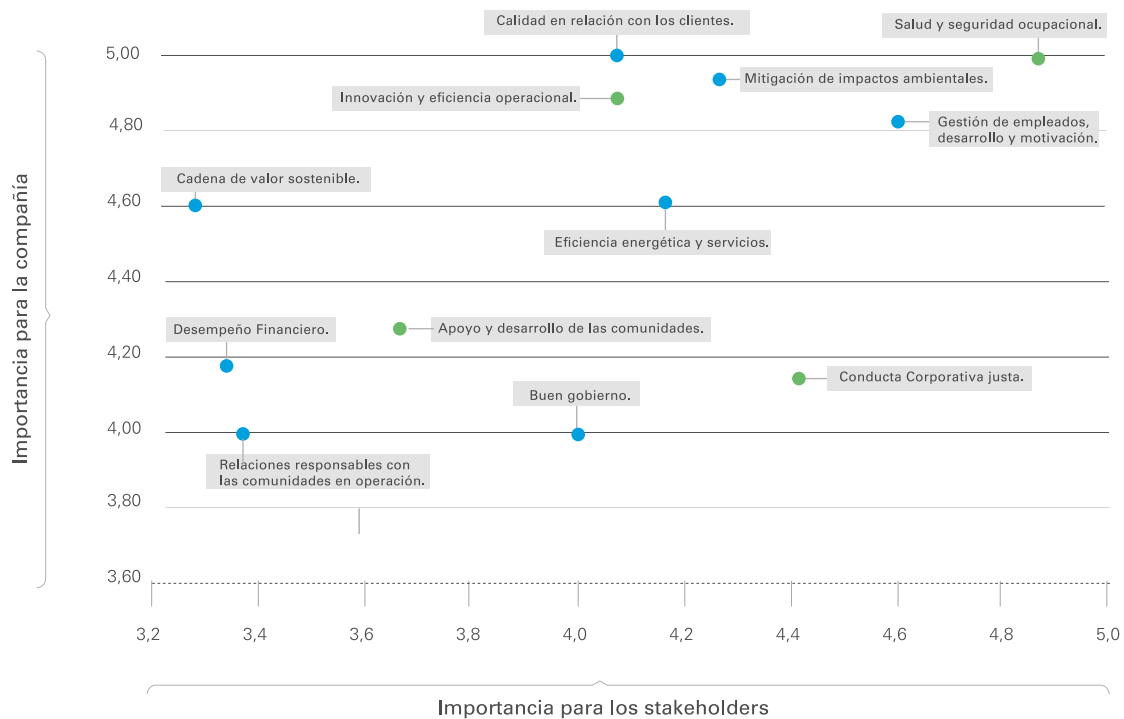
[G4-19] [G4-20] [G4-21] [G4-23] [G4-27] A continuación, se publica un listado de los temas materiales contenidos en este informe, los que son abordados con mayor nivel de alcance y cobertura:

PRIORIDAD ALTA		
TEMA	ALCANCE	ASPECTO MATERIAL
Salud y seguridad ocupacional.	- Interno - Chilectra - Contratistas	Salud y seguridad en el trabajo.
Gestión de empleados, desarrollo y motivación.	- Interno - Chilectra - Contratistas - Interno - Chilectra - Interno - Chilectra	- Empleo - Capacitación y Educación. - Diversidad e igualdad de oportunidades.
Mitigación de impactos medioambientales.	- Interno - Chilectra - Chilectra - Chilectra - Externo - Chilectra - Chilectra - Chilectra - Proveedores - Contratistas - Clientes	- Materiales. - Energía. - Emisiones.
Calidad en la relación con los clientes.	- Externo - Chilectra - Clientes - Externo - Chilectra - Comunidad - Clientes	- Efluentes y residuos. - Etiquetado de productos y servicios.
Innovación y eficiencia operacional.	- Externo - Chilectra - Proveedores - Contratistas - Interno - Chilectra	- Suministro de información - Investigación y Desarrollo
Eficiencia energética y servicios.	- Interno - Chilectra - Interno - Chilectra - Interno - Chilectra	- Eficiencia del sistema - Disponibilidad y fiabilidad
Conducta corporativa justa.	- Externo - Chilectra - Autoridades - Externo - Chilectra - Autoridades	- Ética e integridad. - Lucha contra la corrupción. - Cumplimiento regulatorio.
Buen gobierno.	- Interno - Chilectra	- Política Pública. - Gobierno.

PRIORIDAD MEDIA

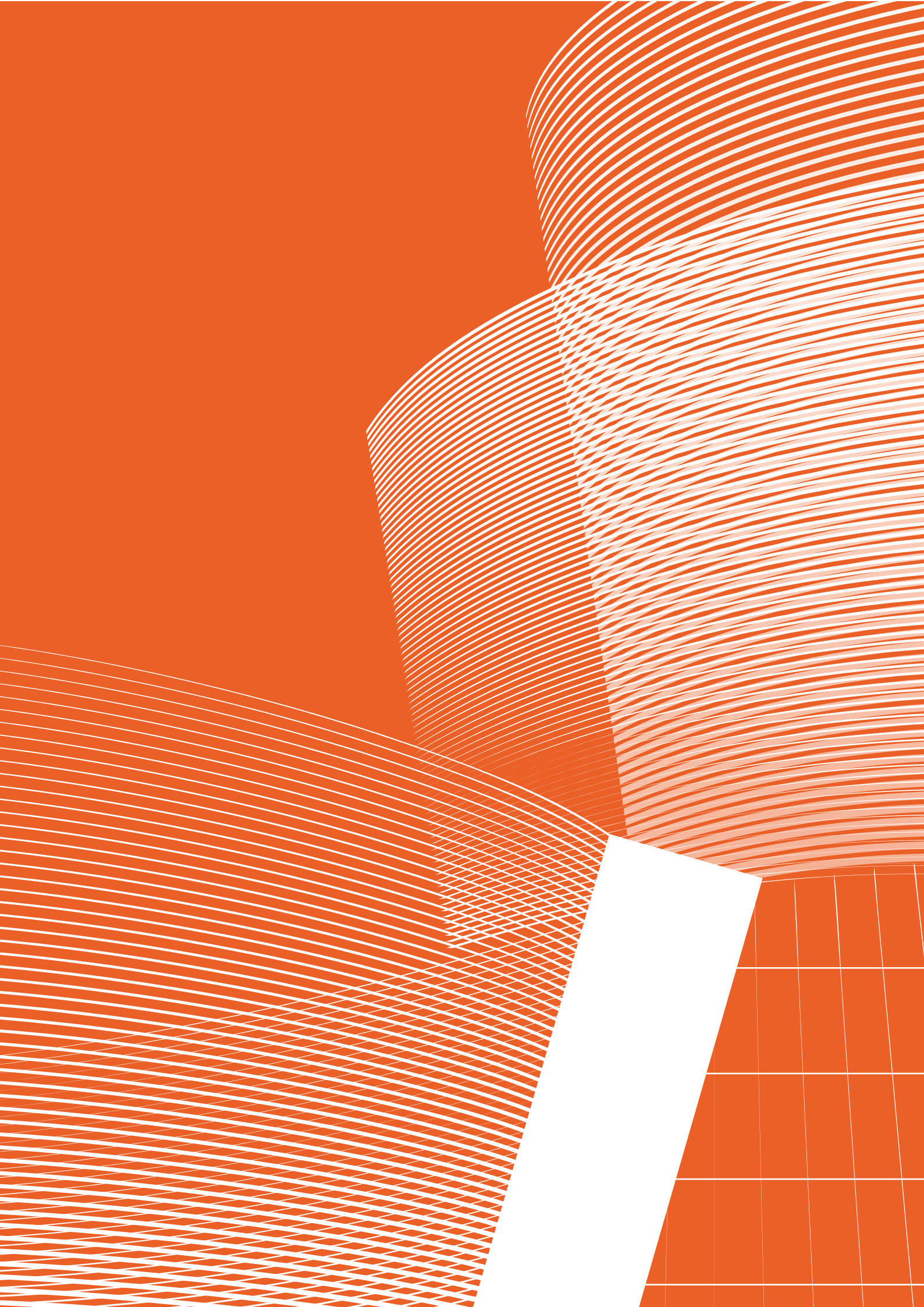
↓ TEMA	↓ ALCANCE	↓ ASPECTO MATERIAL
• Apoyo y desarrollo de las comunidades locales. • Cadena de valor sostenible. • Relaciones responsables con las comunidades en operación. • Desempeño financiero	• Externo • Chilectra • Comunidad • Externo • Chilectra • Comunidad • Clientes • Externo • Proveedores • Contratistas • Externo • Chilectra • Comunidad • Externo • Chilectra • Comunidad • Externo • Chilectra • Comunidad • Clientes • Interno • Chilectra • Controlador	• Comunidades locales. • Acceso. • Evaluación de prácticas laborales de proveedores. • Comunidades locales. • Desastres, Planes de Emergencia y Respuesta • Salud y Seguridad de los Clientes • Desempeño económico.

Matriz de temas materiales



Plan de Sostenibilidad





[G4-56] Durante 2015, se desarrolló una Política de Sostenibilidad a nivel corporativo, que tiene como principal directriz el crecimiento responsable de la compañía, lo que involucra la integración de la dimensión social y ambiental a su estrategia y modelo de gestión, con foco en la creación de valor compartido (CVC). Lo anterior permite integrar los objetivos de rentabilidad y desarrollo del negocio con los objetivos éticos, sociales y medioambientales. Este nuevo enfoque genera beneficios sociales y económicos para todos los actores involucrados y garantiza la plena integración de la sostenibilidad en las operaciones.

[G4-36] Cabe destacar que en el Directorio existe un responsable de velar por el cumplimiento de la Política de Sostenibilidad de Chilectra.

Plan de sostenibilidad

Dimensiones:

Económica - Gobierno y Control de Gestión - Gestión de Personas - Medio Ambiente - Entorno Social

Directrices



Fuente: Grupo Enel.

Cumplimiento de Compromisos 2015

El nivel de cumplimiento y gestión de los compromisos que se señalan a continuación dan cuenta de lo planteado en el contexto de elaboración del Informe de Sostenibilidad 2014 de Chilectra y fueron señalados en reuniones con distintas áreas de la compañía.

Tema	Compromiso adoptado	Nivel de cumplimiento	Gestión
Conducta Corporativa Justa.	Difusión y comunicación del Canal Ético.	Cumplido	En 2015 se reforzó la difusión del Canal Ético a través de mailing a toda la compañía.
Conducta Corporativa Justa.	Desarrollar curso online para el Modelo de Prevención de Riesgos Penales.	No cumplido	El curso se desarrollará durante el primer semestre de 2016.
Buen Gobierno.	Mejorar las políticas y procedimientos de control de riesgos financieros y commodity.	Cumplido	Se continuó fortaleciendo la gestión de riesgos. El mapa de riesgos se actualiza periódicamente, en el contexto de la NCG 385 que reemplazó a la NCG 341.
Buen Gobierno.	Actualizar la autoregulación de cada sociedad abierta a la NCG 341 SVS según la nueva normativa que próximamente emitirá la SVS en la materia.	Cumplido	Pág. 30
Desempeño financiero.	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.	Cumplido	Pág. 29
Clientes.	Implementar un nuevo modelo de operación del Contac Center.	Cumplido	Pág. 95
Clientes.	Implementar el nuevo sitio web de Chilectra, que contemple diversas funcionalidades de relacionamiento con clientes de diferentes segmentos.	Cumplido	Pág. 74
Clientes.	Diseñar un CRM (Customer Relationship Management) para la atención más efectiva de clientes.	Parcialmente cumplido.	Se comenzó a diseñar en 2015, para ser implementado en 2016.
Innovación y eficiencia operacional.	Completar la instalación de 150 equipos de telecomando en 2015.	Cumplido	Pág. 78
Innovación y eficiencia operacional.	Incorporar mejoras en los diseños de las subestaciones respecto a eficiencia, calidad e iluminación.	Cumplido	Pág. 119
Innovación y eficiencia operacional.	Continuar multiplicando el impacto de los proyectos de innovación.	Cumplido	Pág. 52
Mitigación de impactos ambientales.	Realizar el plan de muestreo de aceites a los 30 transformadores de distribución más antiguos y seguir consolidando la gestión de éstos.	Cumplido	Pág. 118
Mitigación de impactos ambientales.	Lograr el autofinanciamiento de Ecochilectra.	No cumplido	Pág. 118

Tema	Compromiso adoptado	Nivel de cumplimiento	Gestión
Mitigación de impactos ambientales.	Renovar contrato de Ecochilectra con municipalidad La Florida.	No cumplido	Pág. 118
Gestión de empleados, desarrollo y motivación.	Implementar nuevas directrices corporativas en la gestión de personas.	Cumplido	Pág. 100
Salud y seguridad ocupacional.	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.	Cumplido	Pág. 109
Salud y seguridad ocupacional.	Fortalecer el control de los riesgos a través del autocuidado.	Cumplido	Pág. 111
Salud y seguridad ocupacional.	Enfocar el trabajo de seguridad laboral en los riesgos críticos, como caída en altura y riesgo eléctrico.	Cumplido	Pág. 112
Apoyo y desarrollo de las comunidades locales.	Difundir las acciones y actividades de vinculación con la comunidad.	Cumplido	Pág. 61
Apoyo y desarrollo de las comunidades locales.	Continuar posicionando la imagen de marca con el fin de contribuir con los objetivos estratégicos de la Compañía.	Cumplido	Pág. 71
Apoyo y desarrollo de las comunidades locales.	Fortalecer el vínculo con las comunidades por medio del programa Chilectra en tu Barrio.	Cumplido	Pág. 62



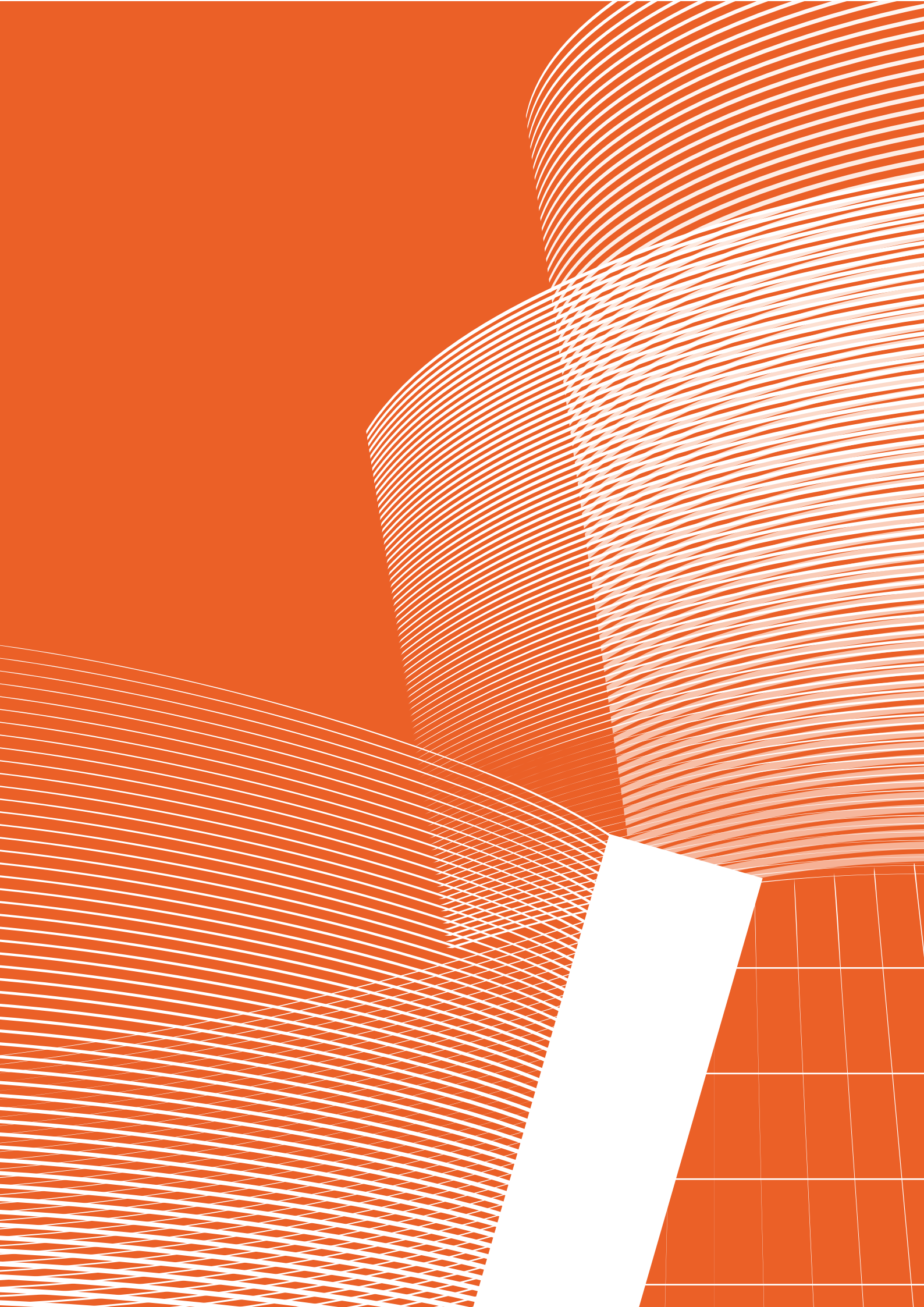
Desafíos para el 2016

Los desafíos propuestos para el siguiente periodo fueron definidos en el proceso de elaboración del presente informe, a través de entrevistas con representantes de distintas gerencias de la compañía. El Informe de Sostenibilidad 2016 de Chilectra deberá reflejar la gestión asociada a estos desafíos planteados.

Tema	Desafío para el 2016
Conducta Corporativa Justa.	Continuar con la difusión y comunicación del Canal Ético.
Conducta Corporativa Justa.	Lanzar el curso sobre el Modelo de Prevención de Riesgos Penales durante el 1° trimestre del 2016 a toda la organización.
Conducta corporativa justa.	En términos legislativos, colaborar para que los cuerpos legales que están actualmente en tramitación sean aprobados respondiendo a necesidades del sector y la sociedad, por ejemplo: Ley de transmisión, Ley de Sernac, Ley Laboral.
Buen Gobierno.	Continuar en la integración de las prácticas de sostenibilidad en el contexto de la NCG 385, que reemplaza a la NCG 341.
Cadena de valor sostenible.	Potenciar a proveedores locales.
Clientes.	Continuar trabajando con la experiencia con los clientes.
Clientes.	Lograr implementar la boleta electrónica en reemplazo de la de papel.
Clientes.	Implementar un CRM interactivo.
Clientes.	Continuar avanzando en la automatización de atención, ampliando la capacidad.
Innovación y eficiencia operacional.	Optimizar las inversiones de modo de satisfacer a las comisiones de demanda como de calidad que exigen los clientes.
Clientes.	Poder desarrollar líneas de negocios atractivas para los clientes y competitivas a otras formas de energía.
Salud y seguridad ocupacional.	Continuar fortaleciendo el clima laboral en el contexto de reestructuración de la compañía.
Apoyo y desarrollo de las comunidades locales.	Implementar más iniciativas asociadas a Diversidad, materializando la Política Global al interior de la compañía.
Mitigación de impactos ambientales.	Reformulación de medidas de control de contaminación de transformadores.
Salud y seguridad ocupacional.	Continuar con el retiro de asbesto de las cámaras, concluyendo el proceso a fines de 2017.
Salud y seguridad ocupacional.	Mantener programas de salud que ayudan a la prevención de enfermedades a lo largo del tiempo

| Nuestro Desempeño





Innovación

[G4-DMA EC] La proyección de Chilectra hacia el futuro tiene como uno de sus pilares fundamentales el generar una cultura de innovación, dentro de todas las áreas de la compañía. Dado que el trabajo en este ámbito potencia el quehacer de la empresa, satisfaciendo las demandas de un mercado en constante crecimiento y con requerimientos que aumentan y varían a lo largo del tiempo.

Es así como hace más de una década nace el programa CreaChilectra, generando una instancia formal y sistemática de desarrollo de procesos de innovación, donde se involucra activamente a todos los trabajadores. 2015 vio además la materialización de los valiosos frutos de la innovación abierta, con proyectos emblemáticos en conjunto a Startups, empresas contratistas y proveedores externos, tales como el Pago Tuit, el cual convierte a Chilectra en la primera empresa de servicios del mundo en implementar pagos a través de Twitter.

Crea Chilectra

Focos de Innovación

La excelencia operacional que caracteriza a Chilectra y su experiencia en el mercado de la distribución de energía eléctrica, ubican a la compañía en un lugar idóneo para el desarrollo de nuevos negocios. De esta manera, se estructura el programa CreaChilectra, que cuenta con los siguientes focos:

Focos de Innovación



Excelencia Operacional I



1

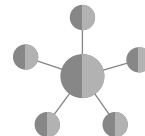
Aumentar la productividad y disminuir costos, manteniendo o mejorando calidad.

2

Mejorar los índices de accidentabilidad a través de la incorporación de nuevas tecnologías y la excelencia de los procesos.

3

Disminuir pérdidas no técnicas y mejorar la confiabilidad de los procesos técnicos y comerciales.



Nuevos Negocios II



4

Aumentar la prenetación de mercado de la energía eléctrica, potenciando la eficiencia energética.

