

Seeding Energies
Informe de Sostenibilidad
Enel Américas
2017

enel

DATOS ECONÓMICOS



EBITDA
1.127
millones de US\$



Inversionistas socialmente
responsables
14%



Capacidad
instalada
11,2 GW



Generación
de energía
41,1 TWh



Longitud de las
líneas de distribución
529.767 Km

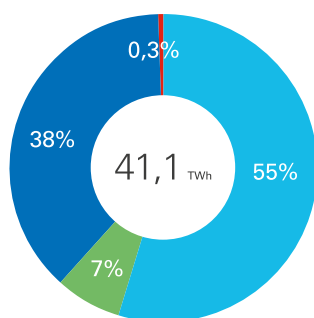


Número
de clientes
17.241.201

DATOS AMBIENTALES

Mix de generación

- Hidroeléctrica
- Petróleo y Gas
- Ciclo combinado
- Carbón



Producción
libre de CO₂
55%

Emisiones
671,5 g/kWheq

ANEXOS

Pag.
160

Involucrando a las comunidades pag. 60

Involucrando a las personas con
las que trabajamos pag. 88

Innovación y eficiencia operacional
pag. 100

Enfoque en el cliente pag. 113

Seguridad y salud ocupacional pag. 117

Cadena de suministro sostenible pag. 124

Sostenibilidad ambiental pag. 131

Descarbonización de la matriz
energética pag. 150

Digitalización pag. 155

NUESTRO DESEMPEÑO 2017

Pag.
58

en
Seedin

OBJETIVO

1 FIN DE LA POBREZA

2 HAMBRE CERO

3 SALUD Y BIENESTAR

4 ENERGÍA ASESORABLE Y NO CONTAMINANTE

5 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

7 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

8 ACCIÓN POR EL CLIMA

9 VIDA SUBMARINA

10 VIDA DE ECO-TERRE

11

12

13

14

15

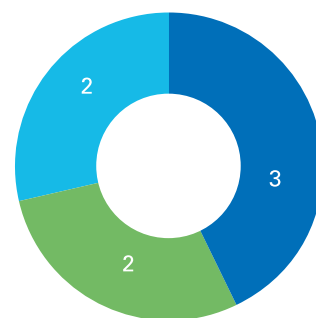
DATOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Directorio Enel Américas



Experiencia del Directorio

■ Energía
■ Finanzas y estrategia
■ Legal

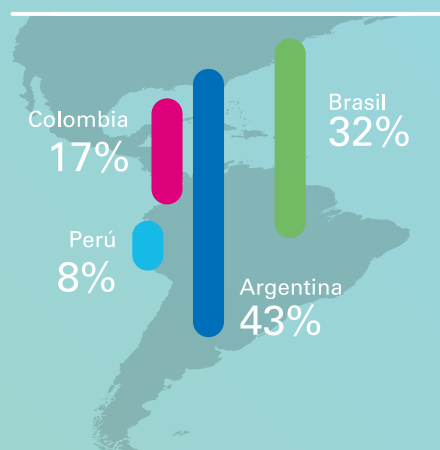


DATOS SOCIALES

Personas de Enel Américas

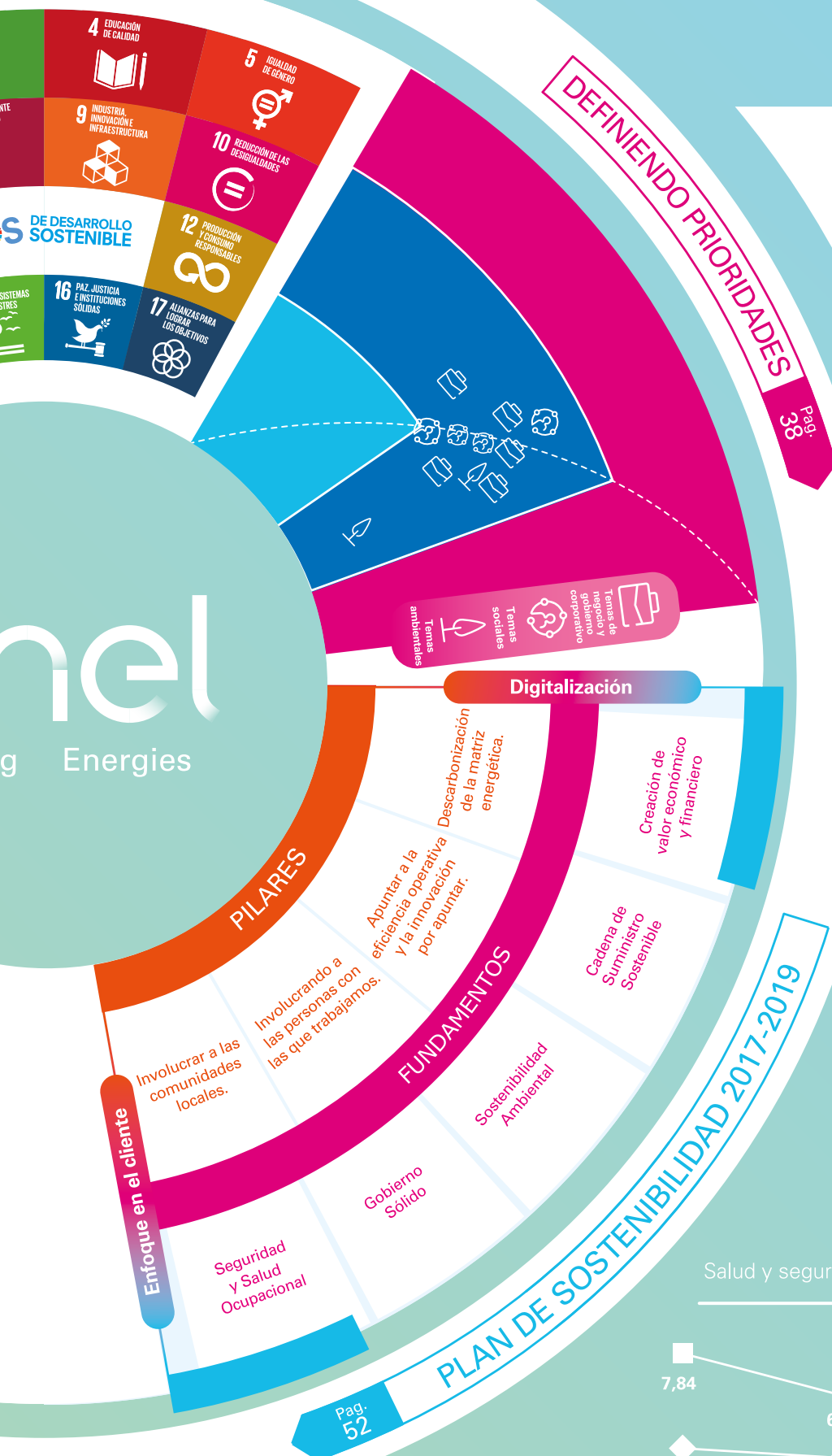
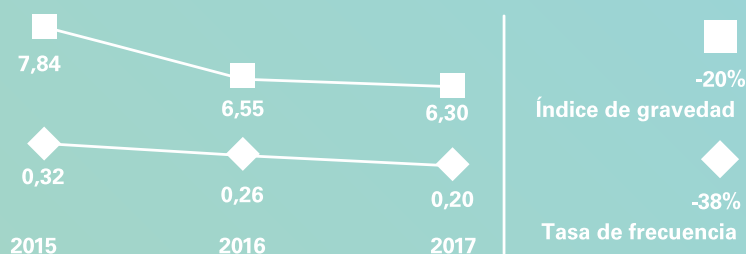
Total	Hombres	Mujeres
11.393	80%	20%

Personas por área geográfica



Salud y seguridad de colaboradores propios y contratistas

Índice de accidentes 2015-2017



Hitos 2017



ENERO

Enel Distribución Perú inauguró alumbrado público con luminarias LED

Mediante un convenio entre Enel Distribución Perú y la Municipalidad distrital de La Punta, esta zona se convirtió en la pionera de Perú en utilizar luminarias con tecnología LED para el alumbrado público. Este sistema es mucho más eficiente en rendimiento lumínico, con una duración dos veces mayor que cualquier luminaria tradicional de sodio.



FEBRERO

Aprobación de la Revisión Tarifaria Integral en Argentina

El 1 de febrero en Argentina, el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) aprobó la Revisión Tarifaria Integral -conocida como RTI- estableciendo un cambio estructural en la distribución de este país.

Enel finalizó la adquisición de CELG (ahora Enel Distribución Goiás)

El 14 de febrero, Enel Américas, a través de su filial Enel Brasil finalizó la adquisición de aproximadamente un 94,8% del capital social del Celg Distribuição S.A. Ésta es una compañía de distribución que opera en el estado brasileño de Goiás. El monto de la operación alcanzó los BRL\$2.187 millones.

Codensa anunció disminución de tarifas

Como un último hito del proceso de fusión de la Empresa de Energía de Cundinamarca - EEC con Codensa (Colombia), y luego de la autorización para integrar los mercados de las dos compañías, a partir de febrero de 2017 se aplicó una tarifa única por kilovatio/hora para todos los clientes de la empresa fusionada. Antes de esto, los clientes que eran atendidos por la EEC pagaban una tarifa por kilovatio/hora superior a la de Codensa.



MARZO

Exitosa emisión de bonos locales de Codensa

Codensa realizó una exitosa colocación de bonos en el mercado de capitales colombiano por un monto de COP\$430.000 millones, a plazo de 2 y 5 años, bajo su programa de Emisión y Colocación de Bonos Ordinarios aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Codensa y Emgesa incentivaron la movilidad eléctrica de sus colaboradores

Como parte de su compromiso con la movilidad eléctrica, Codensa y Emgesa crearon el programa ECO CAR. Esta iniciativa interna facilitó la compra de vehículos eléctricos a sus colaboradores. En esta primera versión fueron 20 los beneficiados que adquirieron vehículos eléctricos y que recibieron por parte de las compañías el soporte y la asesoría para la instalación de los puntos de recargas particulares en sus viviendas. Adicionalmente, las empresas instalaron cinco puntos de recarga en sus sedes corporativas para que las utilizaran los colaboradores durante sus jornadas de trabajo.



Enel Distribución Perú participó en proyecto para erradicar sustancias contaminantes

La compañía fue reconocida por el Ministerio de Salud de Perú y la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI), por participar activa y voluntariamente en el Proyecto de Manejo y Disposición Ambientalmente Racional de Bifenilos Policlorados (PCB), ejecutado en el período 2010-2017.



MAYO

Servicio de energía de Bogotá distinguido entre los más competitivos de Colombia

Dos informes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios registraron que el servicio de energía prestado por Codensa en Bogotá, es uno de los más competitivos del país. Durante los primeros meses del año, la compañía se mantuvo como la segunda empresa con la tarifa por kilovatio/hora más baja y la segunda prestadora de energía con los mejores indicadores de calidad del servicio en Colombia.

Emgesa líder en venta de energía a través de contratos a largo plazo

Es la compañía de generación que más transacciones cerró con plazos mayores a cinco años. La contratación a largo plazo ha permitido a los clientes de la compañía planificar con mayor seguridad su gestión de energía y afrontar contingencias, como un fenómeno de El Niño, con mayor estabilidad.



Aniversario Enel Generación Costanera

Enel Generación Costanera cumplió 24 años. Es una de las principales empresas generadoras térmicas del grupo, ubicada en la costanera sur de la Ciudad de Buenos Aires.



JUNIO

Enel Distribución Ceará fue galardonada en Premios Abradee

Por octava vez, la compañía fue galardonada con los máximos honores en la categoría de responsabilidad social corporativa de los Premios de la Asociación Brasileña de Distribuidores de Energía Eléctrica.

Codensa ejecutó importante plan de modernización de subestaciones de energía

Con una inversión de COP\$160.000 millones, Codensa adelantó un ambicioso plan de modernización de 27 subestaciones de potencia de Bogotá y Cundinamarca que mejoró la calidad del servicio a sus 3.268.564 clientes. Todo el trabajo se realizó sin suspensión del servicio y sin afectación a clientes.



Codensa y Emgesa se comprometieron con nuevos estándares en sus informes de sostenibilidad

Ambas compañías participaron en el lanzamiento de los nuevos Estándares GRI, actualizados por el Global Reporting Initiative, con los que se realizan los informes de sostenibilidad a nivel mundial. La actualización en estas normas tiene como objetivo adaptarse al Acuerdo de París y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de Naciones Unidas. El Grupo Enel se comprometió a apoyar específicamente cuatro: educación con calidad, acceso a la energía, desarrollo económico y lucha contra el cambio climático.

Exitosa emisión de bonos locales de Codensa por COP\$200.000 millones

Codensa emitió bonos en el mercado de capitales colombiano por un monto de COP\$200.000 millones a plazo de 7 años. Esto bajo su programa de Emisión y Colocación de Bonos Ordinarios aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia.



Enel Distribución Perú convocó a licitación de energía

La compañía convocó a las empresas generadoras a participar en la licitación para el suministro de energía a sus clientes libres por un total de 100 MW, para el período entre julio de 2017 y diciembre de 2021.

A través de este concurso público, Enel Distribución Perú seleccionó a las empresas de generación eléctrica que ofrecieron las condiciones económicas más ventajosas para el abastecimiento de potencia contratada y energía asociada a sus clientes libres.



JULIO

Codensa y Emgesa fueron distinguidas por sus prácticas anticorrupción en Colombia

Fueron reconocidas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia como unas de las seis grandes empresas del país que ingresaron al registro de Empresas Activas Anticorrupción (EAA), con los más altos estándares internacionales en el cumplimiento de programas para prevenir la corrupción. Las compañías superaron los requisitos indispensables para ingresar al listado de la iniciativa EAA, ubicándolas como referentes en prácticas anticorrupción y actividades relacionadas con su cumplimiento y ética empresarial en Colombia.

Hitos 2017



AGOSTO

Enel ganó Premio Nacional de Innovación en Brasil

Enel Brasil fue galardonada en la categoría más importante del Premio Nacional de Innovación, organizado por la Confederación Nacional de la Industria - CNI y el Servicio Brasileño de Apoyo a la Micro y Pequeña Empresa (Sebrae). La ceremonia de entrega de premios se realizó el 26 de junio durante la sesión de apertura del Congreso Brasileño de Innovación en São Paulo. Casi 4 mil compañías se registraron para participar en el premio y 34 llegaron a la final. Enel también fue una de las tres finalistas en la categoría de Innovación de Marketing.

Aniversario Enel Generación El Chocón

La planta de Generación Hidroeléctrica de Enel Argentina, ubicada en la provincia de Neuquén, es un símbolo de pujanza. La villa El Chocón creció y se desarrolló en torno a la empresa que aporta 1200 MW al Sistema Interconectado Internacional. Al 2017, se cumple 24 años del otorgamiento de la concesión, con fecha 11 de agosto de 1993.



Nueva subestación eléctrica en Perú beneficia a más de 25 mil clientes

Enel Distribución Perú puso en marcha la nueva Subestación Eléctrica de Transmisión (SET) Filadelfia, ubicada en el distrito de San Martín de Porres. Este servicio que opera en 60 kV beneficia a más de 25.000 clientes residenciales, comerciales e industriales de San Martín de Porres, Los Olivos y el Callao. En estos distritos ha mejorado la confiabilidad del suministro eléctrico. Además, atenderá la demanda de energía que se derive por la construcción de la futura Línea 2 del Metro de Lima. La inversión en su construcción e instalación de redes asociadas superó los 20 millones de dólares y se realizó en un período de quince meses.

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM

SEPTIEMBRE

Enel Américas ingresó al Dow Jones Sustainability Chile Index

Por primera vez la compañía se incorporó al Dow Jones Sustainability Index (DJSI), en la subcategoría DJSI Chile. Anualmente este índice mide el desempeño de 2.500 grandes empresas de todo el mundo, listadas en las bolsas más relevantes.



FTSE4Good

Enel Américas ingresa por primera vez al índice FTSE4Good Emerging Index

Este índice pertenece al FTSE4Good que incorpora a empresas cotizadas en bolsas de todo el mundo que cumplen con altos estándares medioambientales, de relaciones sociales y de gobierno, basados en los principios de inversión responsable. Los criterios del FTSE4Good son aplicados al FTSE Emerging Index lanzado en 2016 y que reúne a 20 países emergentes.



Enel Américas se adjudicó concesión a 30 años para operar central Volta Grande en Brasil

La concesión fue otorgada en la subasta pública "Leilão de Concessões não prorrogadas" que organizó el gobierno federal brasileño a través de la Agencia Brasileña de Regulación de la Electricidad - ANEEL.

Enel Américas realizó un pago de alrededor de BRL\$1.420 millones (US\$445 millones) en la hidroeléctrica, alineándose con el actual plan estratégico del Grupo.

Edesur celebró sus 25 años

El 1 de septiembre la compañía distribuidora de Enel en Argentina cumplió sus bodas de plata y lo celebró con sus colaboradores. Con un total de 18 TWh/año Edesur sirve a cerca de 2,5 millones de clientes en la Ciudad de Buenos Aires y 12 municipios de la zona sur de la Provincia de Buenos Aires. Solo en 2017, la empresa invirtió alrededor de ARS\$4.000 millones en la red eléctrica.



OCTUBRE

Enel Américas aumentó su participación en Enel Distribución Perú

El 4 de octubre, Enel Américas a través de su filial Enel Perú SAC incrementó en un 7,5% adicional su participación en el capital social de Enel Distribución Perú. Esta operación se realizó en la Bolsa de Valores de Lima por el equivalente a US\$80,5 millones. Luego de esto, la participación del Grupo Enel en la empresa de distribución alcanzó al 83,2% del capital social de la compañía.

Codensa y Emgesa cumplieron 20 años de operación

De la mano del Grupo Enel, Codensa y Emgesa celebraron 20 años de funcionamiento en los que han contribuido decididamente al progreso del sector energético y al desarrollo de las comunidades donde operan, a través de la generación, distribución y comercialización de energía eléctrica. Durante estas dos décadas se han destacado por ser financiera y socialmente responsables, por su compromiso ambiental, innovación y cercanía con sus clientes.



Subestación Padre Novak

En el partido de Florencio Varela se construye la Subestación Padre Novak, una de las obras más importantes de Edesur para aliviar la zona y mejorar la capacidad de transformación y distribución eléctrica.

En octubre se instaló el nuevo transformador de 40 MVA y se realizó el tendido de cables de media tensión. Esto mejorará el servicio a los clientes y descomprimirá la demanda en la Subestación Varela.

Apertura de máquinas en Costanera

Se inició el proceso de puesta a punto de uno de los ciclos combinados de Enel Generación Costanera, realizando el mantenimiento de la maquinaria para su óptima operación.



NOVIEMBRE

Emgesa ganó premio a la excelencia ARLSURA

La empresa obtuvo este reconocimiento gracias a un plan de innovación basado en mejoras de iluminación y facilidades para instalar, operar y mantener el alumbrado público en la Sociedad Portuaria Central Cartagena. Este proyecto trabaja con un sistema de postes retráctiles que elimina el riesgo de faenas en altura a los operarios que manipulan las luminarias.

Medidores inteligentes

Edesur comenzó a digitalizar la red con la instalación de 5.000 medidores inteligentes. Durante noviembre se llegó al barrio de Caballito, una de las áreas más densamente pobladas. Esta nueva generación de *Smart Meters* permite detectar interrupciones en tiempo real y medir con precisión tanto el consumo como la inyección de energía a la red.



Subestación Pompeya

Edesur inauguró los trabajos de repotenciación de la Subestación Pompeya, que beneficiará a 36 mil clientes. La empresa, subsidiaria del Grupo Enel Américas, invirtió ARS\$208 millones. En el acto participaron el responsable global de infraestructura y redes de Enel Livio Gallo; el Gerente General de Edesur Giuseppe Fanizzi; el Presidente de la empresa Juan Carlos Blanco y el country manager de Enel Argentina Maurizio Bezzecheri.



Enel Distribución Perú instala más de 8.700 medidores inteligentes en Lima y Callao

Los equipos se instalaron en siete distritos de Lima y Callao como parte de un plan piloto para crear una red eléctrica más eficiente y digitalizada que mejore la calidad del servicio. La compañía invertirá un total de US\$1,1 millones en este proyecto que contempla la instalación de 10.000 medidores al término del primer trimestre de 2018. El objetivo es mostrar los beneficios de esta tecnología y la gestión inteligente de la energía a los clientes y todo el sistema eléctrico.



DICIEMBRE

Primera estación de carga para vehículos eléctricos en Argentina

Enel instaló la primera estación de carga operativa para vehículos eléctricos del país en el edificio central de Edesur. De esta forma, la empresa reafirmó su liderazgo en innovación energética, movilidad eléctrica y cuidado del medio ambiente.

Obras de infraestructura eléctrica se ejecutaron en la Villa Olímpica de Argentina

En el barrio de Villa Soldati que recibirá los próximos Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018, se realizó el tendido de media tensión y se instalaron nuevas cámaras transformadoras para uno de los eventos deportivos más importantes del año.

Instalación de Medidores Inteligentes en Argentina

50 medidores inteligentes se instalaron como parte del plan piloto en el Barrio Los Piletones, donde funciona el comedor de la Fundación Margarita Barrientos. De esta forma la empresa lleva el avance tecnológico a un barrio muy humilde y colabora así en su desarrollo.



Mensaje del Presidente y del Gerente General

102-14

Con agrado presentamos nuestro segundo reporte de sostenibilidad como Enel Américas, el cual da cuenta de nuestra gestión y desempeño en los ámbitos ambientales, sociales y de gobierno corporativo durante el año 2017.

Iniciamos un importante proceso de cambio cultural en el que la sostenibilidad es una parte estratégica e integrada de la gestión de nuestro negocio, crecimiento y desarrollo con el objetivo de crear valor a largo plazo para la empresa y para todos sus grupos de interés.

Uno de los pilares de esta estrategia es la visión *Open Power* que nos lleva a abrir la energía a más personas, a nuevos usos, a nuevas tecnologías, a nuevas alianzas, nuevas formas de gestionar la energía para las personas y nuevas formas de relacionamiento e integración de colaboradores y comunidades.

Con el propósito de ser un actor relevante en el crecimiento de los países en los que estamos presentes, aseguramos de

forma eficiente la generación y la distribución de energía eléctrica contribuyendo a la vez al desarrollo de la sociedad.

En línea con nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, hemos desarrollado diversos proyectos orientados al progreso de las comunidades en las que estamos presente, apoyando, entre otros, el desarrollo económico sostenible, la educación de calidad y el acceso a la energía. En el 2017 se han beneficiado más de 740 mil personas en estos tres ámbitos.

Reconociendo el importante rol que la innovación puede tener en generar valor para nuestros clientes, y en general para la sostenibilidad de las ciudades, hemos dado inicio a la instalación de medidores inteligentes y al desarrollo de iniciativas que promueven la movilidad eléctrica entre las que destacan el *car sharing*, bicicletas eléctricas, *eco car* y nuevas instalaciones de puntos de recarga de vehículos eléctricos.

En temas laborales, hemos avanzado en potenciar el liderazgo de Enel Américas en la industria energética, enfocándonos en el cambio cultural y en el desarrollo de competencias que permita tener equipos de trabajo orientados hacia procesos eficientes y mejora continua, protegiendo la integridad de todos nuestros colaboradores.

Apoyamos la diversidad convirtiéndola en una ventaja competitiva, mejorando nuestros procesos, productos y servicios, estimulando la creatividad, el aprendizaje, la flexibilidad y el respeto.

En temas de Derechos Humanos, durante el 2017 se realizó un proceso de Debida Diligencia en los cuatro países en los que operamos, con el fin de identificar aquellas situaciones de riesgo y

definir los planes de mitigación respectivos que se realizarán a partir del 2018.

Estamos trabajando para una matriz energética aún más sostenible. En Brasil nos adjudicamos una nueva planta hidroeléctrica que nos permite aumentar en un 42% la capacidad de generación de energía renovable. Por otro lado, con objeto de ampliar nuestra cobertura de servicios, adquirimos la distribuidora Enel Distribución Goiás (antes llamada Celg), cuya compra se concretó luego de un año de trabajo, y permitirá además entregar un mejor servicio a nuestros clientes.

En los aspectos ambientales, se continuó trabajando en la prevención de los riesgos ambientales en los países donde operamos, monitoreando el uso del

agua, las emisiones y la gestión de residuos.

En materia de ética y gobierno corporativo consolidamos nuestras metas del Plan de Tolerancia Cero a la Corrupción y la implementación del Modelo de Prevención de Riesgos Penales cuyo cumplimiento es monitoreado permanentemente para mitigar los diferentes riesgos que pudieran manifestarse.

Los invitamos a leer las siguientes páginas donde encontrarán información relevante sobre nuestra gestión, desafíos y avances.

Un cordial saludo.



Presidente

Francisco de Borja Acha Besga

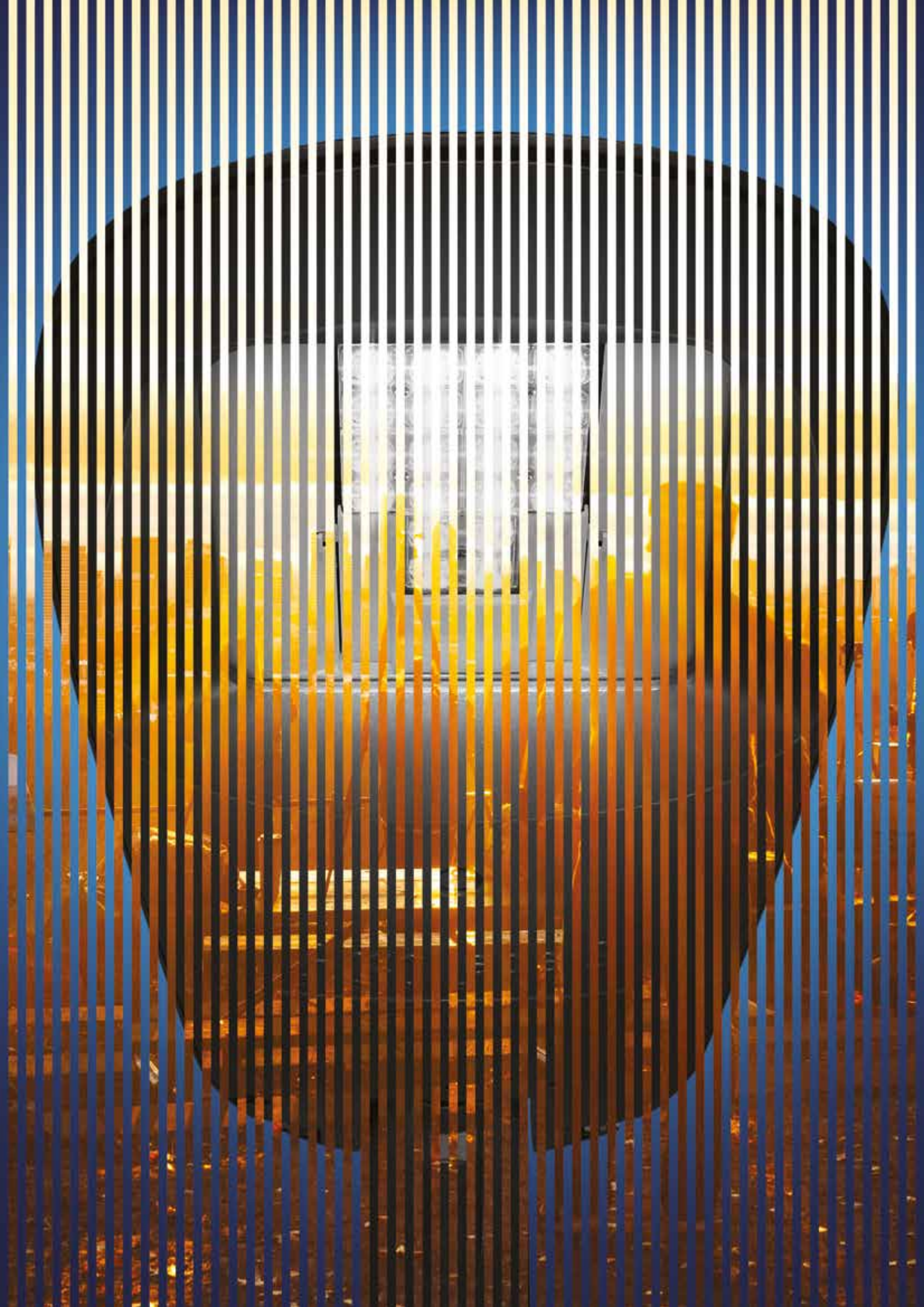


Gerente General

Luca D'Agnese

01

Conociendo la empresa



Enel Américas



11.393

NÚMERO DE COLABORADORES



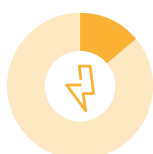
48.017

NÚMERO DE COLABORADORES DE CONTRATISTAS



US\$ 2.947

EBITDA (MILES DE MILLONES)



14%

INVERSIONISTAS SOCIALMENTE RESPONSABLES EN CAPITAL ACCIONARIO



US\$ 10.540

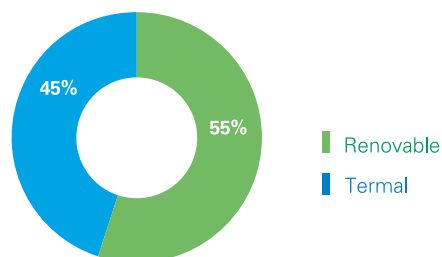
INGRESOS (MILES DE MILLONES)

Generación

Enel Américas a través de sus filiales genera 41,1 TWh de energía en Argentina, Brasil, Colombia y Perú.