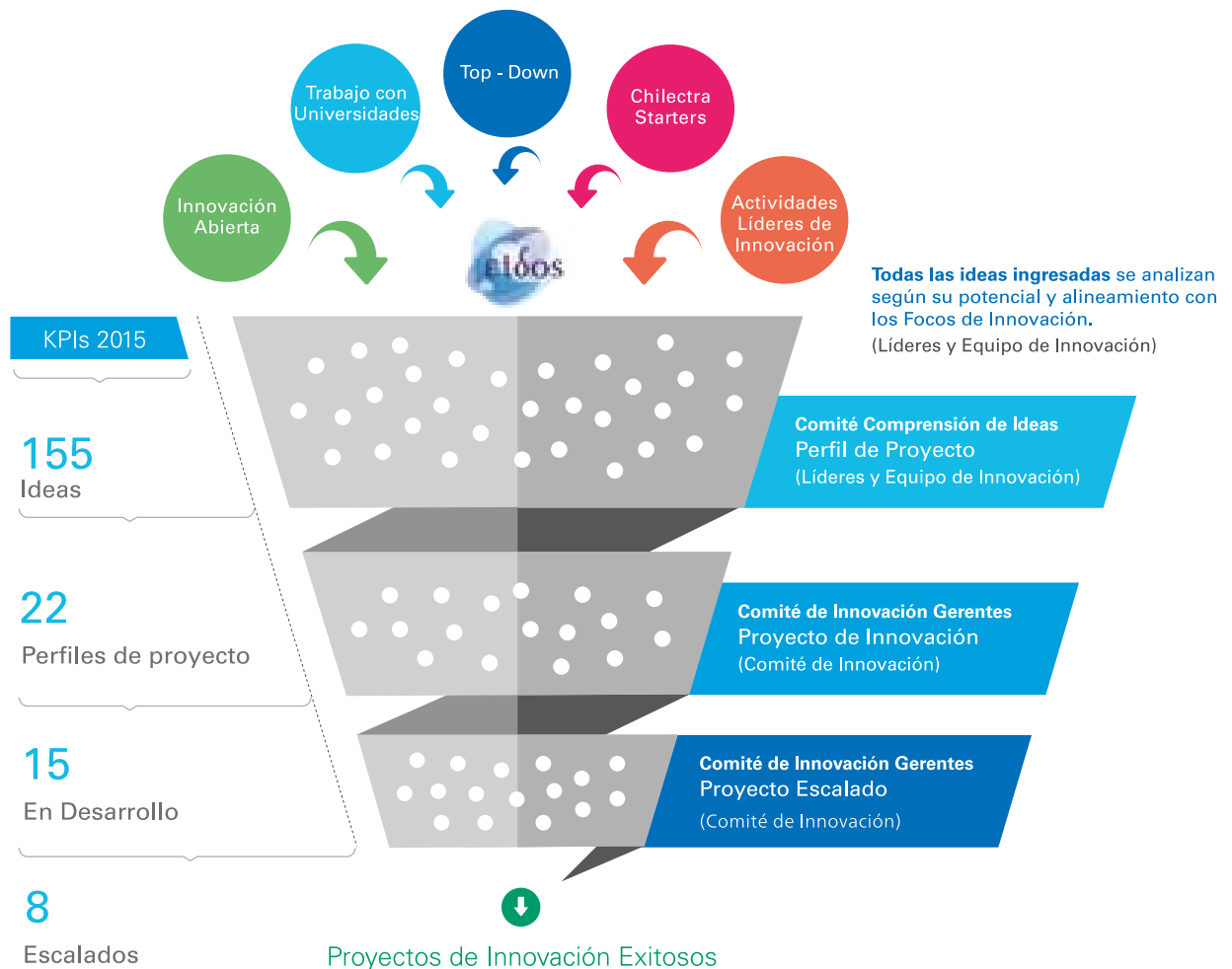
5

Nuevos modelos de negocios, productos o servicios, que apalanquen el negocio eléctrico en los segmentos:

- Masivos
- Grandes clientes
- Industriales
- Base de la pirámide, proyectos con RSE

Proceso de Innovación

El trabajo para desarrollar los proyectos de innovación en la compañía cuenta con etapas formalmente establecidas, de manera de sistematizar y potenciar aquellas ideas que luego se materializarán.



Fuente: Innovación Chilecta



Comité de Innovación

Es el estamento formal encargado de evaluar, seleccionar, priorizar y realizar seguimiento a los proyectos que se gestionan a través de CreaChilecta, mediante mecanismos que permiten asegurar la consistencia de estos para el negocio. Está compuesto por el gerente general de la compañía, gerentes de primera línea y los subgerentes del área comercial, de innovación y su equipo.

El enfoque del trabajo de este comité se basa en buscar proyectos que cumplan con los criterios de Oportunidad, Rentabilidad y Crecimiento, y Factibilidad, establecidos por la empresa.

Programa Líderes de Innovación

Como parte del apoyo que la empresa busca dar para generar su cultura de innovación, se creó una red de trabajadores cuya función es atender y asesorar proyectos innovadores. Este grupo ha sido formado y está en constante capacitación para ser emprendedores al interior de la compañía expertos en innovación.

Los Líderes de Innovación apoyan con su experticia al desarrollo de proyectos y además generan instancias de sinergia, dada la variada procedencia de cada uno de ellos, en el Comité de Comprensión de Ideas, donde se analizan iniciativas nuevas, se evalúa su factibilidad y se planifica su trabajo en conjunto, siendo este un aporte significativo en la concreción de los proyectos que ingresan a CreaChilectra.



Innovación abierta



InnovAcción

Es un programa que promueve los valores de la eficiencia operacional y la innovación enfocándose en sumar a esto a empresas contratistas, proveedores, universidades y sus trabajadores.

La iniciativa destaca y reconoce mejoras en productos o procesos implementados por equipos de trabajo de las empresas colaboradoras, fomentando una cultura de observación y desarrollo, e identificando y diseminando las mejores prácticas entre las empresas colaboradoras.

Este año, dos fueron las innovaciones premiadas con un viaje para todo el equipo de cada proyecto: Herramienta Tuit de la empresa KONECTA Ltda. y Energía Móvil Renovable de la empresa AINEL LTDA.

Chilectra Energy Start

En la consolidación de la innovación abierta en Chilectra, se desarrolla el programa Energy Start, que consiste en un espacio para integrar Startups que vienen del ecosistema de emprendimiento y que presentan soluciones innovadoras que resuelven necesidades de la compañía o que abren nuevos negocios apalancando las fortalezas de la empresa.

El año 2015 se realizó el lanzamiento de la convocatoria a los Startups en conjunto con ImagineLab (Aceleradora de Microsoft), cuyo propósito fue identificar nuevos emprendimientos y empresas innovadoras jóvenes que aborden diversos desafíos. Para esta versión se definieron 4 ámbitos de trabajo que abordan diversas necesidades y oportunidades para la compañía. Los ámbitos de trabajo son: Engagement, Tiempos de Respuesta, Infraestructura de Servicios y Eficiencia Energética.

Innovación con Universidades

El trabajo de innovación abierta con universidades, que se viene desarrollando desde hace más de tres años en la compañía, ha permitido incorporar metodologías de investigación basadas en el usuario y nuevas miradas a la solución de desafíos vigentes en Chilectra.

El 2015 se trabajó por segundo año consecutivo con la Universidad Católica de Chile. En esta ocasión los alumnos del curso Antrodiseño tuvieron el desafío de plantear soluciones desde la perspectiva de los usuarios, en los temas específicos de procesos comerciales y atención remota a clientes masivos.

Ambos trabajos se caracterizaron por entregar una mirada cercana a la visión del cliente y la forma en que éste experimenta los procesos de la compañía. Las reflexiones obtenidas de este proceso serán una fuente de inspiración para los nuevos proyectos de innovación que aborden esas problemáticas.



Fomentando la Cultura de Innovación

Semana de la Innovación

En agosto se realizó la celebración de la compañía a la cultura de la innovación, como una importante instancia de difusión de este eje, a través de actividades diseñadas para seguir impulsando la creatividad y motivando a la constante generación de ideas por parte de los protagonistas en este ámbito: los trabajadores.

Este año, la Semana de la Innovación contó con concursos, charlas, la Feria de Innovación y talleres bajo el lema “Tu idea es el futuro”, siendo una exitosa iniciativa que es solo parte de los programas que se desarrollan durante todo el año en este contexto.



Charlas

Otro aspecto importante para el impulso de la innovación fue el desarrollo de inspiradoras charlas con referentes nacionales e internacionales.

En 2015 se realizaron cuatro instancias a las cuales asistieron más de 150 trabajadores: la primera dictada por el periodista Marcelo Comparini, acerca de la importancia de la innovación en su desarrollo profesional; y la segunda a cargo de Leo Prieto, fundador de Fayerwayer, acerca de la revolución tecnológica y sus impactos en los cambios en la vida cotidiana para hoy y para los próximos años. La tercera charla, llamada “De cero al billón, la historia de Waze”, fue dictada por Uri Levine, cofundador de Waze, la aplicación social de tránsito vehicular en tiempo real y de navegación asistida por GPS más grande e importante del mundo. Por último, la charla de de Alvy Ray Smith, cofundador de Pixar e icono de la innovación mundial, cuya historia ha sido inspiración de numerosos estudios acerca de cómo una visión diferente puede cambiar industrias completas generado un incalculable valor.



Programa de Radio

En 2015 se lanzó “Al infinito y más allá”, un programa que es emitido mediante la señal de radio interna de la compañía, conducido por profesionales de la Subgerencia de Innovación de Chilectra, que representa una instancia más de difusión de proyectos y conversación de la importancia de la innovación para la compañía, entre otros. Reflejo del impacto de esta temática en la organización es alto índice de audiencia que registra el programa, siendo uno de los más escuchados en la señal.



Proyectos 2015 destacados

Pago Tuit

Uno de los proyectos más emblemáticos de 2015 se desarrolló mediante la alianza comercial entre Chilectra y el Startup Uanbai. Pago Tuit representó un claro y exitoso ejemplo del trabajo que se realiza a través del programa de innovación abierta Chilectra Energy Start, situando a la empresa como la primera compañía de servicios básicos en el mundo en contar con un sistema de pago a través de Twitter.

El sistema de pago es una herramienta amigable y segura, mediante la cual los clientes con sólo contar con una cuenta en la red social ingresan sus datos, reciben su cuenta mensualmente por Mensaje Directo de la plataforma y, a su vez, autorizan el pago de ella a través un click.



Chispers: Una red social de energía

Este proyecto busca revolucionar la manera en que las personas utilizan y recargan las baterías de sus dispositivos móviles, con la implementación de puntos de carga inalámbrica en espacios públicos en los cuales los usuarios pueden compartir y solicitar energía.

Funciona a través de un sistema que opera de manera similar a una red social, en el que los usuarios realizan intercambios virtuales de energía mediante conexiones inalámbricas o de puertos USB, generando puntos de interacción entre quienes utilizan esta herramienta.

En el año reportado se instalaron ocho puntos de recarga comunitaria, que durante sus primeros cinco meses de implementación sumó más de 1.500 usuarios. *Para mayor información del sistema visitar www.chispers.cl*



Movilidad Eléctrica

El transporte en vehículos eléctricos es un verdadero aporte a la eficiencia energética y a la mitigación de impactos medioambientales producidos por las emisiones de sus similares operados con combustibles convencionales.

Se espera que para 2020, el parque automotriz de Santiago cuente con un 10% de autos eléctricos, y en este sentido 2015 ha marcado un año de importantes avances para Chilectra, con aportes en transporte público, en la generación de estaciones de servicio para carga de automóviles eléctricos y en la incorporación de este tipo de vehículos a su flota de operaciones.

- > Taxis eléctricos: en diciembre se materializó la puesta en operación de 10 estaciones de servicio en cuatro comunas de Santiago, junto con la implementación de los primeros tres taxis eléctricos que representan el inicio de la electro-movilidad para el transporte de pasajeros en Chile, en vehículos que mantienen las tarifas y patentes de un taxi básico común.
- > Buses eléctricos: dadas las características más eficientes y limpias de este tipo de alimentación, Chilectra se ha propuesto desarrollar un sistema de etiquetado de eficiencia energética para buses disponibles a nivel internacional, mediante un proyecto co-financiado por Corfo y que se enmarca en la renovación de los contratos de operadores de Transantiago programada para 2018-2021. Esta iniciativa permitirá conocer estándares de consumo de vehículos (híbridos, híbridos enchufables, eléctricos) como de los energéticos y combustibles (electricidad, gas natural, biocombustibles de segunda y tercera generación).
- > Flota eléctrica Chilectra: la compañía realizó un testeo de furgones 100% eléctricos a su flota de operaciones, realizando mediciones de consumo, eficiencia, costos y otras variables, con el objeto de promover la movilidad eléctrica con emisiones reducidas en el país, convirtiendo además a Chilectra en la primera empresa en Chile en contar con este tipo de automóviles en su flota.



Flex Energy Home

Este proyecto tiene el objetivo de desarrollar herramientas automatizadas para la administración de energía renovable de generación domiciliar, y en 2015 tuvo sus primeras implementaciones piloto.

El sistema consta de almacenamiento local y monitoreo de consumo, de manera que se pueda automatizar la gestión energética de acuerdo a las preferencias de los usuarios y señales del mercado.

Las experiencias recabadas serán replicadas a mayor escala en 2016, con la meta de entrar en operación el año 2017.

Proyectos en fase de desarrollo 2015

Visión IR

Busca disminuir la tasa de fallas en equipos subterráneos operables bajo carga, controlando la temperatura mediante mirillas infrarrojas, a través de las cuales se capta la radiación calórica de un cuerpo.

Pantallas LED

Este proyecto tiene por objeto acelerar el incremento de consumo de energía en publicidad en la vía pública, especialmente gigantografías y, junto con ello, explorar el negocio de la publicidad a través de alianzas comerciales con operadores de pantallas Led.

Tapas unificadas

El objetivo de esta Idea es reemplazar las tapas actuales que se ubican en las calles, por una tapa de plástico inyectado con refuerzo de fibra de vidrio, que las hace más livianas y fáciles de manejar por parte de los trabajadores. Se postula unificar los tipos de camarillas y semicamarillas de Chilectra, a través de un diseño único sin revestimiento.

Social GRID

Este proyecto busca involucrar a la sociedad en la detección y solución de fallas eléctricas, particularmente durante eventos con gran número de incidentes. Funciona por medio de la identificación de variadas vías de contacto con el cliente, aprovechando tecnología de medios digitales.

Suspensor vital

El objetivo es diseñar y probar en terreno nuevas formas de fijar las escaletas antes de que el trabajador se suba a ella. Los beneficios de esto guardan relación con aumentar la seguridad en ascenso y descenso del liniero, mejorar la estabilidad, minimizar el tiempo de instalación y lograr la estandarización en la forma de afianzar las escaleras.

INBENTA

Inbenta consiste en crear una solución capaz de interpretar cualquier comunicación por canales digitales (páginas web, email, SMS, Facebook, Twitter, Telegram o Google Plus) y disponibilizarla con el fin de entregar respuestas automatizadas a través de la Web ante solicitudes de información de clientes, con la capacidad de generar aprendizaje constante.

Energía Móvil

El propósito de Energía Móvil es ofrecer suministro energético a clientes temporales, que se ocasionan en eventos de mediana y gran magnitud, con las garantías y respaldo que una empresa como Chilectra puede ofrecer en relación a otros proveedores.

Proyecto APOLO

Este proyecto busca instalar soportes metálicos en los postes, de manera de afianzarlos al piso y programar su recambio en los casos de postes de media y baja tensión que se encuentran dañados por accidentes, pero que no pueden ser repuestos en forma inmediata.

Proyecto Red Intégrate

Esta Red tiene como meta generar una nueva propuesta de valor para instaladores eléctricos, con financiamiento externo preferencial, de manera que se cubran segmentos que se ubican fuera del área de concesión de Chilectra, generando márgenes por ventas y ahorros de costos fijos para la compañía.

Proyectos implementados en 2015

Detector de tensión	Para complementar las medidas de seguridad de los trabajadores, se busca dotarlos de un Elemento de Protección Personal que detecte la existencia de tensiones entre 12 y 23 kV.
Pasantía Sustentable	Es un programa de Chilectra dedicado a la formación, entrenamiento y ubicación de mano de obra calificada para suplir déficit de recursos en periodos de alta demanda. Para esto, se emplea y capacita a estudiantes de Colegios e institutos educacionales medios o superiores bajo la modalidad de práctica en las empresas contratistas.
Periscopio	Este proyecto consiste en la instalación de unas cámaras HD en las pértigas aisladas, con el fin de capturar, almacenar y transmitir información de forma más económica, rápida, precisa y segura, al área de mantenimiento de redes de la compañía.
Block de pruebas	Esta idea busca reemplazar los blocks de prueba convencionales por blocks de pruebas armables, más compactos, seguros, con mayores grados de protección y seguridad.
Austral 3D	Este proyecto impulsado en conjunto con la Startup "Austral 3D", busca realizar capacitaciones mediante realidad virtual y gamification, generando data de errores en el comportamiento (métricas). Sus potencialidades son la capacitación más cercana a la realidad, simulación de ambientes riesgosos de forma controlada, métricas que permite hacer gestión y es escalable para capacitar a contratistas y personal interno.
Ducto Barra 2.0	Consiste en incorporar los concentradores de medidas existentes en cada piso de un edificio, directamente sobre el ducto barra, mediante sistema plug-in. Esta solución integra en una sola caja todos elementos necesarios para la medición de energía, reduciendo el uso de espacio en los shafts.
Recaudación de terceros	El objetivo de este proyecto es incorporar una nueva línea de negocios a la compañía, consistente en realizar la recaudación por cobros correspondientes a distintas empresas en las dependencias de Chilectra.

Desarrollo y confianza social

[G4-DMA SO] Parte importante del desarrollo sostenible que Chilectra busca y promueve guarda directa relación con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas y las comunidades donde está presente.

Esto se manifiesta desde la operación misma de la empresa -al entregar acceso a energía de calidad con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas- junto con promover diversos programas e iniciativas que buscan la creación de valor compartido con sus públicos de interés.

El camino que Chilectra ha trazado para concretar sus objetivos está marcado por la integración de todas sus actividades con las oportunidades de crecimiento y promoción social que ellas puedan generar en las comunidades donde opera.

De esta manera, al ejercicio de la responsabilidad empresarial en las comunidades, Chilectra está integrando progresivamente el enfoque de Creación de Valor Compartido (CVC) para fortalecer la sostenibilidad económica, social y ambiental de su acción corporativa.



Chilectra en tu Barrio Talleres educativos

[G4-SO1] El programa Chilectra en tu Barrio (vigente desde 2010) profundiza los vínculos de la empresa con las comunidades. La lógica con que opera ha permitido la identificación de líderes locales y comunitarios, estableciendo un intercambio directo y sistemático con las personas.

Es así como desarrolla diversos proyectos e iniciativas que responden a necesidades reales que manifiestan las propias comunidades.

[G4-DMA PR] Chilectra en tu Barrio realizó un programa de talleres enfocados en el fomento del consumo responsable y eficiente de la energía eléctrica, en alianza con distintas juntas de vecinos de diez comunas de la Región Metropolitana.

En esta instancia también participaron profesionales de la compañía, representantes de la Cruz Roja, de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU) y de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (CONADECUS).

Chilectra en tu Barrio en 2015

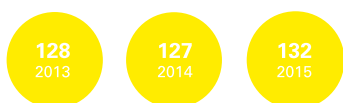
- > Número de beneficiados directos: 50.589
- > Número de beneficiados indirectos: 202.356
- > Número de ampolletas eficientes entregadas: 6.132

Contenidos de los talleres

- > Manejo del presupuesto familiar y prevención del sobreendeudamiento.
- > Deberes y derechos del consumidor.
- > Consejos de eficiencia energética.
- > Composición de la tarifa e Información sobre la boleta de consumo.
- > Uso seguro de la energía y prevención de riesgo eléctrico en el hogar.
- > Nociones básicas de primeros auxilios.

Talleres juntas de vecinos

Números de cursos



Beneficiados directos



Beneficiados indirectos



Nº de juntas de vecinos beneficiadas



Nº de ampolletas eficientes entregadas



Números de comunas beneficiadas



Energía Positiva

Con el objetivo de fomentar el uso seguro y eficiente de la energía y el cuidado del medio ambiente, Chilectra en tu Barrio realiza desde 2011 este concurso que distingue ideas creativas, motivadoras e innovadoras de distintas organizaciones comunitarias, y que permiten mejorar la calidad de vida de quienes las integran.

En 2015 se premió a 15 organizaciones. De este total, a ocho se les entregó un monto de \$1,5 millones de pesos por cada una; cinco obtuvieron mención honrosa, con un monto de \$500.000; y también hubo dos menciones honrosas especiales, que recibieron \$250.000 cada una.

Iniciativas destacadas

“Ilumina tu Seguridad”

Organización: Junta de Vecinos N°21 “Juan Antonio Ríos”.

Comuna: Independencia.

Descripción: iluminación de pasajes y calles aledañas a la sede vecinal con focos “Led” con sensores de movimiento, lo que mejora los estándares de seguridad de los vecinos. Junto con esto se ha programado charlas para adultos y obras teatrales para niños, centradas en el uso seguro y eficiente de la energía.



“Chispita Crece con los Años Dorados”

Organización: Club de Adulto Mayor Cultural y Social “Los Años Dorados”.

Comuna: Huechuraba.

Descripción: instalación de un punto de reciclaje de papeles, plástico y latas de aluminio, lo que permite la venta de los materiales para financiar los gastos básicos de la sede. Adicionalmente, se dictan charlas para vecinos y socios acerca de eficiencia energética y cuidado del medio ambiente, y se elaboran folletos informativos sobre el mismo tema.

“Iluminándonos Derrotaremos la Delincuencia”

Organización: Junta de Vecinos “Villa Los Jardines de Rinconada”.

Comuna: Maipú.

Descripción: iluminación en pasajes de la villa que carecían de estas instalaciones con focos Led, con el objetivo de reducir los índices de delincuencia y drogadicción, acorde al gran interés ciudadano en este tema.



Charlas educativas de eficiencia energética y autocuidado en colegios

[G4-DMA PR] Con la finalidad de inculcar una cultura de eficiencia energética en la comunidad escolar, se continuaron realizando las charlas educativas en colegios de enseñanza básica. A través de obras teatrales y charlas de autocuidado interactivas, se entregaron contenidos sobre el uso seguro y eficiente de la energía. En 2015, niñas y niños de 1° y 4° año básico, aprendieron acerca de ello, quienes a su vez, participaron de un concurso sobre eficiencia energética, para “Monitores de Energía”. A modo de complementar lo aprendido, cada niña y niño recibió material educativo.



N° de charlas



Beneficiados directos



Beneficiados indirectos



N° de colegios beneficiados



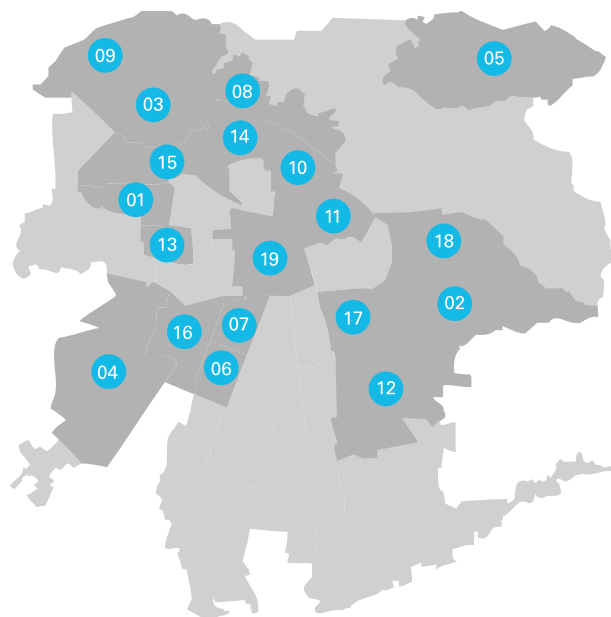
Números de comunas beneficiadas



Oficina Móvil

[G4-DMA PR] Chilectra complementa su atención al público a través de esta iniciativa que busca acercar la compañía a aquellos lugares en los que no cuenta con oficinas comerciales, además de reforzar la relación que ha establecido con autoridades comunales y dirigentes vecinales a través de Chilectra en tu Barrio.

En 2015, Chilectra recaudó un total de \$2.134 millones de pesos por pago de servicios a través de sus dos oficinas móviles, atendiendo a 32.280 clientes, lo que significó un 20% más que en 2014.



Planes especiales de pago para clientes morosos

Con la finalidad de disminuir la morosidad y promover las buenas prácticas de pago de sus clientes, Chilectra ha continuado impulsando un programa que entrega facilidades a familias que presentan deudas con la compañía y que se ven enfrentadas a situaciones de vulnerabilidad social.

Durante 2015 se activaron 11 planes especiales de pago en igual número de comunas, lo que benefició a un total de 635 clientes y que permitió recuperar más de \$420 millones de pesos en deudas.



Relación con municipios y organizaciones

Chilectra desarrolla capacitaciones relativas a distribución eléctrica y seguridad urbana preparadas especialmente para personas que se desempeñan en municipios y organizaciones de distinto carácter, con el objeto de potenciar los proyectos que desarrolla y profundizar sus relaciones comunitarias mediante la entrega de información relevante, lo que a su vez propicia la gestión coordinada y eficiente ante eventuales contingencias.

Las principales temáticas abordadas en las charlas -que en 2015 se realizaron en 16 comunas- fueron: características y operatividad de las redes de distribución eléctrica y prevención de accidentes eléctricos.

Charlas Institucionales 2014 - 2015



16

NÚMERO DE CHARLAS A
BOMBEROS, CARABINEROS
Y MUNICIPIOS.



1.852

NÚMERO DE
BENEFICIADOS.

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 2015, el trabajo se enfocó en las siguientes actividades:

- > Seminario del Comité Consultivo sobre Asociatividad.
- > Primera sesión de del Comité Consultivo, sobre equidad tarifaria.
- > Reunión con Hernán Calderón sobre Reliquidación.
- > Reunión con Hernán Calderon por la Ley de Transmisión.
- > Segunda Sesión del Comité Consultivo.
- > Tercera Sesión del Comité Consultivo.
- > Última Sesión del año Comité Consultivo.

Apoyo a Planes de Emergencia

La empresa atiende las 24 horas del día durante todo el año a las personas que puedan presentar contingencias, y anualmente refuerza su gestión para responder con mayor rapidez y eficiencia.

A lo largo de 2015, se atendieron 480 situaciones de emergencia, muchas de ellas con potencial mediático.

Programas de Responsabilidad Social Corporativa

[G4-SO1] Chilectra mantiene un trabajo constante con las comunidades, apuntando a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas a través de un enfoque estratégico orientado a las características de su área de negocios. Es por esto que desarrolla programas de responsabilidad social corporativa basados en dos líneas de gestión:

- > Acceso a la electricidad.
- > Apoyo a comunidades locales.



Acceso a la electricidad

La compañía realiza proyectos cuyo objetivo primordial es facilitar el acceso a la energía eléctrica, teniendo en cuenta su importancia para el desarrollo humano y sostenible.

Iluminación de multicanchas

Este proyecto tiene como objetivo recuperar espacios públicos a través de la instalación y mantenimiento de equipamiento de alumbrado.

A la fecha se ha completado la iluminación de más de 160 canchas deportivas, en las 33 comunas del área de concesión de la compañía, lo cual ha aportado al desarrollo y bienestar comunitario. Además, este programa constituye el marco de desarrollo de otras iniciativas: Copa Chilectra y el Festival de Cine Chilectra.





Cátedra Chilectra

[G4-DMA PR] Un eje de acción relevante para la compañía tiene relación con generar capacidades para estudiantes pertenecientes a escuelas técnicas de sectores vulnerables.

Con esta meta ha implementado este programa que convoca a profesionales de Chilectra, quienes de manera voluntaria ofrecen servicios de formación y acompañamiento para los participantes.

Cátedra Chilectra cuenta con las siguientes líneas de acción:

- > Espacios de formación en instalaciones de la compañía destinados a estudiantes de educación media técnico-profesional de cinco establecimientos de Santiago.
- > Pasantías mensuales para profesores de la especialidad de electricidad.
- > Programa de visitas técnicas de grupos de estudiantes y docentes a instalaciones de la empresa.
- > Capacitación de padres y apoderados jefes de hogar en el oficio eléctrico.

Durante 2015, se entregaron 456 horas de aprendizaje directo en instalaciones de la empresa; 150 horas de perfeccionamiento para docentes y visitas técnicas a los centros de distribución; 137 horas de formación teórica y práctica especializada a 132 estudiantes de educación media técnico-profesional; y 250 horas de capacitación para 12 jefes de hogar en el área de instalaciones eléctricas domiciliarias.

Becas de Excelencia Académica Eléctrica

Es un beneficio que se entrega a estudiantes del centro educacional Mariano Egaña de Peñalolén, que consiste en el financiamiento de estudios relacionados con el área eléctrica en instituciones de educación superior técnico-profesional reconocidas por el Estado. En 2015 se entregó esta beca a dos alumnos.



Pasantía Docente

A través de esta iniciativa -que se enmarca en un convenio suscrito por Chilectra y el programa público ChileCalifica- se apoya el desarrollo teórico y práctico de profesores de liceos técnicos eléctricos quienes realizan pasantías en la empresa.

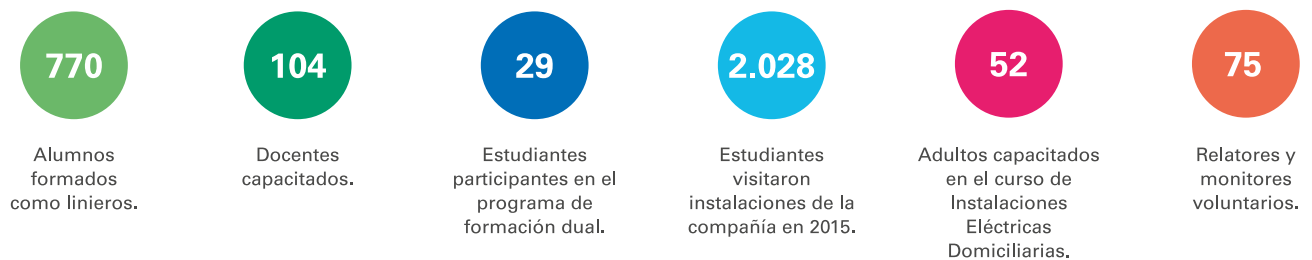
Durante el año reportado, 11 docentes recibieron un total de 150 horas de perfeccionamiento en instalaciones de la compañía.



Formación Dual

Este proyecto beneficia a estudiantes que presentan un rendimiento académico destacado, mediante programas de trabajo que complementan su formación escolar en unidades operativas de Chilectra. En 2015 participaron ocho alumnos, quienes completaron 456 horas de aprendizaje teórico-práctico.

Programa Cátedra Chilectra: Cifras acumuladas 2010 - 2015



Apoyo a comunidades locales

Chilectra busca transformarse en un aliado estratégico de las comunidades donde opera, mediante el desarrollo de iniciativas propias y el apoyo y financiamiento de eventos locales relacionados con educación, promoción de la cultura y apoyo a la familia.



Copa Chilectra

En 2015, se disputó la versión número 14 de la Copa Chilectra, campeonato de baby fútbol para hombres y mujeres que reúne a equipos de las 33 comunas donde la compañía está presente, y que difunde la vida sana y el deporte entre sus participantes.

Este torneo se lleva a cabo en las multicanchas iluminadas por la empresa y en esta ocasión coronó como campeones a la comuna de Quilicura en la categoría masculina y a Independencia en la femenina.

El equipo masculino obtuvo como reconocimiento un viaje a España y la participación en la Copa de la Integración con la participación de representantes de Brasil, Colombia y el Real Madrid. En el caso de las mujeres, fueron premiadas con un viaje a Río de Janeiro.

Más de 80 mil niños han participado en la Copa Chilectra desde su creación.



Cine Chilectra

Las canchas iluminadas por Chilectra también se transforman en el escenario de este festival de cine que se realiza desde 2007, acercando la cultura a distintos barrios que tienen un acceso limitado a este tipo de actividades.

La instancia tuvo lugar en las 33 comunas donde la compañía se encuentra presente, completando 50 proyecciones gratuitas que se llevaron a cabo de enero a marzo de 2015. Sumando la versión 2015, el total de personas que ha participado en esta actividad supera las 120 mil.



Campañas: Volantín Seguro y Navidad Segura

Como es tradicional, Chilectra realizó en 2015 estas campañas de autocuidado, seguridad y prevención de accidentes durante actividades recreativas y laborales en que las personas están expuestas a riesgos por mal uso de la energía eléctrica, o manipulación indebida de infraestructura y equipos relacionados.

Las campañas Volantín Seguro y Navidad Segura fomentan el uso responsable de la energía y la correcta instalación y mantención de redes eléctricas, con el objetivo de evitar daños personales e interrupciones del suministro.

Una de las medidas aplicadas fue la distribución del tradicional "Mapa Seguro", con 76 lugares aptos para la práctica del volantín en 26 comunas de la Región Metropolitana, los que son sectores amplios y que no cuentan con tendido eléctrico cercano.

Para alcanzar la máxima efectividad en estas iniciativas, Chilectra trabaja en conjunto con el Ministerio de Energía, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), Carabineros de Chile, la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), y Cruz Roja entre otras instituciones.



Excelencia Operativa



El compromiso de Chilectra es ofrecer una calidad de atención y suministro del más alto nivel. Para lo cual, investiga constantemente las necesidades del mercado, ofreciendo soluciones que se ajusten a su realidad.

Producto de la relevancia que sugiere el tipo de servicio que la compañía ofrece, pone especial énfasis en contar con los más altos parámetros de seguridad, fiabilidad y calidad, incorporando también criterios de eficiencia energética.

Calidad y seguridad del suministro

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.

Plan Integral de Calidad en Alta Tensión

Este plan, que se aplica tanto a líneas de transmisión como a subestaciones de poder de AT, está basado principalmente en los siguientes ámbitos de acción:

- > Plan de Mantenimiento Integrado (PMI) AT: Corresponde al mantenimiento regular que se realiza anualmente a las instalaciones de Líneas de Transmisión, Subestaciones de Interconexión y Subestaciones de Poder, incluyendo en estas últimas las especialidades de transformadores, equipos de maniobra, protecciones y controles, y mantenimiento menor de subestaciones, todo ello de acuerdo a los criterios de periodicidad y alcance que Chilectra ha definido según el tipo de instalación. En el año 2015, este plan superó las 3.000 órdenes de trabajo.
- > Plan Especial de Mantenimiento AT: Considera la ejecución de actividades de mantenimiento, con foco en las instalaciones de mayor riesgo, que son definidas en función del Plan Maestro de Obras Anual y de las condiciones de riesgo operativo internas y externas. Este plan se subdivide en Subestaciones y Líneas de Transmisión.

Plan Integral de Calidad en Media Tensión

Este programa contempla el desarrollo de una serie de proyectos e iniciativas, que se añaden a las labores y tareas habituales en la gestión operativa y de mantenimiento de redes, ya que están enfocadas en aquellos equipos con mayores índices de continuidad o que presentan incidencias que puedan afectar su funcionamiento.

Conforme a lo anterior, el plan contempla proyectar, coordinar y gestionar los recursos tanto desde la perspectiva de los trabajos programados, por crecimiento de la red y necesidades de clientes, como la gestión sobre fallas intempestivas que pudiesen provocar perturbaciones o interrupciones a usuarios y clientes finales.

- > Desconexiones programadas: Corresponde a una componente importante en los indicadores de calidad, tanto en la frecuencia como en la duración.
- > Proyectos para alimentadores críticos aéreos y subterráneos: Esta iniciativa contempla el desarrollo de proyectos de inversión en los alimentadores que han presentado bajos indicadores de calidad, a través del refuerzo y reemplazo de redes y la incorporación de equipos de maniobra y protección telecomandados.
- > Automatizaciones de la Red de Distribución (Smartgrids): Tienen como foco principal la mejora de la calidad de servicio y la eficiencia operativa, reduciendo el impacto las fallas para los clientes y en los indicadores de calidad. En 2015 se logró:
 - Asegurar cerca de un 91% la disponibilidad operativa de los equipos de explotación.
 - Asegurar un promedio de 91% operación telecomandada de la red ante fallas, en menos de 15 minutos.
 - Completar sobre 700 equipos telecomandados en explotación y operados de modo centralizado, con la incorporación de más de 150 equipos nuevos al sistema durante el año.
- > Plan 50: El objetivo de esta iniciativa es complementar el Plan de Mantenimiento Regular sobre un grupo más crítico de alimentadores aéreos. En ellos se realizaron acciones de mantenimiento específico que permitieron prevenir anomalías que potencialmente pudieron provocar interrupciones en el Sistema de Distribución.



Plan Integral de Calidad en Baja Tensión

Este plan tiene como objetivo reducir la cantidad de interrupciones en la red, por lo que incorpora acciones orientadas a temas como solucionar problemas relativos a cargabilidad de transformadores que presentan inconvenientes, a disminuir riesgos por fallas de cables de distribución de telecomunicaciones de baja altura y reducir impactos producto de postes chocados. Las principales iniciativas que contempló durante 2015 fueron:

> Plan Normalización de Empalmes: Este plan se implementó en cerca de diez comunas, normalizando 10.902 empalmes. La ejecución de estos trabajos contempla una visita previa de diagnóstico, con el fin de recabar información útil que asegure la eficiencia del trabajo. Una vez levantada la información se procede a su normalización.

> Instalación de señaléticas y barreras: Se instalaron placas reflectantes y barreras en postes de zonas con alta tasa de falla, con el fin de reducir su impacto en la operación del sistema. Durante el 2015 se instalaron 120 barreras y 1.500 señaléticas.

> Planes Especiales: Desde marzo de 2015, se comenzó a trabajar en las iniciativas destinadas a enfrentar el período de mayor demanda, y por ello se volvieron a implantar los Planes Islas, I-MAX, Retiros de sistema DAE, e Inter-DAE. En esta misma línea, en el segundo semestre se incrementaron los recursos en los Planes en Baja Tensión cuyo objetivo fue mejorar la red para satisfacer el período de alta demanda, el cual se concentró en 4 planes: ISLA, I-Max, Plan DAE e Inter-DAE.



Indicadores de calidad

Con la finalidad de mejorar la gestión de continuidad de suministro alcanzada en el año 2014, se trabajó de forma adicional en el año 2015 en la mejora de los indicadores de calidad que tienen relación directa con las afectaciones a los clientes y usuarios finales. Esto significó abordar más allá de los requerimientos normativos, que apuntan a parámetros de infraestructura de la red, sino también aquellos que involucran a los clientes directamente, y que son de uso más habitual en legislaciones europeas, relativas a satisfacción de clientes.

[EU28] **[EU29]** El cuadro que se muestra a continuación recoge la evolución de los principales indicadores relacionados a calidad del suministro:

Indicador	2013	2014	2015	Variación (2014 – 2015)
SAIFI (veces) (Frecuencia de Interrupción por Cliente)	1,70	1,55	1,48	-4,5%
SAIDI (minutos) (Tiempo de Interrupción por Cliente)	225	242	225	-7,0%
TTIK (horas) (Tiempo Total de Interrupción por KVA)	2,37	2,46	2,57	+ 4,5%
TMI (minutos) (Tiempo Medio de Interrupción)	9,5	5,3	18,6	+ 251%

Fuente: Infraestructura y Redes Chilectra.

La importante variación para TMI se debió mayormente al incendio al interior de la Subestación Alonso de Córdova. No obstante, el alto impacto de este suceso en la zona oriente de Santiago, las maniobras de recuperación del servicio y el plan de contingencia previamente preparado para estos casos extremos permitió devolver el servicio a los clientes afectados dentro de las 8 horas siguientes.

Por otra parte, desde la perspectiva de redes de media y baja tensión (distribución), el aumento en el indicador TTIK se explica principalmente por la mayor actividad en las redes y requerimientos de clientes, lo que está ligado a trabajos en desconexiones programadas. Además, desde la perspectiva de las fallas o eventos intempestivos, el efecto mayoritario al alza se debe a severos eventos de condiciones climáticas adversas que ocasionaron principalmente la caída de árboles sobre las redes en los meses de julio y agosto, y una inusual concentración de eventos climáticos en un acotado lapso de tiempo, lo que impactó en los tiempos de reposición en las ventanas horarias más críticas.



Control de pérdidas de energía

[G4-DMA EC] [EU12] El indicador de pérdidas de energía de los últimos años continúa ubicándose en niveles muy bajos, y las metas fijadas en esta materia son cada vez más desafiantes. 2015 fue un buen año en este ámbito, considerando el desafío de eficientar recursos, lo que también elevó los estándares en la operación.



Al cierre de 2015, el indicador TAM de pérdidas de energía fue de 5,31%, respecto de una meta de 5,45%, continuando con una tendencia a la baja durante estos últimos 5 años.

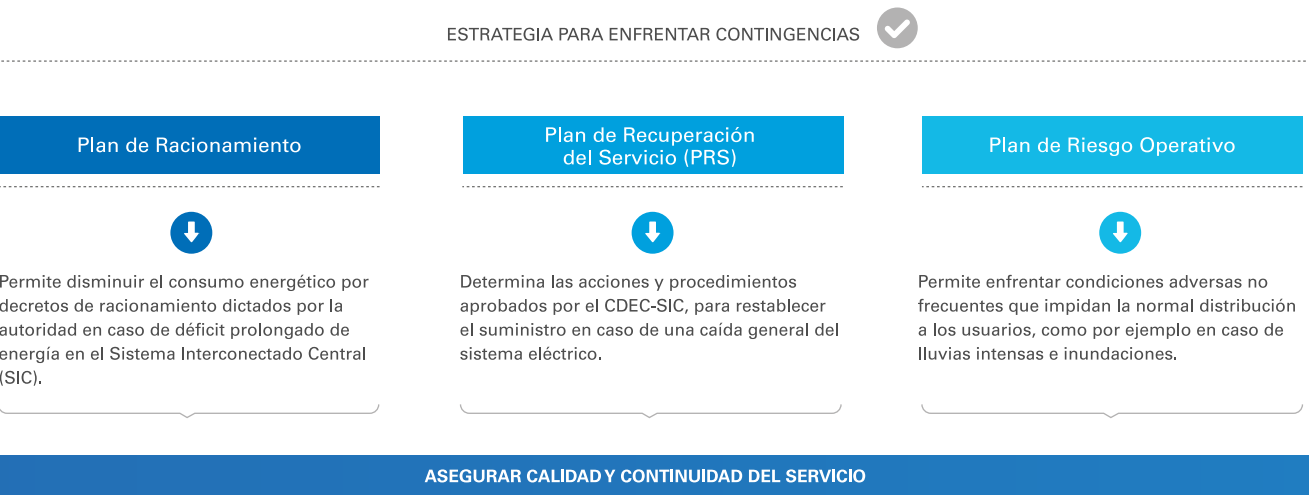
Como parte de las actividades realizadas para la exitosa gestión de pérdidas de energía, cabe destacar la incorporación de análisis de datos con el fin de tomar decisiones más informadas. Además, se mantuvo una presencia proactiva en proyectos y se desarrollaron nuevos modelos de urbanización en zonas vulnerables. Esto, sin descuidar las actividades que son el cimiento del Plan de Pérdidas de Energía, que tiene como objetivo velar por la seguridad de las personas en cada una de las operaciones y fiscalizar en terreno todas las actividades asociadas a este ámbito.

El controlar las pérdidas de energía genera dividendos no sólo para la compañía, los clientes también se ven beneficiados al tener un suministro más estable y sin interrupciones indeseadas. Además al evitar intervenciones en la red, se reducen los riesgos eléctricos y finalmente se puede obtener una disminución en los costos al tener que comprar menos energía, impactando directamente en una mayor eficiencia energética.



Respuesta ante emergencias

[G4-DMA SO] Chilectra cuenta con planes de contingencia que incluyen tres tipos de estrategias:



Fuente: Infraestructura y Redes Chilectra.

Trabajo tras incendio en Subestación Alonso de Córdova

Con un gran despliegue de recursos técnicos y humanos, las cuadrillas de Chilectra y sus empresas colaboradoras, en coordinación con el Centro de Operación del Sistema (COS), trabajaron arduamente durante todo el día y toda la noche en la reposición del suministro eléctrico de los 40.000 clientes de las comunas de Las Condes, Providencia y Vitacura, que se vieron afectados a raíz del incendio originado en julio en la Subestación Alonso de Córdova.

Durante la operación del Plan de Emergencia se registraron 13.007 atenciones técnicas en terreno, 25 veces superior a las de un día promedio normal (517), sin registrar accidentes pese a las condiciones adversas; se realizaron 52.788 atenciones telefónicas, equivalente a 36 días de operación normal del call center, en tanto que durante la emergencia se emplearon más de 45.000 horas hombres adicionales hasta alcanzar el régimen de operación normal equivalente al trabajo de 28 días.

Chilectra puso a prueba sus procedimientos de emergencia, dejando de manifiesto la vocación de servicio de las personas que trabajan en la compañía y en sus empresas contratistas, pero además, dando cuenta de su compromiso con la comunidad, respondiendo con niveles de excelencia a su responsabilidad de abastecimiento de energía eléctrica.

Oferta Potencia Invierno (OPI)

[G4-DMA EC] Con el fin de gestionar la demanda de energía, Chilectra cuenta con la OPI. El objetivo de este producto es disminuir o aplanar la demanda entre abril y septiembre, es decir, durante el período punta que corresponde a los meses en los cuales el sistema energético de la zona de concesión está sometido a una mayor demanda.

Durante el año 2015 se firmaron contratos OPI con 259 clientes por una potencia total de 182 MW.



Plan de Redes Inteligentes

[G4-DMA EC] [G4-EN7] El Plan de Redes Inteligentes integra la infraestructura eléctrica con las nuevas tecnologías aplicadas a sistemas de información, comunicaciones y equipamiento en redes, con el fin de fortalecer la calidad del suministro y, como consecuencia, elevar la satisfacción de los clientes. Dentro del plan de redes inteligentes hubo distintas actividades que se realizaron durante el año 2015, las que se señalan a continuación.

Automatización de la red

Con respecto a la Automatización de la Red MT, se incorporaron más de 150 equipos nuevos al telecontrol de la red de Media Tensión durante el año 2015, con lo que se alcanzó un parque total superior a los 700 equipos operativos desde el Centro de Operación del Sistema. Paralelamente, se implementó la primera fase de una Plataforma SCADA dedicada a la Media Tensión, denominada por la sigla STM, “Sistema de Telecontrol de la MT” y se desarrolló la ingeniería para implementar una infraestructura de Telecomunicaciones propietaria DMR (Digital Mobile Radio) enfocada a ampliar la cobertura y disponibilidad de los enlaces de comunicación entre los equipos MT y el Centro de Control.