Mix de Generación



Red de Distribución

Enel Américas a través de sus filiales de distribución, concesionarias en las capitales de los países en que opera dispone de aproximadamente 530 mil km de red de distribución



74,4 TWh

ENERGÍA DISTRIBUIDA



17 millones

NÚMERO DE CLIENTES



Alcance

102-50

102-51

102-52

Este es el segundo informe de sostenibilidad como Enel Américas con operaciones en el mercado eléctrico de generación, transmisión y distribución a través de sus subsidiarias y entidades relacionadas en Argentina, Brasil, Colombia y Perú. El presente informe da cuenta de la gestión económica, ambiental y social de la empresa durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017.

El informe fue elaborado de acuerdo a los Nuevos Estándares de la *Global*

102-54

102-56

Reporting Initiative (GRI) de acuerdo a la opción de conformidad “esencial” y ha sido complementado con los indicadores del Suplemento Sectorial de la Industria Eléctrica (EUSS). El informe de sostenibilidad fue verificado por la empresa auditora EY con el objetivo de asegurar que la información cumple con los requerimientos del nuevo estándar GRI. El proceso de verificación implica la identificación de evidencia documental y la verificación de los procesos relativos a la generación de información y los datos plasmados en el reporte. El informe de sostenibilidad incorpora las sugerencias presentadas

por la empresa auditora encargada de la verificación. El informe de verificación se encuentra al final del presente reporte, en la pág. 157.

Enel Américas se constituyó el año 2016, consolidando las operaciones de Argentina, Brasil, Colombia y Perú. En la medida que ha sido posible, han sido reconstituidos los antecedentes para los años 2014 - 2015 para fines comparativos. Sin embargo, en algunos casos no fue posible por lo que se presenta la información comparativa solo para los años 2016 y 2017.



Descripción y negocios de la organización

102-1 102-2 102-3 102-4 102-6 102-7 102-45

Enel Américas S.A. (Enel Américas) es parte del Grupo Enel, multinacional italiana y uno de los principales operadores integrados en los sectores de energía y gas natural del mundo, presente en más de 30 países y cuatro continentes.

Es uno de los holdings eléctricos privados más grandes de Sudamérica en términos de activos consolidados e ingresos operacionales.

Su negocio principal es la generación, transmisión y distribución de energía eléctrica que realiza a través de sus empresas filiales y relacionadas en Argentina, Brasil, Colombia y Perú.

La estructura de negocios es la siguiente:

				
				
				
GENERACIÓN Y TRANSMISIÓN	• Enel Generación Costanera • Enel Generación El Chocón • Central Docksud	• Fortaleza • EGP Cachoeira Dourada • Volta Grande¹ • Enel Cien²	• Emgesa	• Enel Generación Perú • Enel Generación Piura
				
DISTRIBUCIÓN	• Edesur	• Enel Distribución Río • Enel Distribución Goiás³ • Enel Distribución Ceará	• Codensa	• Enel Distribución Perú

1. Incorporada en diciembre de 2017.

2. Transmisión.

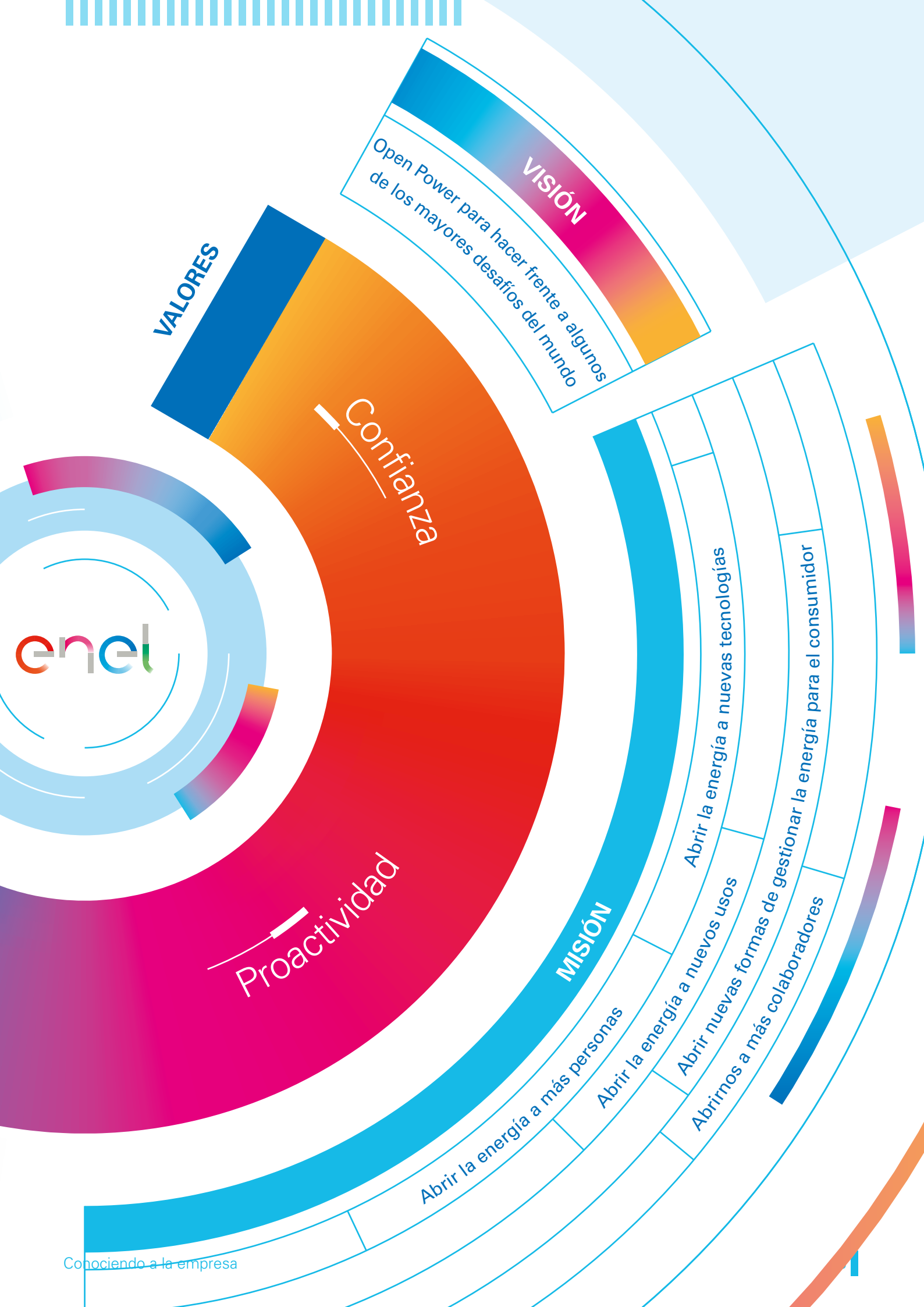
3. Incorporada en febrero de 2017 y anteriormente conocida como Celg.

Enel Américas es *Open Power*

Apertura al mundo exterior, a la tecnología e, internamente, entre colegas. Este es el concepto estratégico de *Open Power*. Pero para transmitir completamente a los clientes, nuestros interlocutores, la esencia de un Enel nuevo e innovador, es importante compartir esta actitud de apertura dentro de la empresa. Para crear una cultura común entre todas las diferentes realidades del Grupo, hemos identi-

cado una 'galaxia' compuesta por una Visión -por primera vez en Enel- que representa el gran objetivo a largo plazo, una Misión 2025 expresada en cinco puntos, de valores que representan el ADN de Enel y los diez comportamientos que deben inspirar a todas las personas que trabajan en la empresa. Vamos a descubrir la galaxia Open Power juntos.





Reconocimientos

ARGENTINA



Reconocimiento CEADS: El Consejo empresario para el desarrollo sostenible de Argentina (CEADS) reconoció a las empresas de Enel Argentina por contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y por su valioso aporte con la plataforma ODS.

Premio a la Movilidad Sustentable otorgado por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires: Reconocimiento anual a las mejores prácticas que promueven la movilidad sustentable y la seguridad vial en la ciudad de Buenos Aires y en sus entornos de influencia. Enel fue reconocido por el jurado con una Mención Especial en la categoría de "Movilidad Sustentable".

BRASIL



Prêmio Abradee: En la 19ª edición del Premio Abradee, Enel Distribución Ceará recibió el primer lugar en la categoría "Responsabilidad Social" y el tercer lugar en la categoría de "Mejor Distribuidora", entre todas las distribuidoras de Brasil.

Prêmio FIEC por Desempenho Ambiental: 3Enel Distribución Ceará recibió por segundo año consecutivo el Premio FIEC por Desempeño Ambiental, que tiene por objetivo reconocer las iniciativas y la actuación de las empresas en pro de la preservación del medio ambiente. Los destacados de la 13ª edición de la premiación fueron los proyectos Luz Solidaria y Enel Compartir Eficiencia, en la categoría "Desempeño Ambiental e Inclusión Social".

Medalla Eloy Chaves 2017: Enel Cien fue reconocida con el premio de la Asociación Brasileña de Compañías de Energía Eléctrica (ABCE). La empresa obtuvo la medalla de oro en la categoría V, que clasifica a las empresas transmisoras de energía por su desempeño en los años 2015 y 2016.

Premio Nacional de Innovación 2017, en la categoría principal "Gestión en Innovación": Enel en Brasil fue ganadora del Premio Nacional de Innovación 2017, en la categoría principal, "Gestión en Innovación". El reconocimiento es organizado por la Confederación Nacional de la Industria (CNI) y el Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas (Sebrae).

Premio Nacional de Calidad de Vida: El Programa Bien Vivir de Enel Brasil fue reconocido una vez más en la categoría Oro de la Asociación Brasileña de Calidad de Vida (ABQV).

COLOMBIA



Empresas Activas en Anticorrupción: Codensa y Emgesa fueron reconocidas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República de Colombia como Empresas Activas en Anticorrupción.

Ranking de las empresas más innovadoras: Codensa fue reconocida en el lugar 16 por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia - ANDI y la revista Dinero, además de ocupar el segundo puesto con la ponencia del proyecto "Sistema inalámbrico

para prevenir el hurto de energía eléctrica – Sellos RFID-SAW" y del reconocimiento por el mayor número de proyectos presentados y aceptados.

Monitor Empresarial de Reputación Corporativa-Merco: Las compañías en Colombia subieron del puesto 66 al 56 del índice, el cual es uno de los monitores de referencia a nivel mundial que evalúa la reputación empresarial.

PERÚ



Alas 20: Enel Generación Perú fue destacado con el primer lugar en la categoría empresa líder en sustentabilidad, el octavo lugar en empresa líder en gobierno corporativo y el séptimo lugar en empresa líder en relaciones con los inversionistas.

En tanto, Enel Distribución Perú obtuvo el segundo lugar en empresa líder en sustentabilidad, el cuarto lugar en empresa líder en gobierno corporativo y el sexto lugar en empresa líder en relaciones con los inversionistas.

Sello "Empresa segura libre de violencia y discriminación contra la mujer": En 2017, Enel en Perú obtuvo el sello "Empresa segura libre de violencia y discriminación contra la mujer" de parte del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, y fue reconocido en la categoría "oro".

Empresa SOS: El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, a través de su programa Perú Responsable, reconoció a Enel Generación Perú como "Empresa SOS", por el apoyo que brindó a las poblaciones afectadas por el fenómeno de El Niño Costero. Este reconocimiento destacó a las compañías que colaboraron activamente en la mitigación de los daños ocasionados por este desastre.

enel

MEMBER OF

**Dow Jones
Sustainability Indices**

In Collaboration with RobecoSAM



FTSE4Good

Dow Jones Sustainability Chile Index

Por primera vez la compañía se incorporó al Dow Jones Sustainability Index (DJSI), en la subcategoría DJSI Chile. Este índice mide anualmente el desempeño de 2.500 grandes empresas de todo el mundo, listadas en las bolsas más relevantes.

El índice DJSI Chile utiliza el método de selección “de los mejores en su clase” con el fin de representar el 40% superior del Índice General de Precios de Acciones de la Bolsa de Santiago, con base en factores ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo de largo plazo.

FTSE4 GOOD

En 2017, Enel Américas fue incluido en el índice líder FTSE4Good, el cual clasifica a las mejores empresas en función de su desempeño en ámbitos como la lucha contra el cambio climático, la gobernanza, el respeto por los Derechos Humanos y la lucha contra la corrupción. El ranking se realiza en función de una serie de criterios medioambientales, sociales y de gobierno («ESG» por su sigla en inglés).

FTSE4Good es el índice de empresas sostenibles de la Bolsa de Londres. Su propósito es proveer información sobre el desempeño no financiero de las empresas más importantes listadas en bolsa para la toma de decisión de inversionistas.

El compromiso de Enel de cumplir los más altos estándares de sostenibilidad ha conseguido atraer una mayor atención de los fondos de inversión socialmente responsables.



Estructura de propiedad

102-5

Enel Américas es controlada por la sociedad italiana Enel S.p.A. (en adelante Enel), con un 51,8 % de las acciones emitidas por la compañía, estando el restante porcentaje en poder de accionistas minoritarios como bancos, corredoras de bolsa y Administradoras de Fondos de Pensión. El capital de la em-

presa se divide en 57.452.641.516 acciones ascendentes a US\$6.763.204.424 al 31 de diciembre de 2017, las cuales se transan en la Bolsa de Comercio de Santiago de Chile, Bolsa Electrónica de Chile, Bolsa de Valores de Valparaíso, y Bolsa de Comercio de Nueva York.

Gobierno corporativo

Como líder global en el sector energético, Enel cuenta con normas y códigos de conducta que regulan el comportamiento de todos los miembros en su relación con accionistas, colaboradores, proveedores, clientes, acreedores, y

autoridades. Todo con el fin de transparentar las acciones de nuestra compañía y evitar conflictos de interés, irregularidades o conductas poco apropiadas asociadas a la contabilidad, la auditoría interna u otros aspectos.

Estructura de gobierno

El Gobierno Corporativo está conformado por el Directorio, los Comités y alta dirección de la empresa, cuyas decisiones son las que guían el rumbo de la empresa, alineándola con los intere-

ses del Grupo Enel y adaptándola a los riesgos y oportunidades del mercado local, con eficiencia, transparencia, y un relacionamiento activo con los diversos grupos de interés.

Directorio

El Directorio es responsable de la administración de la sociedad, adoptando las decisiones estratégicas de la empresa: económicas, ambientales y sociales. Destaca por las diversas nacionalidades y la alta calificación profesional de sus siete miembros, elegidos por la Junta Ordinaria de Accionistas del 28 de abril de 2016, tres de los cuales son independientes y uno de ellos elegido sin los votos del controlador.

gado sin los votos del controlador), encargado de revisar temas estratégicos de manera previa al Directorio.

El Directorio, a partir de la información de las gerencias y la capacitación de sus miembros, puede identificar, evaluar y tomar decisiones respecto de los impactos o riesgos relativos a la compañía. Estas materias son comunicadas en sus sesiones e informadas a la autoridad como hechos esenciales, conforme a la ley de Sociedades Anónimas de Chile.

De acuerdo a los estatutos de la Compañía y a la Ley 18046 sobre Sociedades Anónimas, las sesiones de Directorio se constituyen con la asistencia de al menos, la mayoría absoluta de los directores (equivalente al 57%) al igual que la adopción de los acuerdos. Durante el

102-18 102-19 102-20

102-21 102-22 102-23

102-24 102-25 102-26

102-27 102-28 102-29

102-30 102-31 102-33

La nominación de nuevos directores es tarea de los accionistas, siendo la experiencia profesional de los candidatos un criterio crucial para su designación. Los directores se desempeñan durante tres años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos. La compañía cuenta con un Comité de Directores, integrado por tres miembros (uno de los cuales es ele-

2017, la asistencia promedio de todos los Directores fue de un 85%.

Enel Américas es holding financiero con una estructura de control y gestión financiera, y una estructura de gobierno corporativo en los países en los que opera.

En Chile, la Gerencia General encabeza sus gerencias principales (que son nominadas y rinden cuenta al Directorio).

Parte de las funciones del Directorio son delegadas a esta instancia, sin embargo, sus obligaciones no son traspasables conforme a la Ley de Sociedades Anónimas. La empresa tiene además un esquema de poderes (aprobado por el Directorio) el que detalla los distintos niveles de aprobación, de acuerdo a las distintas materias tratadas.

En materia de sostenibilidad, es a través de la Gerencia de Sostenibilidad, que tanto el Gerente General como el Directorio son informados de las materias relacionadas y de la gestión. Además, junto a las Gerencias Generales de cada compañía, de Relaciones con Inversionistas, Comunicaciones y eventualmente otras áreas, el Directorio toma conocimiento de los resultados del relacionamiento con los diversos grupos de interés de la compañía.

Procedimientos

Existen los siguientes procedimientos para informar a directores y accionistas:

PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN PARA NUEVOS DIRECTORES



Protocolo para la comunicación de la misión, visión y objetivos estratégicos de Enel Américas, a través de reuniones con el Presidente del Directorio y con las diversas gerencias de la compañía. Como parte de la inducción, se entrega la Política sobre Derechos Humanos, los Informes de Sostenibilidad, el Código de Ética, el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y la Política de Diversidad.

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN PERMANENTE



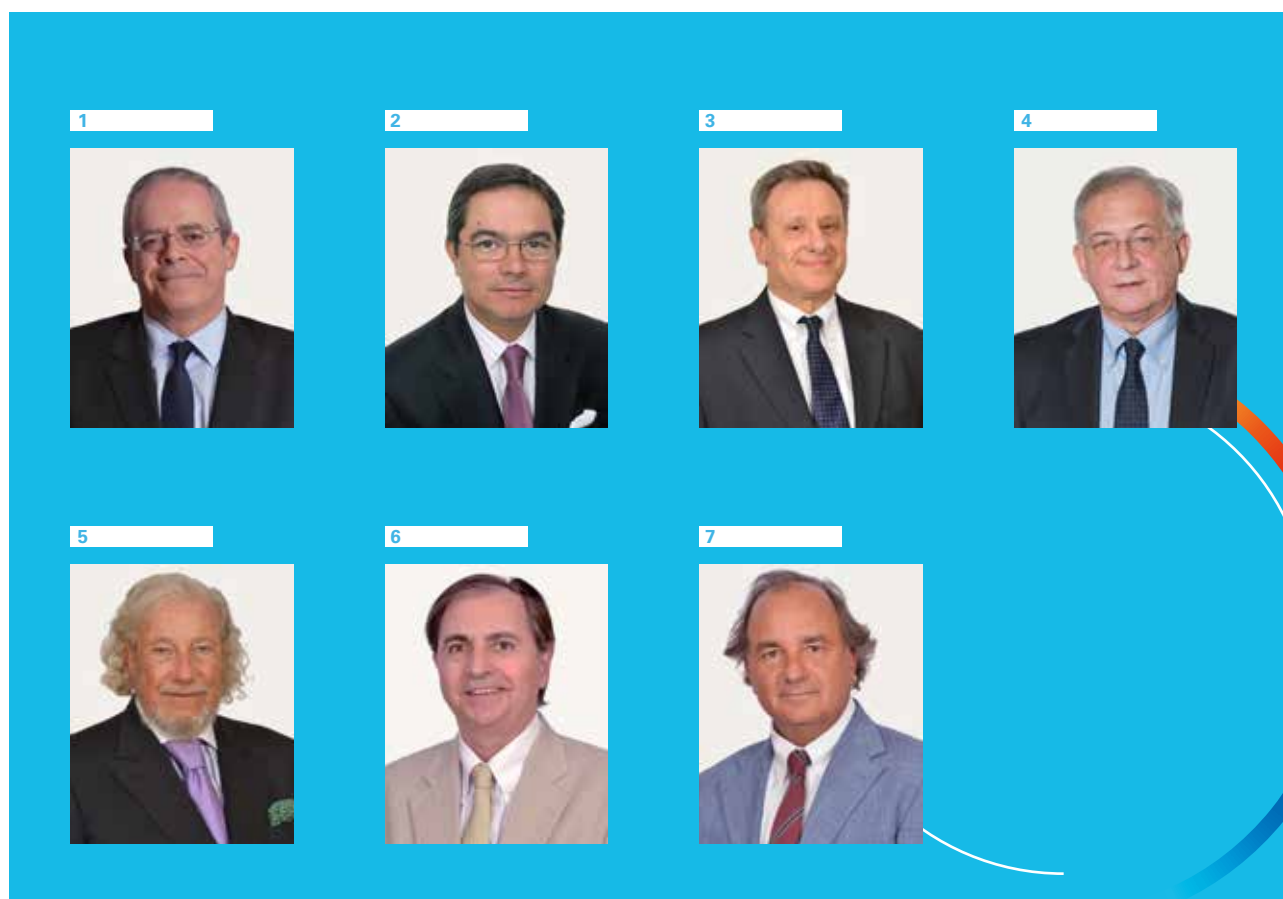
Consiste en actividades de instrucción permanente a los miembros del Directorio sobre cambios regulatorios, organizacionales, o cualquier hecho relevante para la empresa, entregándoles herramientas para el cumplimiento de sus objetivos y el fortalecimiento de competencias relevantes para su desempeño.

PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN A LOS ACCIONISTAS



Protocolo para informar a los accionistas, con la debida antelación, sobre los candidatos a directores de la empresa, informando sobre su experiencia y perfil profesional, como su relación con la empresa y la industria.

Directorio



1. PRESIDENTE

Francisco de Borja Acha Besga

Licenciado en Derecho Universidad
Complutense de Madrid
Español
A partir de 28.04.2016

2. DIRECTOR

José Antonio Vargas Lleras

Licenciado en Derecho
Universidad Colegio Mayor del Rosario,
Colombia
Colombiano
A partir de 28.04.2016

3. DIRECTOR

Enrico Viale

Licenciado en Ingeniería
Universidad Politécnica de Turín
MBA Escuela de Negocios
Universidad de Santa Clara
Italiano
A partir de 28.04.2016

4. DIRECTOR

Livio Gallo

Ingeniería Electrónica
Universidad Politécnica de Milán
Italiano
A partir de 28.04.2016

5. DIRECTOR

Hernán Somerville Senn

Abogado
Universidad de Chile
Master of Comparative Jurisprudence
Universidad de NewYork
Chileno
A partir de 28.04.2016

6. DIRECTOR

Domingo Cruzat Amunátegui

Ingeniero Civil Industrial
Universidad de Chile
MBA The Wharton School de la Universidad
de Pennsylvania
Chileno
A partir de 28.04.2016

7. DIRECTOR

Patricio Gómez Sabaini

Licenciado en Administración de Empresas
George Mason University, Virginia
Master en Administración de Empresas
George Washington University, Washington DC
Argentino
A partir de 28.04.2016

Estructura organizacional



(1) Dejó el cargo el 31.01.2018.

(2) Paolo Pallotti asumió el 01.02.2018 en
reemplazo de Francisco Javier Galán Allue.

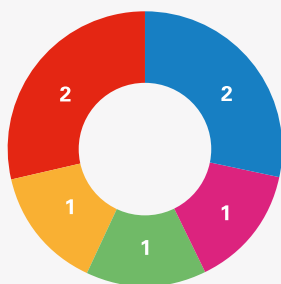
Diversidad en el Directorio

405-1



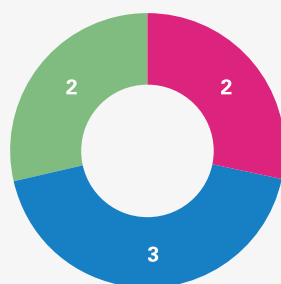
Número de personas por género

Mujer
Hombre



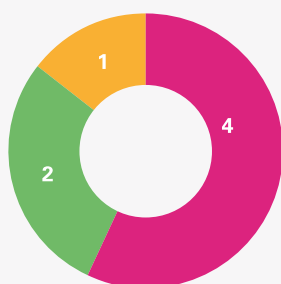
Número de personas por nacionalidad

Chilena
Española
Argentina
Colombiana
Italiana



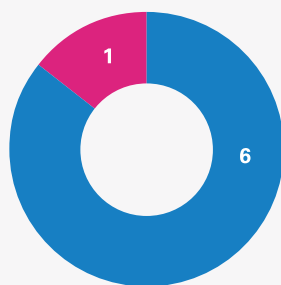
Diversidad de formación *

Energía
Legal
Estrategia y Finanzas



Número de personas por rango de edad

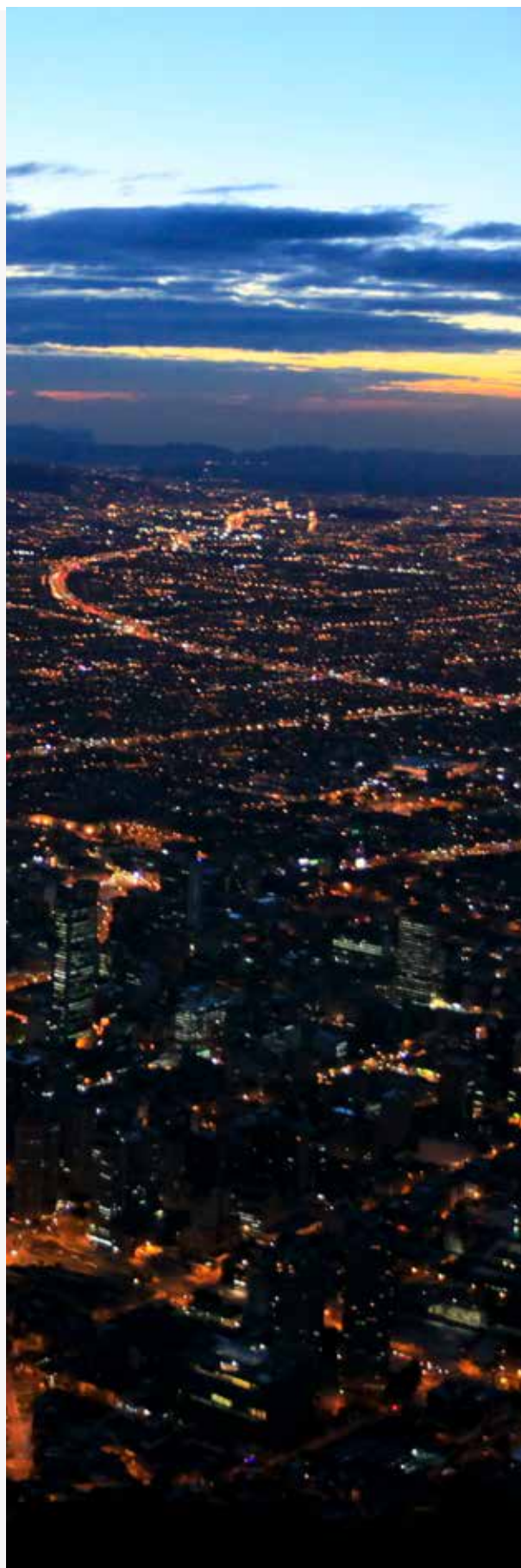
Entre 41 y 50
Entre 51 y 60
Entre 61 y 70
Mayor a 70 años



Número de personas por antigüedad

Menos de 3 años
Más de 12 años

Antecedentes de experiencia en 20-F disponible en www.enelamericas.com



Sistema de Control Interno y de Control de Riesgos

102-15

Uno de los factores de éxito de la gestión empresarial de Enel Américas es la correcta implementación y efectivo funcionamiento de un sistema de control interno y de control de riesgos alineados con el modelo de negocios. En este contexto, la Gerencia de Auditoría Interna es responsable de asegurar, de manera objetiva e independiente, la eficiencia y eficacia del sistema de control interno y de gestión riesgos, agregando valor a través de actividades de revisión y monitoreo que tengan como objetivo la mejora continua de los procesos y relativos

controles, siempre en la óptica de una evolución constante de los riesgos en el contexto empresarial. Debido a su naturaleza, la gerencia de Auditoría Interna se encuentra fuera de la línea de negocios reportando directamente al Directorio.