Lo anterior, sumado a otras iniciativas asociadas, permite disfrutar a los clientes de Chilectra de un nivel de calidad de servicio de alto estándar y de nivel internacional en la gestión de fallas.



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 de abrir nuevas oportunidades de fuentes energéticas. Su incorporación a la red es posible gracias al marco regulatorio vigente desde el año 2014, a raíz de 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. Esto ha conllevado la implementación de ajustes en los procedimientos y protocolos de trabajo en terreno para garantizar la seguridad del personal y de las instalaciones. En este ámbito, se desarrollaron y publicaron normativas técnicas de señalización y seguridad en este ámbito a nivel de media y baja tensión durante el año 2015, atendiendo estas nuevas condiciones de trabajo.

Medición Inteligente

Chilectra está impulsando la implementación de medición inteligente entre sus clientes, con un plan inicial de cambio de 50.000 medidores. La medición inteligente es el primer paso para la construcción de una ciudad inteligente, porque permite a través de esta tecnología disponer de una red de sensores distribuidos en la red de distribución, con los cuales es posible aportar mayor información a los clientes, para que puedan ser protagonistas en el uso de la energía eléctrica, a su vez permitirá mejorar la operación técnica de la red, que nuevamente se traducirá en una mejor atención a nuestros clientes.

La medición inteligente considera la instalación no sólo de medidores que cuentan con mayores cualidades, sino también en la instalación de equipos que permitan la gestión remota de estos nuevos medidores, todo esto soportado en un sistema que permite realizar la gestión bidireccional de los equipos.



■ Eficiencia Energética

La compañía ha definido tres ejes de actuación para posicionarse como líder en materia de Eficiencia Energética:

- > Educación.
- > Difusión.
- > Clientes e innovación.

A continuación se señalan las principales iniciativas desarrolladas por la compañía en este contexto:

Smartcity Santiago

Smartcity Santiago es un barrio prototipo que incorpora diversas iniciativas tecnológicas todas ellas centradas en el uso eficiente y sustentable de la energía y tecnologías que tienen como foco principal la mejora de la calidad de vida de las personas. Smartcity Santiago se ubica en Ciudad Empresarial en la comuna de Huechuraba. Este proyecto integra diferentes proyectos en un mismo lugar físico, permitiendo testear nuevas tecnologías y cuenta con los siguientes elementos: Movilidad Eléctrica, Mobiliario Urbano, Automatización de Red, Telemedición y Eficiencia Energética.

Durante el año 2015 como parte del programa de difusión de este proyecto, se recibió la visita de diversos colegios, municipalidades y otras instituciones público y privadas. Entre las visitas destacan: I.M. San Antonio, Liceo Industrial y de Minas Ignacio Domeyko, Liceo Industrial Chileno – Alemán, Liceo Industrial Alberto Widmer, Centro Educacional Mariano Egaña, Colegio Marcelino Champagnat, Centro Educacional Amador Nehgme Rodríguez, Universidad Adolfo Ibáñez, entre otras.



Productos y servicios de valor agregado

[G4-EN7]

Ecoenergías

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. Los negocios con este sello aportan a las ventas de servicios con valor añadido, incrementando la potencia eléctrica instalada y desplazando a las energías convencionales. De esta forma, se refuerza la imagen de Chilectra como referente en temas de Responsabilidad Social Empresarial y desarrollo sostenible.

Durante 2015, se dio continuidad a la labor de mantener el liderazgo de la Compañía en el ámbito de la eficiencia energética y de las Energías Renovables no Convencionales (ERNC).



Full Electric y Solar Electric

Durante el año 2015 estos proyectos continuaron su consolidación en el mercado.

“Solar Electric” consiste en una solución para el calentamiento de agua y fluidos a través de un mix solar – eléctrico, ambas energías respetuosas del medio ambiente.

Los proyectos “Full Electric” consisten en el uso de equipamiento eléctrico en todas las instalaciones de un departamento, utilizando dispositivos de alta tecnología y eficiencia.



El equipamiento de los departamentos “Full Electric” incluye artículos de cocina, soluciones de agua caliente sanitaria y sistema de calefacción.

La implementación del sistema Full Electric de Chilectra, sumado a la aplicación de la Tarifa Horaria Residencial Plus (THR Plus), que tiene un valor diferenciado del KWh, permite alcanzar descuentos de hasta un 30% en ciertas horas del día.

Además de alcanzar importantes ahorros, los beneficios de los departamentos 100% eléctricos es que operan en base a una energía limpia, que no produce combustión, elimina la contaminación intradomiciliaria, aumenta la eficiencia energética y concentra todos los servicios básicos de un hogar en una sola cuenta de energía.



Para mayor detalle de iniciativas 2015, ver capítulo Clientes, página 92.

Servicios Eléctricos

El 2015, la oferta de servicios eléctricos se expandió notoriamente, ya no sólo ofreciendo revisiones eléctricas, si no abarcando un espectro integral de atención, tanto dentro como fuera de la Región Metropolitana. Es así como en la actualidad se atienden emergencias eléctricas, instalaciones solares fotovoltaicas, se construyen centrales térmicas, proyectos de iluminación interior y exterior, normalización de empalmes, urbanizaciones eléctricas, aumentos de potencia y más soluciones que estén en el ámbito de la experiencia de Chilectra.

Con el fin de difundir estos servicios se realizaron campañas, charlas y alianzas con instituciones, y dentro de las campañas realizadas, destaca la promoción de las bombas de calor para piscinas. Durante el 2015 se instalaron 50 bombas de calor a clientes residenciales, ayudando a mantener sus piscinas temperadas.

En alianza con el programa “Casa Segura” creado por Proco-bre, se realizaron 100 revisiones eléctricas a clientes residenciales y la regularización de la instalación eléctrica de la 5ta Compañía de Bomberos de Maipú sin costo para esta institución. Además, se realizaron charlas para la agrupación



“Hoteleros de Chile” en Viña del Mar, en la Corporación de Desarrollo Tecnológico y pasantías sustentables a alumnos de Inacap, entre otras actividades.

Durante 2015, también se realizaron instalaciones de proyectos fotovoltaicos en clientes residenciales, que actualmente se encuentran inyectando la energía generada a la red eléctrica, debido a la entrada en vigencia del reglamento asociado a la ley de Netbilling.

Climatización

El negocio de climatización eléctrica ha presentado un incremento notorio en los últimos años. Durante el invierno destacó el lanzamiento de la marca propia “Prátil” y respecto a la campaña de aire acondicionado del 2015, se puso a disposición de los clientes equipos de la más alta calidad, continuando con la alianza con Anwo. En 2015 se tomó la decisión de vender solo equipos ecológicos, por ser eficientes y cuidar el medio ambiente.

La venta de termos eléctricos para el agua caliente sanitaria de clientes residenciales fue otro aspecto importante durante 2015. Se consolidó el producto como una alternativa eficiente y económica para los clientes de Chilectra.



Negocio Comunidades y Pymes

En el segmento de comunidades residenciales, el año 2015 fue positivo en cantidad de negocios concretados, alcanzando los 15 proyectos cerrados durante el año. El mix de productos y servicios de valor agregado ofrecido mantiene concordancia en el tiempo y destacan las soluciones con bombas de calor para agua caliente sanitaria e iluminación LED.

En búsqueda de nuevos negocios, se concretaron proyectos fuera de la zona de concesión, que aportaron experiencia y aprendizaje, así como un impulso importante al resultado del año.

Destacó la adjudicación de la licitación de la Agencia Chilena de Eficiencia Energética en el Hospital El Pino en la comuna de San Bernardo, en la que entregamos una solución de eficiencia energética para el agua caliente sanitaria y calefacción del hospital.

Solar Fotovoltaico

En el marco del trabajo colaborativo de Chilectra junto al Ministerio de Energía, se ha participado en diversas instancias a lo largo del año 2015. Mesas de trabajo para levantar el mercado, entrega de información para estudios específicos y para el desarrollo de plataforma de información para la comunidad en general.

Otra línea de trabajo se ha desarrollado con el objetivo de elaborar nuevos instrumentos de financiamiento incluyendo el segmento de mini PyME.

A partir de la publicación de la ley Net Billing, que regula la auto generación de clientes y la inyección de energía a la red de distribución, Chilectra mantiene disponible soluciones fotovoltaicas para clientes residenciales, también se ha desarrollado una oferta paquetizada para clientes no residenciales con potencias que van desde los 4,5kWp, 13kWp y 17kWp.

Se destaca la comercialización de soluciones fotovoltaicas a clientes industriales, del sector de servicios y residenciales. La compañía ya lleva acumulados 96,5kWp de potencia instalada durante el año 2015 en paneles fotovoltaicos, generando energía eléctrica con fuente renovable.

En el marco de la Ley de Net Billing, Chilectra se puso en servicio la conexión a la red de 23 clientes, entre los cuales



Seguendo en la línea de las energías renovables, con esfuerzos conjuntos con otras áreas, se logró la adjudicación de dos licitaciones del Ministerio de Energía del Programa de Techos Solares en Edificios Públicos, ascendiendo a un total de 160 kWp entre los dos hospitales.



se destaca el Colegio Suizo, como primer cliente conectado y el Instituto de la Teletón.

Además, en el marco de la Agenda de Energía, la Subsecretaría de Energía está impulsando el Programa Techos Solares Públicos con el objeto de contribuir a la maduración del mercado fotovoltaico orientado al autoconsumo, mediante la implementación de sistemas fotovoltaicos instalados en edificios públicos o instituciones fines de lucro que cumplan un rol social y público y que benefician directamente a toda la población, de manera tal de aprovechar la energía solar. Este 2015, Chilectra ha conseguido adjudicarse dos de estos proyectos, el primero para el Hospital de Parral y el segundo en el Hospital de Cauquenes ambos en la Región del Maule.

Iluminación Eficiente



En febrero de 2015, Chilectra se adjudicó la licitación denominada “Contrato de Iluminación de Espacios Públicos comuna de San Antonio”, servicio que contempla el suministro e Instalación de Iluminación LED en distintos sectores de esta comuna, con la instalación de 11.003 luminarias LED y que es el primer proyecto financiado a largo plazo fuera del área de concesión de Chilectra en iluminación eficiente.

A su vez, en mayo se firmó el contrato de “Adquisición luminarias peatonales, comuna de Peñaflor”, proyecto que comprende la adquisición y reposición de 1.000 luminarias peatonales LED emplazadas en postes de hormigón existentes.



Agosto fue un gran mes en cuanto a iluminación eficiente, ya que Chilectra se adjudicó la licitación “Servicio de Mantenimiento de Luminarias Led para la Iluminación Pública de la Comuna de San Bernardo” la más grande en la historia de este rubro y que se encuentra fuera de la zona de concesión de Chilectra. El servicio integral considera las obras de retiro de 24.000 luminarias existentes de tecnología obsoleta desde el punto de vista de la eficiencia energética, el suministro e instalación de igual número de luminarias con tecnología LED y su mantenimiento durante 9 años.

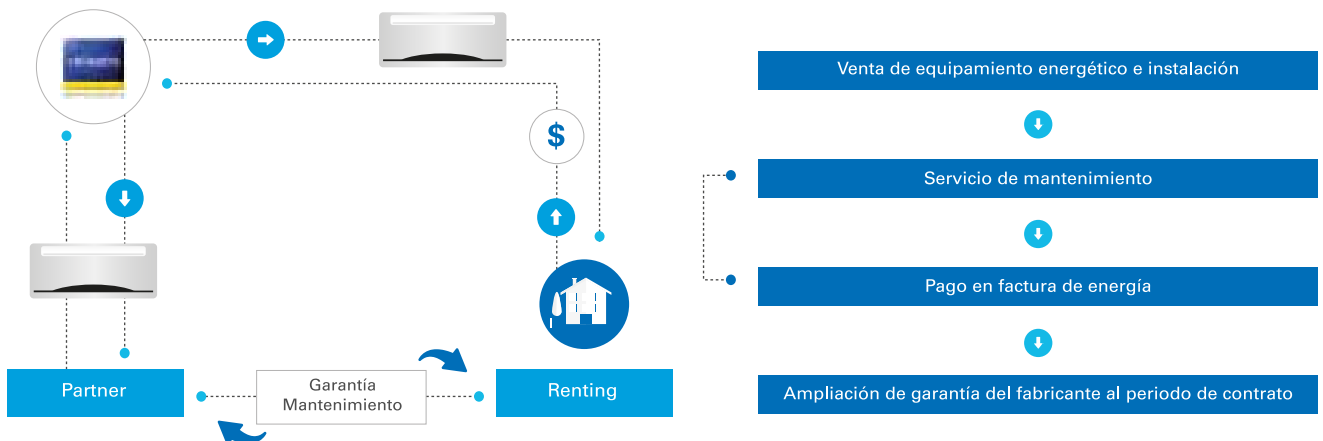
Además, también en agosto, Chilectra firmó el contrato por el proyecto “Iluminación Peatonal en Vías Principales y Áreas Verdes Pudahuel”, donde también se instalaban luminarias de tecnología Led en diferentes calles de la comuna de Pudahuel.

En Noviembre, hubo tres nuevas adjudicaciones de iluminación eficiente en las comunas de San Ramón, Estación Central y Pudahuel, sumando entre los tres proyectos la suma de 14.617 luminarias nuevas con tecnología Led a instalar por Chilectra.

Este 2015, Chilectra volvió prestar el servicio de Iluminación ornamental para la comuna de Providencia, esta iluminación navideña contempla productos tipo LED, contribuyendo además así a la eficiencia energética.

Modelo de arriendo de aire acondicionado (renting)

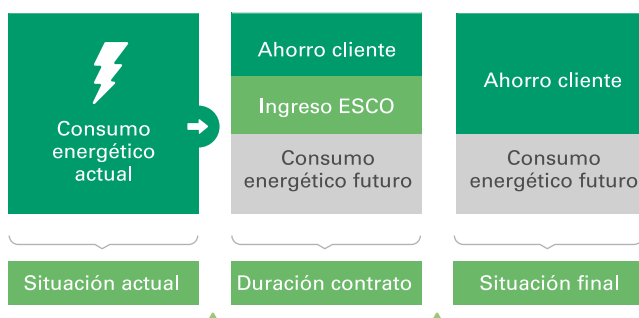
Consiste en la venta de equipamiento energético eficiente con su respectiva instalación y servicio de mantenimiento por un pago por parte del cliente de una cuota fija mensual, garantizando al equipo durante toda la duración del contrato.



Fuente: Subgerencia de Planificación, Desempeño & Calidad y Suministro de Chilectra

Modelo ESCO de eficiencia energética

Consiste en la venta de proyectos de eficiencia energética, el cual se basa en un modelo de financiamiento que permite al segmento de comunidades y pymes, optimizar y ahorrar un porcentaje importante en su consumo de energía para agua caliente sanitaria y calefacción centralizada, pudiendo entonces así pagar este mismo financiamiento con los ahorros generados en el cliente.



Fuente: Subgerencia de Planificación, Desempeño & Calidad y Suministro de Chilectra

Difusión de la Eficiencia Energética

La difusión de la Eficiencia Energética para Chilectra es un tema activo y prioritario. Por esta razón las acciones se focalizan en la Educación, Educación e Innovación.

En este contexto se destaca la iniciativa “Te Queremos Informado”, a partir del cual entre otras cosas se ha entregado información a la comunidad a través de distintos medios.

 **CONSUMO DE ALGUNOS ELECTRODOMÉSTICOS EN EL HOGAR**

ARTÍCULO	USO (VALOR TIPO)	CONSUMO (KWH/MES)	CONSUMO (\$ 1000*)
 Estufa eléctrica de 1100 W de potencia***	4 hrs. diarios	84,0	\$ 6,381
 4 bombillas incandescentes de 100 Watt	5 hrs. diarios	60,0	\$ 6,729
 Refrigerador categoría A (200 kg/77")	24 hrs. diarios	17,0	\$ 2,780
 Plancha = 1.200 Watt	12 hrs. de uso	14,4	\$ 5,671
 4 bombillas eficientes de 20 Watt	5 hrs. diarios	12,0	\$ 5,229
 Televisor LED 32" = 75 Watt	5 hrs. diarios	11,3	\$ 5,149
 Computador con monitor 180 Watt	2 hrs. diarios	9,6	\$ 1.981
 Hervidor de agua = 1.200 Watt	10 min. diarios	9,0	\$ 1.919
 Horno microondas = 800 Watt	15 min. diarios	6,0	\$ 1.473
 Lavadora 8,5 kg/ = 300 Watt	12 hrs. de uso	4,0	\$ 1.405

CALCULA TU CONSUMO EN CHILECTRA.CL

*El consumo eléctrico de los electrodomésticos depende de su uso y de la eficiencia energética. El consumo eléctrico de los electrodomésticos depende de su uso y de la eficiencia energética. El consumo eléctrico de los electrodomésticos depende de su uso y de la eficiencia energética.





Capacitación

En Junio de 2015, se realizó una capacitación técnico comercial en Eficiencia Energética (EE) a jefes de áreas, ejecutivos de negocios, de servicios, especialistas de licitaciones y que desarrollan nuevos negocios. El objetivo fue nivelar el conocimiento de distintos actores en la estructura comercial de Chilectra que gestionan negocios y proyectos en el ámbito de la EE.

Canal Web

A lo largo del 2015, se mantuvieron consejos e información asociada a la Eficiencia Energética y a temas ambientales. En Eficiencia Energética, el objetivo ha sido reforzar el entendimiento a cerca del buen uso de la energía sin descuidar los riesgos en el uso de los distintos artefactos.

En invierno, se difundieron medidas publicadas por el Ministerio del Medio Ambiente para descontaminar el aire de Santiago. Se rescata el registro de la comparación de emisiones por tipo de energético, en donde la comunidad puede observar los beneficios del uso de la electricidad como opción de energético más limpio.



Educación

Como medida para fomentar la educación, se ha desarrollado material gráfico en formato de tríptico sobre Eficiencia Energética, el cual es utilizado en cada una de las actividades educativas que realiza la compañía.



APRENDAMOS SOBRE LA ENERGÍA

¿Qué es la energía?

La energía se define como la capacidad de producir cambios, siendo en la materia (movimiento, fuerza, electricidad, etc.). No podemos verla, sólo podemos sentir sus efectos, de lo que depende que pueda ser todo en el universo: la vida, la luz, la electricidad, etc. Una corriente de agua, el viento, el calor, como muchos otros. La ley de la conservación de la energía plantea que ésta no se crea ni se destruye, sólo se transforma en una tipo de energía.

Clasificación de la energía

Se pueden clasificar según su fuente, según su capacidad de regeneración o según el uso.

1- Energía Primaria: es aquella que proviene de un recurso natural antes de ser transformada. Ejemplo: energías fósiles (carbón, petróleo, gas natural), energía solar y eólica, geotérmica.

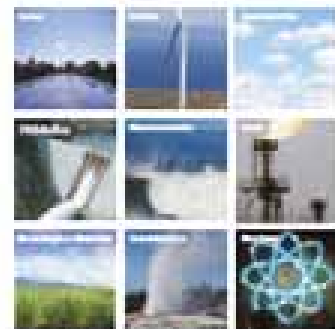
2- Energía Secundaria: proviene de la transformación de la energía primaria. Ejemplo: todos los derivados de petróleo (gasolina, keroseno, diesel, etc.), electricidad, gas natural, entre otros.

3- Energía Renovable: son aquellas que se regeneran naturalmente por lo que no se agotan. Ejemplo: solar, geotérmica, hidráulica, eólica, biomasa, etc.

4- Energía No Renovable: se utilizan de recursos que no se renuevan naturalmente y que se agotan en algunos momentos. Ejemplo: energías fósiles (carbón, petróleo, etc.) y la energía nuclear (uranio y plutonio).

5- Energía Convencional: es la energía de uso frecuente y con tecnología ampliamente desarrollada. Ejemplo: hidroeléctrica y energía fósil convencional.

6- Energía No Convencional: de uso menos común, con un alto costo y de manejo más complejo, por lo que se utiliza menos. Ejemplo: solar, eólica, geotérmica, biomasa, etc.



Ejemplo de energía en Chile

En Chile, la mayor cantidad de energía proviene de los recursos renovables, que incluye una amplia variedad de tecnologías como la geotérmica y el viento, entre otros. Fuentes de energía fósil son utilizadas y almacenadas en la industria de energía eléctrica. Una fuente importante de energía fósil que no se agota es el uranio (nuclear), que se usa en la generación de electricidad en centrales nucleares, pero no se utiliza en Chile.

Composición de Energía Secundaria en Chile



El mayor porcentaje de energía proviene de los recursos renovables, que incluye una amplia variedad de tecnologías como la geotérmica y el viento, entre otros. Fuentes de energía fósil son utilizadas y almacenadas en la industria de energía eléctrica. Una fuente importante de energía fósil que no se agota es el uranio (nuclear), que se usa en la generación de electricidad en centrales nucleares, pero no se utiliza en Chile.

Cientes

[G4-DMA PR] Una de las claves del éxito de Chilectra ha sido poner a sus clientes en el centro de sus operaciones. Este lineamiento estratégico ha enfocado los esfuerzos de la compañía a lo largo de los años en generar relaciones fluidas, de confianza y con una mirada de largo plazo con este grupo de interés.

El cumplimiento de este objetivo requiere una constante preocupación de la empresa por entender a sus clientes, diseñando productos y acomodando sus prácticas para ser un aliado de las personas, empresas e instituciones que requieren los servicios de Chilectra, no solo como la compañía que los abastece de energía eléctrica, sino como un socio estratégico que les ayuda a mejorar su calidad de vida.

2015 ha visto reflejada la gestión de la empresa en este sentido, marcando importantes hitos en la diversificación y fortalecimiento de los canales de atención y relacionamiento con clientes, y también en la puesta en marcha de diferentes iniciativas en el ámbito de nuevos productos, que responden a las demandas del público de hoy en día.

Grandes clientes

Clasificación y ventas

La empresa realiza una caracterización de sus grandes clientes de acuerdo a sus necesidades y hábitos de consumo, separándolos de los residenciales, lo que resulta en los siguientes segmentos:

- > **Inmobiliarias:** dentro de los que se incluyen a urbanizadores y/o gestores de proyectos inmobiliarios.
- > **Grandes Clientes:** son aquellos que tienen una potencia conectada mayor a 500 kW. Dentro de este grupo se encuentran además los Clientes Libres, que tienen una potencia conectada superior a los 2.000 kW.
- > **Clientes Empresa:** quienes tienen una potencia conectada de entre 200 y 500 kW.
- > **Municipalidades:** grupo conformado por los 33 municipios que están dentro de la zona de concesión de Chilectra. A ellos se suman las instituciones de Gobierno Central y Regional.
- > **Infraestructura:** empresas relacionadas al desarrollo urbano, tales como compañías de telecomunicaciones, concesionarias viales e instituciones responsables de obras públicas (Ministerio de Obras Públicas y Servicio de Vivienda y Urbanismo).

Ventas Mercado Grandes Clientes e Institucionales (Cifras en millones de pesos) **[G4-9]**

Resumen Evolución	2011	2012	2013	2014	2015
Alumbrado Público	6.845	7.947	6.540	10.097	11.178
Ecoenergías	2.300	1.819	1.268	1.111	2.272
Infraestructura	9.819	13.749	13.179	13.303	14.319
Servicios Eléctricos	14.962	19.738	21.355	22.094	25.554
Total	33.926	43.252	42.342	46.606	53.323

Fuente: Subgerencia Clientes Institucionales y Grandes Clientes Chilectra



Canales de atención

Los distintos segmentos de Grandes Clientes son atendidos en forma personalizada por ejecutivos de negocios, quienes canalizan requerimientos y consultas con altos estándares de eficiencia, y con procedimientos que permiten escalar las solicitudes a distintos estamentos de la empresa en caso de ser necesario.

Adicionalmente, la empresa cuenta con una plataforma telefónica habilitada especialmente para estos grupos, que atiende inquietudes las 24 horas del día.



Actividades de relacionamiento

La empresa realiza actividades con el objeto de fortalecer su relación con sus diversos grupos de clientes, permitiendo generar una mayor cercanía con ellos y acercando su gestión a los intereses reales de todos los segmentos, a través de un contacto permanente y fluido.

Satisfacción de Grandes Clientes

[G4-PR5] Año a año la empresa realiza un seguimiento acabado respecto de los niveles de satisfacción de sus clientes con el servicio que ofrece. En 2015, se manifestaron resultados que se vieron influenciados por eventualidades climáticas a las que la empresa no fue ajena durante los temporales vividos en julio y agosto, y también producto del proceso de reliquidaciones que tuvo que implementar.

Los estudios efectuados a los segmentos de Grandes Clientes e Instituciones, se calculan con instrumentos que califican a la empresa con notas en una escala de 1 a 7, arrojando los siguientes resultados.

Nivel Satisfacción Inmobiliarias				
2011	2012	2013	2014	2015
67,1%	69,2%	71,8%	74,3%	64,4%
Nivel Satisfacción Empresas y Grandes Clientes				
2011	2012	2013	2014	2015
75,5%	74,7%	84,5%	80,2%	76,3%
Nivel Satisfacción Municipalidades				
2011	2012	2013	2014	2015
70,0%	70,1%	82,8%	75,8%	71,9%

Fuente: Subgerencia Clientes Institucionales y Grandes Clientes Chilectra

Proyectos destacados

La empresa impulsa de manera permanente productos y servicios que generen valor añadido a su propuesta. En este sentido destacaron las siguientes iniciativas en 2015:

Proyectos inmobiliarios

Durante el año reportado el mercado inmobiliario presentó altos índices de movimiento. Este contexto propició un ingreso de más de 36.000 nuevos clientes, lo que facilitó la llegada de Chilectra con un servicio que va más allá de entregar una infraestructura sólida, sino que también permitió materializar su oferta integral con mayor valor agregado para este segmento.

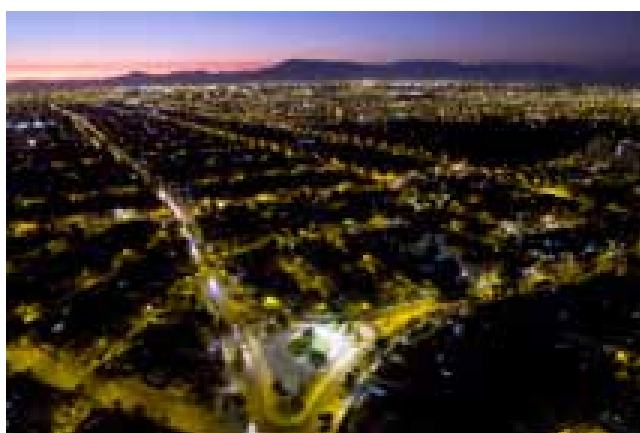




Full Electric

En 2015 se suscribieron varios acuerdos con inmobiliarias que permitieron llevar tecnología "Full Electric", aportando al crecimiento de este tipo de departamentos en la Región Metropolitana que hoy representan un 43,6% de las propiedades nuevas, con un total de 105.000.

Cabe destacar que durante el año también se firmó el acuerdo comercial "Full Electric 2.0" con la Inmobiliaria Cidepa, lo que incorpora soluciones de agua caliente a través de bombas de calor, energía para cocinas y calefacción, y alumbrado público desde fuentes instaladas en un mismo edificio, poniendo nuevos estándares en la tecnología aplicada a estos proyectos.



Servicios e Instalaciones en Media Tensión

Cumpliendo con el objetivo de entregar un servicio que entregue soluciones integrales para sus clientes, Chilectra concretó negocios asociados a instalaciones en empresas e instituciones que contemplan la venta y arriendo de grupos generadores, subestaciones y celdas de medida y normalizaciones de instalaciones interiores, entre otros. En este ámbito, la empresa generó ventas que alcanzaron los \$3.850 millones de pesos...

Proyectos de Alumbrado Público y Municipal

Chilectra entrega servicio de mantenimiento de instalaciones a municipios y además participa de licitaciones de renovación de alumbrado público. 2015 fue un año que registró cifras históricas para la empresa en este sentido, con una fuerte alza en proyectos de construcción adjudicados, lo que además amplió su zona de influencia a localidades que se encuentran fuera de su zona de concesión, llevando tecnología que potencia la eficiencia energética a más lugares del país.

Esto se vio materializado a través de la adjudicación de proyectos que contemplan la instalación de más de 50.000 luminarias, con un aproximado neto de \$21.000 millones de pesos, que representa un 80% más que el año anterior y que eleva la participación de la empresa en el mercado de un 49% a un 57%.

Comuna	Proyecto	Monto (en millones de pesos)
San Bernardo	Arriendo y mantención de luminarias Led.*	\$9.406
San Antonio	Contrato de iluminación de espacios públicos.*	\$6.992
Estación Central	Reposición de alumbrado público.	\$2.080
San Ramón	Suministro para el recambio luminarias.	\$1.754
Peñaflor	Adquisición de luminarias peatonales.*	\$632
Pudahuel	Luminarias peatonales.	\$102
Pudahuel	Iluminación peatonal en vías y aéreas verdes.	\$36

*Proyectos adjudicados en localidades fuera del área de concesión.

Otros Proyectos

Iluminación Ornamental: la empresa realizó un total de 9 proyectos para Navidad y Fiestas Patrias en municipios de su zona de concesión. Estas iniciativas contemplaron la instalación de iluminación LED, reafirmando su posición de líder en la implementación de este tipo de tecnología y eficiencia energética, y generando ingresos netos aproximados de \$540 millones de pesos.

Televigilancia: dentro de la línea de desarrollo de productos y servicios complementarios para clientes municipales, la empresa se adjudicó la implementación de 5 proyectos de instalación de sistemas de cámaras de seguridad, tanto en comunas que pertenecen a su zona de concesión como en otras que no. Estos hitos reportaron ingresos aproximados de \$3.300 millones de pesos.

Traslado de Redes: en 2015 la actividad asociada a este ítem registró una baja respecto al año anterior. De igual manera, la empresa se adjudicó proyectos que alcanzaron ingresos de \$3.600 millones de pesos, dentro de los que se incluyen el corredor de Transantiago en Vicuña Mackenna y Autopista Costanera Norte, entre otros.

Antenas y Telecomunicaciones: Chilectra ha incorporado las antenas de celulares dentro de su oferta de nuevos productos y servicios, aportando con diseños de menor tamaño y de fácil instalación. Durante el año registró ingresos de \$1.400 millones de pesos asociados a este producto.



Clientes residenciales

Satisfacción de clientes residenciales

[G4-PR5] La compañía realiza un seguimiento diferenciado para este grupo de clientes, con el objetivo de medir la percepción de los productos y servicios de Chilectra. Este diagnóstico permanente entrega información relevante para la elaboración de planes de acción en aquellos aspectos que presentan oportunidades de mejora y también para potenciar las áreas mejor evaluadas.

Contenidos	Año	Índice
Índice de satisfacción del cliente mercado regulado (índice)	2013	7,24
	2014	7,60
	2015	6,40

Canales de Atención no presenciales

Canales digitales

Uno de los focos principales de 2015 ha sido potenciar los distintos puntos de contacto que ofrecen las plataformas de comunicación con que cuenta Chilectra, ofreciendo soluciones efectivas a los requerimientos de los clientes.

Chilectra.cl: en septiembre de 2015 se realizó la renovación del sitio web de la empresa, presentando una experiencia de navegación más moderna y amigable, que busca poner a disposición de todos los clientes una plataforma que permite automatizar y eficientar las interacciones de ellos con Chilectra.

Twitter: la cuenta @chilectra se ha posicionado como un canal a través del cual los clientes pueden acercar sus inquietudes y requerimientos de manera eficiente y sencilla. Hoy en día es la cuenta de una empresa de servicios con más seguidores en el país, superando los 200 mil, y además fue distinguida por la empresa Social Bakers como la primera a nivel nacional en tiempos de respuesta a clientes por esta vía, con un promedio de 4 minutos.

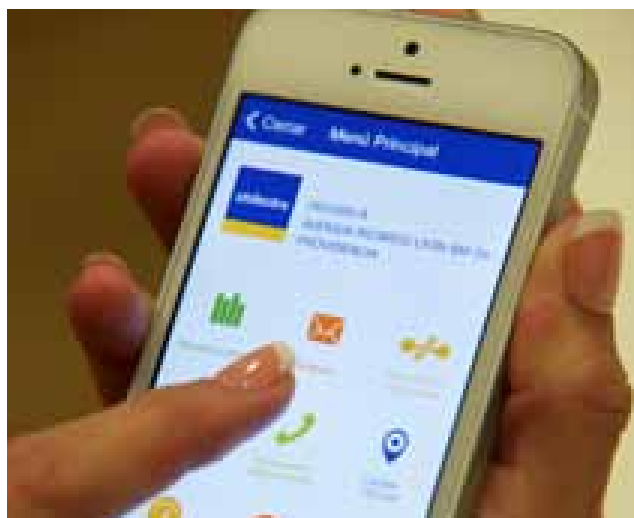
Adicionalmente y cumpliendo con la meta de facilitar su relacionamiento con los usuarios a través de esta plataforma, a fines de 2015 implementó el sistema #PagoTuit, mediante el cual las personas pueden pagar sus cuentas de electricidad en esta red social.

Facebook: la empresa cuenta con la Fanpage ChilectraSA, que cerró 2015 con más de 18.000 seguidores. En esta página se canalizan requerimientos, consultas, solicitudes y

emergencias, incorporando además una sección de preguntas frecuentes, para disponer información relevante a sus clientes.

Aplicación Chilectra para smartphones: el desarrollo de esta herramienta permite entregar una serie de funcionalidades e interacciones para sus usuarios, dentro de las que se incluyen el pago de cuentas, cuentas históricas, contacto con la compañía y envío de comprobantes de pago a correos electrónicos, entre otras.

Canal de ventas Online: desde mayo de 2015, la empresa puso a disposición de personas a lo largo de todo el país su completo catálogo de productos. Esta iniciativa ha reportado ventas equivalentes a \$60 millones de pesos durante los 8 meses que estuvo implementada durante el año.



Calidad de la atención

La calidad de atención de los canales con que cuenta la compañía es analizada de manera periódica por una empresa externa que entrega información imparcial, basada en estándares entregados por Chilectra. Los resultados de estos seguimientos se utilizan para gestionar mejoras continuas en cada una de las plataformas de atención.



Nuevo modelo de operación de Contact Center

En noviembre de 2015 se suscribió un nuevo contrato de Contact Center, que incluye mejoras en la estructura operativa del servicio, poniendo foco en la gestión de requerimientos y brindando mayores garantías de continuidad de servicio, especialmente en periodos de aumento de contingencias, mediante la incorporación de un segundo proveedor para este canal.



Nuevo Control Room: en enero, Chilectra inauguró una nueva sala de monitoreo en línea, que entrega en directo indicadores de tiempos de gestión en procesos de atención presenciales y remotos.

A través de esta instalación, que cuenta con 14 pantallas LED, se pueden obtener datos de las aproximadamente 200 mil llamadas que mensualmente atiende el Contact Center, información de requerimientos canalizados a través de Facebook y Twitter, la evolución de avisos de emergencia, imágenes registradas por las cámaras de seguridad instaladas en oficinas comerciales y el estatus de los sistemas de apoyo de la compañía, entre otros.



Medios de pago

Otro aspecto a destacar en la atención a los clientes es la infinidad de mecanismos de pago con los que cuenta Chilectra:

Internet	Pago automático	Presencial
En Chilectra.cl, botones de pago: > Banco Santander > BCI > BBVA > Tbank > Banco de Chile > Banco Estado > Webpay (Débito y Crédito) Portales web: > Banco Santander > Banco Estado > Banco BICE > Banco Falabella > Banco de Chile > Banco Itaú > Banco Security > Banco Internacional > Unired Aplicaciones y Redes Sociales: > APP Chilectra móvil > Twitter (#pagotuit)	PAC: Convenios vigentes con bancos: > Chile > Santander > BCI > Falabella > Corpbanca > Scotiabank > Itaú > Security > BICE,	Solo efectivo: > Sencillito > ServiEstado Cheque y efectivo: > Servifácil > Unired Cuenta Banco Estado y efectivo: > Caja Vecina Cuenta Banco Santander y efectivo: > Supercaja Ventanilla bancaria: > Banco Santander (excepto boletas sujetas a corte de suministro)

Fuente: Subgerencia Operaciones Comerciales y Market Distribución Chilectra.

Oficinas comerciales y atención presencial

Mejoras funcionales y renovación autoconsultas

Como parte del permanente desarrollo de los canales de atención a clientes, en 2015 se materializaron mejoras orientadas a aumentar la autoatención en oficinas comerciales. De esta manera, las personas que visitan las instalaciones de Chilectra pueden agilizar sus trámites y disminuir tiempos de espera gestionando mediante esta vía atenciones de emergencias, consultar estados de requerimientos y agendar citas. Al cierre del año reportado, la empresa contaba con 81 módulos de autoconsulta que recibieron 3.400.000 requerimientos.



Apertura y cierre de oficinas comerciales

Durante 2015 se realizó la inauguración de la oficina comercial de Chilectra en la comuna de Huechuraba, reemplazando al centro de atención de Estación Central, como parte del proceso que busca optimizar las áreas de cobertura de atención presencial en la zona de concesión.



Vínculo Emocional con el Cliente (VEC)

La compañía realiza actividades en sus oficinas comerciales con motivo de diversas fechas festivas. Esta iniciativa ha permitido fortalecer la satisfacción de clientes y acercarlos a la empresa mediante la participación de trabajadores de Chilectra en dichas instancias.

A lo largo de 2015 se celebró el Día de la Mujer, Día del Consumidor, Pascua de Resurrección, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Niño, Fiestas Patrias y Navidad.



Gestión de reclamos

Correo

El correo electrónico es la vía más utilizada de canalización de reclamos escritos. En el año reportado se recibieron un total de 63.051 solicitudes, de las cuales se atendió un 91% dentro de un plazo máximo de 48 horas.

La gestión de reclamos mediante cartas escritas aumentó durante 2015 en un 11,2%, sumando un total de 11.503. Este aumento fue ocasionado por el requerimiento de la autoridad a través de la circular N°436, respecto de la centralización de respuestas frente a los temporales que en invierno produjeron interrupciones en el suministro eléctrico y un aumento de reclamos formales. Los tiempos de respuesta a través de este canal disminuyeron de 10,2 días en 2014 a 9,1 en 2015.

Unidad gestión reclamos e información con autoridad

Durante el año reportado, la empresa recibió 4.593 reclamos desde la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), marcando un aumento de un 75,1%. Este incremento se explica principalmente por los casos referidos a los procesos de reliquidación que tuvo que efectuar la compañía.

En cuanto a los reclamos cursados por el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), en 2015 se registró un total de 1.876, un 18,6% más que el año anterior, donde los principales temas estaban asociados a calidad de suministro, facturación, lectura y disciplina de mercado.

Comités de Clientes

Chilectra cuenta con esta instancia que permite apoyar a la canalización de reclamos de clientes e identificar focos de mejora, a través de reuniones periódicas en las que participan responsables de alta jerarquía en la empresa y en las que se revisan casos específicos e indicadores de gestión.

Durante 2015 se detectaron aumentos en la cantidad de requerimientos relacionados con nuevas conexiones, lectura y reparto, lo que permitió implementar y dar seguimiento a acciones que disminuyeron de manera significativa los reclamos en estos ámbitos hacia finales del año.

Artefactos dañados

La compañía analiza y da respuesta a los requerimientos entregados por clientes frente a artículos que puedan resultar dañados productos de eventualidades que afecten su suministro eléctrico.

Durante el año reportado, Chilectra ha puesto énfasis en hacer más eficiente el proceso de recepción y de gestión de indemnizaciones, incorporando en su sitio web el formulario de reclamos relacionados a esto, y definiendo el envío de respuestas a través de correo electrónico para elevar la efectividad de entrega.

En términos concretos, la empresa recibió 6.087 casos, lo que representa una disminución del 6% en comparación al año anterior, y marcó tiempos de respuesta de 5,6 días en promedio, manifestando un alza de 3,7% respecto a 2014.

Reliquidación tarifaria

La reliquidación tarifaria es un proceso de modificación de precios de energía eléctrica, que se establecen mediante decretos tarifarios emitidos por el Ministerio de Energía.

Durante 2015, estos cambios fueron aplicados de manera retroactiva, dada la postergación de dichos decretos por parte de la autoridad en el período 2011-2014, lo que desembocó en la realización de un recalcule de los consumos de los clientes de manera de ajustar los cobros a los nuevos precios.

Esta situación tuvo un efecto significativo en la percepción de los clientes sobre la empresa, ya que el alza que se produjo por este proceso fue interpretada como un “error en cobros” o “cobros indebidos”, lo que se tradujo en un aumento en el volumen de recepción de reclamos.

Dada la consiguiente disminución en los índices de satisfacción, la empresa reenfocó sus campañas informativas, definiendo el plan “Te queremos informado CON LETRA GRANDE”, que incorporó insertos en las boletas, videos explicativos, disposición de informativos en la web de Chilectra, mensajes radiales y otros, que buscaron abordar de manera sencilla y didáctica la reliquidación.

Estos esfuerzos permitieron que la compañía mejorase su evaluación por parte de clientes, cerrando 2015 con un 64% de Satisfacción de Calidad Percibida a nivel global.



Desarrollo, mérito y talento

[G4-DMA LA] Las personas que conforman el equipo de Chilectra representan el motor que impulsa los lineamientos estratégicos de la empresa, en su búsqueda constante de excelencia en todas sus operaciones, actividades y procesos.

A la necesidad de generar un ambiente de trabajo grato y propicio para el ejercicio de las tareas de todos los trabajadores, la compañía responde con una serie de herramientas y programas que se aplican buscando la eficacia personal, laboral y corporativa.

Con estas metas y atendiendo al escenario de cambios organizacionales vividos durante 2015, el trabajo anual en recursos humanos estuvo centrado en tres áreas fundamentales: clima laboral, diversidad y comunicación.

Nuestros trabajadores

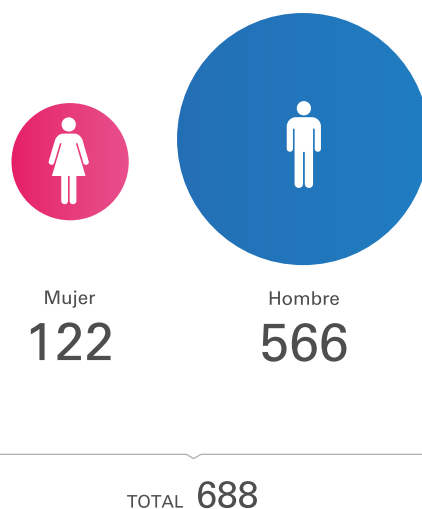
[G4-LA12] [G4-10] Al 31 de diciembre de 2015, el equipo de Chilectra estaba compuesto por 688 personas. De este total, 18% son mujeres y el 28% se concentra en el rango entre 45 y 54 años, principalmente en la categoría administrativos y personal de oficina.

Con respecto al tipo de vínculo laboral, en 2015 el 100% de los trabajadores tenía un contrato de plazo indefinido en jornada completa.

Los trabajadores de Chilectra tienen un promedio de 20 años de permanencia en la compañía.

[G4-LA1] Respecto de nuevas incorporaciones, en 2015 se sumaron 12 personas a la plantilla de Chilectra y 21 finalizaron su vínculo con la compañía, lo que equivale a una tasa de rotación de un 4,79%.

Dotación trabajadores propios 2015



[G4-10] Dotación trabajadores propios

Dotación laboral propia por género	2013	2014	2015
Hombre	602	556	566
Mujer	143	119	122
Total	745	675	688

[G4-LA12] Desglose de la dotación por género y categoría de empleo

Categoría	Año	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	2013	29	3	32
	2014	21	1	22
	2015	21	1	22
Mandos intermedios	2013	90	8	98
	2014	84	8	92
	2015	83	8	93
Administrativos y personal de oficina*	2013	483	132	615
	2014	451	109	560
	2015	462	113	573

* La categoría considera a Profesionales, Técnicos y Administrativos.



Calidad de vida laboral

Chilectra vela permanentemente por propiciar un espacio de trabajo óptimo para todas las personas. El cumplimiento de esta tarea considera la realización de diagnósticos transversales en los distintos ámbitos de calidad de vida laboral, que permiten diseñar programas que se adapten a las necesidades identificadas a nivel específico y general.



Programa “Dejando Huellas”

Es un programa transversal que incluye a las jefaturas de todos los niveles laborales de Chilectra y que busca el fortalecimiento de los llamados “líderes” al interior de la empresa con un mix de actividades e instancias de formación, acompañamiento, coaching y mentorías. El horizonte de trabajo de esta iniciativa se extiende a 2016 inclusive.

En 2015, “Dejando Huellas” incluyó la realización de una actividad formativa de liderazgo que involucró a 42 gestores, que luego fue complementada con una evaluación en 360 grados, en la cual se incorporó a equipos, pares y jefaturas para diseñar y abordar planes personalizados, que a su vez generaron compromisos de trabajo que son evaluados periódicamente.



Plan de comunicaciones

En 2015, Chilectra ejecutó un plan de comunicaciones con el objetivo de facilitar el acceso a la información por parte de los trabajadores, considerando el contexto de reestructuración que se vivió durante el año.