Los procesos de Auditoría llevados a cabo por esta gerencia, permiten evaluar – en óptica **risk based** - el funcionamiento de las diversas operaciones de la empresa de manera periódica, identificando áreas de mejora y facilitando – junto con los **process owner**- planes de acción que permitan fortalecer el Sistema de Control Interno.

Los resultados de cada auditoría y el seguimiento de la implementación de los planes de acción son reportados perió-

dicamente al Directorio que supervisa de manera directa la adecuada ejecución de las acciones de mejora.

Cada auditoría incluye actividades de control asociadas al Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP), marco que contiene los requerimientos del Modelo de Prevención de Delitos de la Ley 20.393 que rige a Enel Américas, como empresa basada en Chile, y que fomenta la adopción de mejores prácticas internacionales para prevenir y detectar potenciales riesgos de ilícitos, fraudes y cualquier acción que pueda estar en conflicto con los principios éticos del Grupo Enel.

Normas y Conductas Éticas

102-16

102-17

102-25

Enel Américas está plenamente comprometida con el cumplimiento de sus normas y conductas éticas, y la legislación vigente en cada uno de los negocios donde opera, tanto en sus relaciones internas como externas con otros grupos de interés. El valor de la Transparencia y actuaciones éticas hacen parte integral de los valores que construyen confianza y responsabilidad con todos sus grupos de interés.

El Directorio es el organismo encargado del cumplimiento de las normas éticas y la prevención de riesgo penales en la empresa, tarea cuyo seguimiento y gestión delega a la gerencia de Auditoría Interna.

Con el objetivo de evitar los conflictos de interés, la empresa se acoge de manera estricta a la Ley de Sociedades Anónimas, la cual establece dentro de sus criterios la independencia e inexistencia de conflictos de interés. A su vez, el Directorio ha adoptado la práctica voluntaria de la Norma de Carácter General 385 de la Superintendencia de Valores y Seguros –SVS-, actual Comisión para el Mercado

Financiero, -CMF-, que considera la asesoría de un experto ajeno a la sociedad para la detección e implementación de eventuales mejoras o áreas de fortalecimiento en su funcionamiento; así, un experto independiente evalúa estas materias anualmente y emite un informe que es presentado al Directorio. Anualmente, en marzo de cada año, además, el Directorio informa al mercado, a través de la SVS, actual CMF, las prácticas voluntarias de buen gobierno corporativo sugeridas por esa norma de carácter general que ha adoptado e implementado en el ejercicio inmediatamente anterior.

Sistema de Cumplimiento

102-30 103-2 103-3 205-1

Enel Américas tiene un Modelo de Prevención de Riesgos Penales, el cual construye a partir del código ético y el Plan de Tolerancia Cero a la Corrupción. Enel Américas se opone de forma activa a cualquier forma de corrupción, directa o indirecta, en cualquier proceso de la cadena de valor, lugar de operación, y con cualquiera de sus grupos de interés. El Modelo de Prevención de Riesgos Penales cubre todos los requerimientos del Modelo de Prevención de Delitos definido en la Ley 20.393 bajo la regulación chilena.

Este modelo es la base del sistema de cumplimiento del Grupo Enel, y que se compone de una serie de programas específicos, como el Enel *Global Compliance Program* (aprobado en 2016), que responden a la legislación local y a los más altos estándares internacionales, como la norma ISO 37001, *Foreign Corrupt Practices Act* FCPA-(E.E.U.U.), y *Bribery Act* (Reino Unido). Del mismo modo, el Grupo ha incorporado las definiciones del Pacto Global y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ambos desarrollados por la Organización de las Naciones Unidas.

Principales documentos del Modelo de Prevención de Riesgos Penales:

Entre los instrumentos que regulan este comportamiento ético se encuentra el Modelo de Prevención de Riesgos Penales, que contiene:

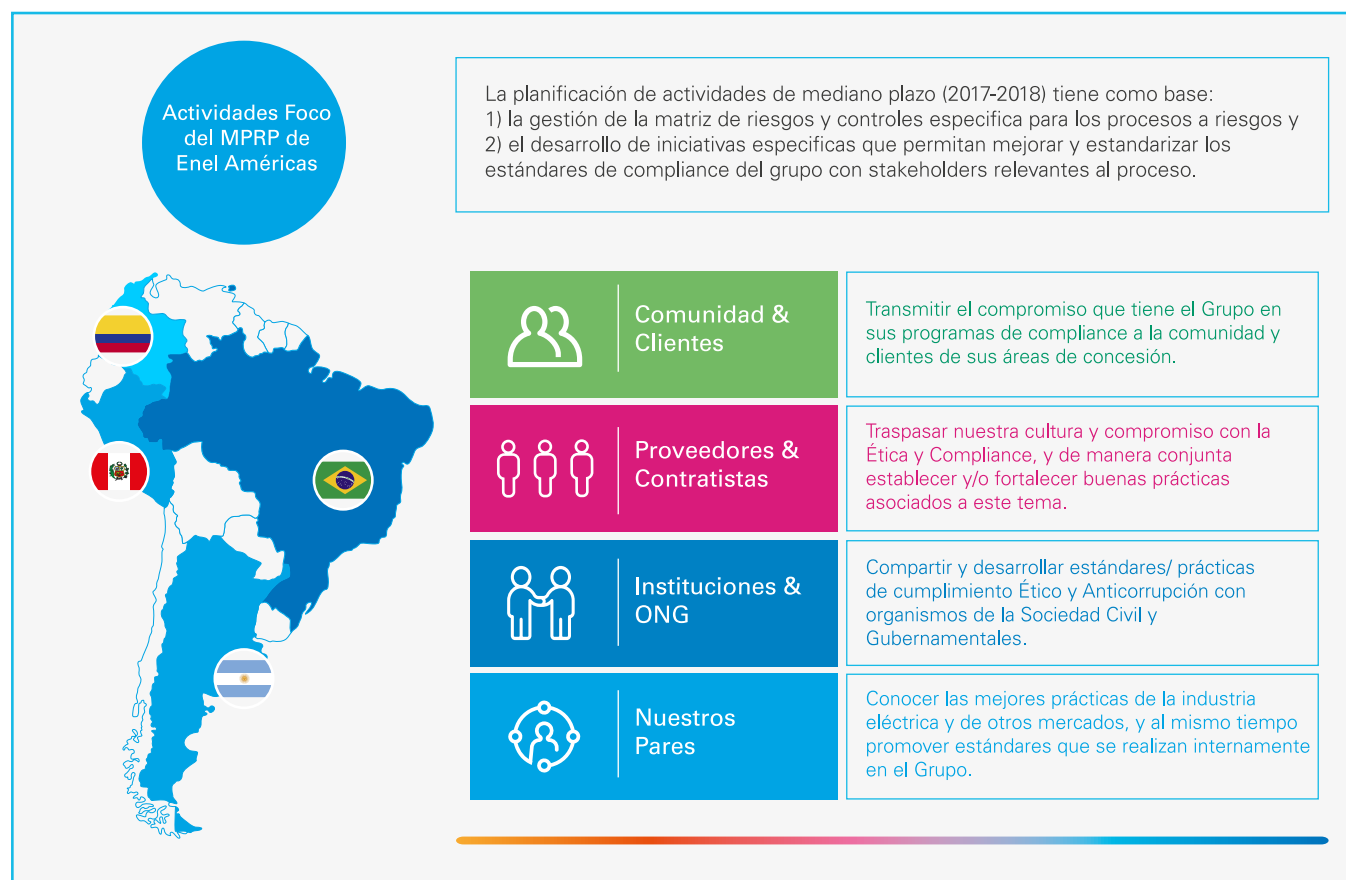
- > Código ético.
- > Enel *Global Compliance Program*.
- > Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción (PTCC).
- > Protocolo de actuación en el trato con funcionarios públicos y autoridades públicas.
- > Protocolo aceptación y ofrecimiento de regalos, obsequios y favores.
- > Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad
- > Política de Conflicto de Interés.

El Sistema de Cumplimiento tiene por objetivo facilitar a Enel el desarrollo de relaciones de confianza y de largo plazo con sus grupos de interés, desarrollando actividades de manera responsable y comunicándolas transparentemente. El foco en la generación de valor compartido, permite colaborar con la industria local en la definición de un estándar común de cumplimiento, en línea con las mejores prácticas internacionales. Este sistema se ha concebido como eje central de las operaciones de la empresa y es por tanto una guía de conducta para todos los colaboradores de la organización.

Así, el Directorio aprueba los programas del sistema de cumplimiento, apoyándose en el Encargado de Prevención de Delitos para su implementación. El

Encargado de Prevención de Delitos cuenta con la necesaria autonomía organizacional, empoderamiento y recursos para el adecuado desarrollo de sus funciones. Periódicamente el Directorio evalúa y monitorea la implementación y mejora de los programas de a nivel de los procesos de la empresa. Las actividades de gestión, supervisión y mejora de los programas de *compliance* tienen un carácter continuo y permanente, a través de programas de trabajo específicos desarrollados a un plazo de un año y más. Este plan ha sido formulado en un *"Compliance Road Map"* documento guía y base para la ejecución de las actividades de *compliance*, tanto a nivel interno como externo.

Compliance Roadmap



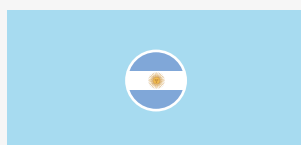
Todas las filiales administradas de forma directa por Enel Américas han definido los estándares de los programas de **compliance**, desarrollando programas específicos para los requerimientos de cada uno de los países. Destaca que en 2017 la normativa referente al requerimiento de programas específicos de compliance se extendió a Argentina y Perú.

No obstante, en aquellas entidades que no se controlan directamente, negocios conjuntos o empresas relacionadas, se fomenta el desarrollo de códigos propios que estén alineados a la legislación local y a los estándares del Grupo Enel, para poder mantener una relación comercial.

Monitoreo Modelo de Prevención de Riesgos Penales

Enel Américas es una sociedad chilena, holding de las operaciones del Grupo Enel en Suramérica. En este contexto las normativas de responsabilidad sobre la persona jurídica, son amplias, abarcando tanto las disposiciones de Chile, Italia y los países donde Enel tiene operaciones en la Región.

Principalmente norman este proceso Decreto Legislativo 231 establecido en Italia en el año 2001, el que señala la responsabilidad administrativa y patrimonial en ciertos delitos de las personas jurídicas no italianas ubicadas en el extranjero (NIS). Asimismo, la Ley Chilena 20.393 (Dic/2009) establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas, en los delitos de lavado de activos, financiación del terrorismo, receptación y cohecho, siendo éste último delito extraterritorial.



Nueva Ley sobre la Responsabilidad Penal para Personas Jurídicas.

A fines del año 2017, se sancionó la Ley 27.401 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos de corrupción, concusión, balances e informes falsos, entre otros.



Vigente la Ley Anticorrupción 12.846/2013

Que establece la **responsabilidad civil y administrativa de las personas jurídicas** por la comisión de actos contra la administración pública nacional o extranjera.



Ley 1.778 (Feb/2016)

Que dicta normas sobre la resp. de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional y otras, complementa al **"Estatuto Anticorrupción"** (Ley 1474/11).



Decreto Legislativo 1.352 (Ene/2017)

Que da responsabilidad administrativa (penal) a la persona jurídica, en los delitos de corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo.

Por su parte, los proveedores y colaboradores contratistas adhieren a las disposiciones de estos programas, a través de las Condiciones Generales de Contratación, un conjunto de cláusulas que refuerzan la importancia y facilitan el control de la correcta implementación del Sistema de cumplimiento, específicos de la Ley 20.393 para Enel Américas y de la legislación vigente en cada uno de los países que opera, contando cada una con su propio sistema de cumplimiento específico. Enel Américas desarrolla permanentemente

mejoras para monitorear de forma continua el estado de sus proveedores por medio de revisiones de contraparte anuales, las cuales se están extendiendo a sistema de monitoreo permanente.

En el caso de observarse una potencial o real acción contraria a los principios del Modelo de Prevención de Riesgos Penales, cualquier grupo de interés puede hacer una denuncia a través del Canal de Denuncias, las cuales son recepcionadas por una empresa externa, y gestionadas por la Geren-

cía de Auditoría Interna, la cual cuenta con procedimientos específicos de gestión que permiten asegurar la confidencialidad y protección hacia no represalia para los denunciantes.

Respecto de la contratación de consultorías y servicios profesionales, Grupo Enel posee procedimientos específicos que prevén la realización de análisis de contraparte y la realización de Debidas Diligencias cuando sea necesario. Todas las contrataciones de proveedores prevén



revisiones a las contrapartes involucradas en la óptica de una gestión temprana de riesgos, apoyándose en distintas herramientas externas (Ej. *Thomson Reuters - WorldCheck*) para un levantamiento adecuado de riesgos.

Dichas acciones son apoyadas en políticas internas que determinan los marcos para la realización de actividades con alto riesgo de corrupción. En este sentido el Directorio de Enel Américas debe aprobar, previa a su ejecución, las operaciones comerciales con Personas Expuestas Políticamente y Conexas a éstas últimas (PEPCO). Una vez al año, todos los proveedores son revisados en listas internacionales de personas PEP, siendo los resultados de estos análisis entregados a los Directorios.

Al momento de ingresar a la compañía, cada colaborador, proveedor, ejecutivo o contratista, recibe una copia del código

ético, Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y otros documentos de carácter preventivo, además de recibir entrenamientos específicos según la función desarrollada.

De igual forma, a través de los portales con que cuenta la compañía (ej. intranet, pantallas informativas) los colaboradores tienen acceso permanente a las políticas, campañas de difusión y videos informativos sobre la prevención de la corrupción, entre otras herramientas.

Existen además diversas instancias formativas (presenciales y de *e-learning*), que incluyen a la alta dirección y áreas o funciones sensibles, a partir del análisis del Modelo de Prevención de Riesgos Penales.

Durante diciembre de 2017 se realizó un seminario interno de buenas prácticas de cumplimiento con la participación de

otras empresas de la industria, actores del sector público y privado, con el objetivo de difundir y concientizar sobre la importancia del programa de cumplimiento.

A través de la página *web* de la empresa, los clientes, la comunidad y el público general puede conocer los programas de cumplimiento de la compañía, así como denunciar posibles conductas inapropiadas o contrarias a cualquiera de los programas de cumplimiento del grupo. Este canal es gestionado utilizando una plataforma externa a la Organización, la cual utiliza los estándares de la industria en materia de confidencialidad, siendo accesible por internet, teléfono o de forma escrita.

Código ético

Enel Américas cuenta con un código ético que expone los compromisos y las responsabilidades éticas en la gestión de los negocios y de las actividades empresariales. Este documento tiene como objetivo establecer los principios de actuación de todos los miembros de Enel Américas y en él se describen las conductas esperadas y compatibles con los valores de la compañía por parte de todos los colaboradores de la organización. El cumplimiento del código ético se verifica a través del

conocimiento y concientización de colaboradores, jefaturas y niveles ejecutivos.

El código ético de Enel Américas está formado por 16 principios que determinan los criterios de comportamiento que deben seguir los miembros del Grupo Enel y sus empresas, tanto los directores, administradores, colaboradores como colaboradores contratistas, en todos los niveles.

El código ético establece: Los principios generales que deben regir las

relaciones de los miembros de Enel y sus colaboradores con sus públicos de interés, alineados de manera explícita con los valores de la compañía; Los criterios de conducta que proporcionan las pautas y normas a las que los colaboradores de Enel han de atenerse para respetar los principios generales y para prevenir el riesgo de una conducta poco ética; Los mecanismos de aplicación, que describen el sistema de control para el cumplimiento del código ético y para su mejora continua

Actividades de cumplimiento

Las actividades de cumplimiento desarrolladas por el Grupo Enel se han enfocado en la identificación, detección y mitigación de los principales riesgos asociados a la corrupción. En esta categoría, los riesgos más significativos tienen relación con potenciales conflictos de interés en el ciclo de compras (procesos de licitación, adjudicación y gestión de contratos), y en la gestión operativa de contratos entre contratistas y clientes.

En 2017 se han utilizado las siguientes evaluaciones para desarrollar este proceso:

1. Evaluación de la matriz del *Fraud Risk Assessment-FRA*

Las unidades de negocio del Grupo Enel fueron sometidas a las evaluaciones de riesgos relacionados con la corrupción, a través de la nueva herramienta de evaluación, el Fraud Risk Assessment-FRA, el que consiste en un mapeo y evaluación de todo tipo de eventos de fraude que se podría producir en la Organización, y que se realiza en línea con la evaluación de riesgos de auditoría.

2. Evaluación de la matriz del *Risk Assessment*

Se evaluaron los riesgos aplicando la metodología estándar internacional C.O.S.O. (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*) para el 100% de los procesos tanto en Enel Américas como filiales.

3. Evaluación de la matriz de riesgos del Modelo de Prevención de Riesgos Penales

Se verificaron riesgos específicos de la Ley 20.393 para Enel Américas, contando cada una con su propio sistema de cumplimiento específico.

En 2017, se recibieron 160 denuncias a través del Canal Ético en el Perímetro de Enel Américas. Sobre estas denuncias se evidenciaron 17 infracciones de carácter no significativo – todas debidamente gestionadas - al código ético de la compañía, en materias de gestión de contratos y relacionamiento operativo con clientes.

Canal Ético

Enel Américas, con el fin de alcanzar el máximo nivel de satisfacción de sus grupos de interés, ha establecido un canal ético que permite a todos estos comunicar las conductas irregulares o poco apropiadas relacionadas con la contabilidad, el control, la auditoría interna, las conductas relativas a la Ley 20.393 como los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, delitos de cohecho y receptación.

Es un canal que permite recibir denuncias, de forma anónima o personal, disponible por medio del portal corporativo, internet, teléfono y de forma escrita. El canal se rige por la política global del grupo 107 denominada “**Whistleblowing**” (denuncia de irregularidades) que destaca la garantía del anonimato sin represalias, la protección contra denuncias de mala fe y la protección del denunciante (Política de No-represalia). Esta política define criterios específicos sobre los tiempos de respuesta y notificación de los resultados al denunciante.

Las denuncias se pueden realizar a través de la página web: <https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/es/gui/102504/index.html>



Canal ético





Plan de Cero Tolerancia a la Corrupción

Incorporado en 2012, el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción (PTCC) establece un marco para abordar conductas ajenas al Código Ético y que la empresa rechaza de manera categórica, incluyendo materias relativas a sobornos; organizaciones benéficas y patrocinios; tratos de favor y obsequios; alojamientos y gastos.

El mecanismo sigue los criterios recomendados por Transparencia Internacional, en cumplimiento del décimo principio del Pacto Mundial sobre el combate a la corrupción en todas sus formas. Adicionalmente, existe una Política de Conflictos de Interés para abordar estos casos.

Protocolos de tratamiento con funcionarios públicos y de regalos

La empresa cuenta con protocolos específicos que establecen criterios y normas para el relacionamiento con funcionarios públicos y autoridades, frente al ofrecimiento y aceptación de regalos, así como en materia de conflictos de inte-

rés, dedicación exclusiva y concurrencia comercial. Los documentos forman parte de "**Enel Global Compliance Program**".

Enel Global Compliance Program

El "**Enel Global Compliance Program**" o "EGCP," complementa cualquier programa de cumplimiento local adoptado por filiales de Enel de acuerdo a cualquier ley aplicable en la responsabilidad penal empresarial. En Chile el EGCP, adoptado por las compañías del Grupo bajo el nombre de "Programa Global de Cumplimiento Normativo sobre Responsabilidad Penal Corporativa," forma parte del Modelo de Prevención de Riesgos Penales para la Ley 20.393.

Inspirado en las mejores prácticas internacionales sobre esta materia, está diseñado como una herramienta para reforzar el compro-

miso con los más altos estándares éticos, legales y profesionales para mejorar y preservar la reputación del Grupo Enel.

El tipo de conductas que se consideran significativos bajo el EGCP – así como la definición de estándares de comportamiento y áreas a ser monitoreadas de modo de prevenir la comisión de delitos - se basa en conductas que usualmente se consideran ilícitas en la mayoría de los países, tales como delitos de cohecho, delitos contra entidades públicas, fraude contable, lavado de dinero, delitos de salud y seguridad, delitos ambientales, otros.



Compromiso con los Derechos Humanos



Enel Américas cuenta con una Política sobre Derechos Humanos como expresión de su compromiso y responsabilidad con este ámbito clave de la sostenibilidad social y corporativa.

La Política tiene como referencias diversos tratados internacionales -Declaración Internacional de Derechos Humanos, los Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la convención de Naciones Unidas

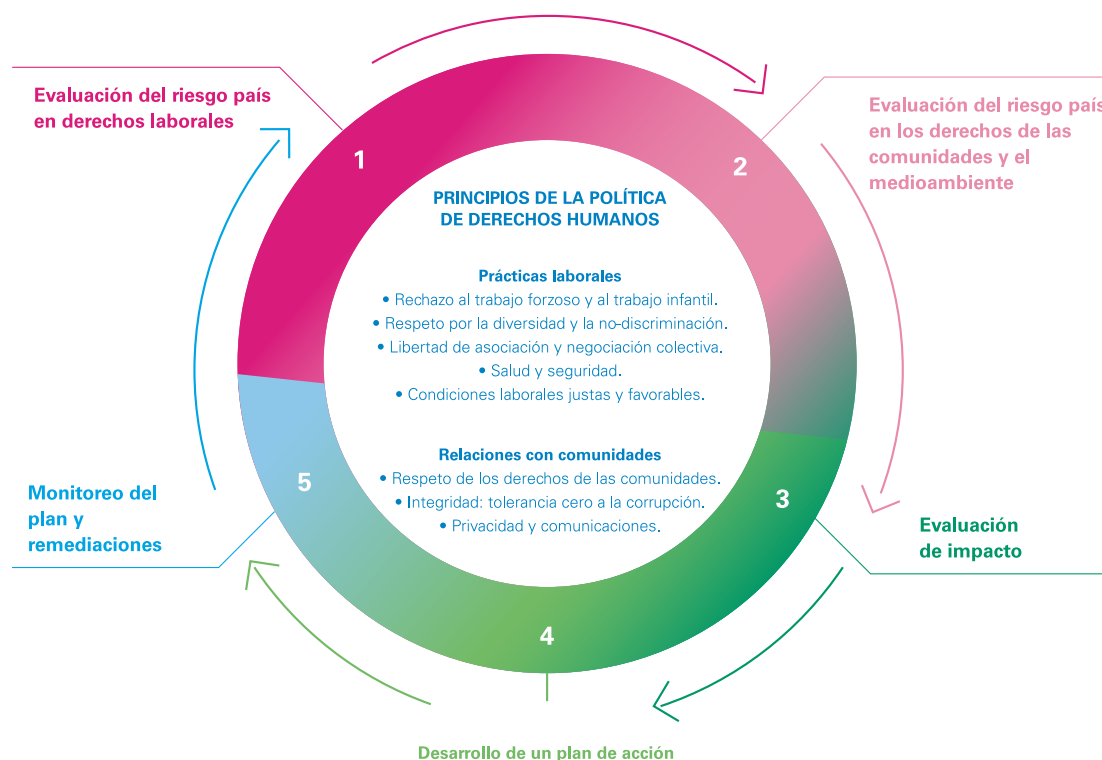
sobre Derechos del Niño y el convenio 169 de la OIT sobre los derechos de los pueblos originarios, entre otros- y diversos documentos internos -código ético, PTCC, MPRP, y el Acuerdo Marco Internacional con Sindicatos Mundiales.

El documento recoge el compromiso y las responsabilidades de la compañía en relación con todos los derechos humanos, y en especial con los que afectan a la actividad empresarial y a las operaciones desarrolladas por todos los colaboradores de la compañía en los países en que opera. La empresa insta a sus contratistas, proveedores, comunidades y socios comerciales a adherir a estos principios, y pone atención a las situaciones de conflicto y de alto

riesgo, como prácticas laborales y relación con la comunidad.

En caso de que una persona, interna o externa a la empresa, quisiera denunciar una situación contraria a estos derechos fundamentales, puede hacerlo a través de la gerencia de Auditoría Interna, siguiendo los mismos estándares del Canal de Denuncias para su gestión.

Enel Américas realiza debidas diligencias en Derechos Humanos mediante la cual se identifican potenciales riesgos e impactos así como los relativos planes de mitigación e implementación de las medidas necesarias para eliminar dichos impactos.



Proceso de debida diligencia

Durante el 2016, el Grupo Enel rediseñó el proceso de debida diligencia en Derechos Humanos de acuerdo a los “Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos” y la Política de Derechos Humanos de Enel. Con el objeto de analizar los principales riesgos en esa área se desarrolló una metodología en asociación con la organización internacional BSR.

La primera etapa consistió en la aplicación de un cuestionario de análisis de riesgos en derechos laborales en los países en que Enel América opera, considerando: libertad de asociación, trabajo infantil, trabajo forzoso y diversidad e inclusión.