En este sentido, se generaron instancias que permitieron entregar información relevante y oportuna a las jefaturas y a los trabajadores. Se aprovechó además las plataformas con que la empresa cuenta, como Radio Enel -a la que tienen acceso todos los trabajadores de la empresa vía web- y también los canales de comunicación que incluye la nueva plataforma de recursos humanos de la intranet corporativa.

Junto con lo anterior, se desarrolló y difundió una Guía de Beneficios, de manera de poner a disposición general la información referente a los programas de calidad de vida laboral de Chilectra.

Beneficios

[G4-LA2] La empresa ha desarrollado a través del tiempo una amplia gama de beneficios que permiten fortalecer la calidad de vida laboral, conciliación de trabajo y vida personal y familiar, y salud para sus trabajadores y sus familias.

Los beneficios ofrecidos se organizan de acuerdo a las siguientes áreas:

- > Maternidad.
- > Familia.
- > Apoyo a escolaridad.
- > Celebraciones de la empresa y para trabajadores.
- > Deporte y cultura.
- > Salud.

Dentro de los hitos que han destacado en esta dimensión en 2015 resalta la profundización de la reintegración progresiva de mujeres que regresan de su post-natal, favoreciendo su desarrollo familiar en esta etapa a través del trabajo en jornadas acotadas y progresivas que permiten un adecuado proceso de reintegro.



Teletrabajo

Este programa ha sido impulsado durante los últimos cuatro años y funciona a través de una postulación que permite analizar las funciones específicas del trabajador, para evaluar la factibilidad de ejercer sus labores desde sus hogares durante un día a la semana.

De esta manera, se ofrece un espacio en el que la confianza depositada en los trabajadores es clave, privilegiando los resultados obtenidos en el ejercicio y cumplimiento de sus tareas.

Durante el periodo reportado se volvió a manifestar un aumento de quienes accedieron a la modalidad de teletrabajo. En 2015 postularon 34 personas y 31 resultaron beneficiadas.





Programa “Reconocernos”

Consiste en una instancia en la que se busca destacar públicamente el desempeño y contribución de los trabajadores, y difundir valores personales, profesionales y corporativos. Esta distinción se entrega a partir de cuatro categorías fundamentales en el quehacer de Chilectra:

- > **Seguridad y salud laboral:** donde se reconoce a trabajadores que propenden el desarrollo de buenas prácticas en este ámbito.
- > **Orientación al cliente:** dada la importancia que la empresa entrega a la generación de vínculos significativos con sus clientes.
- > **Mejor maestro:** entregado a personas que cuentan con un amplio conocimiento de distintas materias, y que además se muestran proclives a compartirlo con otros.
- > **Espíritu Chilectra:** premiando a quienes demuestran tener un perfil de trabajador optimista, creativo y orientado al trabajo en equipo.

La ceremonia de reconocimiento se llevó a cabo en diciembre de 2015 y en ella fueron premiados 30 trabajadores de la compañía.



Entrevistas “One to One”

En 2015, se inició este programa cuyo objetivo primordial es conocer a las personas que trabajan en Chilectra a través de un espacio personalizado. Este proceso se realiza mediante entrevistas individuales en las que se recaba información sobre aspiraciones de los trabajadores en cuanto al desarrollo de carrera, capacitación y detección de áreas de mejora.

El objetivo de estas entrevistas es la realización de una caracterización de los espacios y dinámicas de trabajo en Chilectra, entregando un diagnóstico acabado de las expectativas de los trabajadores, con el consiguiente diseño de programas de trabajo que fortalezcan las oportunidades que se encuentran en él.

Desarrollo profesional

[G4-DMA LA] [G4-LA10] Parte esencial del trabajo para la consecución de los objetivos estratégicos de Chilectra guarda directa relación con la gestión del desarrollo de sus trabajadores. Por este motivo, es indispensable contar con programas que potencien las habilidades de las personas, generando escenarios de excelencia laboral y adecuado desarrollo del plan de carrera.

En 2015 se estableció una instancia de formación que apunta a favorecer el interés de las personas por su desarrollo profesional, haciéndolos parte activa del diseño de planes de trabajo específicos para los intereses y necesidades de cada uno, mediante el ejercicio de distintas metodologías.

[G4-LA9] Promedio y horas de formación

Media de horas de formación por empleado	(h / persona)	57,2
Media de horas de formación por empleado (hombres)	(h / persona)	58,02
Media de horas de formación por empleado (mujeres)	(h / persona)	53,4
Total de horas de formación	(Horas)	38.555
Total de horas de formación (hombres)	(Horas)	32.203
Total de horas de formación (mujeres)	(Horas)	6.352
Total de horas de formación a distancia (on-line)	(Horas)	861
Total de horas de formación presencial	(Horas)	37.694
Número de empleados formados	(n.)	503

Itinerario de Desarrollo Profesional

El objetivo de este programa es generar planes de perfeccionamiento individuales que reflejen las necesidades de cada persona en cuanto a instancias de formación y capacitación, de tal manera de superar brechas específicas.

La definición de dichos planes se establece a partir de entrevistas personalizadas de los trabajadores con sus jefaturas directas en las que se identifican aspectos a gestionar dentro de los que se pueden incluir formación, movilidad interna y participación en distintos ámbitos de trabajo, entre otros.

Estas especificaciones son trabajadas con el apoyo de la gerencia de Recursos Humanos y quedan a disposición de cada persona en la intranet de la empresa, fomentando así su participación y comunicación activa.



Diplomado en Mercados Eléctricos

En 2015 se llevó a cabo la quinta versión de este curso que cuenta con el apoyo de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, y que entrega herramientas en cuanto a las características y desafíos del negocio eléctrico tales como procesos de negociación, contratación del suministro eléctrico y servicios complementarios.

Un total de 20 trabajadores participaron en este programa en 2015, con lo cual se completó la capacitación de más de 170 personas desde el inicio de este programa en 2011.



Movilidad interna

El desarrollo de los trabajadores va de la mano con el fomento de sus oportunidades de promoción al interior de la compañía, dado el compromiso que Chilectra busca generar en ellos mediante la presentación de nuevos desafíos profesionales. Además, estos procesos facilitan instancias de intercambio de experiencias por parte de personas con un amplio conocimiento de los procesos corporativos.

Durante el año reportado, se siguió potenciando los concursos internos con oportunidades de ascensos, movimientos entre distintas áreas e incluso a otras empresas filiales del Grupo Enel en Latinoamérica.

Un total de 86 vacantes fueron abiertas para Chilectra, de las cuales se cubrió el 16% a través de movilizaciones internas. Además, se marcó un aumento de la participación y de las adjudicaciones por parte de mujeres, llegando a 29% en el año.

Relaciones laborales y respeto de los derechos de los trabajadores

Chilectra ha establecido un énfasis transversal en el desarrollo de las relaciones sindicales, dada la importancia que implican en cuanto al apoyo clave de este grupo de interés a la implementación de proyectos e iniciativas, junto con el fomento de un buen clima laboral.

En 2015 aumentó la frecuencia de las reuniones y acercamiento entre representantes de los sindicatos, el gerente general de la empresa y la gerencia de Recursos Humanos, estableciendo un espacio de entrega de información relevante y diálogo abierto entre los participantes.

Cabe destacar que el número de trabajadores sindicalizados a diciembre de 2015 abarcaba un 86% de la fuerza laboral de Chilectra, situándose considerablemente por sobre la media nacional.

[G4-11] Trabajadores cubiertos por convenios colectivos

Trabajadores sindicalizados	Número de empleados cubiertos por convenio colectivo	% trabajadores cubiertos por convenio colectivo	Número total de trabajadores
2013	629	86%	729
2014	586	87%	675
2015	591	86%	688



Diversidad e igualdad de oportunidades

[G4-DMA LA] La conformación de equipos con distintos perfiles y habilidades es una preocupación clave en las distintas actividades y procesos de Chilectra.

Como expresión de la importancia de este desafío, el Grupo Enel presentó su Política de Diversidad Global, que declara de manera oficial que su cultura organizacional se sustenta en la inclusión de todas las personas, y busca generar lugares de trabajo basados en el respeto y la valoración de las diferencias.

Este documento declara ámbitos de actuación en cuanto a género, edad, nacionalidad y discapacidad, a partir de los cuales Chilectra impulsa iniciativas como el Programa Crecer +. A través de él, la empresa entrega capacitación por parte de trabajadores de la empresa a jóvenes de escasos recursos pertenecientes a escuelas e institutos de formación técnica. En el año reportado, un total de 8 alumnos duales participaron en el programa.

Programa “Tutorship”

Este programa busca realizar el primer acercamiento de los trabajadores a los cuatro ejes establecidos en la Política de Diversidad Global del Grupo Enel. Se lleva a cabo mediante la formación de tutores al interior de Chilectra, quienes se transforman en miembros de apoyo a:

- > Personas con discapacidad: entregando apoyo y herramientas de conocimiento referente al lugar de trabajo y otras consideraciones de personas que se integran a la empresa.
- > Extranjeros: para ayudar a la integración de trabajadores provenientes de otros países en cuanto a inquietudes cotidianas y laborales.
- > Acompañamiento pre y post natal: ayudando a las trabajadoras respecto de beneficios de Chilectra, asesoría en su reintegración progresiva, entre otros temas eminentemente prácticos.

Para el funcionamiento del programa, se invitó a postular a personas de toda la empresa que voluntariamente quisieran ejercer estos roles, adicionalmente a sus funciones laborales. Durante 2015 se capacitó a seis personas para ser tutores de Chilectra, a través de un proceso que es acompañado de manera permanente por la gerencia de Recursos Humanos.



Seguridad y Salud Laboral

[G4-DMA LA] [G4-LA8] Una de las definiciones estratégicas que Chilectra se ha impuesto, es contar con operaciones seguras y trabajadores, propios y externos, enterados de todos los aspectos relativos a seguridad que se deben tener en cuenta a lo largo de toda la cadena de valor de la empresa.

Por este motivo trabaja de manera constante en contar con medidas y prácticas que apunten a su objetivo de Cero Accidentes, dada la relevancia que toma el generar lugares de trabajo seguros y lograr una continuidad operacional.

Durante 2015, la gestión de la compañía se ha enfocado preferentemente en elevar los estándares de seguridad de trabajo de sus contratistas, considerando su exposición a riesgos; la capacitación de cargos claves, para que a su vez transmitan la importancia de este ámbito a sus equipos; y también ha contado con el relevante hito de la re-certificación bajo la norma OHSAS 18.001.

Declaración del Compromiso hacia la Salud y la Seguridad

La compañía manifiesta abiertamente que la salud y la seguridad de las personas es el bien máspreciado a considerar, tanto en su vida personal, como en la familiar y laboral. Esta convicción considera valores y medidas irrestrictas que Chilectra difunde entre sus trabajadores, dada la responsabilidad que recae, en primer lugar, sobre las personas por salvaguardar su bienestar y el de quienes las rodean.

Con el fin de respaldar el compromiso de los trabajadores y de las empresas contratistas de la compañía, y de comunicar este foco a todos quienes forman parte de Chilectra, se llevó a cabo la “Declaración del Compromiso por la Seguridad y la Salud Laboral”, en un evento liderado por el gerente general de la compañía, Adreas Gebhardt, y que contó con la participación de los principales ejecutivos de la organización y de las empresas contratistas.

Dentro de los conceptos medulares de esta guía de ruta, en lo relativo a este tema, se incluyen el impulso a la difusión de aspectos claves, a la consideración de ellos al momento de seleccionar y evaluar a contratistas, y la permanente actualización y visibilidad que deben tener las políticas de salud y seguridad en la empresa.



Seguridad de los trabajadores y colaboradores

Comités Paritarios

[G4-LA5] El 100% de los trabajadores de Chilectra se encuentra representado por los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS) de la compañía. Todos estos estamentos son conformados por representantes de la empresa y de los trabajadores, que en conjunto definen actividades e iniciativas orientadas a contribuir en la gestión de la Seguridad y la Salud, generando mejores condiciones para todos los trabajadores.

En paralelo, durante 2015 se dio continuidad al funcionamiento de los Comités de Seguridad, que tienen la finalidad de apoyar de manera transversal el trabajo en esta materia. Estos Comités cuentan con un trabajo sistemático, con reuniones cada 15 días y se desglosan de la siguiente manera:

- > **Comité de Gerentes:** que está integrado por el gerente general de Chilectra, los gerentes de línea de negocios y subgerentes de aquellas áreas.
- > **Subcomités de Subgerentes:** en los cuales los subgerentes están a cargo de llevar a la práctica los compromisos asumidos a nivel corporativo en el Comité de Gerentes.



Certificación de Seguridad y Salud Laboral

La compañía ha puesto énfasis en establecer estándares de seguridad de primer nivel para sus operaciones. En este sentido, a lo largo del año reportado apuntó a privilegiar las certificaciones respecto de temas globales y en trabajos específicos.

De esta manera, en 2015 obtuvo la re-certificación bajo la norma OHSAS 18.001, que le permite renovar su marco de control de riesgos laborales y continuar su proceso de mejora continua en cuanto a su desempeño en esta materia. Este hito estuvo acompañado de una serie de certificaciones para sus contratistas, las cuales tienen una vigencia de dos años, dentro de las que destacan las siguientes:

- > **Trabajo en altura en redes de distribución:** orientada a proporcionar conocimientos para un trabajo seguro en postes de distribución, a través de evaluaciones de ries-

gos, correcta utilización de equipos y operativos de rescate. Un total del 50% de los contratistas participaron de este curso dictado por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) y la Mutual de Seguridad.

- > **Líneas Energizadas:** por medio de esta se certificó al 100% de los contratistas que prestan servicios en el área, entregando criterios técnicos y de seguridad vitales para un correcto y seguro desempeño.
- > **Riesgos Eléctricos:** el objetivo de este curso fue mejorar las capacidades de identificación de riesgos y medidas de control de los participantes. Fue dictado por el área de Formación de Chilectra y participaron inspectores de la empresa y expertos en prevención de riesgos de las empresas contratistas.
- > **Obras Civiles:** aquí se dieron a conocer criterios técnicos, procedimientos y normas constructivas en trabajos de subestaciones de poder en obras civiles.

Cultura de Seguridad

Hablemos de seguridad

En 2015 se dio inicio a las charlas periódicas, denominadas “Hablemos de seguridad”. Esta iniciativa contempla la realización de reuniones quincenales con grupos de trabajadores de todas las áreas de la compañía, en las cuales se abordan temas relacionados a Salud y Seguridad Laboral y se dan a conocer las directrices de la Política “Cero Accidentes”, generando un espacio de difusión de una cultura de seguridad al interior de Chilectra.



Lección Aprendida

Como parte de los lineamientos surgidos a partir del compromiso de la empresa con la Salud y Seguridad, se ha instaurado la comunicación oportuna y transparente de eventos que representen riesgos y que también puedan haber derivado en accidentes laborales, a través de comunicados internos llamados “Lección Aprendida”.



En estas comunicaciones se informa en base a los análisis que la compañía realiza junto a las empresas contratistas, verificando condiciones de trabajo en las cuales ocurren estas eventualidades y entregando medidas de acción inmediatas para solucionar los inconvenientes, con el objeto de generar mayor conciencia dentro de los trabajadores.

One Safety

Este programa se basa en la realización de revisiones conductuales, a través de un checklist que da como resultado diversas oportunidades de mejora. En 2015 continuó la implementación de One Safety, y se reforzó su trabajo en terreno, con un total de 1.932 revisiones, lo que representa un aumento de un 10% respecto del año anterior.



Caminatas de seguridad

Otra instancia de revisión en terreno que realiza la empresa de las condiciones de seguridad en las que se llevan a cabo sus operaciones son las denominadas Caminatas de Seguridad, efectuadas por los principales ejecutivos de Chilectra y en las que se revisan planes de acción relativos a seguridad. Durante el año reportado 19 ejecutivos hicieron un total de 59 caminatas, que incluyeron 14.532 inspecciones de seguridad industrial y ambiental (IPAL).



Plan de Saneamiento de Asbesto

[G4-LA7] Una de las instancias más relevantes de 2015 para la compañía fue el lanzamiento de la Política de Asbesto, haciendo a Chilectra la primera empresa del rubro en contar con un programa formal de control y saneamiento de esta índole.

Durante el año 2015 fueron aprobados por parte de la SEREMI de Salud el procedimiento de retiro programado de asbesto y el procedimiento de retiro de asbesto por atención de emergencia como, asimismo, el procedimiento de evaluación de calidad del aire por asbesto mediante el muestreo por lotes.

Se realizó la capacitación de 36 trabajadores propios y de 179 trabajadores contratistas respecto de los trabajos con asbesto, con el fin de estar preparados, sin riesgos para su salud, en la intervención de instalaciones con dicho elemento.

Ya en marcha el programa de retiro de asbesto se han intervenido y aseado 171 cámaras, dejando 500 cables sin cinta de asbesto y retirado 1.300 kilos de asbesto del sistema subterráneo. Se han efectuado 7 mediciones de calidad del aire y 16 inspecciones por parte de personal especializado de la Asociación Chilena de Seguridad, comprobando el cumplimiento del protocolo de retiro de asbesto.



Fortaleciendo la gestión con contratistas

Chilectra genera instancias de trabajo conjunto con sus empresas contratistas, revisando procedimientos, realizando visitas e inspecciones a terreno, capacitando y certificando a sus trabajadores en todas las áreas que presentan oportunidades de mejora y que han sido identificadas como focos de acción.

Adicionalmente, ha instaurado un reconocimiento a las mejores prácticas de contratistas, y en diciembre de 2015 llevó a cabo una premiación que busca motivar a los trabajadores a impulsar estándares de seguridad y salud laboral.

Es así como las empresas CAM, ELIMCO y COBRA fueron distinguidas por su destacada gestión en materias de seguridad, mediante la selección y votación por parte de un panel de expertos de Chilectra, quienes evaluaron sus indicadores de accidentabilidad, disposición, uso de elementos de protección personal, y orden y limpieza en zonas de trabajo, en concordancia con los procedimientos entregados por la compañía.



One Safety Contractors

Esta iniciativa se basa en One Safety para trabajadores de la empresa, pero lleva a la práctica los planes de acción, surgidos de visitas e inspecciones en terreno, orientándose en el apoyo y fomento del trabajo seguro, y, a su vez, a la corrección de conductas de riesgo.

Un aspecto relevante de este programa es el modelo de recopilación de datos por parte de las empresas contratistas que implementan los planes de acción, ya que es realizado mediante una plataforma electrónica, que funciona mediante smartphones y tablets, que agrupa toda la información de avances, fechas y mecanismos de trabajo, dando visibilidad y trazabilidad a Chilectra respecto de la puesta en práctica de sus observaciones.



Promoción de la salud

[G4-LA8] La empresa lleva a cabo diversas iniciativas dentro de las que se incluyen programas preventivos de enfermedades graves, salud, calidad de vida laboral y comunicación de estos aspectos al interior de la compañía. Durante el año reportado destacaron las siguientes:

- > **Exámenes preventivos:** ofrecidos como un beneficio a todos los trabajadores propios de la compañía, quienes pueden hacerse chequeos médicos por parte de profesionales especializados. Al 31 de diciembre de 2015, un 80% de la dotación de la compañía se realizaron estos exámenes.
- > **Gimnasia de pausa:** consisten en espacios de descanso para trabajadores en los que se realizan ejercicios de elongación, aportando a la calidad de vida laboral.
- > **Campañas temáticas mensuales:** cada mes se difunde información y se realizan actividades referentes a los temas definidos. Un ejemplo de esto fue el mes del cáncer de mamas, realizado en octubre y que estuvo acompañado de exámenes preventivos para mujeres.
- > **Caracterizaciones:** la compañía realiza descripciones de distintos cargos con el objeto de diseñar planes específicos que incluyen medidas y actividades preventivas de salud.
- > **Programa preventivo de difusión y promoción de la salud:** en el cual se utilizan las distintas plataformas comunicacionales de la empresa para fomentar la calidad y vida y el bienestar biopsicosocial. Junto con esto, se llevan a cabo charlas dictadas por especialistas acerca de

temas tales como salud mental, cáncer y enfermedades de transmisión sexual, entre otras.

- > **Programa de Riesgo Cardiovascular:** que tiene por objetivo promover y proveer de herramientas de acondicionamiento físico y evaluaciones nutricionales para aquellos trabajadores que presentan condiciones de riesgo cardiovascular u otras enfermedades asociadas al sedentarismo y mala nutrición.
- > **Programa Inmunizaciones:** medida preventiva que consiste en la vacunación contra enfermedades como la hepatitis y la influenza estacional. Durante el año reportado, un 85% de los trabajadores recibieron este beneficio.
- > **Programa Mujer Sana:** orientado a reducir riesgos relativos a cáncer de mama y cérvico-uterino, mediante la realización de actividades de difusión y controles.
- > **Exámenes preventivos periódicos:** evaluaciones médicas diferenciadas realizadas a trabajadores expuestos a condiciones laborales específicas. En 2015, un total del 85% de los trabajadores participaron de este programa.
- > **Programa vigilancia médica para ex trabajadores:** es un plan de seguimiento periódico y atención médica gratuito para ex trabajadores que puedan tener problemas de salud derivados de sus accidentes laborales en la compañía.
- > **Política de Alcohol y Drogas:** que a través de actividades de educación, asistencia y control, promueve la prevención del consumo de drogas y alcohol dentro de los trabajadores.

Principales cifras

Personal propio

[G4-LA6] Cabe destacar durante el año 2015 no se registraron accidentes de trabajo computables en personal propio de Chilectra.

Contenidos		Cifras 2015
IF=(número de accidentes (excluidos los "in itinere")/ total horas trabajadas)*1.000.000	(i.)	0
Total de horas trabajadas en la compañía durante el año	(miles de horas)	1.511,13
Total de horas trabajadas en la compañía durante el año (hombres)	(miles de horas)	1.239,13
Total de horas trabajadas en la compañía durante el año (mujeres)	(miles de horas)	272
IR=(número de accidentes (excluidos los "in itinere")/ total horas trabajadas)*200.000	(ii)	0



Personal contratista

Contenidos		Accidentes en 2015
Total accidentes mortales	(n.)	0
Total accidentes graves	(n.)	4
Total accidentes graves (hombres)	(n.)	4
Total accidentes graves (mujeres)	(n.)	0
Accidentes graves por electrocución	(n.)	2
Accidentes graves por caídas	(n.)	1
Accidentes graves accidentes en la carretera	(n.)	0
Otros	(n.)	1
Total accidentes graves y fatales	(n.)	4
Total accidentes graves y fatales (hombres)	(n.)	4
Total accidentes graves y fatales (mujeres)	(n.)	0
Total accidentes sin gravedad	(n.)	23
Total accidentes sin gravedad (mujeres)	(n.)	2
Total accidentes sin gravedad (hombres)	(n.)	21
Total accidentes	(n.)	27
Total accidentes (hombres)	(n.)	25
Total accidentes (mujeres)	(n.)	2



[EU18] En 2015, el 100% del personal contratista recibió capacitación en seguridad y salud laboral.