Durante 2017, se realizaron debidas diligencias, identificándose potenciales riesgos, impactos, y brechas en los sistemas de gestión. La evaluación consideró la revisión de temas relacionado con las comunidades, salud y seguridad laboral, medio ambiente y corrupción, a través de encuestas aplicadas a los grupos de interés. Los resultados fueron tabulados en una matriz de riesgos y vulneración para la zona LATAM (Latinoamérica) y su respectivo foco en cada país, teniendo en cuenta la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como la gravedad de los impactos.

Resultados por encima del 75% se consideran robustos, en tanto que entre el 50% y 75% se consideran buenos si bien presentan oportunidad de mejora.

Cada país desarrolló su propio análisis de brechas, en base al cual se preparará el plan de acción a desarrollar en el 2018 y 2019. Todos los planes a desarrollar consideran a todas las compañías y com-

prenden campañas de difusión y capacitación en políticas de Enel a través de talleres de trabajo en cuanto a diversidad, igualdad de género, derechos humanos incluyendo proveedores, participación en

instancias de discusión de Derechos Humanos entre otros.

Resultados del proceso de debida diligencia por país:



En Argentina:

Los mejores índices de evaluación considerados como robustos por la metodología en Derechos Humanos fueron: condiciones de trabajo (100%), libertad de asociación (95%) y medio ambiente (95%). Los temas identificados con mayores brechas aunque sus resultados se encuentran con una evaluación considerada buena fueron trabajo forzado (58%), diversidad (61%), corrupción (69%) y comunidad (75%). Con las brechas identificadas se elaboró un plan con 12 actividades a desarrollar durante el 2018.



En Brasil

Los mejores índices de evaluación considerados robustos fueron: libertad de asociación (95%), salud y seguridad (93%) y condiciones de trabajo (93%). Los temas identificados con mayores brechas a ser tratados se encuentran con evaluación considerada buena fueron: trabajo forzado (71%), medio ambiente (73%), diversidad (75%) y comunidad (75%).

Las brechas identificadas sirvieron de base para la creación de un plan de acción con 38 actividades de gestión y operativas a ser realizadas hasta 2019, y que servirán de base para un monitoreo continuo de los aspectos de Derechos Humanos en la empresa.



En Colombia

Los mejores índices de evaluación fueron: trabajo infantil (100%), corrupción (100%) y medio ambiente (95%). Los temas identificados con mayores brechas a ser tratados son: diversidad (89%), salud y seguridad (90%) y trabajo forzado (92%). Cabe destacar que si bien todos sus resultados fueron considerados robustos por la metodología en Derechos Humanos, se detectaron oportunidades de mejoras para lo cual se elaboró un plan de acción preliminar que contempla 30 actividades, que serán validadas durante el 2018 de manera de ejecutarlas durante el 2019



En Perú

Los mejores índices de evaluación fueron: trabajo infantil (100%), corrupción (100%) y medio ambiente (95%). Los temas identificados con mayores brechas a ser tratados son: comunidad (84%), trabajo forzado (92%), salud y seguridad (93%) y condiciones de trabajo (93%) todos los resultados fueron considerados robusta por la metodología en Derechos Humanos. En base a los resultados se generó un plan de acción con 12 actividades a ser realizadas hasta 2019.



Contexto de la industria eléctrica

102-15

En la actualidad, la industria energética es un mercado muy dinámico y en transición, por lo que no es suficiente generar y distribuir electricidad.

La industria está influenciada por profundos cambios tales como los demográficos, la creciente urbanización y la descarbonización de la matriz productiva para enfrentar los desafíos de la reducción de gases de efecto invernadero, sumado a la irrupción de alternativas renovables económicamente viables. Además, se observa un creciente aumento en la demanda de electricidad como fuente de

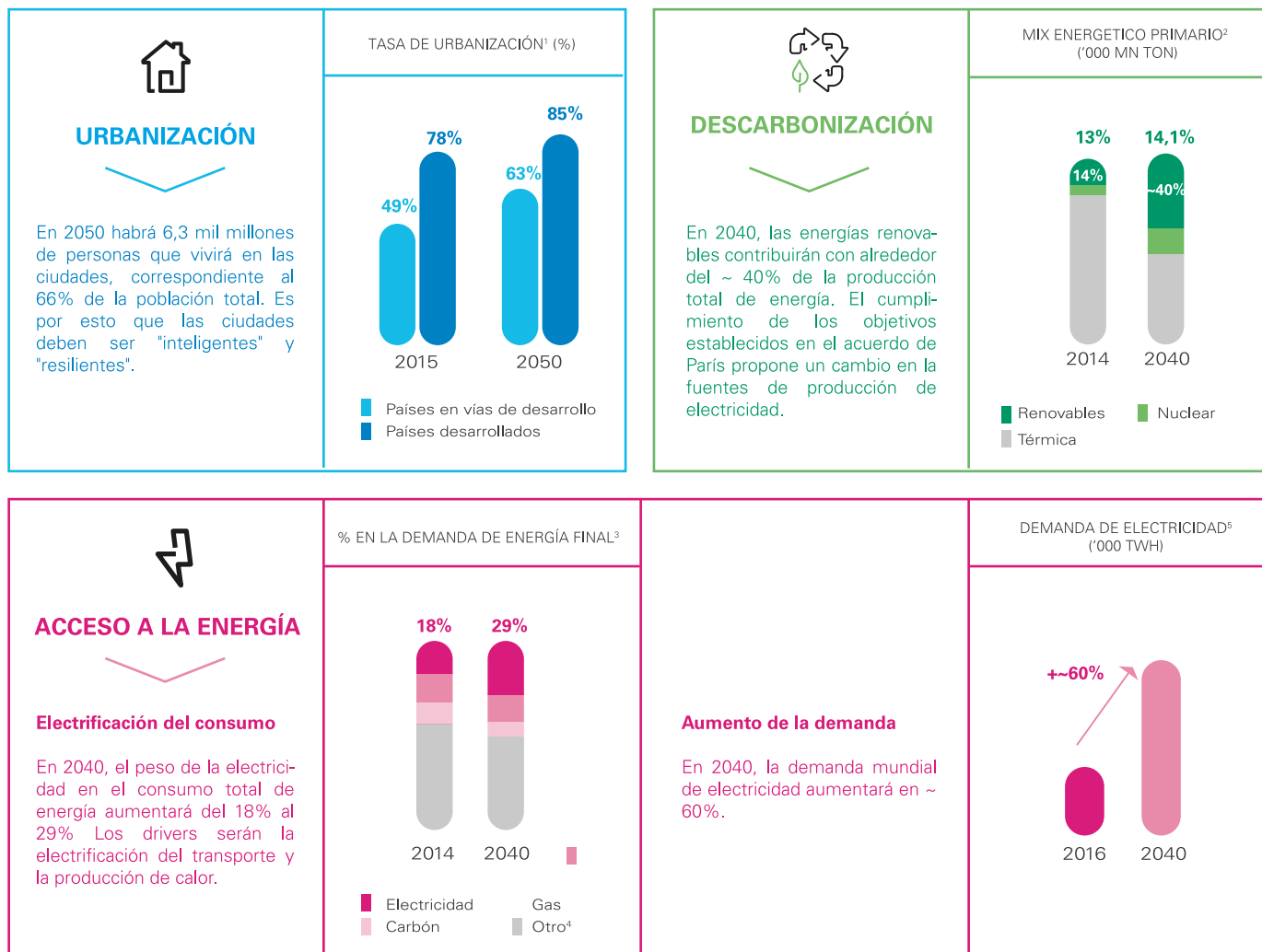
energía junto con el surgimiento de nuevos usos y soluciones eléctricas, como por ejemplo en los medios de transporte y la eficiencia energética para usos domésticos e industriales. La revolución tecnológica, los cambios regulatorios y comunidades y consumidores más empoderados, obligan a la industria a innovar constantemente sus procesos a lo largo de la cadena de valor para cumplir con las expectativas y demandas de los distintos grupos de interés.

Como resultado se observa una creciente integración de las energías renovables en el mix energético requiriendo la administración flexible de energía y soluciones energéticas inteligentes e integradas. Por otro lado, los grupos de interés se oponen a proyectos de energía de gran escala y un marco regulatorio incierto y cambiante aumenta los riesgos para las inversiones a muy largo plazo.

Así mismo la dinámica cambiante de la red eléctrica exige soluciones innovadoras y tecnológicas.

Para ser competitivas, las empresas de energía tendrán que desarrollar modelos de negocio innovadores que puedan generar nuevas fuentes de ingresos que se adapten a los cambiantes desafíos sociales, políticos, económicos y técnicos planteados por estos entornos.

Teniendo en cuenta los escenarios que cambian rápidamente, Enel quiere escribir el futuro del mundo de energía: un mundo en el que las viejas centrales eléctricas adquieren nueva vida, donde las conexiones viajen más rápido, los domicilios y ciudades inteligentes sean una realidad, los medidores faciliten el diálogo entre hogares y personas, y el transporte eléctrico aumente su penetración.



1. Naciones Unidas, World Population Prospects, Revisión 2014 y 2015
2. IEA-IRENA Perspectives for the Energy Transition 2017
3. IEA: WEO 2016 e IEA IRENA 2017 - NPS (New Policies Scenario)
4. Otro incluye Petróleo, Calor, Biomasa & Residuos e Hidrógeno
5. BNEF NEO 2017, Junio 2017

En este contexto Enel Américas, en línea con el Grupo Enel, ha identificado algunos riesgos emergentes claves:

> **Ataques cibernéticos ("riesgo cibernético"):** la era de la digitalización y la innovación tecnológica implican para las compañías una creciente exposición a los ataques cibernéticos, que son cada vez más numerosos y sofisticados, incluso en relación con los cambios en el contexto de referencia. La complejidad organizacional del Grupo y la cantidad de entornos desde los que se caracteriza (datos, personas y el mundo industrial), exponen los activos al riesgo de ataques.

El Grupo Enel y Enel Américas como su subsidiaria, ha adoptado un modelo de gestión de estos riesgos basado en una visión "sistémica" que integra la tecnología de informática tradicional con la tecnología operacional ya incorporada en el sector industrial y la internet para la creación de redes de "objetos" inteligentes.

> **Cambio de paradigma en el mundo de la energía y la transformación del modelo de negocio de los servicios públicos:** nuevas tendencias macroeconómicas y energéticas, tecnologías y actores pueden potencialmente apoyar a reducir el papel de intermediación del modelo de negocio

tradicional, en particular, a través de la combinación de factores relacionados con la digitalización y la descentralización y con los cambios en las necesidades de los clientes. La estrategia y la visión de "Open Power" de Enel representan el marco de referencia para responder al desafío de la transición hacia el servicio público del futuro. Los pilares de esta estrategia son el desarrollo de nuevos negocios, el crecimiento industrial, la agilidad en la gestión (eficiencia operativa, simplificación organizacional, remuneración a corto plazo, gestión activa de la cartera), el rol central del cliente y la transformación digital.



02

Definiendo Prioridades



Definiendo prioridades

Nuestros grupos de interés

102-40 102-42

Enel Américas mantiene un diálogo abierto con sus grupos de interés como parte de su estrategia de negocios. Con este fin, cuenta con una herramienta compartida con todas las empresas del Grupo Enel, la cual le permite priorizar a sus grupos a partir de tres variables: influencia, dependencia y tensión.

Influencia

Grado en que un grupo de interés impacta en la toma de decisiones estratégicas u operativas de la organización.

Dependencia

Grado en el que directa o indirectamente un grupo de interés depende de las actividades, productos o servicios de la organización y su desempeño.

Tensión

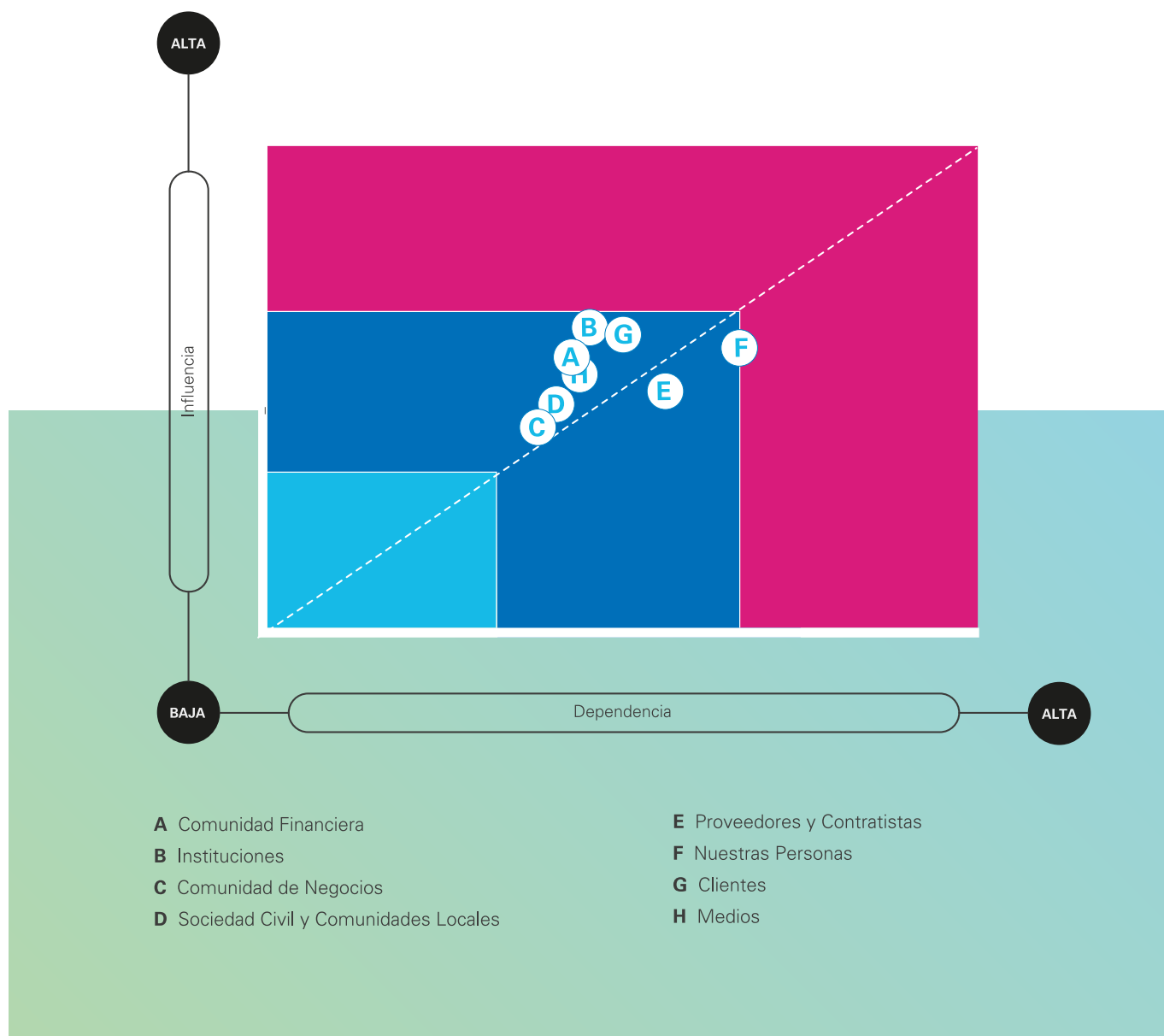
Grado de atención por parte de la organización frente a controversias.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se definen las estrategias y los medios de comunicación a utilizar con cada uno, mientras que las conclusiones son utilizadas para actualizar el plan de sostenibilidad de la empresa. Este insumo se utiliza para definir los aspectos materiales a incluir en el informe de sostenibilidad de cada período.

Las seis categorías de grupos de interés de Enel Américas fueron evaluadas de acuerdo a estas tres variables, en una escala que considera cinco niveles de importancia, lo que permite establecer el grado de relevancia de la empresa hacia sus distintos grupos de interés y viceversa. Como resultado, se obtiene la Matriz de Grupos de Interés:



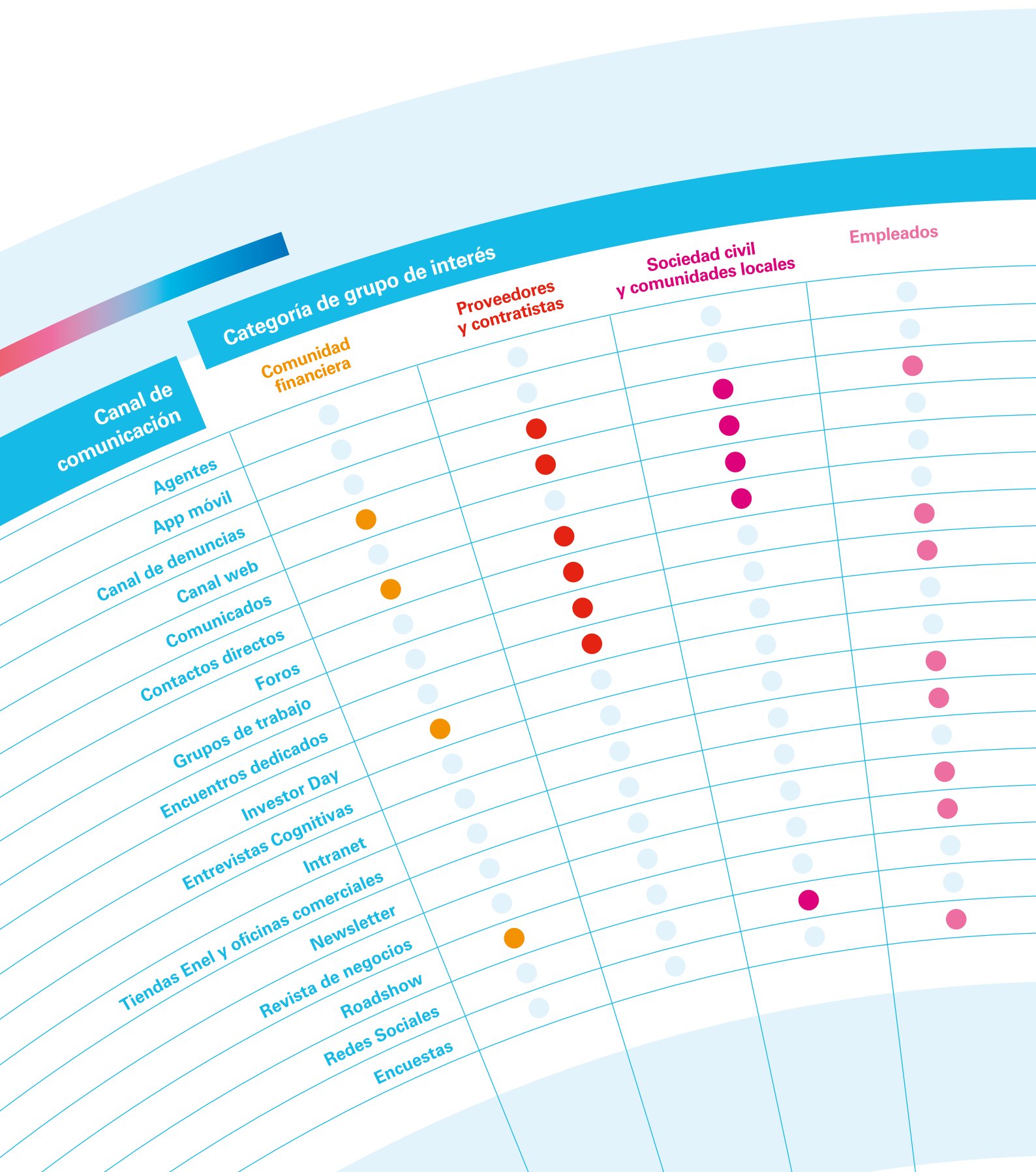
Matriz de grupos de interés



Cada año, las instancias de relacionamiento permiten levantar los aspectos materiales a incluir en el Informe de Sostenibilidad, lo que convierte este documento en un fiel reflejo de la gestión de la estrategia de sostenibilidad de la empresa.

Canales de comunicación con los grupos de interés

102-43





Participación en políticas públicas

102-12 102-16

De forma voluntaria, la empresa participa de diversas iniciativas para medir la efectividad de sus programas de cumplimiento, medir su desempeño y aplicar las mejores prácticas en gobierno corporativo y gestión de la sostenibilidad, incluyendo este año:



Pertenencia a asociaciones

102-13

Enel Américas y sus filiales manejan constantemente sus relaciones con instituciones (locales, nacionales e internacionales) en línea con las disposiciones del Programa de Cumplimiento del Grupo Enel, proporcionando información completa y transparente con el objetivo de hacer que los interlocutores institucionales estén en mejores condiciones para tomar las decisiones de las que son responsables.

Por lo tanto, como se establece explícitamente en el código ético de Enel Américas: “ Enel Américas no financia ni en Chile ni en el extranjero, a partidos, ni a sus representantes o candidatos, ni patrocina congresos o fiestas que tengan como único fin la propaganda política. Se abstiene de cualquier tipo de presión directa o indirecta a exponentes políticos (por ejemplo, a través de concesiones públicas a Enel Américas, la aceptación de sugerencias para contrataciones, contratos de consultoría, etc.).”

Sin embargo, Enel Américas y sus subsidiarias están involucradas en asociacio-

nes gremiales y empresariales en roles que incluyen la representación y el posicionamiento de las compañías asociadas en el desarrollo de marcos regulatorios relacionados con su actividad comercial.

Las contribuciones anuales realizadas por Enel Américas y sus filiales durante los últimos cuatro ejercicios a las organizaciones mencionadas anteriormente fueron de US\$ 1.144.895 en 2017, US\$ 968.656 en 2016, US\$ 773.839 en 2015 y US\$ 520.911 en 2014 .

En particular, en 2017, las tres contribuciones más importantes realizadas a asocia-

ciones fueron en Colombia a la Asociación de Distribuidores de Energía (US\$ 175.591), Asociación de Generadores de Energía Eléctrica (US\$ 172.003) y al Consejo Nacional de Operación (US\$ 79.927).

El diálogo institucional de las asociaciones gremiales y empresariales en las que Enel Américas o cualquiera de sus filiales se comprometieron en 2017 con-

sideró el apoyo de los procesos reguladores y de consulta sobre los siguientes temas principales:

- > Desarrollo de políticas energéticas: incluye perspectivas de la estrategia energética, eficiencia energética, crecimiento de la energía renovable, desarrollo de redes inteligentes o precios de la energía, entre otros problemas

energéticos. La contribución realizada a este tema en 2017 fue US\$ 855.968.

- > Aumento de la competitividad empresarial: incluye, pero no se limita a, la regulación tributaria, laboral o políticas ambientales. La contribución realizada a este tema en 2017 fue US\$ 288.927.

A continuación, se detallan las participaciones en asociaciones por país:

Argentina

- Asociación Argentina de Ética y Compliance Cumplimiento y Control (AAEC)
- Asociación de Generadores de Energía Eléctrica de la República Argentina (AGEERA)
- Cámara de Comercio Italiana en la República Argentina
- Comité Argentino del Consejo Mundial de la Energía (CACME)
- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (C.E.A.D.S).
- Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA)

Brasil

- Asociación Brasileira de comercializadores de energía (ABRA-CEEL)
- Asociación Brasileira de industrias financieras de desarrollo (ABDE)
- Asociación Brasileira de distribuidores de energía eléctrica (ABRADEE)
- Asociación Brasileira de generadores de energía (ABRAGE)
- Asociación Brasileira de productores independientes de energía (ABRAGET)
- Asociación Brasileira de vehículos eléctricos (ABVE)
- Comité Brasileiro del Pacto Mundial
- Instituto Acende
- Instituto ETHOS
- Meters & More

Chile

- Cámara Chileno Argentina de Comercio
- Cámara Chileno Brasileña de Comercio
- Comité Chileno del Consejo Mundial de la Energía (WEC)

Colombia

- Asociación Colombiana de Generadores de Energía Eléctrica (ACOLGEN)
- Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica (ASOCODIS)
- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (ANDESCO)
- Asociación de Energías Renovables Colombia (SER)
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI)
- Comisión de Integración Energética Regional (CIER)
- Comité Asesor de Comercialización (CAC)
- Comité Asesor de la Planeación de la Transmisión (CAPT)
- Comité Colombiano de la CIER (COCIER)
- Consejo Nacional de Operación (CNO)
- Corporación Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico (CIDET)

Perú

- Asociación para el Progreso de la Dirección.
- Cámara de Comercio Italiana del Perú
- Cámara Oficial de Comercio de España en el Perú.
- Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía.

Análisis de materialidad

102-44 102-46 102-47

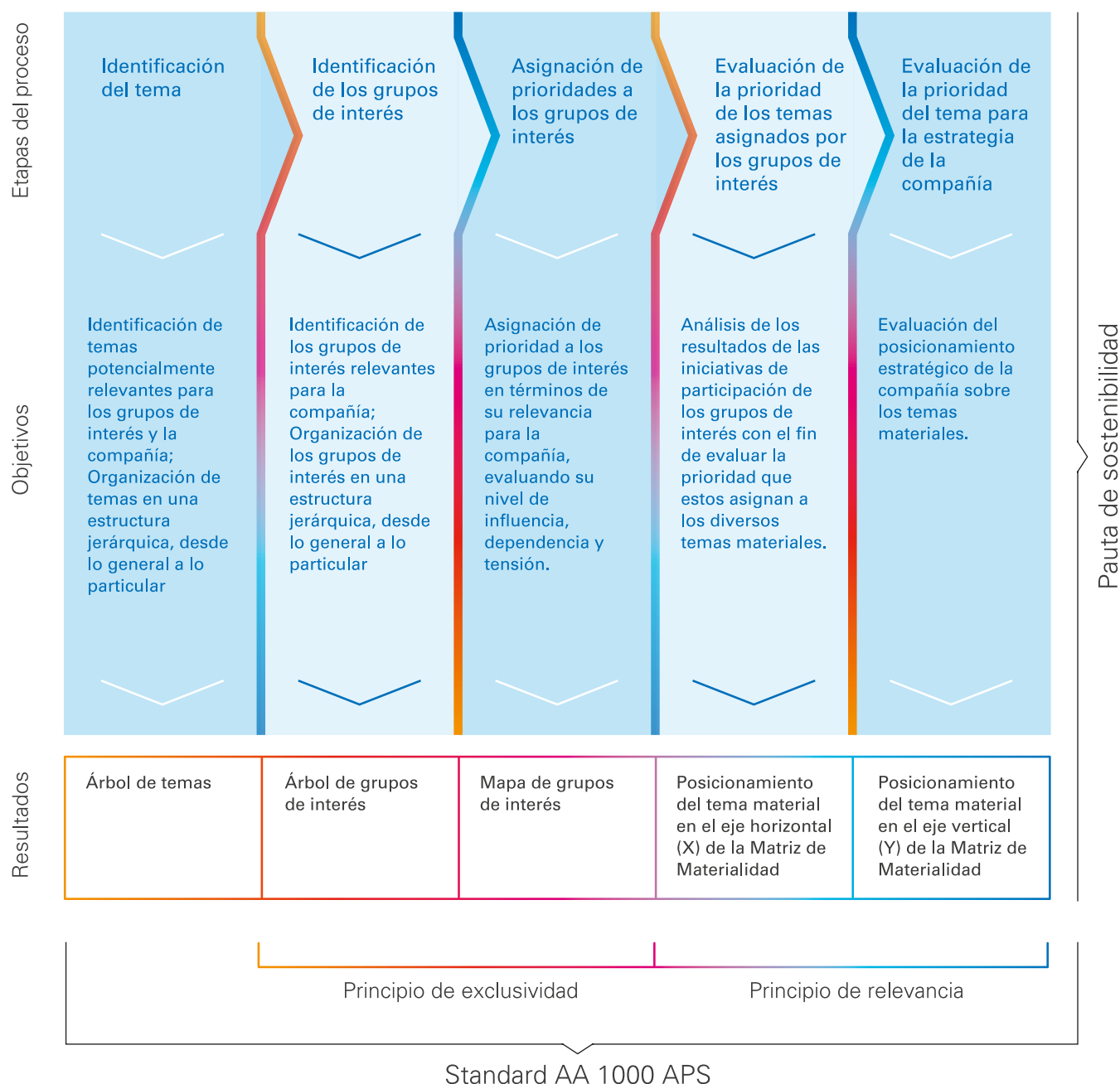
El análisis de materialidad, para la definición de contenidos del reporte, se realiza a partir de una revisión anual de la opinión recogida de los grupos de interés, un análisis de la contingencia y

los temas de la industria, junto con las prioridades de acción del Grupo Enel.

El proceso se basa en los principios y estándares internacionales -*Global Reporting Initiative* (GRI), la *Communication on Progress* (COP) de UN *Global Compact*, el modelo del IIRC (*International Integrated Reporting Council*) y el SDG Compass¹. Como resultado se establecen los lineamientos y objetivos de sostenibilidad en materia de gobierno corporativo, económica, ambiental y social.

Enel Américas realiza este análisis a través de un sistema de soporte tecnológico que permite almacenar y analizar los datos a nivel global, por país y empresa.

La primera parte del proceso de materialidad, se lleva a cabo durante el primer semestre del año, y se revisa en el segundo semestre, lo cual implicó el desarrollo de actividades específicas hacia el cierre del período, con el objetivo de actualizar la materialidad de acuerdo a la contingencia a los principales hitos del año. 102-47



¹ Guía que ayuda las empresas a adecuar sus estrategias a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas

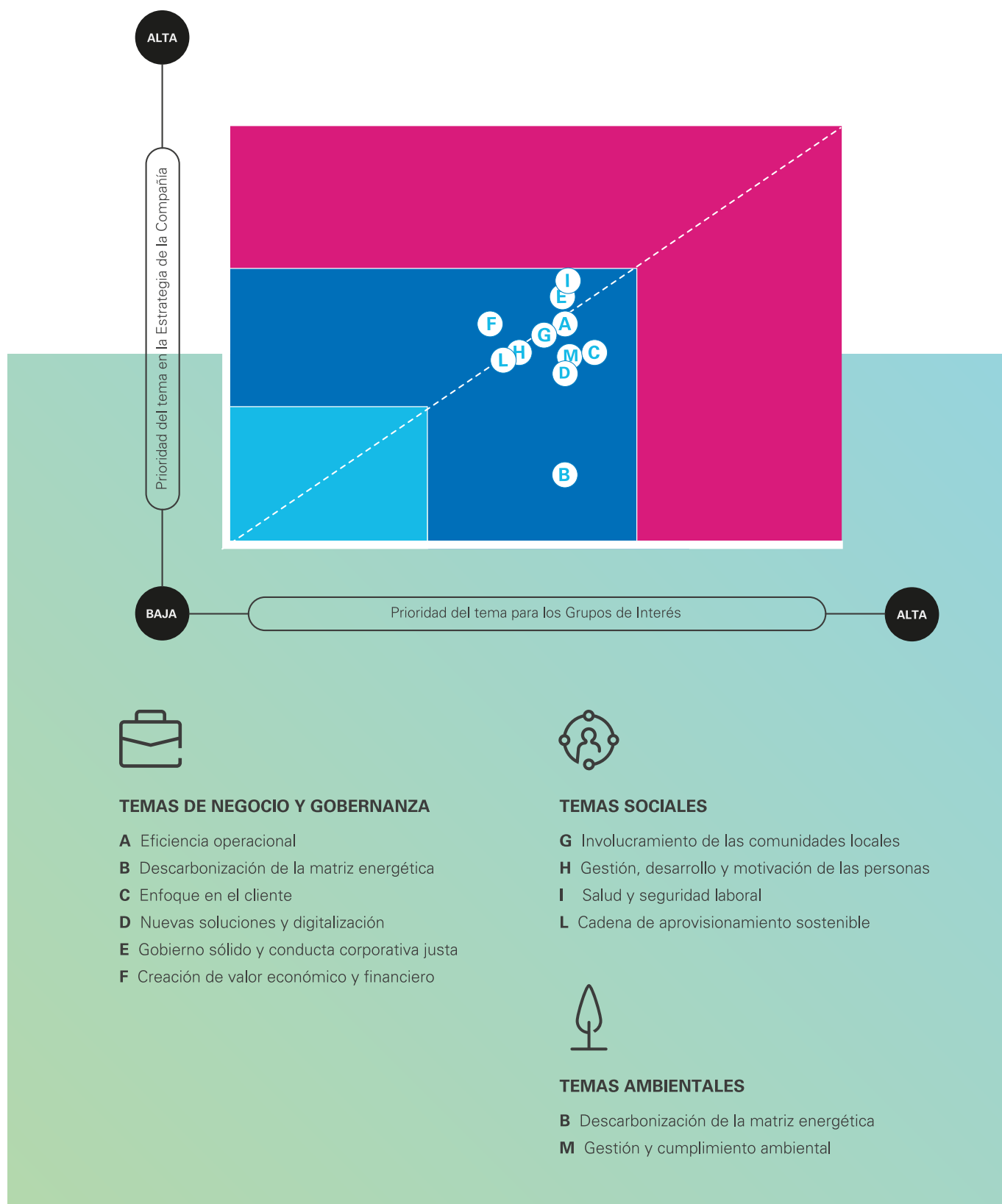
Temas materiales

Denominación del tema interna	Alcance	Aspecto material GRI
Creación de valor económico y financiero	Enel Américas	Desempeño económico
Relacionamiento con comunidades locales	Enel Américas	Comunidades locales
	Enel Américas	Desastres, planes de emergencia
	Enel Américas	Salud y seguridad de los clientes
Gestión y cumplimiento ambiental	Enel Américas	Materiales
	Enel Américas	Energía
	Enel Américas y contratistas	Emisiones
	Enel Américas y contratistas	Efluentes y residuos
Eficiencia operacional	Enel Américas	Investigación y desarrollo
	Enel Américas	Eficiencia del sistema
Gestión, desarrollo y motivación de empleados	Enel Américas	Empleo
	Enel Américas	Capacitación y educación
	Enel Américas	Diversidad e igualdad de oportunidades
Digitalización y nuevas soluciones	Enel Américas	Innovación y eficiencia operacional
Salud y seguridad ocupacional	Enel Américas y contratistas	Salud y seguridad en el trabajo
Descarbonización del mix energético	Enel Américas	Disponibilidad y fiabilidad
Cadena de valor sostenible	Enel Américas y contratistas	Evaluación de prácticas laborales de proveedores
Conducta corporativa justa	Enel Américas	Anticorrupción
	Enel Américas	Política pública
	Enel Américas	Ética e integridad
Buen Gobierno	Enel Américas	Gobierno





Matriz de materialidad



En la matriz de materialidad se ubican en el "eje x;" los temas prioritarios para los grupos de interés, identificados con la matriz de materialidad del grupo, mientras que en el "eje y" se ubican los aspectos materiales o relevantes para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.



Política de control y gestión de riesgos

El control y gestión de riesgos forma parte de las estructuras del gobierno corporativo de la compañía. Para que éste sea eficaz, el riesgo debe ser considerado como un elemento más de los planes operativos. De este modo, es preciso identificar y analizar qué factores pueden afectar a la consecución de los objetivos empresariales, detectar cuantificadamente sus eventuales consecuencias, así como estimar cuantitativamente su probabilidad de ocurrencia, con el fin de determinar las acciones necesarias para que dichos objetivos puedan ser alcanzados con mayor certidumbre.

La compañía cuenta con una política de control de riesgos que toma en consideración con las buenas prácticas de gobierno corporativo recomendadas por normativas nacionales e internacionales (ISO 31000, COSO y Norma de Carácter General 385, SVS). Esta Política de Control y Gestión de Riesgos es el conjunto de decisiones que toma la empresa para establecer cuáles son los límites aceptables de los niveles de riesgo, dentro de los cuales debe inscribirse el desarrollo normal del negocio.

Al estar inserta la sostenibilidad en el negocio, se analizan los riesgos que podrían ser una amenaza para el crecimiento sostenible de la compañía, incluyendo la relación con las comunidades, los derivados del cambio climático, el riesgo de reputación etc.

Se realizan mediciones de riesgo mensualmente mediante seguimiento del *Profit at Risk*, que es una medida de la

volatilidad del resultado de la compañía, producto de los valores que pueden alcanzar algunas variables exógenas que lo afectan (hidrología, precio de los combustibles, tasa de cambio, etc.). Estas variables pueden presentar entre sí correlaciones en mayor o menor grado. El *Profit at Risk*, será el resultado de una combinación aleatoria de los valores que aporten los distintos factores a los múltiples escenarios que se generarán.

Para mayor detalle de riesgos referirse a la Memoria Financiera disponible en www.enelamericas.com.



03

Plan de sostenibilidad



Plan de sostenibilidad

Modelo de negocios sostenibles

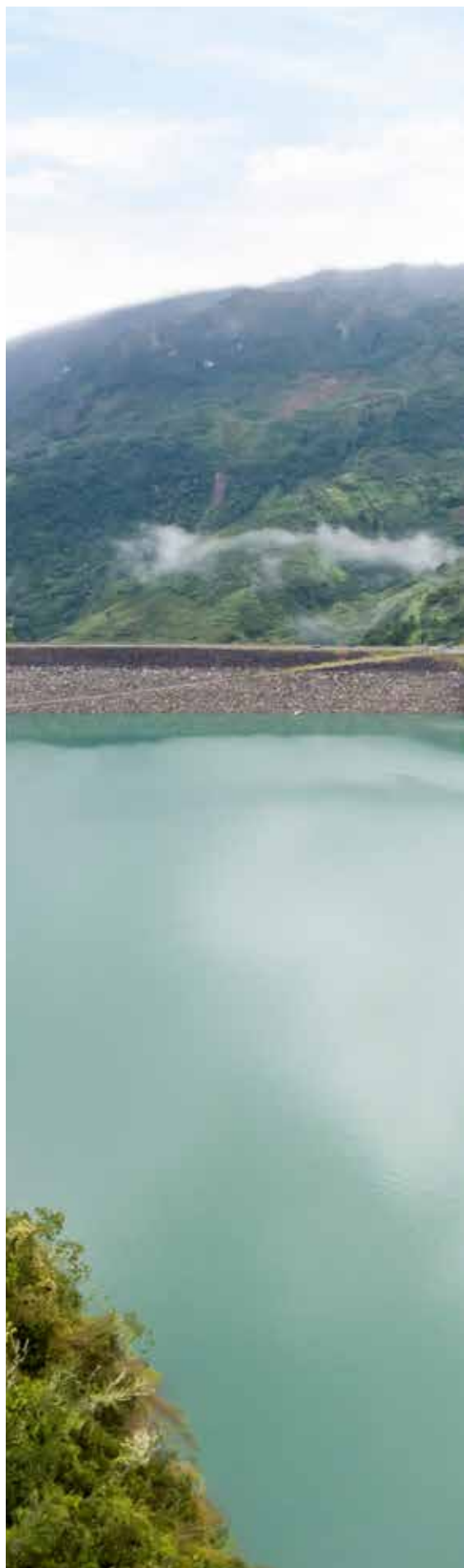
Enel Américas considera la sostenibilidad como el eje articulador de su modelo de negocios. Esto se ve reflejado en el plan anual y en la definición de los objetivos, que integra los aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo en los objetivos del plan industrial en coherencia con materias de sostenibilidad y Derechos Humanos.

Mediante un proceso de involucramiento temprano, inclusivo y participativo, Enel pone a los grupos de interés al centro de la toma de decisión desde

el diseño del proyecto y durante todas sus etapas de desarrollo y operación asegurando la simetría en las instancias de diálogo y garantizando el acceso a la información necesaria para la toma de decisiones. Enel Américas aspira a convertir potenciales impactos en oportunidades para la generación de valor compartido. El modelo de sostenibilidad de Enel Américas prevé que los grupos de interés incidan en la solución final que la empresa implemente así como sean parte de la definición del plan de sostenibilidad del proyecto específico.

En este contexto, la estrategia de sostenibilidad de Enel Américas establece acciones concretas, que buscan responder a los compromisos adquiridos por la organización con las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los 10 Principios de Pacto global de las Naciones Unidas (ONU).

Bajo el modelo de negocios de Enel Américas la sostenibilidad se integra en toda la cadena de valor de la empresa.



Integración ODS

Enel como grupo se comprometió a contribuir en el logro de cuatro de los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS) planteados por la ONU en 2015, para 2030.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



EDUCACIÓN DE CALIDAD

Metas Grupo Enel

Apoyar actividades de educación para 400.000 personas al 2020, a través de proyectos similares a los ya iniciados, tales como programas de becas en América Latina.

DESEMPEÑO 2017
Enel Américas

188.479
beneficiarios

Los beneficiarios para el ODS 4 alcanzaron a 15.161 y 84.430 en 2015 y 2016 respectivamente

ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

Metas Grupo Enel

Comprometerse con la promoción de la energía asequible, sostenible y moderna a través de la iniciativa ENabling ELectricity, que beneficiará a tres millones de personas, principalmente en África, Asia y América Latina.

DESEMPEÑO 2017
Enel Américas

454.880
beneficiarios

Los beneficiarios para el ODS 7 alcanzaron a 473.886 y 646.357 en 2015 y 2016 respectivamente.

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Metas Grupo Enel

Promover el empleo y un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible para 500.000 personas.

DESEMPEÑO 2017
Enel Américas

98.095
beneficiarios

Los beneficiarios para el ODS 8 alcanzaron a 138.079 y 79.513 en 2015 y 2016 respectivamente.

ACCIÓN POR EL CLIMA

Metas Grupo Enel

Adoptar iniciativas para combatir el cambio climático, con el objetivo de alcanzar la neutralidad del carbono en 2050.

Plan de sostenibilidad 2017-2019

El plan de sostenibilidad como parte del Grupo Enel ha definido su estrategia de sostenibilidad para el periodo 2017-2019, en respuesta al escenario mundial actual, el cual está marcado por los rápidos cambios tecnológicos, la importancia de abordar los retos del cambio climático y las expectativas sociales sobre el desempeño del sector privado. Estos desafíos requieren que las empresas se transformen en parte activa de la sociedad asumiendo compromisos específicos, ante los cuales el plan de

sostenibilidad del Grupo Enel es la herramienta que incorpora lineamientos y objetivos tangibles.

Así, partiendo de un lineamiento general, cada empresa del grupo desarrolla un plan específico, definido en función de la matriz de materialidad país. Esto asegura que la política responda tanto a los intereses y prioridades del grupo como a los de los grupos de interés de la realidad local.

El plan de sostenibilidad 2017 del Grupo Enel se basa en cinco pilares: salud y seguridad laboral, gobernanza sólida, sostenibilidad ambiental, cadena de proveedores sostenible y generación de valor económico y financiero.

Durante 2017 el ámbito de acción se concentró en desarrollar un fuerte rela-

cionamiento comunitario, implementar planes con foco en las personas, en particular en temas de diversidad e inclusión, impulsar la eficiencia operativa y la innovación y a desarrollar una matriz energética que integre tecnologías ambientalmente sostenibles.

El área de Sostenibilidad es la encargada de dar seguimiento a su cumplimiento, a través de KPIs y herramientas especialmente diseñadas. En el cumplimiento de los objetivos definidos en el plan, participan todos los colaboradores de la empresa, y el detalle de la gestión del año 2017, se presenta a continuación a través del desempeño en cada uno de los pilares.





Valor económico generado y distribuido

103-2 103-3 201-1

Durante el ejercicio 2017 Enel Américas generó valor por US\$ 10,8 miles de millones, compuesto en un 97% por los ingresos por ventas de la empresa en el año. Lo anterior se complementa con ingresos financieros y otros ingresos menores del período.

Respecto de la distribución de valor de la empresa en los diferentes grupos de interés y ámbitos de operación, el principal aspecto son los costos y los gastos del período, en los que destacan los pagos por energía que representan el 53% de dichos desembolsos. Por otro lado, cabe destacar que el 6% benefició a los colaboradores de la empresa, 13% a los proveedores de capital (dividendos a accionistas y costos financieros) y un 5% en pago de impuesto a la renta a los países donde se ubican las operaciones de la empresa.



		2015		2016		2017	
		Mill de US\$	%	Mill de US\$	%	Mill de US\$	%
Valor Económico Generado (VEG)	Ingresos	9.135	100%	8.148	100%	10.843	100%
	Operacionales	8.097	89%	7.686	94%	10.540	97%
	No operacionales	1.038	11%	462	6%	302	3%
	Costos operativos	5.357	59%	5.401	66%	7.663	71%
Valor Económico Distribuido (VED)	Salarios y beneficios sociales para los empleadores	642	7%	427	5%	665	6%
	Pagos a proveedores de capital	1.524	17%	1.411	17%	1.413	13%
	Gastos financieros	589	6%	773	9%	870	8%
	Pagos de dividendos	935	10%	638	8%	544	5%
	Pagos al Gobierno	800	9%	531	7%	519	5%
Valor Económico Retenido (VER)	VER= VEG-VED	813	9%	377	5%	583	5%

04

Nuestro Desempeño



Nuestro Desempeño

Involucrando a las comunidades

103-2 103-3

Tanto la Política de Sostenibilidad como la visión **Open Power**, han establecido claros lineamientos para el relacionamiento comunitario de Enel Américas. En 2017, los negocios de generación y distribución se enfocaron en la implementación de criterios y principios para un relacionamiento orientado por los valores de inclusión y participación, en donde los grupos de interés son involucrados desde el diseño del proyecto, garantizando el acceso equitativo a la información, y asegurando la simetría en las instancias de diálogo generado.

Enel Américas, mediante sus filiales, está presente en cuatro países con 107 unidades generadoras y suministrando energía a más de 17 millones de clientes principalmente en las capitales que esta presente. Estas cifras reflejan la envergadura de sus operaciones y consecuentemente, la dispersión geográfica de los grupos de interés asociados.

Para Enel Américas, es determinante mantener una relación constante con sus grupos de interés lo que se asegura mediante la presencia territorial de los profesionales de la Gerencia de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias distribuida geográficamente en los diferentes países y regiones en las que opera.

Metodología

El plan de relacionamiento comunitario de Enel Américas se basa en una metodología que prevé el monitoreo constante de los grupos de interés. Anualmente se desarrolla, para las áreas de influencia de los diferentes activos de la empresa, una actualización de las líneas bases sociales, y una matriz de materialidad que permite identificar prioridades estratégicas. De forma regular, se realiza una actualización de la priorización de los grupos de interés.

Para las nuevas iniciativas, sean nuevos proyectos o modificaciones de proyectos existentes, Enel utiliza la Evaluación de Impactos Socioambientales (ESIA) como herramienta de medición de los impactos y riesgos potenciales, considerando las relativas acciones de mitigaciones y el valor del riesgo residual. Estos son informados a través de la matriz de riesgos general del proyecto y analizados en el contexto de los comités de inversión.

Desde la etapa de desarrollo hasta la de operación, se implementan herramientas para generar y monitorear la sostenibilidad del proyecto.

El Plan de sostenibilidad es el resultado de análisis específicos realizados proactivamente a través de herramientas que permiten obtener un entendimiento profundo sobre el contexto, identificando prioridades claves, riesgos, impactos y actores principales relacionados al pro-

yecto, para luego correlacionarlos con los objetivos de la compañía e identificar acciones.

De tal forma, a nivel territorial los temas más relevantes identificados para los grupos de interés, para el año 2017 fueron los siguientes:

- > Desarrollo socio-económico sostenible.
- > Iniciativas para clientes vulnerables.
- > Iniciativas para la educación y formación.
- > Iniciativas por el medio ambiente.
- > Iniciativas para el acceso a la energía.
- > Mayor presencia de iniciativas de sostenibilidad en los barrios.

Lo anterior se realiza mediante alianzas estratégicas. Enel Américas, mediante sus filiales, actúa en colaboración con varias universidades y diversas ONGs.

En Argentina se han hecho articulaciones con las siguientes fundaciones y ONGs: Centro de ayuda integral a la niñez y su familia Semillitas, Fundación Padre Luis Farinello, Centro de desarrollo infantil Sueños Mágicos, Centro de desarrollo infantil Niños del Futuro, Águilas de Dios Villa Aurora, Fundación Margarita Barrientos, Manos de Mujer - Amartya.

En Brasil, existen alianzas con importantes universidades federales, estatales y privadas - Universidad Federal Fluminense, Universidad Federal de Río de Janeiro, Pontificia Universidad Católica de Río de Janeiro, Universidad de Sao Paulo, Universidad Federal de Ceará,



Universidad de Fortaleza, Instituto Federal de Goiás, y Universidad de Integración de Lusofania - con ONGs –como Asociación de voluntarios de servicio internacional (AVS), Viva Rio (ONG para el desarrollo social) , Instituto de Asistencia y Protección Social (IAPS), Comité de democratización de la información (CDI), Asociación de Mujeres del Salgueiro y numerosas instituciones culturales locales.

En Colombia, se llevan a cabo diversas iniciativas de sostenibilidad e innovación en conjunto con importantes entidades y organizaciones como son la Fundación Caminos de Identidad – FUCAI, Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura OEI, Corporación Colegio del Cuerpo, Fundación Escuela Tecnológica de Neiva Jesús Oviedo Pérez, Fundación Servicio Juvenil Bosconia, Fundación Escuela Tecnológica de Neiva Jesús Oviedo Pérez, Fundación Juan Felipe Gómez Escobar, Accenture, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Programa Desarrollo para la Paz del Magdalena Centro – PDPMC, Redprodepaz, Asociación Agropecuaria y campesina No Nacional Mámbita – ASOAGROMA, Comité de Cafeteros de Cundinamarca y Société de Coopération pour le Développement International – Socodevi, Sirolli Institute, Alcaldías municipales, Gobiernos en las áreas donde se opera.

En Perú existen alianzas estratégicas con la Asociación sin fines de lucro Sinfonía para el Perú, Fundación Desarrollo Nuevo Pachacutec, Asociación Civil sin fines de lucro Museo de Arte de Lima.

Creación de valor compartido

413-1

La relación con las comunidades definidas en las áreas de influencia, se basa en el modelo de Creación de valor compartido (Create Shared Value o CSV), el cual busca el equilibrio entre el valor social y el beneficio del negocio. Esta premisa se sustenta en un desarrollo colaborativo, el cual se obtiene como resultado de la interacción real con las comunidades aledañas a los proyectos.

Desempeño plan de relacionamiento comunitario 2017

Desarrollo socio-económico sostenible

“La economía circular es un concepto económico que se interrelaciona con la sostenibilidad, y cuyo objetivo es que el valor de los productos, los materiales y los recursos (agua, ener-

gía...) se mantenga en la economía durante el mayor tiempo posible, y que se reduzca al mínimo la generación de residuos. Se trata de implementar una nueva economía, circular

-no lineal-, basada en el principio de «cerrar el ciclo de vida» de los productos, los servicios, los residuos, los materiales, el agua y la energía.”
– Fundación Economía Circular.

PROGRAMA SEGUNDA OPORTUNIDAD - ARGENTINA



UBICACIÓN: Ezpeleta –Quilmes

LÍNEA DE NEGOCIO: Distribución
Activo: Edesur S.A.

BENEFICIARIOS:
280 alumnos de escuela N° 85
“La esperanza”

ALIANZAS:
Fundación Sagrada familia – Programa
Sume Materiales

Contexto

Se realizó un levantamiento de los materiales en desuso en las zonas técnicas de la compañía, registrándose en los depósitos cantidad material como pallets de madera, usados en el transporte de equipamiento eléctrico pesado y bobinas de madera que contienen los cables que se usan en la operación y mantenimiento de las redes de distribución. Su manejo genera un costo de gestión de residuos. Como resultado de este levantamiento surgió la necesidad de:

- Reducir los costos de servicio de gestión integral de residuos y materiales con valor.
- Resolver temas de logística y administrativos.
- Propiciar un cambio de cultura de manejo de recursos.

Proyecto

A través de la alianza con la Fundación Sagrada Familia – Programa Sume materiales, contribuimos con la inclusión económica generando ingresos y el acceso a muebles sociales a precios accesibles a familias de bajos recursos a fin de mejorar las condiciones de habitabilidad de sus hogares.

El mobiliario se realiza con el material de desuso (bobinas y pallets en buen estado) que se le entrega a la Fundación para la construcción de estos muebles a bajo costo.

Impacto del Proyecto

- Crear nuevas oportunidades para promover el desarrollo social y económico de la comunidad.
- Acceso a una infraestructura decente para familias de bajos recursos.
- Disminución de emisiones de CO2 por reutilización de materiales.

Durante el 2017, con un acuerdo de colaboración con la ONG Fundación Vivienda Digna se equipó el comedor de la Escuela N°85 de Ezpeleta del Municipio de Quilmes (Buenos Aires), con un total de 29 bancos y 21 mesas fabricadas con madera de las bobinas y pallets, beneficiando de manera directa a los 280 alumnos que diariamente almuerzan en el comedor de la escuela.



REAPROVECHAMIENTO DE BANNERS Y UNIFORMES – BRASIL



UBICACIÓN: Comunidad baja renta en el estado del Río de Janeiro y Ceará

LÍNEA DE NEGOCIO: Distribución Río y Ceará

BENEFICIARIOS: 1.464 personas

ALIANZAS:
Dragão Fashion
ONG Mulheres do Salgueiro

Contexto

El programa apoya proyectos que potencian el desarrollo económico de grupos en comunidades de bajos ingresos, situación común en el área de concesión. Los proyectos estimulan la formación de asociaciones productivas, apoyándolos en la calificación, comercialización, gestión y desarrollo de mercado, con respecto al medio ambiente y posible aporte de estructura e insumos. La experiencia con la Economía Circular en el proyecto, surgió a partir de la observación de cómo se descartaban los uniformes.

La complejidad del proceso de reciclado, sumada al estado de conservación en que normalmente los residuos textiles se descartan después de sus usos (sucios y parcialmente degradados), traen a las empresas un gran desafío: garantizar que estos residuos tengan el destino correcto y no sean depositados en basurales o incluso quemados a cielo abierto. Durante el año las empresas asociadas prestadoras de servicios para el área de distribución de Enel Brasil, realizan el descarte de residuos textiles, provenientes de los uniformes de trabajo en terreno, siendo las piezas descartadas y enviadas a la incineración, representando un alto costo anual, además de causar perjuicios al medio ambiente. La situación fue más crítica en 2017 con el cambio de marca de las empresas para Enel, que obligó a cambiar los uniformes.

Proyecto

El proceso de reutilización sostenible comienza cuando las empresas asociadas recogen los uniformes usados, y los donan a los grupos productivos acompañados por el proyecto Enel Compartilha Empreendedorismo. Al recibir los uniformes, las artesanas reutilizan las piezas (eliminación de la identidad visual) realizan la higienización y a partir de ahí, cada grupo o artesano es responsable de una etapa de transformación de los tejidos en nuevos productos que serán comprados de vuelta por la empresa, y distribuidos como forma de regalos en acciones y eventos institucionales.