Ecoeficiencia operacional

[G4-DMA EN] El cuidado de los impactos que Chilectra tiene en el medioambiente es un eje de acción fundamental para la empresa. Por este motivo controla sus operaciones, midiendo variables y diseñando planes que apuntan a la mejora continua en este sentido, cumpliendo con las legislaciones vigentes y alineándose a su Política de Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Durante el año reportado, se han realizado gestiones para dar visibilidad a las actividades impulsadas por la compañía en este ámbito, poniendo énfasis en la transversalidad de sus iniciativas a través de la publicación del Manual de Estándares Ambientales y de la aplicación de indicadores de cumplimiento ambiental en las instalaciones y faenas, con el objeto de acercar estos conceptos a los trabajadores y de promover las mejores prácticas.

Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

[G4-14] Este sistema se enmarca dentro del Sistema Integrado de Gestión de la compañía, y considera los aspectos significativos del quehacer ambiental de Chilectra bajo el estándar de la norma ISO 14.001.

Mediante su modelo de gestión, Chilectra utiliza las directrices delineadas en el SGA para realizar diagnósticos, que a su vez le permiten diseñar y ejecutar planes de mejora en sus procesos operacionales.

De esta manera, la empresa cumple con la normativa ambiental vigente y cuenta con procedimientos que guían su actuar frente a eventualidades operativas que puedan afectar las condiciones medioambientales en su zona de concesión.

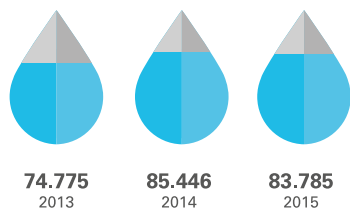


Gestión de variables ambientales

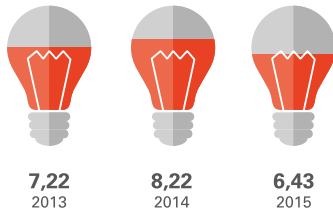
Principales consumos

Insumos

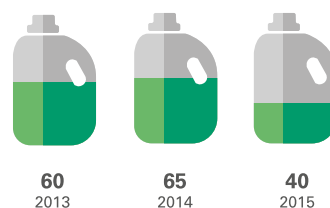
Agua (m³)



Electricidad (GWH) [G4-EN3]



Combustibles (lts) [G4-EN3]



Huella de CO₂

[G4-DMA EN] [G4-EN15] [G4-EN16] [G4-EN17] Chilectra realiza mediciones de su huella de CO₂ utilizando una metodología que incorpora emisiones directas, originadas en fuentes de su propiedad y las que controla en su operación (Alcance 1); emisiones a partir de consumos en sus operaciones (Alcance 2); y emisiones indirectas, que están asociadas a la energía eléctrica adquirida y que la empresa distribuye (Alcance 3).

Metodología de cálculo (*)

Alcance	Chilectra
1	Emisiones de los vehículos usados para la inspección de trabajos, traslado del personal, construcción de s/e, líneas de alta tensión y mantenimiento general de la red: automóviles, camiones, camionetas, radiotaxis, furgones, station wagons y minibuses.
2	Consumo de electricidad al interior de Chilectra.
3	Aquellas emisiones de fuentes generadoras de la energía adquirida por Chilectra para venderla a clientes.

(*) Desarrollada por el Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol).

Las emisiones de CO₂ de 2015, desglosadas por alcance, fueron las siguientes:

Emisiones (tCO ₂ e)	2013	2014	2015
Alcance 1	3.407	3.407	3.730
Alcance 2	2.590	2.590	2.161
Alcance 3	4.791.747	4.791.747	5.166.439

Gestión de residuos

[G4-DMA EN] [G4-EN23] La compañía cuenta con un sistema de segregación y disposición final de residuos, que fue diseñado a partir de la caracterización de sus operaciones y de los desechos que en ellas se originan, dando cumplimiento a la legislación vigente.

De esta manera se han identificado materiales y volúmenes producidos en obras civiles realizadas en subestaciones eléctricas y en la red de distribución, así como en la poda y mantenimiento de vegetación, como los focos de trabajo más relevantes.

Generación de residuos

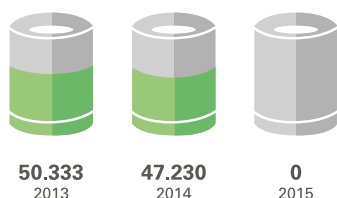
Residuos generados	Tipo de residuos	Unidad	2013	2014	2015	Tipo de manejo de residuos
Residuos peligrosos	Aceite	L	4.953,00	7.142,38	1.465	Disposición final autorizada.
	Baterías	t	7,80	3,21	4,25	Disposición final autorizada.
	Elementos contaminados c/aceite	t	0,90	1,23	9,29	Disposición final autorizada.
	Equipos contaminados con PCB	u	-	0	1	Disposición final autorizada.
	Pilas	t	3,30	7,23	5,51	Disposición final autorizada.
	Tóners y cartuchos	t	-	0,02	0	Disposición final autorizada.
	Residuos electrónicos	t	-	4,8	15,0	Disposición final autorizada.
Residuos no peligrosos	Restos vegetales	t	9.888,00	8.620,29	5.806	Disposición en rellenos autorizados o entrega a los propietarios de los terrenos donde se realizan los trabajos.
	Escombros	t	21.440	37.327	26.483	Disposición final autorizada.
	Papel	t	28,2	36,9	35,7	Chilectra dona el papel usado a la Fundación San José.
	Asbesto	t	-	-	3	Plan de retiro de asbesto, mayor detalle en capítulo de Seguridad y Salud Laboral.

Reciclaje y reutilización de materiales

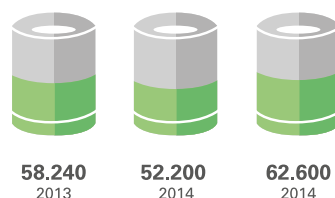
[G4-EN2] Prolongar la vida útil de los aceites que utiliza la empresa, haciéndolos pasar por un proceso de recuperación, ha sido uno de los casos de éxito que Chilectra ha impulsado. Claro ejemplo de esto ha sido la gestión realizada con el aceite dieléctrico, que en 2015 evitó la generación de más de 60 mil litros de este material como residuo peligroso a través de una regeneración que devuelve sus características físico-químicas y que permite su reutilización.

Reciclaje y reutilización de materiales

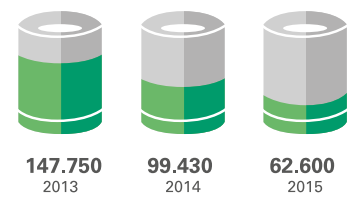
Transformadores en servicio



Aceite usado tratado en planta



Total



Iniciativas internas en pro del reciclaje

Los residuos electrónicos representan un importante desafío en cuanto a su gestión, ya que su disposición en rellenos sanitarios sugiere importantes impactos en la superficie, dada la presencia de materiales como plomo, estaño y cadmio.

Chilectra se ha hecho cargo de sus impactos en esta materia, retirando los equipos electrónicos en desuso para darlos de baja con Degraf, empresa especializada en este rubro, lo que permitió la extracción y reutilización de dichos componentes, en conjunto con cobre, oro y hierro, entre otros.

Cierre de EcoChilectra

Luego de cinco años de operación, en junio de 2015 se dio por finalizada esta emblemática iniciativa, que fue el primer y único programa de reciclaje de una empresa de distribución eléctrica que otorgaba descuentos en la cuenta de electricidad a sus usuarios.

La mecánica de EcoChilectra operaba de manera de acercar puntos limpios móviles a los clientes de la compañía, quienes podían dejar sus materiales y así acceder a este beneficio.

Los motivos del cierre de este programa responden a múltiples factores, dentro de los que se consideran el no haber podido convocar a un número suficiente de usuarios y de aliados que pudieran sostenerlo en el tiempo. Adicionalmente a esto, no se pudo renovar el contrato de trabajo conjunto con la Municipalidad de La Florida, donde se concentraba la mayor cantidad de puntos de reciclaje.

- > Algunos de los principales resultados obtenidos por EcoChilectra fueron:
- > Más de 990 toneladas de residuos recolectados.
- > Atención de alrededor de 6.000 clientes.
- > \$11.500.000 en descuentos para clientes que formaron parte del programa.
- > Un 27% del total descuentos fue entregado como donaciones de los clientes a Coainiquem, Cenfa y Fundación San José.
- > Cobertura en 6 comunas de la Región Metropolitana: Quilicura, Recoleta, Providencia, Peñalolén, Santiago y La Florida.

Gestión de transformadores

La compañía durante 2015 continuó con el chequeo de sus transformadores dados de baja, con el objeto de verificar la existencia de agentes contaminantes. El trabajo en este ámbito comenzó con la generación de una base de datos de todos los transformadores existentes en la red de Chilectra, los que al entrar en desuso son chequeados para evitar la disposición de transformadores con aceites contaminados con PCB. En los casos en que se encuentran equipos contaminados, se procede a su aislación y posterior tratamiento con un destinatario final autorizado por la autoridad sanitaria.

Adicionalmente a esto, se han incorporado un conjunto de controles internos a los equipos que siguen en funcionamiento, para descartar presencia de contaminación por PCB.



Gestión ambiental en subestaciones

[G4-DMA PR] A lo largo del año reportado, Chilectra desarrolló diversas actividades e iniciativas enfocadas al cuidado del entorno y la salud de la comunidad, dando cumplimiento a las exigencias ambientales y a los compromisos de la norma ISO 14.001.

- > Reducción de pasivos ambientales: se realizaron retiros de materiales en desuso de varias subestaciones, aportando a la inserción armónica de las instalaciones con el entorno.
- > El 30 de junio de 2015 fue aprobada la Declaración de Impacto Ambiental (DIA) del proyecto de Potenciación de Línea de Transmisión Eléctrica Espejo-Ochagavía.
- > Se realizaron monitoreos de Niveles de Presión Sonora respecto de las instalaciones de Chilectra con comunidades adyacentes en las subestaciones Santa Marta, San Pablo, Cisterna, La Reina, Macul, Santa Raquel, Santa Elena, Andes y Alonso de Córdova.
- > Mediciones y estudios de campos electromagnéticos en el sistema de subtransmisión, llevados a cabo en 6 líneas y subestaciones. En este caso, la compañía aplica estándares de medición internacionales, dada la inexistencia de normas regulatorias en este ámbito en el país.
- > Durante el año se dio continuidad al Plan de Manejo Forestal, mediante la aprobación de las modificaciones en la línea Florida-Los Almendros, y la mantención de los planes de manejo en el Cerro San Cristóbal y Cerros de Chena.
- > Se construyó una matriz de red pública de agua potable en la subestación de Chicureo. Esta obra, de 718 metros de largo, da cumplimiento a las exigencias del Plan Regulador Metropolitano de Santiago.
- > Instalación de paneles absorbentes de ruido en las subestaciones Santa Elena y La Reina, que permiten la mitigación de efectos sonoros hacia la comunidad.



Línea de transmisión a Subestación Chicureo y sus variables ambientales

En mayo de 2015, Chilectra puso en servicio su nuevo proyecto “Línea de Transmisión Eléctrica de 220kV Tap a Subestación Chicureo”. Esta línea, de 6,2 km de longitud, tiene como objetivo alimentar la subestación Chicureo para abastecer las demandas energéticas de la zona norte de la Región Metropolitana.

Chilectra estudió todas las variables involucradas en este proyecto, que dada su envergadura implicó la inclusión de medidas de prevención y mitigación, especialmente en materia medioambiental, de manera de minimizar sus impactos y poniendo de manifiesto el compromiso de la empresa con la comunidad y el entorno.

Avifauna

Se implementó un plan único en la Región Metropolitana, cuyo fin es proteger la avifauna con mayor presencia en el sector y evitar la alteración de su hábitat.

La alta concurrencia de especies migratorias en la zona de operación, tales como Cóndores, Águilas, Codornices y Tórtolas, entre otras, propició la instalación de dispositivos que dan mayor visibilidad a las líneas, reduciendo hasta en un 80% las colisiones de aves.

Flora

Se identificaron aquellas especies vegetales que constituían bosque y no bosque, dentro de las que se encontraron Espino, Collihuay, Quillay, Litre, Quisco, Cagual, Macaya y Huilli, entre otras.

En este contexto se tomaron medidas de compensación de la vegetación, mediante planes de manejo forestal, aplicados a obras civiles y a la preservación de especies vulnerables.

Emisiones de Campos Electromagnéticos

Se realizaron mediciones antes y después de la puesta en marcha de la línea, con el objeto de tener un punto de comparación de los impactos que genera su operación. Este análisis dio como resultado que la instalación no genera impactos, de acuerdo a los estándares impuestos por la ICNIRP (International Commission on Non-Ionizing Protection).

Fuente: Información corporativa.



Gestión de riesgos ambientales

Periodo	Análisis de riesgos ambientales
2010	La gestión de riesgos ambientales consiste 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 continúa operando según los procedimientos establecidos anteriormente, lo que permiten 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.
2015	Durante 2015 se reevaluaron los riesgos medioambientales asociados a todas las instalaciones y actividades que desarrolla la compañía. Para esto, se utilizó la metodología desarrollada a nivel corporativo por Enel. Los resultados de la evaluación indican un correcto monitoreo y control de todas las variables ambientales por parte de Chilectra, así como la verificación del cumplimiento de la normativa ambiental vigente.

Fuente: Subgerencia Seguridad Salud, Medio Ambiente y Calidad Chilectra.

Cadena de Suministro

[G4-DMA LA] Chilectra considera prioritario el contar con una cadena de suministro controlada, que le permita realizar un trabajo de manera eficiente y con los más altos estándares de calidad y seguridad por parte de sus contratistas.

Es por ello que durante el 2015 centró su gestión principalmente en resguardar la seguridad y salud de sus contratistas a través de una serie de buenas prácticas, así como también fortaleciendo un sistema específico de clasificación, calificación y evaluación de proveedores que le permita mantener los mejores estándares de calidad.

Proveedores y contratistas

[G4-10] [EU17] [G4-12] En 2015, 1.055 proveedores trabajaron con Chilectra. En cuanto al personal que trabaja como contratista, 3.960 colaboradores realizaron actividades para Chilectra, los cuales trabajaron 112.563 días, con un 66,27% de dedicación a actividades de operación, 16,86% a mantenimiento y 16,86% a construcción.

Dotación trabajadores contratistas

Dotación laboral contratistas por tipo de contrato	2013	2014	2015
Plazo fijo	274	866	826
Indefinido	2.466	3.106	3.134
Total	2.470	3.972	3.960



Prácticas de adquisición

Condiciones Generales de Contratación

Las Condiciones Generales de Contratación (CGC) tienen por objeto regular la relación contractual entre Chilectra y sus proveedores con respecto a la adquisición de materiales, equipos, obras y servicios. El 1 de octubre de 2015 entró en vigencia la cuarta edición de este documento.

Requisitos sociales y ambientales

Pacto Global

Las CGC cuentan con esta cláusula que garantiza el compromiso de la empresa contratista de cumplir plenamente con los principios del Pacto Global, asegurando que todas las actividades llevadas a cabo por su propio personal, o por parte de los subcontratistas, debe cumplir con los principios enmarcados en dicho documento.

De esta manera, los contratistas se comprometen a cumplir la legislación vigente, y a informar a Chilectra sobre cualquier situación que pueda provocar un incumplimiento de estos principios, así como también del plan para remediar tales situaciones.

Protección del ambiente

También existen cláusulas en que el contratista se compromete a adoptar las medidas apropiadas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones ambientales requeridas por la legislación vigente en Chile.

Conducta ética

El contratista debe cumplir con los principios declarados por Chilectra en su Código de Ética, Plan de Tolerancia Cero contra el soborno y su Política de Derechos Humanos, y declara que se compromete a cumplir además con las regulaciones legales con respecto a la protección del trabajo, mujeres y niños; igualdad de trato; prohibición de la discriminación; abuso

y acoso; libertad de asociación y representación; prohibición de trabajo forzado; seguridad y protección del medio ambiente; condiciones higiénico-sanitarias; así como el cumplimiento de las leyes vigentes en materia de salarios, pensiones y contribuciones a la seguridad social, seguros, o reglamentos vigentes de la OIT. Todo lo anterior aplica para todos los trabajadores en cualquier nivel de capacidad para ejecutar un contrato con la compañía, y se aplica en el país donde se realizan las actividades.

Conflicto de intereses

Durante la duración del contrato, el contratista se compromete a comportarse adecuadamente para evitar conflictos de intereses, debiendo considerar de manera exclusiva los intereses de Enel. Si esto de igual manera llegara a ocurrir, el contratista se compromete a informar a Chilectra por escrito y a cumplir con las instrucciones que se le entreguen.

Seguridad y salud

[G4-LA14] Para Chilectra, la protección de la salud y la seguridad e integridad física y psicológica de sus trabajadores, no sólo es una obligación legal, sino una responsabilidad moral, hacia sus empleados y sus contratistas. Es por ello que tiene como objetivo lograr un ambiente laboral con “cero accidentes”.

Por esta razón, que Chilectra sigue los lineamientos establecidos en la Política Corporativa de Suspensión de Trabajo, que indica que ante cualquier situación de riesgo o comportamientos inseguros se determina la suspensión de los trabajos y el restablecimiento de las condiciones de seguridad.

Auditorías ON- SITE

Con el objeto de valorar el nivel de implantación del Sistema de Prevención de riesgos Laborales y traspasar buena prácticas en este sentido, se realizan Auditorías On Site” a los proveedores que prestan servicios. Esta actividad es realizada por un equipo multidisciplinario conformado por profesionales del área Técnica, de Seguridad y Salud Laboral y Calificación de Proveedores, los cuales mediante la aplicación de una metodología propia basada en OHSAS 18001 determinan si el proveedor cumple los estándares establecidos, y para aquellos que se detectan deficiencias se establecen planes de remediación de las disconformidades.

Calificación previa de proveedores

[G4-LA14] Chilectra tiene estándares definidos para garantizar que los proveedores y contratistas que participan en sus procesos licitatorios cumplen con sus estándares en materia empresarial, seguridad y salud laboral, cumplimiento laboral y medio ambiental, entre otros aspectos a evaluar.

Por lo tanto, con estos criterios el contratista o proveedor es evaluado de manera previa, logrando identificar si es apto o no para prestar servicios a la compañía, y así con esta selección previa se invita a participar solo a quienes son aptos para desarrollar estos trabajos.

Vendor Ranting

[G4-LA14] Chilectra ha establecido un sistema de clasificación de proveedores diseñado para monitorear y evaluar el desempeño en relación con los servicios que recibe de sus contratistas, así como la calidad de los productos que compra.

Este proceso comprende un monitoreo periódico a los proveedores una vez adjudicados, con el objetivo de ir evaluando su performance en los ámbitos de calidad, puntualidad, cumplimiento contractual, seguridad y salud laboral. Además, para aquellos contratistas que presentan deficiencias, se establecen planes de acción tendientes a mejorar su desempeño.



Relación y desarrollo de contratistas y proveedores

Clima laboral

[G4-LA14] Chilectra cuenta con un Programa de Clima Laboral para Contratistas, que tiene como objetivo potenciar el vínculo con la cultura organizacional de la compañía, impactando positivamente en los indicadores de clima que son medidos por parte de la empresa mandante en diferentes dimensiones.

Son 14 las dimensiones que buscan identificar el grado de satisfacción en la relación que los trabajadores establecen con sus empresas empleadoras. Entre las dimensiones más relevantes en la coordinadas por la empresa mandante percepción general de clima se encuentran “Trabajo en equipo”, “Desarrollo”, “Reconocimiento”, “Visión de la supervisión”, “Ambiente interpersonal”, “Comunicación” y “Prevención de riesgos”.



Los hitos del programa de clima incluyen:

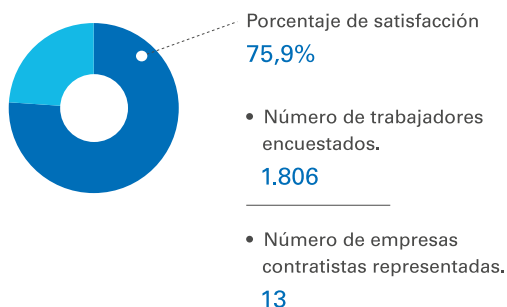
- > Medir clima laboral mediante encuesta y grupos focales.
- > Hacer entrega de resultados a áreas gestoras de contrato y empresas contratistas.
- > Generar un plan de acción focalizado en los resultados de la encuesta.
- > Seguimiento a los planes de acción para gestionar clima.
- > Actividades transversales financiadas y para los contratistas.

Durante 2015 el foco estuvo puesto en generar planes de acción ajustados a la realidad de cada servicio con la responsabilidad puesta en la empresa contratista, además de la ejecución de acciones transversales que Chilectra ofrece a las empresas participantes.

Las acciones transversales estuvieron focalizadas en entregar programas de coaching para las personas con cargos de supervisión en servicios críticos. Por otra parte, se llevaron a cabo charlas para todos los contratistas de Chilectra que participan en el programa, contando con una asistencia superior a las 200 personas. Esta actividad tuvo como foco traspasar la importancia del clima al interior de las empresas contratistas y empoderar a los trabajadores en su rol para impactarlo positivamente.

Respecto a la medición de clima organizacional se obtuvieron los siguientes resultados en 2015:

Medición de clima organizacional de contratistas



Acreditación de competencias

Chilectra establece como fundamental contar con perfiles acreditados de sus contratistas. Para esto desarrolló el Programa de Acreditación, que levanta los perfiles claves de cada servicio vinculado al negocio de Generación, para luego evaluar a los trabajadores asociados a dicho perfil y poder identificar a aquellos que cumplen con los criterios de desempeño, optando así a la Acreditación.

Los trabajadores contratistas que no logren acreditarse en el perfil que se desempeñan, deben participar de un programa de formación/entrenamiento para poder cerrar sus brechas y optar a su acreditación en una reevaluación.

Durante el 2015 se trabajó durante el primer semestre en la fase de levantamiento y validación de los perfiles, para en el segundo semestre entrar a la fase de evaluaciones, obteniéndose los siguientes resultados:

- > 156 perfiles validados, 78 trabajadores contratistas evaluados, y 31 acreditados.