Impacto del Proyecto

- Eliminación de gastos con el proceso de incineración de los uniformes
- Adopción de un proceso de reutilización doblemente sostenible
- Generación de Ingresos
- Oportunidad laboral para mujeres
- Fomento de la economía local
- Promoción del desarrollo social

FACILITACIÓN EMPRENDIMIENTOS ZONA CENTRO DEL HUILA - COLOMBIA



UBICACIÓN: Municipios de Garzón, Gigante, El Agrado – Huila

LÍNEA DE NEGOCIO: Generación hidráulica

ACTIVO: Central Hidroeléctrica El Quimbo

CAPACIDAD: 400 MW

BENEFICIARIOS: Todos lo que tengan una idea de potencial emprendimiento.

Emprendedores y pequeños productores de achiras (producto típico del Huila), dulces, plántulas agroforestales, artesanías, etc.

Contexto

Existe una necesidad manifiesta de desarrollo económico y social en la Zona Centro del departamento Huila (municipios de Garzón, Gigante y Agrado), donde la compañía tiene presencia. En diálogos con las comunidades se ha identificado que cuentan con potencial de emprendimiento, sin embargo, dichos emprendimientos no son sostenibles debido a que el producto de sus esfuerzos no rinde ingresos suficientes para cubrir sus necesidades empresariales, ni de subsistencia.

Proyecto

La metodología de facilitación de empresas es una tecnología social que entrena a emprendedores locales para desarrollar sus habilidades y facilitar su crecimiento empresarial, instalando conocimientos transferibles que puede usar a lo largo de su vida y compartir con otras personas, convirtiéndolos en replicadores de la metodología e impulsores del desarrollo local. En línea con nuestro propósito de contribuir al ODS N°8, y promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo, y el trabajo decente para todos, implementamos el proyecto de Facilitación de Emprendimientos en esta región, el cual tiene como objetivos principales:

- Impulsar el desarrollo económico local de la región.
- Desarrollar en las comunidades habilidades de emprendimiento para la creación de modelos de negocios sostenibles.
- Generar oportunidades para los emprendedores con el fin de crear nuevas posibilidades de trabajo e incrementar su productividad.

Impacto del Proyecto

Con esta iniciativa, además del fortalecimiento de las relaciones entre la comunidad y la compañía, se contribuye al acceso al conocimiento, se apoya la creatividad y la innovación de las personas, así como el crecimiento de las microempresas. Así mismo, con el proyecto se busca dejar un legado en los emprendimientos creados o potenciados, a partir de la formación en creación de empresas con dinámicas económicas sostenibles, sin dependencia de la participación de la empresa privada.

Durante, 2017 se consolidaron un total de 178 emprendimientos, de los cuales 16 ya son financieramente sostenibles y se encuentran generando ingresos y empleo. Dentro de ellos destacan la producción y venta de arepas, servicios de sonido para eventos, elaboración de morrales y accesorios, producción y comercialización de dulces, asesorías contables y el establecimiento de dos nuevos restaurantes temáticos en la región.

PROGRAMA PRODUCTIVO CAFÉ CURIBAMBA - PERÚ



UBICACIÓN: Junín

LÍNEA DE NEGOCIO: Renovables

ACTIVO: Chimay

CAPACIDAD: 151 MW

BENEFICIARIOS: 115 personas durante el 2017

Contexto

Defender negocios existentes y abrir nuevas oportunidades de trabajo que favorezcan el desarrollo social y económico como parte del compromiso de creación de valor compartido con las comunidades del entorno de nuestras plantas.

Proyecto

El programa productivo Café Curibamba nació en 2012, y tiene como objetivo mejorar la calidad del cultivo, después de haber implementado un vivero comunal del café.

En el Generación Perú a través de este programa se capacita a los pobladores de los valles de los ríos Comas y Uchubamba en el manejo técnico del cultivo del café, con la finalidad de fortalecer la organización comercial de las comunidades y obtener un producto de calidad que les permita competir en el mercado internacional.

Impacto del Proyecto

A través de un trabajo sistemático, este producto se ha convertido en una alternativa de desarrollo económico y social para más de 140 familias de agricultores, lo que les permite mejorar su calidad de vida y el futuro de sus hijos recibiendo mejores ingresos, desarrollando cultivos, estandarizando la calidad de la cosecha y cuidando el medio ambiente.

Así mismo dentro de los resultados destaca:

- Construcción de 73 tanques de tina para fermentar y lavar granos de café en las mejores condiciones de seguridad e higiene para garantizar un producto de calidad.
- Instalación de 38 carpas solares para garantizar la calidad del grano de café durante el secado.
- Implementación de guano de conejillos de indias (fertilizante natural de bajo costo) aumento de la calidad para el compost
- Asociación con Tostado Bisetti, a cargo de la selección y distribución del Café Curibamba y proporciona un certificado de valuación de calidad. La calidad del café ha aumentado de una escala de 63 a 83 hoy y ha sido galardonado en diferentes competencias. Bisetti exporta en el mercado estadounidense (3.100kg).

Iniciativas para clientes vulnerables

CAMBIO DE REFRIGERADORES PARA CLIENTES DE BAJO INGRESO - BRASIL



UBICACIÓN: Región Metropolitana

LÍNEA DE NEGOCIO: Distribución – Río, Ceará y Goiás

BENEFICIARIOS: 10.430 clientes

Contexto

Según estudios del regulador, los refrigeradores pueden explicar aproximadamente un tercio del consumo total de una residencia. Enel distribuye energía en áreas donde se concentran clientes vulnerables, los que no pueden optar por hacer una inversión en un nuevo refrigerador. En consecuencia, el uso de refrigeradores de alto consumo de energía impacta el consumo de los clientes afectando su capacidad de pago y estimulando el hurto de energía.

Proyecto

El proyecto consiste en ofrecer a los clientes que estén al día en sus pagos participar en el sorteo de refrigeradores y se focaliza en las áreas con mayores deudas o pérdidas de energía. El modelo entregado por Enel, es uno de los menores consumo de energía del mercado, cerca de 24 kWh/mes, y la reducción en consumo puede llegar hasta el 70%. Además el proyecto permite establecer una relación más cercana con la población construyendo un camino de valor compartido.

Impacto del Proyecto

- Disminuir la deuda y morosidad en el pago de las cuentas de electricidad
- Disminuir el estímulo al hurto de energía por la reducción de la factura y la proximidad establecida con los clientes.
- Disminuir el costo de la energía en la factura mensual.
- Mejoría de la calidad de vida por el cambio por un equipamiento nuevo sin costo para los clientes.
- Descarte correcto de todo el material, incluso el gas, sin perjuicio para el medio ambiente.

Fomento de venta de electrodomésticos con eficiencia energética



En Perú, a través de una alianza con una marca minorista especializada reconocida en el mercado, Carsa, se comercializan electrodomésticos con eficiencia energética a precios más bajos y que además permi-

te reducir el consumo de electricidad. Enel participa en el diseño de los productos, velando por su seguridad e interviene en las negociaciones del precio para garantizar un precio bajo para sus clientes. Durante 2017, se beneficiaron 9.744 clientes.

Más adelante en gestión de relaciones con clientes se describen más de estas iniciativas.





Iniciativas para la educación y formación

SOMOS ENERGÍA - ARGENTINA



UBICACIÓN: Área de concesión de la compañía

LÍNEA DE NEGOCIO: Distribución

ACTIVO: Edesur S.A

BENEFICIARIOS: 321

ALIANZAS: Municipios y Fundaciones/Ong.

Contexto

Como algunos de los accidentes domésticos con niños pueden ser con la energía eléctrica, el programa busca diseminar y colaborar en la importancia de prevenir este tipo de accidentes a través de programas educativos para la concientización general en el uso seguro, eficiente y racional de la energía.

Proyecto

Tiene como objetivo colaborar con padres y docentes en el uso seguro y eficiente de la energía y facilitar la vinculación de conceptos para la transformación de niños multiplicadores del mensaje, en la prevención de accidentes y el consumo sustentable de la energía eléctrica.

En el taller lúdico educativo se abordan consejos sobre prevención de accidentes y uso eficiente de la energía con personajes especialmente creados para la campaña. Con la modalidad de pareja pedagógica los contenidos se dan a través de situaciones de la vida cotidiana logrando educar para la reflexión y la comprensión de la importancia del uso sustentable de la energía, el cuidado del ambiente y la prevención de accidentes.

Grupo etario: Niños de preescolar (4-5 años) primer y segundo grado (6 a 7 años)

Impacto del Proyecto

Acceso a la energía: desarrollo de capacidades locales para la reducción de accidentes en el hogar y consumo sustentable de la energía eléctrica.



ENEL COMPARTE CULTURA - BAÚ DE LEITURA - BRASIL



UBICACIÓN: Estado de Ceará - Brasil

LÍNEA DE NEGOCIO: Distribución

ACTIVO: Distribución Ceará

BENEFICIARIOS: 20.992 niños
atendidos por las bibliotecas
comunitarias beneficiadas por el
proyecto.

ALIANZA:
Casa do Conto
Secretaría de Cultura del Estado de
Ceará
Enel

Contexto

El proyecto nació con la necesidad de Enel Brasil, a través de su distribuidora en Ceará, de contribuir para una educación de calidad y para el desarrollo de niños y adolescentes que residen en áreas de vulnerabilidad social en el estado, promoviendo la integración con el territorio. Fueron entregados 345 baúles en esos 8 años de proyecto, que tiene el apoyo gubernamental y una alianza con la Casa do Conto, una ONG que trabaja con incentivo a la lectura e inclusión social.

Proyecto

El proyecto entrega baúles de 400 libros apropiados para niños y adolescentes en las comunidades beneficiadas. Desde 2013, el Baúl de Lectura tiene como foco la atención a bibliotecas comunitarias registradas en el Sistema Estatal de Bibliotecas Comunitarias de Ceará, para expandir la oferta y alcanzar más lectores.

Una biblioteca comunitaria es un espacio físico creado y mantenido por iniciativa de la comunidad, sin intervención de las autoridades. El stock de libros es multidisciplinario, mínimamente organizado, y que busca ampliar el acceso de la comunidad local a la lectura e información. El Baúl de Lectura amplía la alfabetización y la cultura en comunidades de bajos ingresos de Ceará, en especial comunidades rurales, regiones menos asistidas y de difícil acceso.

Durante la entrega del Baúl de Lectura hay una sesión en la que se cuentan historias con el equipo de la Casa do Conto. Los cuentos son narrados de manera lúdica, acompañados por canciones, a fin de estimular aún más el gusto por la lectura.

Cada año, desde 2014, se realiza el Seminario Baúl de la Lectura, que apunta a la formación de los agentes de lectura de las bibliotecas comunitarias beneficiadas por el proyecto, con la presencia de escritores, profesionales de historias y arte educadores. Se realizan durante el encuentro conferencias, talleres y diálogos sobre el papel de la lectura en el desarrollo infantil e infanto-juvenil.

Impacto del Proyecto

El beneficio para la sociedad se da a través del desarrollo socioeconómico propiciado por el perfeccionamiento educativo y el fortalecimiento cultural de los municipios que reciben el Baúl de Lectura, su acervo, conteo de historias y capacitaciones.

Enel Comparte Oportunidades



En Brasil, el programa promueve el desarrollo social y económico de las regiones donde la empresa actúa, desarrolla proyectos de capacitación para el mercado de trabajo para jóvenes y adultos en las comunidades del entorno, crea redes de empleadores con las empre-

sas contratadas en su cadena de valor y con otras empresas de la región. El programa también emplea a algunos de estos jóvenes en sus actividades e identifica otras oportunidades de empleo, encaminándolos y acompañando su desarrollo profesional. En 2017, se beneficiaron 3.538 de personas, generando ingresos superiores a US\$ 800 mil a partir de esas iniciativas y del proyecto Enel Red Empresarial.

PLAN SEMILLA: FORMACIÓN EN EL SECTOR ELÉCTRICO COLOMBIA



UBICACIÓN: Sibaté y Villeta – Cundinamarca y Bogotá

LÍNEA DE NEGOCIO: Infraestructura y Redes

ACTIVO: Codensa (Bogotá y Cundinamarca)

BENEFICIARIOS: 150 Jóvenes vulnerables de Bogotá y Cundinamarca, que no tienen acceso a educación superior,

Contexto

En el sector eléctrico conseguir mano de obra calificada es difícil, dado la percepción de riesgo asociada, lo que lleva a que las personas duden ejercer esta labor de manera formal. Los contratistas de Codensa contratan anualmente más de 500 personas, surgiendo la necesidad de promover un modelo de formación especializada para la vinculación al trabajo.

Proyecto

Plan Semilla es una iniciativa corporativa que busca la generación de valor compartido entre los diferentes grupos de interés, beneficiando a las comunidades vecinas de las zonas de influencia y a la empresa al fortalecer el clúster de la energía, con lo cual se cumple el objetivo de integrar la sostenibilidad a todas las líneas de negocio. Este programa es liderado por las Gerencias de Infraestructura y Redes, Recursos Humanos, Sostenibilidad y la Fundación Enel Colombia. Los aliados externos de la iniciativa son las empresas colaboradoras de Codensa el Servicio Nacional de Aprendizaje y Accenture Colombia.

Los objetivos principales son:

- Aportar recurso humano calificado a la iniciativa corporativa Cundinamarca al 100% que busca llevar energía a zonas no interconectadas (ODS 7).
- Formar recurso humano calificado para el negocio de la distribución de la energía, brindando educación técnica en el sector, en valores y habilidades blandas (ODS 4).
- Ofrecer una formación con enfoque práctico, que les permite a los jóvenes vincularse con el mundo laboral y generar ingresos desde el mismo proceso de formación.
- Promover para los jóvenes, un proceso de desarrollo de carrera dentro de las organizaciones vinculadas.
- Generar oportunidades de desarrollo para jóvenes pertenecientes a población vulnerable, incrementando sus oportunidades de empleabilidad, a través de formación integral para el sector eléctrico.



Computación para todos



En Perú el proyecto se centra en proporcionar acceso gratuito a cursos básicos de informática a comunidades locales en el área de Junín.

Los participantes incluyen tanto jóvenes que buscan nuevas y mejores habilida-

des antes de ingresar al mundo laboral como adultos, que buscan reducir la brecha digital y mejorar su posición de trabajo gracias a este mayor conocimiento de Computación. Durante 2017, participaron 1.570 alumnos.

FORMACIÓN PROFESIONAL – PERÚ



UBICACIÓN: Lima

LÍNEA DE NEGOCIO: I&N

ACTIVO: Enel Distribución Perú

CAPACIDAD: 27,323.7 km

BENEFICIARIOS: 30 egresados durante el 2017

Contexto

Defender el negocio de distribución existente de Enel Perú y abrir nuevas oportunidades de trabajo conducentes al desarrollo social y económico de las Comunidades de Jóvenes en Lima, en las que operamos.

Proyecto

Este programa tiene como objetivo proporcionar una oportunidad para los jóvenes del norte de Lima. Mediante la educación en una carrera que les permite obtener empleo en las mejores condiciones y oportunidades de crecimiento, dado que contamos con un nivel de inserción laboral de un 91%.

La formación profesional en la carrera de Electrotecnia Industrial permite a los jóvenes emprendedores con recursos económicos limitados insertarse en el sector eléctrico como trabajadores en los diversos contratistas de Enel Distribución Perú una vez que la carrera finaliza.

Impacto del Proyecto

Asegurar la incorporación en los contratistas de personal con preparación específica en rubro de la empresa y con valores, de esta manera baja el nivel de pérdidas de material.

Con la generación de nuevos cursos busca desarrollar una nueva economía para reducir la demanda de subsidios.

Mejorar los ingresos, asegurar el futuro de los estudiantes mejorando su calidad de vida.



Iniciativas por el medio ambiente

Programa de voluntariado: Acción por el clima



En Argentina, con el ánimo de motivar a los colaboradores a cuidar el medio ambiente, la empresa cuenta con un Programa de Voluntariado Corporativo, en el cual 35 voluntarios realizan visitas guiadas al “Bosque de Viamonte”, recorriendo el vivero de producción de especies nativas y la plantación de árboles. En 2017 los voluntarios plantaron 35 árboles de especies como Chal Chal, Curupí, Anacahuíta, Bugre, Timbó y Palmera Pindó, entre otros.

Programa Retribuidores del Planeta



En Colombia, en la Central Térmica Cartagena se desarrolló una iniciativa de valor compartido y manejo de residuos no peligrosos, en la cual la Corporación comunitaria “Retribuidores del Planeta” hace uso de los residuos producidos por la planta como cartón, papel y vidrio, para su fortalecimiento organizacional y generación de trabajos formales que aumentan su ingreso familiar. Esta organización está compuesta por personas de bajos ingresos de la zona de influencia directa de la Central.

Bosque Renace



Desde el año 2012, en Colombia se ha desarrollado una iniciativa de sostenibilidad para la restauración y protección de 690 hectáreas de bosque alto andino, sembrándose más de 30.000 árboles de especie nativa. Con el apoyo de entidades especializadas en conservación y biodiversidad, se han identificado en el bosque una gran variedad de especies de fauna y flora, algunas de ellas listadas en entidades de conservación internacional.

PROTECCIÓN BOSQUE CALLAHUANCA – PERÚ



UBICACIÓN: Lima

LÍNEA DE NEGOCIO: Renovables

ACTIVO: Callahuana

BENEFICIARIOS: 4.080 personas
durante el 2017

Contexto

Contribución a la conservación forestal para la mitigación del cambio climático.

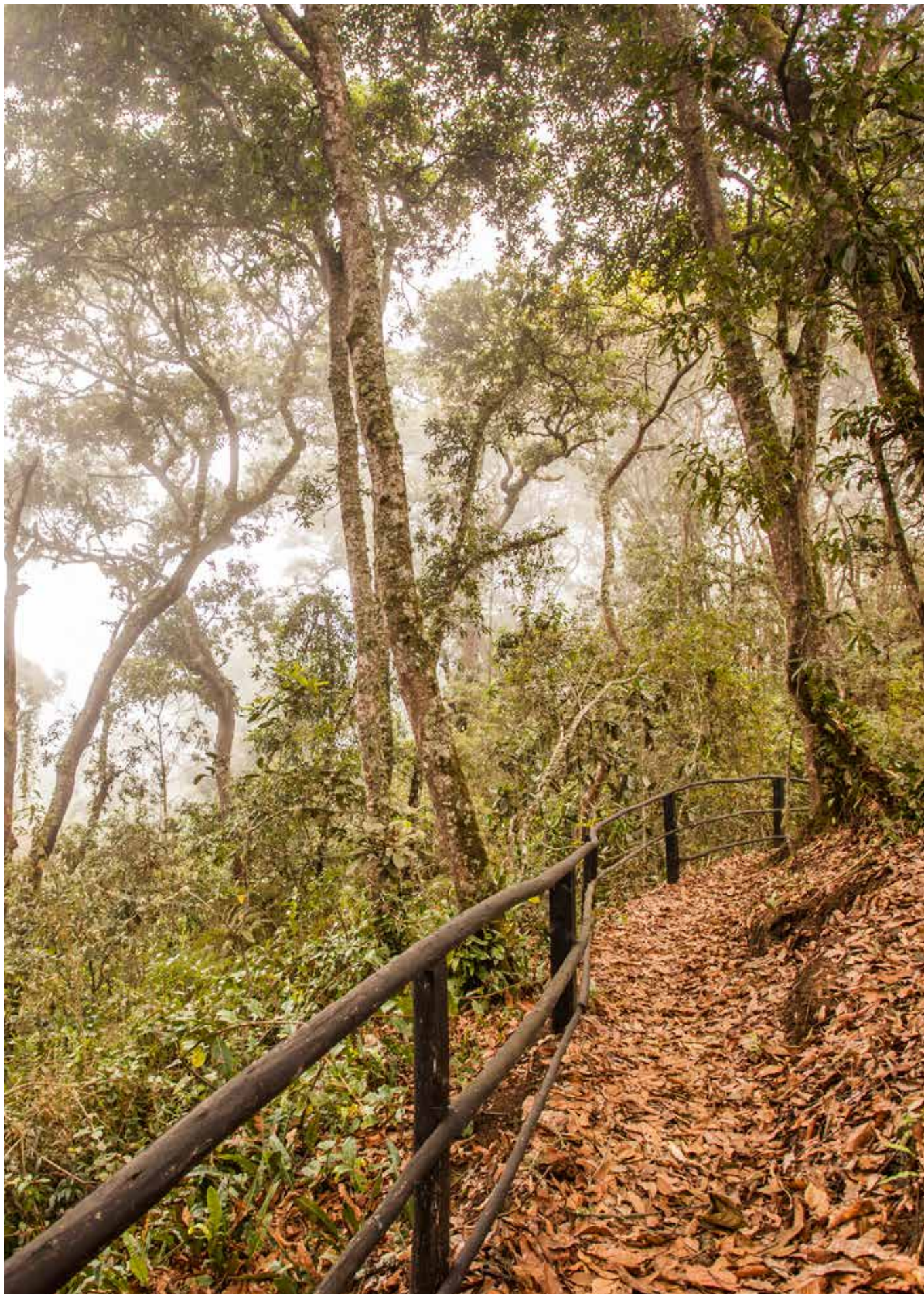
Proyecto

En Perú se desarrollan actividades de protección del bosque de Callahuanca con la participación de la comunidad Chauca-Callahuanca, para contribuir con el ambiente, preservar la biodiversidad del ecosistema y mitigar los impactos de los desastres naturales.

El objetivo es mantener las áreas forestales alrededor de la central hidroeléctrica del lugar, para prevenir los deslizamientos o los derrumbes de tierra que puedan afectar la zona. La comunidad campesina realiza el servicio de guardabosques y conserva el lugar en adecuadas condiciones.

Impacto del proyecto

- Contribución en la reducción de la emisión de gases
- Protección del suelo contra la erosión.
- Educación ambiental y sensibilización.
- Generación de servicios ambientales.





Acceso a la energía

Escuelas Sostenibles – Plantas solares



En Brasil, con la finalidad de acercar a los niños al uso de la energía solar fotovoltaica de forma lúdica, en cuatro escuelas públicas del estado de Río de Janeiro, se instalaron plantas solares

y un espacio con juegos educativos, orientados a la sustentabilidad.

Las plantas solares fueron creadas como laboratorio para que los alumnos pudieran de visualizar y experimentar una generación fotovoltaica. Además, toda energía generada por la planta fue contabilizada como generación distribuida, propiciando una reducción en el consumo de energía de las escuelas. Cerca de 3.000 alumnos fueron beneficiados.

PROGRAMA EDUCATIVO DE ACCESO A LA ENERGÍA - ARGENTINA



UBICACIÓN: Área de concesión de la compañía

LÍNEA DE NEGOCIO: Distribución

ACTIVO: Edesur S.A

BENEFICIARIOS: 4.700

ALIANZAS:
Escuelas Primarias y Secundarias.

Contexto

El programa educativo del Grupo Enel promueve el conocimiento, el fomento al acceso de la energía y la educación en materia energética, colaborando para impulsar una mayor conciencia social sobre eficiencia energética y sostenibilidad.

Proyecto

Este programa consiste en estimular a los estudiantes a conocer más sobre el rol central de la energía eléctrica en la vida cotidiana y como pilar fundamental para la construcción de un futuro más sostenible e innovador. Una vez inscritas al programa, las escuelas reciben de manera gratuita un kit de materiales educativos que enseña aplicaciones de la electricidad para mejorar la calidad de vida cotidiana. También se puede participar del concurso que premia la capacidad de innovar y hacer más sustentable la realidad que nos rodea.

Los ganadores del Programa 2017, han sido dos proyectos: "Árbol solar" y "Extractor Eólico". Su aplicación práctica se va a realizar con los mismo alumnos de la escuela premiada: Escuela de Comercio N°22 "Gustavo Adolfo Martínez Zuviría" - 3er Año 2017 - Profesora Susana Gómez.

Impacto del proyecto

Desarrollo de capacidades sobre la toma de conciencia sobre el valor de la energía para una mejor calidad de vida.

Material y recursos didácticos para apoyar la educación ambiental, la conciencia sobre eficiencia energética y sostenibilidad.

ESCUELAS SOSTENIBLES BRASIL



UBICACIÓN: Petropólis, Campos de Goytacases y São Gonçalo

LÍNEA DE NEGOCIO: Distribución Río

BENEFICIARIOS: Cerca de 3.000 alumnos de 4 Escuelas de las ciudades de Petropólis, Campos de Goytacases y São Gonçalo.

ALIANZAS:
Enel X
Ayuntamiento de Petropólis
Ayuntamiento de Campos de Goytacases

Contexto

La sostenibilidad es un tema cada vez más relevante por los impactos ambientales generados por la humanidad. Las energías renovables son una forma de ayudar al futuro del planeta, destacando la energía solar, considerada dentro de las más limpias actualmente.

En la educación escolar, el tema es abordado superficialmente y los alumnos no entienden verdaderamente el sentido del uso consciente de energía y generación de energía solar fotovoltaica.

Hay una oportunidad de involucrar a las escuelas y alumnos para fomentar el uso consciente de la energía y crear conciencia de la necesidad de construir un nuevo futuro más sostenible.

Proyecto

Con la finalidad de acercar a los niños al uso de la energía solar fotovoltaica de forma lúdica, en cuatro escuelas públicas del estado de Río de Janeiro, se instalaron plantas solares y un espacio con juegos educativos, orientados a la sustentabilidad. Las plantas solares fueron creadas como laboratorio para que los alumnos pudieran visualizar y experimentar una generación fotovoltaica. Además, toda energía generada por la planta fue contabilizada como generación distribuida, propiciando una reducción en el consumo de energía de las escuelas.

Impacto del proyecto

- Crear conciencia de consumo de electricidad.
- Reducción en el consumo de electricidad.
- Obtención de descuento en la cuenta de electricidad.
- Mejora en la cobrabilidad y recaudación.

Programa de acceso a la energía en Cundinamarca



En 2017 Colombia (Codensa) llevó a cabo actividades orientadas a promover el acceso a la electricidad en diferentes comunidades en condiciones de vulnerabilidad, permitiendo el acceso a la

energía no solo a nivel de infraestructura sino a través de la formación de recurso humano para el desarrollo de actividades del sector que amplían la cobertura de energía a familias que carecen del servicio; lo cual facilita el acceso a la investigación y la tecnología relativas a diferentes tipos de energías limpias. Uno de los proyectos destacados es Cundinamarca al 100%, proyecto de energización rural Cundinamarca, el cual benefició a un total de 773 familias del

departamento en 2017. Así mismo, este proyecto establece alternativas óptimas de conexión con electrificación convencional en media y baja tensión, así como soluciones fotovoltaicas para los usuarios más alejados de la infraestructura existente. El objetivo del proyecto es llevar energía a 8.502 familias, lo que se constituye como un hecho de paz y un aporte de la empresa al post conflicto.

MÁS LUZ PARA EL DEPORTE PERÚ



UBICACIÓN: Lima

LÍNEA DE NEGOCIO: I&N

ACTIVO: Enel Distribución Perú

CAPACIDAD: 27.324 km

BENEFICIARIOS: 3.000 durante el 2017

Contexto

Mejorar el acceso a la electricidad, promover áreas de seguridad para las personas.

Proyecto

El programa de iluminación de las áreas deportivas en los distritos de bajos ingresos de Lima busca promover la creación de espacios recreativos, sociales y culturales en la noche, a través de la promoción de actividades saludables para alejar a los jóvenes de las drogas.

Hasta el 2017, se iluminaron 109 losas deportivas ubicadas en parques de distritos de bajos ingresos de Lima. En 2016, Enel Distribución Perú enciende la primera cancha de LED, que brinda eficiencia energética.

Impacto del proyecto

Acceso a espacios recreativos, promoción de deportes en un espacio seguro.