Encuentro de Proveedores

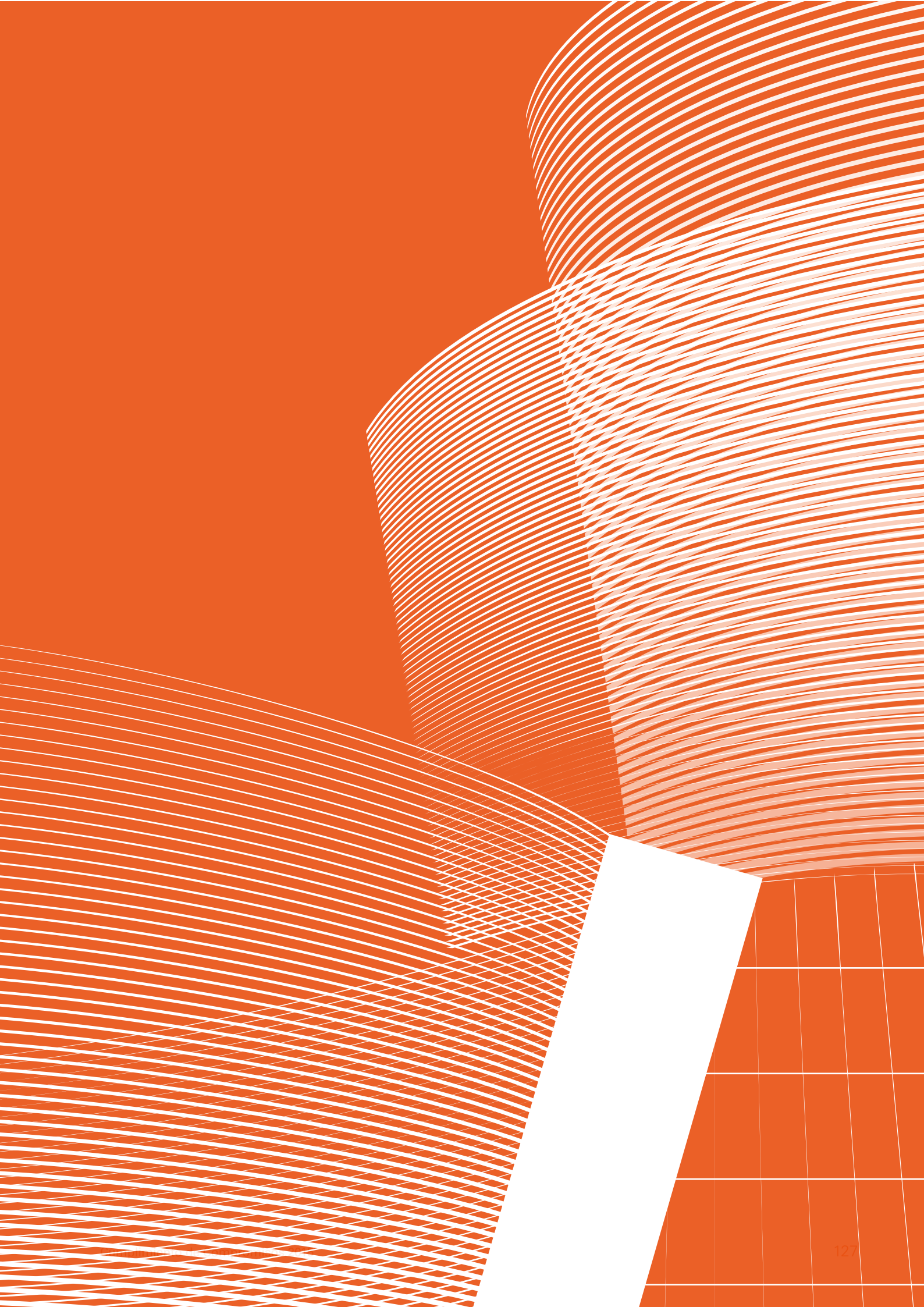
El 2 de noviembre 2015 se realizó el "6° Encuentro de proveedores" en Santiago de Chile, con la finalidad de reconocer el desempeño destacado de los proveedores de materiales y servicios, en las siguientes dimensiones:

- > Seguridad y Salud laboral
- > Excelencia en la prestación de servicios

En esta ocasión fueron reconocidos 5 proveedores que prestan servicios a Chilectra.

| Anexos





Principios de elaboración de Memorias de Sostenibilidad, según GRI G4

Principios para determinar el contenido de la memoria

Participación de los grupos de interés: la organización ha de indicar cuáles son sus grupos de interés y explicar cómo ha respondido a sus expectativas e intereses razonables.

Contexto de sostenibilidad: la memoria ha de presentar el desempeño de la organización en el contexto más amplio de la sostenibilidad.

Materialidad: la memoria ha de abordar aquellos aspectos que: reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización; y aspecto que, influyan de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Exhaustividad: la memoria ha de abordar los aspectos materiales y su cobertura de modo que se reflejen sus efectos significativos tanto económicos, ambientales como sociales, y que los grupos de interés puedan analizar el desempeño de la organización en el período analizado.

Principios para determinar la calidad de la memoria

Equilibrio: la Memoria debe reflejar tanto los aspectos como los negativos del desempeño de la organización a fin de propiciar una evaluación bien fundamentada sobre el desempeño general.

Comparabilidad: la organización debe seleccionar, reunir y divulgar la información de manera sistemática. La información ha de presentarse de tal manera que los grupos de interés puedan analizar la evolución del desempeño de la organización, y que esto se pueda analizar respecto del desempeño de otras organizaciones.

Precisión: la información ha de ser lo suficientemente precisa y detallada para que los grupos de interés puedan analizar el desempeño de la organización.

Puntualidad: la organización debe presentar sus memorias con arreglo a un calendario regular, para que los grupos de interés dispongan de la información de dicho momento y puedan tomar decisiones bien fundamentadas.

Claridad: la organización debe presentar la información de modo que los grupos de interés a los que se dirige la memoria puedan acceder a ella y comprenderla adecuadamente.

Fiabilidad: la organización ha de reunir, registrar, recopilar, analizar y divulgar la información y los procesos que se siguen para elaborar una memoria, de modo que se puedan someter a evaluación y se establezca la calidad y la materialidad de la información.

Diversidad en el Directorio

[G4-38] [G4-LA12]

Número de personas por género

	Chilectra
Femenino	1
Masculino	5
Total general	6

Número de personas por nacionalidad

	Chilectra
Chilena	3
Italiana	3
Total general	6

Número de personas por rango de edad

	Chilectra
2 Entre 30 y 40 años	1
4 Entre 51 y 60 años	2
5 Entre 61 y 70 años	3
Total general	6

Número de personas por antigüedad

	Chilectra
1 Menos de 3 años	3
2 Entre 3 y 6 años	1
4 Entre 9 y 12 años	2
Total general	6

Fuente: Memoria Anual Chilectra 2015.



Litigios y arbitrajes

[G4-SO8]

Al cierre de 2015, los litigios más relevantes de Chilectra fueron los siguientes:

1. El día 24 de abril de 2014 la empresa contratista Elimco ejecutaba trabajos en la subestación eléctrica Santa Elena, ubicada en la comuna de Macul. Una vez iniciados los trabajos por parte del personal de dicho contratista, se produce un desvío en relación a lo establecido en el procedimiento de trabajo y un trabajador recibió una descarga eléctrica que le ocasionó la muerte. La Superintendencia de Electricidad y Combustibles aplicó una multa de 18.000 Unidades Tributarias Mensuales, lo que representa cantidad aproximada de \$778 millones de pesos. Con fecha 27 de marzo de 2015 se interpuso un recurso de reclamación (Rol N° 30782015), solicitando se deje sin efecto la multa impuesta o, en subsidio, se rebaje el monto de la misma. El 5 de mayo de 2015 la SEC presentó el informe respectivo. El 9 de diciembre de 2015 se efectuaron los alegatos. Está pendiente que se dicte la sentencia.
2. Debido al frente de mal tiempo ocurrido entre los días 9 al 12 de julio de 2015 y producto de la gran cantidad de usuarios afectados, se produjo una demora en la reposición del suministro y en la atención de los llamados de los usuarios a la compañía, por lo que la SEC, mediante Resolución Exenta N° 10.179 de fecha 16 de septiembre de 2015, aplicó una multa de 40.000 Unidades Tributarias Mensuales, lo que representa aproximadamente la cantidad de \$1.769 millones de pesos. Con fecha 9 de octubre de 2015 se interpuso un recurso de reclamación (Rol N° 105982015). El 2 de diciembre de 2015 se recibió la reclamación a prueba, estando pendiente su notificación.

Ayudas económicas entregadas por entes del gobierno

[G4-EC4] En 2015 se obtuvo créditos tributarios correspondientes a crédito por capacitación (SENCE) por \$129.287.034 y por crédito renta fuente extranjera \$11.662.865.926.

Cobertura por beneficios sociales

[G4-EC3] En 2015, 147 empleados de Chilectra contaban con un fondo de pensiones individual auspiciado por la empresa. Este fondo corresponde a una pensión vitalicia financiada por Chilectra, cuyo monto es un porcentaje de la diferencia entre la última remuneración percibida y la pensión calculada por el organismo previsional. La diferencia está dada por una escala determinada por los años de servicios en la empresa y por la edad.



Demanda proyectada

[EU10]

Capacidad planificada versus demanda proyectada a largo plazo	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Demanda Chilectra (MW)	2.830	2.871	2.958	3.051	3.139	3.239
Capacidad SSEE interconexión (MVA)	2.800	2.800	2.800	2.800	2.800	3.200
Capacidad SSEE de bajada AT/MT (MVA)	5.316	5.511	5.511	5.843	6.061	6.341
Capacidad alimentadores (MVA)	4.098	4.194	4.302	4.466	4.621	4.797

Fuente: Infraestructura y Redes Chilectra.

Porcentaje de la población no servida dentro de las áreas de servicios

[EU26] El nivel de cobertura del servicio eléctrico dentro de la zona de concesión de Chilectra es de prácticamente el 100%. Se estima que en 2015 sólo un 0,08 % de la población de esa zona no tuvo acceso a la electricidad.

Porcentaje de la población sin servicio en las áreas de distribución de la compañía	2015
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.	4.856
Total de la población en las áreas de concesión.	6.124.363
Porcentaje que representa la población sin servicio en las áreas de concesión respecto al total de la población en dichas áreas.	0,08

Fuente: Subgerencia Operación Comercial de la Red Chilectra.

Desconexiones

[EU27]

Contenidos		Año	Chile
Número total de clientes domésticos desconectados por impago	(n.)	2011	307,8
		2012	358,529
		2013	200,909
		2014	162,264
		2015	175,009
Número de clientes domésticos desconectados por impago en los que desde la desconexión hasta el acuerdo de pago transcurrieron menos de 48 horas	(n.)	2011	233,283
		2012	284,197
		2013	222,322
		2014	189,266
		2015	145,500
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	(n.)	2011	24,508
		2012	27,476
		2013	20,448
		2014	17,987
		2015	20,878
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	(n.)	2011	25,553
		2012	24,22
		2013	18,809
		2014	20,164
		2015	22,557
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	(n.)	2011	19,303
		2012	12,968
		2013	11,622
		2014	16,708
		2015	6,532
Número de clientes domésticos desconectados por impago en los que desde la desconexión hasta el acuerdo de pago transcurrieron más de un año	(n.)	2011	1,04
		2012	0
		2013	0
		2014	0
		2015	0
Número de clientes domésticos que una vez llegado a un acuerdo de pago la reconexión se realizó en las siguientes 24h	(n.)	2011	279,093
		2012	344,278
		2013	255,611
		2014	240,799
		2015	173,093
Número de clientes domésticos que una vez llegado a un acuerdo de pago la reconexión se realizó entre 24h y una semana después	(n.)	2011	14,333
		2012	4,298
		2013	6,496
		2014	3,257
		2015	1,269
Número de clientes domésticos que una vez llegado a un acuerdo de pago la reconexión se realizó más de una semana después	(n.)	2011	10,261
		2012	285
		2013	8,165
		2014	69
		2015	18

Fuente: Subgerencia Operación Comercial de la Red Chilectra.

Informe de verificación externa



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

Tel: +56 (2) 2678 1000
www.eychile.cl

Informe de Verificación Limitada Independiente del Informe de Sostenibilidad Chilectra 2015.

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 2015 de Chilectra S.A. en Chile al 31 de diciembre 2015.

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 G4 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 2015 estén debidamente respaldados por evidencias.
- Determinar que Chilectra S.A. haya elaborado su Informe de Sostenibilidad 2015 conforme a los indicadores de desempeño y los principios de la Guía GRI en su versión G4 y su Suplemento sectorial para la industria eléctrica.
- Confirmar el nivel de aplicación declarado por Chilectra S.A. a su Informe de Sostenibilidad 2015, según la guía G4.

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 2015, 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 2015 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. 2015. 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 2015 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 2015 de Chilectra S.A. no estén presentados de forma correcta.
- El Informe de Sostenibilidad 2015 de Chilectra S.A. no haya sido elaborado en conformidad con la versión G4 de la guía para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del GRI, y su Suplemento para el Sector Electricidad.
- La opción Core* 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 G4.

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 2015 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,

EY Consulting Ltda.

Diego Pleśniński

5 de abril de 2016
I-00582/16

Índice de contenido GRI



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Indicador	Descripción	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Verificación Externa	Página
Estrategia y Análisis						
G4-1	Carta del Presidente y Gerente General.	-	-	6.2	✓	8
Perfil de la Organización						
G4-3	Nombre de la organización.	-	-	-	✓	14
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	-	-	-	✓	17
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	-	.	-	✓	14
G4-6	Número de países en donde opera la organización y países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	-	-	-	✓	17
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	-	-	-	✓	19
G4-8	Mercados servidos.	-	.	-	✓	14, 15
G4-9	Escala de la organización.	-	-	-	✓	14, 15, 17, 89
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores propios o subcontratados por los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores.	-	1 3	6.4 6.4.3	✓	100, 101, 122
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	1 3	.	6.3.10 6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5	✓	107
G4-12	Describe la cadena de suministro de la organización.	-	-	-	✓	122
G4-13	Comuniqué todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	-	-	-	✓	20
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	-	-	-	✓	115
G4-15	Lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	-	-	-	✓	33
G4-16	Lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	-	-	-	✓	33

Indicador	Descripción	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Verificación Externa	Página
EU1	Capacidad instalada.	-	-	-	✓	16
EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales	-	-	-	✓	15
EU4	Longitud de las líneas de transmisión y distribución por voltaje	-	-	-	✓	16
Aspectos Materiales y Cobertura						
G4-17	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	-	-	6.2	✓	19, 21 Mayor información en la Memoria Financiera de Chilectra.
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	-	-	-	✓	40
G4-19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	-	-	-	✓	42
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	-	-	-	✓	42
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	-	-	-	✓	42
G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	-	-	-	✓	42
G4-23	Cambios significativos en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	-	-	-	✓	42
Participación de los Grupos de Interés						
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	-	-	6.2	✓	37
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	-	-	6.2	✓	36
G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	-	-	6.2	✓	36, 39
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	-	-	6.2	✓	36, 42
Perfil de la Memoria						
G4-28	Periodo objeto de la memoria.	-	-	-	✓	21
G4-29	Fecha de la última memoria.	-	-	-	✓	21
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	-	-	-	✓	21
G4-31	Punto de contacto.	-	-	-	✓	Contratapa
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	-	-	-	✓	21
G4-33	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	-	-	7.5.3	✓	21

Indicador	Descripción	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Verificación Externa	Página
Gobierno						
G4-34	Estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno.	-	-	6.2	✓	28
G4-35	Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	-	-	-	✓	El Directorio delega sus facultades en el Gerente General, quién a su vez delega parcialmente estas facultades a los gerentes y jefes de las diversas áreas de la compañía. El sistema de delegación de facultades permiten llevar la administración diaria y ordinaria de la empresa, la cual radica en los gerentes de área y Gerente General, reservándose sin embargo el Directorio, la aprobación de actos o contratos de cuantías superiores o la revisión de aquellas materias estratégicas para la compañía.
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	-	-	-	✓	46
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	-	-	6.2	✓	28, 129
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.	-	-	6.2	✓	Ninguno de los miembros del directorio (incluyendo al presidente) desempeña cargos ejecutivos en la empresa.
G4-41	Describe los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	-	-	6.2	✓	31
G4-43	Medidas que se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	-	-	-	✓	30
G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno.	-	-	6.2	✓	30
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	-	-	-	✓	El Directorio se encarga de aprobar el presente Informe de Sostenibilidad.
Ética e Integridad						
G4-56	Describe los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	-	-	6.2	✓	18, 31, 46

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Indicador	Descripción	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Verificación Externa	Página
CATEGORÍA: ECONÓMICA						
Aspecto: Desempeño Económico						
G4-DMA	Enfoque de gestión.	-	-	6.2.6.8	✓	24
G4-EC3	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales.	-	-	-	✓	130
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	-	-	-	✓	130
Aspecto: Investigación y Desarrollo						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	-	-	✓	52, 78
Aspecto: Eficiencia del Sistema						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	-	-	✓	76
EU12	Pérdidas en la transmisión y distribución como porcentaje del total de energía.	-	-	-	✓	76
Aspecto: Disponibilidad y Fiabilidad						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	-	-	✓	25
EU10	Capacidad planificada versus la demanda proyectada de la electricidad en el largo plazo, analizado por fuente de energía y régimen regulatorio.	-	-	-	✓	131
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE						
Aspecto: Materiales						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	8 9	7	6.2 6.5	✓	115
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	8 9	7	6.5 6.5.4	✓	117
Aspecto: Energía						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	8	7	6.5 6.5.4	✓	115
G4-EN3	Consumo energético interno.	8	7	6.5 6.5.4	✓	116
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	8 9	7	6.5 6.5.4	✓	78, 81
Aspecto: Emisiones						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	8	7	6.5 6.5.5	✓	116
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	8	-	6.5 6.5.5	✓	116
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	8	-	6.5 6.5.5	✓	116
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	8	-	6.5 6.5.5	✓	116
Aspecto: Efluentes y Residuos						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	8	7	6.5 6.5.3	✓	117
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	8	7	6.5 6.5.3	✓	117
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL – PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO						
Aspecto: Empleo						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	-	-	✓	100

Indicador	Descripción	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Verificación Externa	Página
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.	6	1 3	6.4 6.4.3	✓	100
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	6	1 2 4 5 6	6.4 6.4.3 6.4.4	✓	103
EU17	Empleados contratistas y subcontratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento.	-	.	-	✓	122
EU18	Contratistas y subcontratistas que han experimentado una capacitación relevante en temas de salud y de seguridad.	-	-	-	✓	114
Aspecto: Salud y Seguridad en el Trabajo						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	1	6	6.4 6.4.6	✓	109
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	1	6	6.4 6.4.6	✓	110
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	1	-	6.4 6.4.6	✓	114
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	1	4 5 6	6.4 6.4.5 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.8	✓	112
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	1	5	6.4 6.4.6	✓	109, 113
Aspecto: Capacitación y Educación						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	3	6.4	✓	105
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	-	3	6.4 6.4.7	✓	105
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	-	1 3	6.4 6.4.7 6.8.5	✓	105
Aspecto: Diversidad e Igualdad de Oportunidades						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	3	-	✓	108
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	1 6	3	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3	✓	100, 101, 129
Aspecto: Evaluación de Prácticas Laborales de los Proveedores						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	-	-	✓	122
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	-	-	-	✓	123, 124
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL – SOCIEDAD						
Aspecto: Comunidades Locales						

Indicador	Descripción	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Verificación Externa	Página
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	-	6.2 6.6 6.8	✓	61
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	1	1 2 3 4 5 6 7 8	6.3.9 6.6.7 6.8 6.8.5 6.8.7	✓	62, 67
Aspecto: Lucha Contra la Corrupción						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	10	-	6.6 6.6.3	✓	31
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	10	-	6.6 6.6.3	✓	El 100% de las unidades de negocio de Chilectra han sido evaluadas en riesgos relacionados con la corrupción. Esto se refiere tanto a una evaluación específica de riesgos relacionados con la corrupción como a la inclusión como factor de riesgo dentro de una evaluación general de riesgos.
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	10	-	6.6 6.6.3	✓	En 2015 no se confirmaron casos de corrupción en Chilectra.
Aspecto: Política Pública						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	1 al 10	-	6.6 6.6.3	✓	32
G4-SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	10	-	6.6 6.6.4	✓	31
Aspecto: Cumplimiento Regulatorio						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	-	6.6 6.6.7 6.8.7	✓	27
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	-	-	6.6 6.6.7 6.8.7	✓	130
Aspecto: Desastres, Planes de Emergencia y Respuesta						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.				✓	77
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL – RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS						
Aspecto: Etiquetado de los Productos y Servicios						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	-	6.2 6.6 6.7	✓	89
G4-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	✓	91, 94
Aspecto: Suministro de Información						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	-	-	✓	62, 65, 68
Aspecto: Acceso						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	-	-	✓	64, 65

Indicador	Descripción	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Verificación Externa	Página
EU26	Porcentaje de la población no servida dentro de las áreas de servicios.	-	-	-	✓	131
EU27	Número de las desconexiones residenciales por el no pago, desglosados por la duración de la desconexión y régimen regulatorio.	-	-	-	✓	132
EU28	Frecuencia de la interrupción de la energía.	-	-	-	✓	75
EU29	Duración media de la interrupción de la energía.	-	-	-	✓	75
Aspecto: Salud y Seguridad de los Clientes						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	-	-	✓	119
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.	-	-	-	✓	En 2015, se presentaron 17 accidentes a terceros, de los cuales 5 fueron accidentes mortales causados por electrocución.



Agradecimientos

Queremos agradecer a todos quienes colaboraron en la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2015 de Chilectra, especialmente a nuestros trabajadores:

Andrea Pino	Gonzalo Labbé
Andreas Gebhardt	Gonzalo Vial
Andrés Gonzalez	Héctor Fuentes
Andrés Palma	Jaime Echenique
Aníbal Chamorro	Juan Gonzalez
Antonio Barreda	Juan Pablo Herrera
Antonio Barreda	Jean Paul Zalaquett
Bárbara Echeñique	Julieta Villarroel
Carlos Riffo	Karla Zapata
Carolina Burgos	Loreto Roldán
Carolina Pradenas	Macarena Donoso
César Vidal	Manuel Holzapfel
Claudio Inzunza	Marco Quiroga
Claudio Sanchez	María Luisa Sagredo
Consuelo Castillo	Matías Muñoz
Daniel Fernández	Mauricio Daza
Daniel Gómez	Micah Ortuzar
Daniel Rubilar	Pamela Silva
Daniela Pastén	Patricia Contreras
Denise Montagnon	Patricio Peña
Eduardo Pereira	Pedro Urzúa
Eduardo Villalobos	Ram Soto
Erika Sandoval	Raúl Moya
Fernando Ramirez	Rodrigo Arévalo
Francisco Miqueles	Sandra Ogaz
Germán Bergen	Simone Tripepi
Gisela Fuentes	Tamara Llano

[G4-31]

Andrés González Cerrutti
Gerente de Comunicación
aigc@chilectra.cl
Santa Rosa 76 – Santiago de Chile



chilectra.cl