Generación de pequeñas pymes, buscando el desarrollo sostenible de negocios deportivos para la población, dado que se alquilan las losas generando ingresos para asumir los gastos de energía y mantenimiento de las losas.



Mayor presencia de iniciativas de sostenibilidad en los barrios

Oficina Móvil de Enel

En Brasil, se cuenta con asistencia móvil para ofrecer servicios comerciales como negociación de deudas, registro en la tarifa de energía social y otros servicios comerciales. En 2017, aproximadamente 18.000 clientes han accedido a la compañía a través de esta célula comercial.

Enel comparte Citizenship

En Brasil, consiste en un programa enfocado en familias socialmente vulnerables que busca establecer asociaciones con oficinas públicas de asistencia social, para abordar los derechos y deberes de los clientes y el registro en la tarifa social de energía. El proyecto también apoya a las instituciones sociales a través de la recolección de donaciones en la factura de energía. En 2017, alrededor de 22.000 personas se beneficiaron por este proyecto.

Programa de mejoramiento y desarrollo de infraestructura

En Perú, mediante el proyecto de desarrollo de infraestructura en las regiones Junín y Lima se ha mejorado la calidad de vida de los pobladores, con la ejecución de proyectos de infraestructura que permiten acceder a servicios de agua y desagüe, vías de comunicación en buen estado, e infraestructura en salud y educación adecuadas.

Fortalecimiento organizacional

En Colombia a través de este programa se ha buscado generar alianzas para la promoción de procesos participativos, formativos y productivos con las comunidades y líderes de sus áreas de influencia, aportando a la consolidación de la paz en el país y al fortalecimiento de las cadenas productivas. Durante 2017, se desarrollaron tres programas orientados al desarrollo para la Paz del Magdalena Centro con 110 beneficiados, a la promoción de la participación y organización ciudadana con 193 beneficiarios y fortalecimiento de la cadena productiva del cacao y el café con 333 beneficiarios.



Otras iniciativas

Programa de Salud Integral



En Perú, dentro del contexto del programa de salud integral se realizan varias evaluaciones y controles permanentes de niñas y niños de 0 hasta 10 años de los alrededores de Junín, se mejora la infraestructura y sensibiliza a los padres sobre la importancia de asistir a los servicios de salud en lugares donde el Estado no puede llegar. Adicionalmente, a través del mismo programa, se realizan campañas de salud y visitas a hogares por personal de enfermería, para promover hábitos saludables en la preparación de alimentos, viviendas saludables, entre otros.

Proyecto desayunos escolares



En Perú, a través de los desayunos escolares, se persigue promocionar la seguridad alimentaria para contribuir a la salud, al adecuado crecimiento y desarrollo cognitivo de las niñas y niños que asisten a los colegios de las comunidades aledañas a las centrales de Enel Generación Perú, en Junín.

El proyecto ha posibilitado la disminución del 55% de casos de anemia en los niños en cinco anexos evaluados. En el 2017 se incluyó en el menú la carne de cuy, de alto valor en proteínas y que provienen de la crianza de cuyes del programa "Sustitución de proteínas," promovido por Enel.

Avances 2017 en el Plan de Gestión Social de la Central Hidroeléctrica el Quimbo

Descripción

El Quimbo es el proyecto de ingeniería más importante realizado por Enel Américas en los últimos años con una importante inversión. Está ubicado en el departamento del Huila, aproximadamente a 350 kilómetros sur-oeste de Bogotá. Cuenta con una capacidad instalada de 400 MW, un embalse de 8.259 hectáreas de extensión y una capacidad de almacenamiento de 3.200 hectómetros cúbicos, lo que lo convierte en uno de los embalses más grandes del país, el área de influencia directa de la Central comprende los municipios de Gigante, Garzón, Altamira, El Agrado, Paicol y Tesalia. Es importante resaltar que en 2017 la Central alcanzó 2.191 GWh, la mayor generación desde su entrada en operación comercial.

Manejo social

Durante el 2017 la empresa continuo con la implementación del Plan de Gestión Social, desarrollando metodologías de intervención para el fortalecimiento de los procesos sociales, económicos, culturales y ambientales de las familias que fueron reasentadas, teniendo como principios la equidad, la participación, autogestión, desarrollo comunitario y regional.

Reasentamientos individuales

- > Al cierre del año 2017, el acumulado de reasentamientos individuales fue de 40 familias.
- > De estas familias, 25 restituyeron sus ingresos, incluso por encima de los 2 salarios mínimos mensuales legales vigentes colombianos, como resultado de la implementación de su proyecto productivo agropecuario, e igual número de familias lograron cerrar el apoyo financiero por parte de la compañía.

Reasentamientos colectivos:

- > El acumulado de familias reasentadas de manera colectiva al cierre de 2017 es de 112 familias
- > De estas familias reasentadas, a cierre de 2017, 57 familias ya habían iniciado la implementación de su proyecto productivo agropecuario.
- > El 100% de las familias de los reasentamientos colectivos, Nuevo Veracruz (19 familias) y Santiago & Palacio (24 familias) tienen implementado su Plan de Producción Agropecuario (PPA). La totalidad de familias de dos de los cuatro reasentamientos, tienen implementado su PPA. Es decir que de las 57 familias mencionadas, 43 pertenecen a los reasentamientos

de Nuevo Veracruz y Santiago y Palacio, las 13 restantes pertenecen a los otros reasentamientos. La población de los reasentamientos Nuevo Veracruz y Santiago y Palacio representa el 38% del total de reasentados colectivos.

- > Como resultado de dicha implementación, de las 57 familias 40 restituyeron sus ingresos incluso por encima de los 2 salarios mínimos mensuales legales vigentes colombianos, y de estas, el 50% logró cerrar el apoyo financiero por parte de la Compañía.
- > Se lograron cerrar 17 PPAs durante el año 2017, luego de completar el 100% de las inversiones concertadas y cumplir las metas establecidas a nivel productivo y de generación de ingresos para cada uno de los grupos familiares.

Compensaciones en dinero:

- > En 2017 no se presentan compensaciones adicionales en dinero, por tanto permanecen las 244 que se concertaron en el año 2016.

En 2017 se realizaron 1.317 actividades de intervención social con la población reasentada y población receptora, distribuidas entre: actividades relacionadas con comité de ornato, comité de

reasentamiento – 345 actividades, 183 acompañamientos socio - económicos, 117 acompañamientos y vinculaciones a convenios, 515 acompañamientos psicosociales y 157 vinculaciones a actividades grupales.

De otra parte, como resultado de las intervenciones realizadas durante el 2017 en el marco del Programa de educación ambiental se lograron los siguientes avances:

- > Fortalecimiento de la Educación Ambiental en Instituciones Educativas.
- > Escenarios de participación con actores sociales.
- > Capacitación en buenas prácticas ambientales con las familias reasentadas.
- > Fortalecimiento a Grupos Ecológicos.
- > Fomento al turismo ecológico en el Área de Influencia Directa de la Central.

Como resultado de las intervenciones realizadas durante el 2017 en el marco del Programa de Salubridad y Saneamiento Básico, destacaron:

- > 72 capacitaciones en estilos de vida saludables.
- > 68 capacitaciones en salud dirigidas a las comunidades intervenidas por la Central.
- > 32 reuniones de articulación y acompañamiento al Comité de salubridad y saneamiento básico.
- > 43 jornadas de vigilancia en salud pública.

Restitución de empleo

El programa restitución de empleo ha sido formulado con el objetivo de com-

pensar el impacto generado sobre las fuentes de empleo de la población que desarrollaba su principal actividad económica en el área de influencia directa de la Central. A la fecha se han identificado 2.147 personas que hacen parte del programa de restitución de empleo. La Compañía ha entregado a la población del programa restitución de empleo más de US\$ 2,3 millones por concepto de auxilio educativo y más de US\$ 21 millones por concepto de pago de capital semilla.

De igual forma, en cumplimiento de la Sentencia T-135 de la Corte Constitucional de Colombia, se continuaron recibiendo solicitudes de inclusión al Censo como posibles afectados por la construcción y operación de la Central Hidroeléctrica El Quimbo. Durante el año 2017 se citaron al proceso censal más de 400 personas, de las cuales el 44% no se les aplicó el proceso principalmente porque las personas no acudieron a la citación y al restante 56%, luego de realizarles un análisis individual de los impactos manifestados a su base económica, se encontró que solo 4 de ellos, reunían todos los criterios para reconocerle una medida de manejo, equivalente al otorgamiento de un Auxilio Educativo y un Capital Semilla cercano a US\$9 mil, para cada una.

Atención a pescadores artesanales

En relación con la atención a pescadores artesanales, se continuó realizando el monitoreo de sus condiciones de vida y desempeño económico en términos de la inversión que ellos realizaron con el capital semilla otorgado por Emgesa.

De esta población, que corresponde a 201 pescadores artesanales, se observó que principalmente sus inversiones fueron con destino a mejorar sus condiciones y calidad de vida y que en aquellos casos donde la inversión se realizó en un sector productivo, sus ingresos están alrededor de los dos salarios mínimos mensuales legales vigentes colombianos y generando en promedio 20 empleos.

Facilitación de empresas

Tal como se describió en la sección anterior, la compañía es pionera en traer y desarrollar la metodología del Instituto Sirolli a Colombia, la cual desde hace más de 25 años ha impulsado la creación de más de 45.000 empresas en el mundo con el fin de promover la creación de valor compartido centrado en las personas, estimulando su espíritu de emprendimiento y que consideren la iniciativa empresarial como una opción profesional. Como resultado de la implementación de esta metodología, en el año 2017 se logró impulsar un total de 259 emprendimientos de los cuales 16 se lanzaron públicamente en el mes de noviembre. Estos emprendimientos ya son financieramente sostenibles, con un crecimiento en ventas superior a 300% desde que están aplicando la metodología, y además se encuentran generando ingresos y empleo en los municipios de Gigante, Garzón y El Agrado. Al lanzamiento asistieron más de 700 asistentes incluyendo las administraciones municipales. La prensa regional en los días siguientes al evento destacó de manera positiva los lanzamientos con varios artículos en medios de comunicación.



Fundación Enel en Colombia



El compromiso con el desarrollo de las comunidades de las áreas de influencia de Codensa y Emgesa, se vió reflejado en 2017 en los progra-

mas sociales ejecutados a través de la Fundación Enel Colombia. La fundación nació con el fin de integrar y potenciar los programas de gestión social, lo cual vino a reafirmar el compromiso de la compañía con las comunidades del país. Los proyec-

tos ejecutados se enfocaron en las líneas de apoyo a comunidades locales, desarrollo socioeconómico de comunidades y acceso a la electricidad, identificando así oportunidades para la Creación de Valor Compartido.

Principales resultados 2017





Voluntariado Corporativo

En Argentina el programa de voluntariado corporativo es una herramienta donde se abordan distintos proyectos e involucra a los colaboradores de la empresa en programas sociales. Está dirigido a la integración e interrelación de los colaboradores para desarrollar acciones sociales en la comunidad. Algunas de las temáticas principales en las que se trabaja son: acceso a la energía, eficiencia energética, acción por el clima, desarrollo sustentable, medio ambiente, entre otros. En 2017, una de las actividades abordó el ODS de acción por el clima en la Reserva Ecológica Costanera Sur que es un área natural protegida, se plantaron especies de árboles nativos como contribución a la biodiversidad local.

En Brasil existe la Red del Bien, plataforma digital de acciones de voluntariado, que en 2017 reunía más de 1.000 miembros, entre colaboradores propios, pasantes y socios. Lanzada en 2012 y extendida a Enel Distribución Goiás (antes llamada Celg) en 2017, la Red del Bien tiene diseño y recursos similares al de una red social, permitiendo que los colaboradores registren acciones y conozcan las que se apoyan. La plataforma engloba también la herramienta Intercambio de Talentos, que permite el intercambio de conocimientos técnicos o transversales, además de la formación de grupos de intereses.

El hecho relevante del año fue la Navidad con Propósito, realizado en ciudades de Río de Janeiro, de Ceará, de Goiás y de Rio Grande do Sul, en el cual los voluntarios llevaron toda la magia de la fecha a 2.248 niños entre 1 y 12 años. En total, los voluntarios contribuyeron a la alegría de pequeños de 12 instituciones con regalos, cuenta cuentos, bromas, música y danza. Considerando todas las acciones de la Red del Bien, en 2017, 1.502 personas fueron beneficiadas por iniciativas, involucrando a 233 voluntarios.

En Colombia, se ha consolidado un espacio de voluntariado corporativo que es realizado por los colaboradores dentro de su horario laboral y tiene como incentivo obtener medio día libre luego de su contribución. La finalidad de este programa es aportar al desarrollo de los contextos a través de tres líneas de acción: Mi tiempo, Mi conocimiento, Mis manos.

En el desarrollo de las actividades voluntariado corporativo durante 2017 se registraron los siguientes resultados:

- Se contó con la participación de más 500 colaboradores de las compañías.
- Se apoyó a 18 fundaciones con un total de 2.200 horas donadas por los voluntarios.
- 982 niños, niñas, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad, fueron beneficiados.

También se desarrolló el programa de voluntariado Buena energía para tu escuela, que contó con 160 colaboradores que realizaron actividades de limpieza, pintura, paisajismo, y obras menores en ocho instituciones educativas ubicadas en Bogotá, Soacha, Ubalá, El Colegio, Tocancipá, San Antonio del Tequendama, Sibaté y Granada.

En Perú se cuenta con cuatro profesionales que comparten en su tiempo libre su conocimiento y experiencia como docentes voluntarios en la carrera de Electrotecnia Industrial del Instituto Superior Tecnológico Pachacútec. En 2017 realizaron un total de 500 horas de clases y beneficiaron a más de 90 alumnos. Asimismo, este año durante los estragos del fenómeno del niño costero, los colaboradores se unieron para colaborar en favor de los damnificados con alimentos no perecibles, agua, pañales y artículos de limpieza personal, que fueron distribuidos en las zonas más afectadas de la sierra limeña y el norte de Lima.

Además, el Grupo Enel impulsó entre sus 70 mil colaboradores en el mundo, una cadena global de solidaridad con Perú, logrando recaudar junto con el aporte de Enel Cuore US\$ 400 mil.

Finalmente, en diciembre un grupo de colaboradores llevó la Navidad a los 140 ancianos del Asilo San Vicente de Paul en el centro de Lima, donándoles prendas de vestir, pañales, pañitos húmedos, entre otros artículos.





Involucrando a las personas con las que trabajamos

103-2 103-3



El talento y compromiso de los colaboradores son el principal activo de Enel Américas. La empresa ha diseñado un plan para la gestión de personas que le permite potenciar el talento de los colaboradores, asegurando que estos cuenten con las herramientas y estímulos necesarios

para alcanzar los objetivos de la empresa. La estrategia para la gestión de personas apunta a potenciar el liderazgo de Enel Américas en la industria energética, enfocándose en el cambio cultural y el desarrollo de competencias, que permita tener equipos de trabajo orientados hacia procesos eficientes y mejora continua.

Las personas de Enel Américas

102-7 102-8 405-1

El período 2017 de Enel Américas finalizó con una dotación total de 11.393 colaboradores repartidos en la región, con casi

un 20% de participación femenina frente a un 80% de participación masculina. La participación femenina a nivel consolidado en cargos ejecutivos alcanza a 30% aproximadamente. Enel Américas está comprometido con la paridad de género y se están impulsando diversas iniciativas detalladas más adelante. Respecto al año 2016 se observa un aumento de la dotación, el cual se explica principalmente por Brasil, debido a la incorporación de la distribuidora Enel Distribución Goiás (antes llamada Celg) y la central hidroeléctrica Volta Grande.

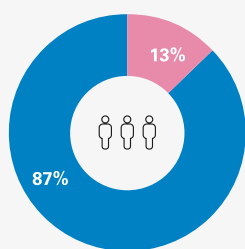
Dotación 2017 ⁽¹⁾	Gerentes y ejecutivos principales	Profesionales y técnicos	Colaboradores y otros	2017	2016	2015	2014
Argentina	45	3.709	1.107	4.861	4.935	4.823	4.444
Brasil	19	2.756	814	3.589	2.499	2.659	2.695
Chile ⁽²⁾	7	45	3	55	62	87	0
Colombia	37	1.941	2	1.980	1.898	1.544	1.632
Perú	45	863	0	908	930	931	951
Total	153	9.314	1.926	11.393	10.324	10.044	9.722

(1) La participación femenina en 2015 y 2016 alcanzó al 20%.

(2) Incluye a los colaboradores de Enel Américas que trabajan en Chile.

Diversidad de género

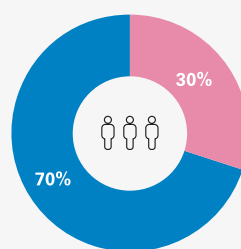
405-1



Argentina

Mujer
Hombre

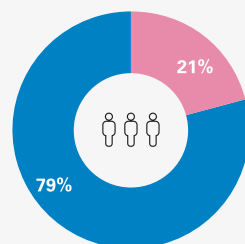
Total: 4.861



Colombia

Mujer
Hombre

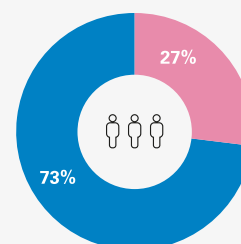
Total: 1.980



Brasil

Mujer
Hombre

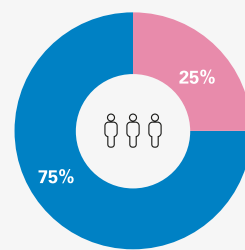
Total: 3.589



Perú

Mujer
Hombre

Total: 908

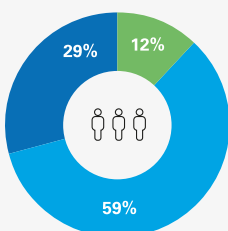


Chile

Mujer
Hombre

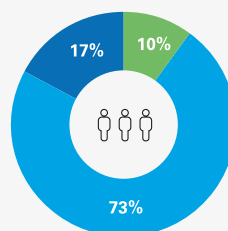
Total: 55

Distribución de la dotación por rango etario



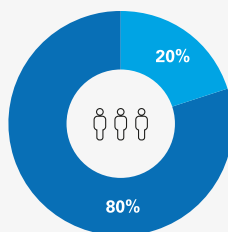
Argentina

Bajo 30 años
Entre 30 y 50 años
Sobre 50 años



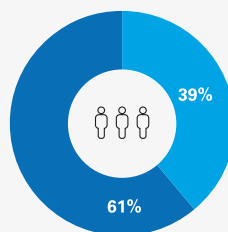
Colombia

Bajo 30 años
Entre 30 y 50 años
Sobre 50 años



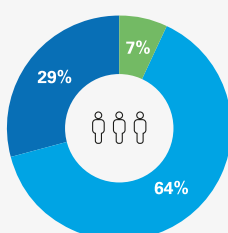
Brasil

Bajo 30 años
Entre 30 y 50 años
Sobre 50 años



Perú

Bajo 30 años
Entre 30 y 50 años
Sobre 50 años



Chile

Bajo 30 años
Entre 30 y 50 años
Sobre 50 años



Enel Brasil – Programa Ser

Desde 2015, Enel Brasil mantiene el Programa SER - Sostenibilidad en Red que, con acciones divididas en cuatro pilares (Ser Humano, Ser Social, Ser Ambiental y Ser Económico), busca la promoción interna de la cultura de la sustentabilidad y el aumento de compromiso de los colaboradores en la planificación estratégica y en las acciones del Plan de Sostenibilidad.

En 2017, el SER fue extendido, con éxito, a Celg. Para apoyar la acción, fueron nombrados más de 40 colaboradores de la distribuidora para actuación como facilitadores. El lanzamiento del programa incluyó además la realización del 'Ser Itinerante' en cuatro ciudades: Luziânia, Morrinhos, Anápolis y Río Verde, ocasiones

en que los colaboradores pudieron esclarecer dudas específicas sobre sostenibilidad y también sobre la nueva gestión de Celg. Las actividades, que contaron con 731 participaciones de colaboradores, fueron evaluadas con una nota promedio de 9,4, lo que indica el 96% de adhesión al modelo de gestión sostenible. En las demás empresas el programa movilizó más de 1.600 participaciones. Uno de los hechos relevantes fue el encuentro sobre equidad de género realizado en mayo, dentro de la semana del Ser Humano. En la ocasión la empresa formalizó su participación en la Coalición por la Equidad de Género y Raza, promovida por el Instituto Ethos y Ceert.

Diversidad e inclusión

103-2 103-3

Enel Américas aborda los desafíos de la diversidad e inclusión desde la Política de Diversidad Global elaborada por el Grupo Enel y aplicada a todas sus empresas. Este lineamiento entrega un marco para incorporar los principios de la no discriminación, la igualdad de trato y dignidad para todas las formas de diversidad como también la inclusión y la conciliación de la vida laboral y familiar. Enel Américas valora las diferencias y las convierte en una ventaja competitiva, mejorando sus procesos, productos y servicios, estimulando la creatividad, aprendizaje, flexibilidad y el respeto.



Género

- Adhesión de la compañía a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de las Naciones Unidas, documento que guía el proceso de incorporación de la igualdad de género en la estrategia de sostenibilidad de las empresas.
- Incentivar la igualdad de género en procesos de selección internos y externos. El Grupo Enel ha establecido una meta voluntaria para alcanzar, en 2020, una representación de género equitativa en la lista de candidatos. Así, el proceso de selección de personal debe garantizar una representación equitativa de género en el grupo de candidatos (50% para 2020). Desde el 2016, el porcentaje de mujeres en grupos de reclutamiento se supervisa a través de un sistema de informes detallado común a todas las unidades de reclutamiento en los distintos países. El modelo prevé que, si no es posible alcanzar una igualdad de representación de género, es necesario proporcionar una justificación por escrito para identificar cualquier oportunidad de mejora y apoyo en futuros procesos.
- Durante 2017, 129 colaboradores han participado del Programa Parental, que busca incrementar el valor de la maternidad y equilibrar las necesidades de los padres con su aspiración de crecimiento profesional. Las acciones del programa van desde la salud y bienestar de la mujer, charlas asociadas al cambio que genera la llegada de un hijo(a) en la familia y la generación de lazos de confianza entre las colaboradoras embarazadas y la empresa.

Nacionalidad y Edad

- Durante el 2017 la compañía implementó el programa On-Boarding en donde cada colaborador que ingresa a Enel es acompañado por un tutor cuya función es brindarle apoyo personal y profesional orientándolo en la dinámica del día a día y en el establecimiento de redes que le permitan sentirse acogido y en confianza. Este programa facilita una rápida adaptación a la cultura de la empresa y además recoger sugerencias de nuevos colaboradores.

Discapacidad

- En relación al conjunto de acciones de sensibilización hacia las personas en situación de discapacidad y se ha avanzado conociendo sus necesidades para adecuar nuestra infraestructura.

Argentina

Algunas de las acciones realizadas en Argentina, para fomentar la igualdad de oportunidades fueron

- > *Workshop* de empoderamiento femenino para el desarrollo personal, a través de ejercicios de autoconocimiento.
- > *"Mentoring for Women"*: destinado a mujeres managers, para facilitar la movilidad cruzada y el crecimiento dentro del grupo.
- > Torneo de fútbol femenino anual para que las mujeres también participen de la competencia.
- > Conmemoración del Día Internacional de la Mujer con talleres de liderazgo femenino.

Brasil

Enel en Brasil ha mantenido, desde 2014, el programa Diversidad e Inclusión de personas con discapacidad. Más que cumplir cuotas, representa un nuevo paradigma en el modelo convencional de selección, ya que la empresa contrata e invierte en la capacitación de las personas con discapacidad para apoyar su desempeño. Las capacitaciones ocurren durante el período de seis meses y dentro del programa existe una estructura diferenciada para paratletas, con objetivo de apoyar la transición de la vida deportiva al mundo corporativo. Así, parte de la jornada obligatoria de trabajo de los atletas con discapacidad se cumple sin perjuicio a los entrenamientos deportivos. Es una manera de diseminar los valores en gestión de recursos humanos, cambiando positivamente no sólo la trayectoria de las personas, sino el ambiente de las empresas del grupo.

Colombia

Con el objetivo de promover la igualdad de género en la cultura organizacional, Codensa y Emgesa cuentan con la certificación del Sistema de Gestión de Igualdad de Género (SGIG) – Sello Equipares la cual apoya el desarrollo de una cultura de trabajo que incorpora la equidad entre mujeres y hombres a través del trabajo en diferentes dimensiones de la gestión del talento humano: reclutamiento, promoción y desarrollo, formación, compensación y salarios, balance entre la vida laboral, personal y familiar, prevención en acoso laboral y sexual, ambiente laboral y salud, y comunicación no sexista.

Igualmente, cuentan con la Política de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) y Equidad Laboral, aprobada en 2012 por el Director General, con el objetivo de apoyar y promover un entorno laboral positivo que impacte la calidad de vida de los colaboradores de las compañías en Colombia. Dicha política fue actualizada durante 2014, año en el que se incluyeron los temas de diversidad y equidad laboral.

Por otra parte, en 2017 se realizó la emisión y divulgación de la Política 283 referente al tratamiento de denuncias de acoso laboral y/o sexual, como parte del compromiso de las compañías por mantener un buen ambiente laboral para todos y cada uno de los colaboradores, y rechazar cualquier conducta que genere eventuales situaciones de acoso laboral y/o sexual.



Perú

En Perú el programa de jóvenes talentos busca instalar una cultura de equidad. Además, se hacen presentaciones en universidades sobre la diversidad que ofrece la empresa. Asimismo, para reconocer, respetar y manejar las diferencias entre las personas de diversas nacionalidades y fomentar la integración, se asigna un tutor del país anfitrión a todo el personal extranjero, quien lo asiste y apoya.

Calidad de vida y conciliación de vida laboral, familiar y personal

401-2

A través del dialogo, Enel Américas busca entender las necesidades de los colaboradores, involucrándose con ellos

para desarrollar una oferta de beneficios que sean coherentes con las diversas etapas del ciclo de vida de la persona.

Estos beneficios son transversales y aplican en la mayoría de las empresas que conforman Enel Américas.



INTERACTÚA

Reuniones que marcan la presencia permanente de recursos humanos y que tiene por objetivo lograr una mayor cercanía y dialogo con las personas respecto a su trabajo en el día a día.

LAS ÁREAS SE PRESENTAN

Donde los colaborador profundizan los roles, las funciones y los desafíos de las diferentes áreas de la compañía. La importancia de este programa está en la promoción de una cultura de colaboración especialmente entre las distintas áreas.

FEEDBACK

Conversaciones para generar mayor cercanía, transparencia, alinear expectativas y apoyar el desarrollo profesional de los empleados. Incentivar la cultura de retroalimentación continúa, nos dirige al desarrollo de los talentos de los colaborador, así como también, a la conformación de equipos de alto desempeño.

UNO A UNO

Conversaciones personalizadas con cada colaborador que permiten profundizar su motivación y aspiración futura, fortaleciendo la cercanía y relacionamiento con nuestros clientes internos.

RECONOCERNOS

Busca potenciar una cultura de reconocimiento al interior de la empresa y generar instancias formales en las cuales los compañeros de trabajo destacan a sus pares por sus contribuciones y desempeño.

AGENTES DE CAMBIO

Liderar una cultura de cambio permanente al interior de la organización. El programa involucró a colaboradores quienes propusieron iniciativas de cambio cultural en distintos ámbitos de desarrollo del negocio.

CELEBRACIONES

Celebraciones de fechas importantes y especiales para los colaboradores, el día de cumpleaños, el reconocimiento por antigüedad, y festejos de otras fechas simbólicas como ser el día de la mujer, de la secretaria, del trabajador de la energía eléctrica.

CONCILIACIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS LABORALES

Se han implementado espacios físicos de trabajo inteligente con el propósito de reforzar las actividades en equipo, fomentando las relaciones de intercambio de conocimientos, la colaboración y la integración de los equipos.

APOYO ECONÓMICO

Se facilitan préstamos personales, descuentos en seguros, gimnasios, becas para colaboradores e hijos, regalos por nacimientos de hijos, beneficios por matrimonio y reconocimientos por antigüedad.

Medidas de conciliación y flexibilidad laboral

QUIÉNES	CUÁNDO	DÓNDE	CÓMO
La activación es voluntaria considera a los colaboradores de las distintas unidades de negocio	1 o 2 días a la semana	El trabajo se puede realizar desde el hogar u otra ubicación capacitada	Todas las provisionales contractuales y legislativas en vigor se aplican al teletrabajo

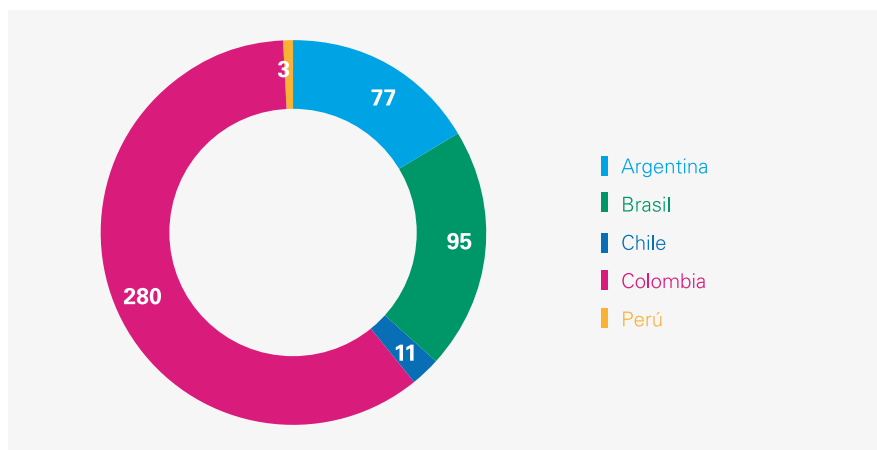
El teletrabajo permite que los colaboradores puedan desarrollar su vida en armonía, tanto en la dimensión profesional, como en la personal y familiar. Esta modalidad de trabajo se basa en la confianza, la responsabilidad, la flexibilidad y el compromiso

Los principales objetivos del Programa son:

- > Consolidar un estilo basado en la autogestión.
- > Favorecer la conciliación de la vida profesional, personal y familiar.

- > Incrementar la flexibilidad en la manera de desarrollar el trabajo.
- > Mejorar la motivación, satisfacción y el compromiso de los trabajadores.
- > Potenciar el trabajo en términos de resultados y no del tiempo de permanencia en el centro de trabajo.

El teletrabajo se extiende cada vez más entre los colaboradores de las empresas que conforman Enel Américas y que realizan tareas que se puedan adaptar al trabajo domiciliario totalizando 466 colaboradores.



Argentina

En Argentina, durante 2017, se reforzaron las siguientes acciones vinculadas al desarrollo y motivación de las personas:

- > Inclusión de nietos y sobrinos en el *Family Day*, para que pudieran disfrutar de una jornada de juegos e integración con los colaboradores.
- > *Parental Program* para madres, el cual consiste en 2 días de teletrabajo en período de lactancia.
- > Programa ENEL Te Cuida, implementación de talleres de prevención del cáncer de mama y *workshops* sobre empoderamiento femenino. También hubo *workshops* sobre prevención de la gripe, talleres de la risa, de relajación y *mindfulness*.
- > Jornada de diversidad y charla informativa sobre género.

Brasil

Programa Bien Vivir

El conjunto de iniciativas de calidad de vida está reflejado en el Programa Bien Vivir, lanzado en 2004 para promover el bienestar físico y mental. En 2017 se

han estructurado pilares apoyando el ambiente de trabajo sano - que permita a los colaboradores equilibrar la vida profesional y personal, y cubre a los colaboradores en cuatro estados (Río de Janeiro, Ceará, Río Grande do Sul y Goiás) y en el Distrito Federal.

Se destaca también el programa Orientando el Futuro, enfocado en la orientación vocacional, así como en actividades culturales y deportivas, campañas de salud y seguridad (en 2017 se creó el programa específico de seguridad Saber Vivir Más, que se describe en el capítulo correspondiente), y el voluntariado corporativo, que para la empresa va mucho más allá de los proyectos sociales.

Colombia

En Colombia destacó el programa “Por tu felicidad toda nuestra energía”, proyecto de gestión de la felicidad en los colaboradores y sus familias que complementa toda la estrategia de *People Care* y establece líneas de acción hacia un entorno de trabajo coherente donde la satisfacción y bienestar de los colaboradores y equipos se reflejen en los resultados.

Perú

Durante 2016 la empresa en Perú lanzó un plan de retiro dirigido a todo el personal contratado a plazo indeterminado con una edad no mayor a los 68 años. En 2017, 44 colaboradores se acogieron a él. El programa fue lanzado con los siguientes beneficios:

- > Dinero calculado en función de la edad y el tiempo de servicios.
- > Seguro médico privado en función de la edad
- > Seguro oncológico en función de la edad.
- > Beneficio económico para estudios.
- > Asesoría personal para afrontar el futuro.
- > Asesoría y capacitación para las siguientes opciones: puesta en marcha de un negocio propio, búsqueda de un nuevo empleo, desarrollo de un plan de vida para la jubilación.



Desarrollo profesional

103-2 103-3 404-2 404-1

El liderazgo y capacidad de innovación de la empresa se basan en un equipo técnico y profesional altamente capacitado. Para esto Enel Américas ha desarrollado iniciativas para la gestión de conocimientos al interior de la empresa, abriendo camino para el desarrollo profesional e

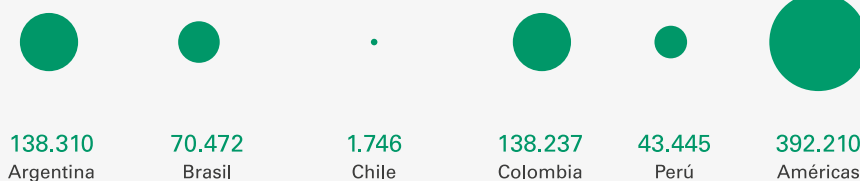
incentivando a los colaboradores a mantenerse a la vanguardia de sus áreas de trabajo.

En 2017 se realizaron un total de 392.210 horas de capacitación (278.827 en 2016), las cuales consideraron entrenamientos

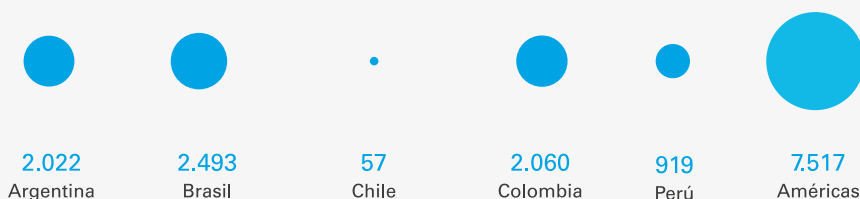
on-line y presencial. Las capacitaciones on-line fueron tomadas por los estamentos profesionales, mientras que las clases presenciales fueron dictadas tanto a cargos de jefatura como a profesionales.



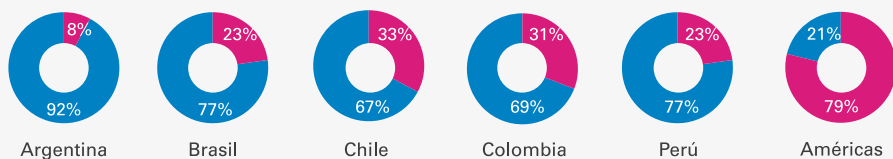
Horas de capacitación



N° de colaboradores Total capacitados



% mujeres
% hombres



En línea con el enfoque de gestión, en Argentina se realizó el proceso de detección de necesidades de formación, que fue la base para desarrollar el plan anual de capacitación. Además, se realizaron talleres para nuevos colaboradores y aquellos que deban desarrollar competencias específicas en operación y mantenimiento, riesgo eléctrico, trabajo en altura y otros.

En Brasil se hicieron 107 talleres *Open Power* durante 2017, con recursos audiovisuales y un tablero lúdico, para que los participantes reflexionaran sobre los nuevos valores de la empresa. Dentro de los programas destacan los talleres de liderazgo introduciéndose la Academia de Liderazgo. También se cuenta con programas de intercambio internacional, a través del cual, profesionales elegidos por el Comité

Ejecutivo viajan para ejecución de proyectos específicos por períodos de 30 días. En 2017 se desarrolló el *Hall of Energies* Brasil, para reconocer las mejores actitudes y colaboraciones entre los colaboradores, compartidas en toda la empresa.

Entre los principales programas internos desarrollados en Colombia destacan:



Programa en Colombia	Descripción
Facultad de liderazgo	Dirigido a todos los líderes del Grupo Enel, con formaciones internas en las sedes de la compañía y formaciones externas.
Programa de profesionalización	Dirigido a los colaboradores que no cuentan con un título profesional. Se ofrecen beneficios que ayuden a solventar los gastos universitarios y facilitar el acceso al pregrado, aportando valor al negocio y crecimiento profesional para cada uno de los beneficiarios.
Formación de habilidades blandas y técnicas	Dirigida a todos los colaboradores. Incluye formaciones internas y externas para el fortalecimiento de habilidades blandas y técnicas necesarias para el desarrollo de las labores cotidianas.
Oficina de gestión del cambio	Dirigida a todos los proyectos que requieran un proceso de cambio y de gran impacto en la organización. Con el fin de apalancar los proyectos estratégicos de las compañías, se realizan diferentes actividades que permiten la adaptación de los colaboradores a los proyectos a implementar.
getAbstract	Es una plataforma que permite acceso a contenido digital educativo como libros, artículos y charlas, dirigida a todos los colaboradores de las compañías.
Guía del líder	Implementación de 13 principios de liderazgo, los cuales están contenidos en la guía básica del líder Enel Colombia. Estos principios son evaluados cada año de tal forma que cada líder pueda establecer un plan de mejoramiento.

En Perú durante el 2017 se definieron los planes de desarrollo individual y la implantación de una cultura de retroalimentación constante bidireccional, teniendo al 95% del personal con retroalimentación realizado. También se fomentó la movilidad funcional y geográfica de las personas a través de concursos a nivel local e internacional. Entre los programas específicos desarrollados destaca el de Jóvenes Líderes para el Cambio, por el que se impulsa

el desarrollo de jóvenes profesionales identificados como *high potential*. Este programa se enfoca en potenciar las habilidades de liderazgo y el conocimiento estratégico del negocio, al mismo tiempo de elevar el nivel de exposición organizacional de los jóvenes que desarrollan proyectos de mejora multidisciplinarios. Asimismo, se cuenta con un programa de Jóvenes Talentos por el que se apuesta por el crecimiento profesional de estudiantes universitarios y recién

egresados a través de mecanismos de tutoría, entrenamiento, evaluaciones y retroalimentación. Este programa constituye además la principal cantera para la cobertura de posiciones junior y nace de un plan de posicionamiento en universidades por el que la empresa acude a ferias universitarias para compartir con los jóvenes su experiencia empresarial y conocimiento del negocio.



Evaluación de desempeño

404-3

La compañía cuenta con un modelo de evaluación de comportamientos/competencias llamado *Performance Appraisal*, a través del cual se miden los 10 comportamientos definidos por el Grupo Enel. Este modelo es aplicado anualmente a la totalidad de las personas del grupo y es la herramienta principal, a través de la que se gestiona

el desarrollo y meritocracia de las personas.

Respecto del conocimiento técnico, no existe un instrumento de evaluación directo de performance técnico de las personas. Sin embargo, este es evaluado de manera indirecta a través de su modelo de evaluación de objetivos, que

aplica en distintos modelos según el nivel profesional y tipo de contrato que tengan las personas.

El alcance de la evaluación de desempeño en 2017 llegó al 96% de cobertura a nivel consolidado siendo el 95% hombres y 98% mujeres).

	Evaluación 2017									
	Argentina		Brasil		Chile		Colombia		Perú	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
N° de altos ejecutivos	27	8	15	4	10	0	28	9	35	10
N° de mandos intermedios evaluados	2.391	586	268	71	3	4	140	51	59	25
N° de administrativos evaluados	1.457	16	2.552	679	29	10	1.101	520	573	206
% cobertura	92%	97%	100%	100%	100%	100%	92%	98%	96%	96%

Encuesta de satisfacción de colaboradores

Enel Américas realiza cada dos años la encuesta de satisfacción a sus colaboradores, siendo la última encuesta la apli-

cada en el 2016. La encuesta se realizó en los distintos países *on line* y en papel, con una cobertura del 81% y resultado

que el 73% de colaboradores esta activamente comprometidos La próxima encuesta se realizará durante el 2018.

Relaciones laborales y sindicales

102-41

La visión del Grupo Enel invita a todos los miembros de la empresa a establecer relaciones de respeto y transparencia. En la relación con las organizaciones sindicales, Enel Américas busca mantener un diálogo permanente.

Para Enel Américas y sus filiales, las relaciones sindicales brindan un espacio

para seguir mejorando las condiciones laborales de los colaboradores, impactando positivamente en el clima laboral, la satisfacción personal y la eficiencia de la empresa.

En el 2017, del total de colaboradores el 60% estaba sindicalizado y el 87% cubierto por acuerdos colectivos.

Rotación

401-1

El índice de rotación registrado en 2017 para todas las empresas fue de 10 % en comparación al 7% registrado en 2016, explicado principalmente por los mayores retiros en Brasil, por la adquisición de Enel Distribución Goiás (antes llamada Celg).

Celg anteriormente era una empresa operada por el estado, con el fin de crear sinergias con las otras empresas que Enel opera en Brasil y elevar sus estándares de eficiencia calidad y servicio dentro de las acciones de corto plazo se contempló un plan de retiro voluntario.

	Ingresos	Retiros	Plantilla media	Rotación
Argentina	176	258	4.801	5%
Brasil	299	1.137	3788	19%
Chile	3	7	58	9%
Colombia	194	114	1.963	8%
Perú	70	92	907	9%



Innovación y eficiencia operacional

Innovación

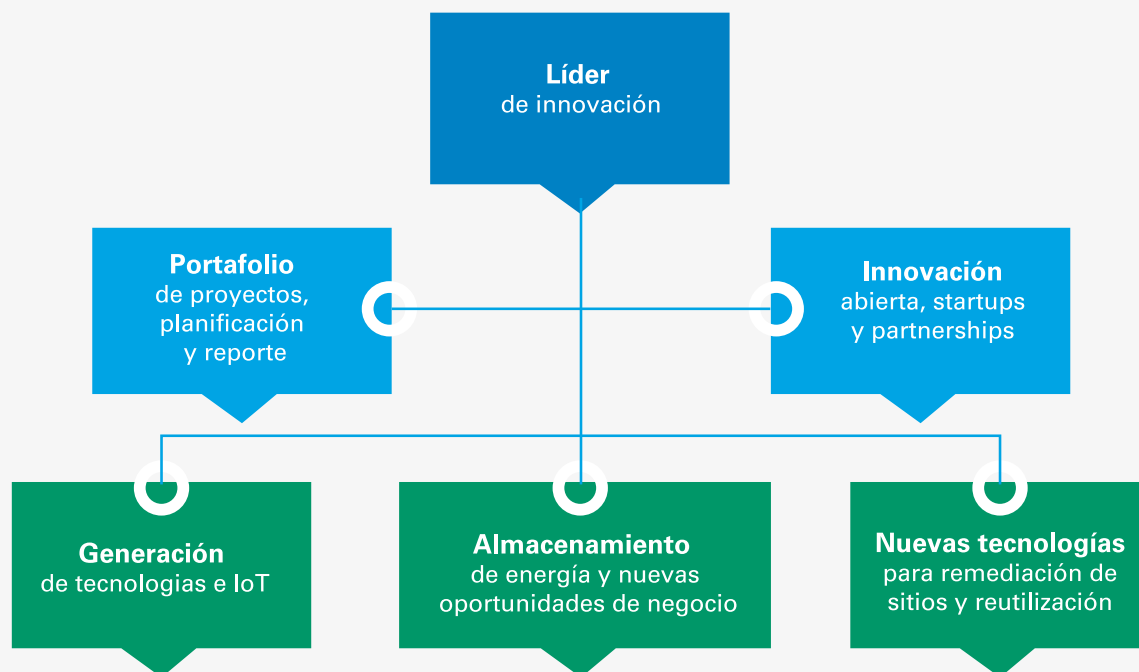
102-2 102-3

Para Enel Américas la innovación se ha convertido en un pilar de su gestión, ya que es un factor de diferenciación que ha otorgado a sus empresas una ventaja competitiva en sus respectivos mercados. A través de las mejoras tecnológicas que se han implementado en los últimos años, Enel Américas ha mejorado la eficiencia en sus operaciones en los negocios de

generación y distribución en los diferentes países de la región donde opera, logrando con esto que sus operaciones produzcan menor impacto ambiental, ayudando simultáneamente a garantizar la continuidad del suministro a sus millones de clientes.

Como apoyo en esta gestión se cuenta con la visión del Grupo Enel que tiene por objetivo la apertura en diversos ámbitos, como abrir el acceso a la energía a un mayor número de personas, abrir el mundo de la energía a nuevas tecnologías, abrir la gestión de la energía a las personas, abrir la posibilidad de nuevos usos para la energía y abrirse a un mayor número de alianzas.

Así mismo Enel Américas busca enfocarse en la innovación y estructurarla de la siguiente manera:



Siguiendo los lineamientos del Grupo Enel, la estrategia de innovación según línea de negocio se resume a continuación.

FILIALES DE GENERACIÓN	Eficiencia y flexibilidad en centrales térmicas	Seguridad y robótica
	Medio ambiente y sostenibilidad	<i>Cross activities</i>
	Almacenamiento de energía, sistemas digitales y análisis de mercado	

FILIALES DE DISTRIBUCIÓN	NUEVOS NEGOCIOS Nuevos modelos de negocios, productos o servicios, que se apalanquen del negocio principal para los segmentos: B2C B2B Base de la pirámide
	AUMENTAR MARKET SHARE Incrementar la penetración de mercado de la energía eléctrica, potenciando la eficiencia energética y en complemento de las Energías Renovables.
	EXCELENCIA OPERACIONAL Aumentar la productividad y disminuir costos, manteniendo o mejorando la calidad. Mejorar los índices de accidentabilidad a través de la incorporación de nuevas tecnologías y la excelencia de los procesos. Disminuir pérdidas no técnicas y mejorar la confiabilidad de procesos técnicos y comerciales.

Día de la Innovación 2017

En Colombia se realizó el día de la innovación, un evento abierto a todos los colaboradores en donde se desarrollaron conferencias inspiradoras en temas de emprendimiento, digitalización y *BlockChain*, acompañado de actividades lúdicas presenciales y virtuales en la que participaron 229 personas de las diferentes áreas de la compañía.

Innovación en Generación

En Colombia, a través del programa *Gxcellent Termal*, se acompañó en el desarrollo del programa de generación de ideas de mejora e innovación para el ne-

gocio de generación térmica, donde se dictaron dos talleres de estructuración de ideas, *story telling* y *pitch* en las plantas Termozipa y Cartagena; así como el

acompañamiento en la evaluación de las ocho ideas de innovación presentadas.

Innovación en distribución

Redes eficientes y generación distribuida

El sistema *Smart Grid* nace en respuesta a las necesidades de una sociedad que evoluciona hacia un modelo de red de distribución digital e inteligente. Este sistema es capaz de responder a las demandas de un sistema eléctrico bajo en carbono y más eficiente, con su red automatizada contando con contadores inteligentes, y que soporten adecuadamente la infraestructura necesaria para el vehículo eléctrico y la generación distribuida (en la sección Eficiencia en la distribución de energía y continuidad del suministro se puede encontrar mayor detalle de los proyectos de medidores inteligentes).

Proyectos de Innovación en Brasil

Energy Star

A través del modelo de *Open Innovation*, se creó el proyecto *Energy Star*, de desarrollo de negocios y la creación de un ecosistema de startups en diversos sectores. En el primer llamado público, en agosto de 2017, fueron invitados a registrarse startups y fueron recibidos más de 700 interesados, más que el doble de lo esperado. Los elegidos podrán recibir hasta aproximadamente US\$ 380 mil para invertir en desarrollo e investigación, hacer un curso de especialización en Silicon Valley y tener la oportunidad de exponer su trabajo a escala internacional. Las empresas podrán ser seleccionadas en cuatro categorías - Investigación y Desarrollo (I & D), *Innovation Hub*, Asociación Comercial y Aceleración -, en las siguientes áreas de interés: Digitalización (IoT), Energías Renovables + Almacenamiento, Fintech, Eficiencia Energética y Ciudades Inteligentes + Movilidad Eléctrica.

Programa Inspire

El programa *Inspire* involucra a colaboradores de todo Brasil, proveedores y clientes para soluciones creativas y asertivas, a través de diferentes frentes:

- > Inspire Nuevas Ideas: un espacio para el debate de las ideas creativas por medio del Portal de Innovación. También se promueven desafíos, invitando a los colaboradores a presentar prácticas innovadoras relacionadas con un tema específico.
- > Inspire Deu Certo: ideas que mejoren la calidad de procesos y servicios, proporcionando mayor seguridad, eficiencia, productividad y ganancia financiera. Los proyectos adoptados participan en competencias en ciclos
- > Productos, Procesos, Generación y Seguridad - y, al final del año, los ganadores compiten entre sí para determinar lo mejor del período. En 2017, participaron más de 400 personas y 88 proyectos fueron presentados.
- > Inspire Multiplique: Reúne dos herramientas para ayudar en la diseminación de las prácticas innovadoras. En la Bolsa de Innovaciones, es posible participar como inversionista en un proyecto o abrir una empresa ficticia para la idea presentada en Inspire Deu Certo, donde las 50 mejores iniciativas son premiadas. En el Plan de Negocios hay un espacio para las prácticas con potencial financiero, las que tienen un plazo de un año para el análisis y la implementación del proyecto, el cual es evaluado por el Comité Ejecutivo de Enel en Brasil.



Inspirar a los Emprendedores: Creado en 2015 y dirigido a los colaboradores, se centra en el desarrollo de productos o servicios con alto potencial de crecimiento. Además de aporte financiero, las iniciativas aprobadas reciben la consultoría de una aceleradora de startups y los colaboradores pueden ausentarse de sus cargos por hasta 1 año y 6 meses para invertir en sus proyectos. En 2017, se destacó el startup Nuestra Casa, en el cual residuos

de envases de leche, jugo y derivados se transforman en un forro térmico, para proteger del intenso calor emitido por las tejas. Nuestra Casa comenzó el último verano en Río de Janeiro. En la primera etapa, se instalaron forros térmicos en ocho casas de la comunidad Jardim Bom Retiro, en São Gonçalo, que estaban cubiertas por tejas de amianto. Para la segunda etapa, se contrató una consultoría de eficiencia energética, que acompañó el desem-

peño de todos los equipos eléctricos para identificar si la caída de la temperatura interna era capaz de propiciar también una reducción del consumo de energía, principalmente en aparatos como nevera y aire acondicionado. La acción es apoyada tecnológicamente por el Flumat, Grupo de Fluidos y Materiales Poliméricos Multifásicos, del Instituto de Química de la UFRJ.



Brasil: microrred inteligente

Enel Distribución Ceará lanzó en marzo de 2017 un laboratorio del funcionamiento de una microrred inteligente de energía, proyecto pionero en el país que está anticipando tecnologías inteligentes y transformando la relación de consumo de clientes residenciales.

El proyecto piloto beneficiará aproximadamente trescientas casas de alto consumo (promedio de 780kWh / mes) de un condominio residencial, ubicado en el municipio de Eusebio, a 27 km de la capital. El objetivo es transformar la estructura eléctrica interna del condominio en una microrred autónoma, capaz de funcionar conec-

tada o no a la red eléctrica de la distribuidora.

Cuando está conectada a la distribuidora, la microrred almacena energía para que pueda ser consumida en eventos de fallas o para disminuir la demanda sobre el sistema que abastece a la ciudad. En el caso de una eventual falta de suministro de energía por la red de la concesionaria, la microrred funciona en el modo autónomo y es capaz, por ejemplo, de mantener el suministro de energía para cargas prioritarias (refrigeradores, equipos de seguridad, iluminación, etc.) durante al menos una hora.

La microrred utiliza fuentes renovables de energía (solar y eólica) y sistemas de almacenamiento en baterías. Mientras las casas producen energía a partir de fuentes solares, los clientes podrán monitorear en tiempo real la energía que se está generando y consumiendo, con la ayuda de aplicaciones móviles para celulares y tablets, además de poder controlar sus cargas remotamente. El volumen de energía que no se consume instantáneamente se almacena en baterías de alta tecnología y puede ser enviado a la red de Enel Distribución Ceará, generando créditos en las cuentas de luz de los residentes.

Movilidad Eléctrica Colombia

Argentina

Como muestra del liderazgo de Enel a nivel mundial en materia de innovación energética, movilidad eléctrica y cuidado del medio ambiente, Enel Argentina presentó en 2017 la primera estación de carga de autos 100% eléctricos. Esta estación de carga abastecerá en principio a una camioneta Renault Kangoo ZE que ya utiliza la compañía. En un futuro próximo habrá estaciones Enel para cargar cualquier auto eléctrico, siguiendo el mismo modelo ya implementado en Europa.

Brasil

E-Car Sharing Fortaleza: a través de alianzas con universidades, industrias y prefecturas, el proyecto busca hacer viable el uso de vehículos eléctricos en Brasil y contribuir al avance tecnológico de los vehículos urbanos y la movilidad sostenible. El producto final del proyecto se centra en el desarrollo de un sistema para la gestión y control de estaciones de recarga para vehículos eléctricos, así como la integración con la aplicación de gestión del uso de vehículos compartidos.

> Las compañías del Grupo Enel en Colombia desarrollaron un programa piloto con 18 colaboradores que cuentan ahora con un vehículo eléctrico (Renault Twizy). Accediendo a los múltiples beneficios que representan la movilidad eléctrica como una conducción más cómoda, sin ruido, cero emisiones de CO₂ y ahorros en tiempo y dinero para sus desplazamientos. Se espera con el programa piloto evitar más de 50 toneladas de CO₂ por año contribuyendo así al medio ambiente y salud pública.

> Piloto operativo bus eléctrico Transmilenio: En el mes de diciembre de 2017 se renovó por 1 año más la participación en el piloto operativo entre Transmilenio, BYD, Transmasivo y Codensa del Bus Eléctrico articulado 18 metros piso alto.

Los indicadores con cierre a diciembre de 2017 son los siguientes:

- > Consumo Energía: 32.000 kWh
- > 23.000 Km recorridos
- > 235 Km/día promedio
- > 123.000 pasajeros transportados aproximadamente
- > 39 Ton CO₂ evitadas
- > El bus ha ahorrado un 48% de costo energético al usar energía eléctrica, frente al uso de diésel

Se espera poner en operación en Transmilenio durante el último trimestre de 2018 otro bus eléctrico de las mismas características con mejoras de los hallazgos encontrados durante la prueba piloto.

> Bicicletas eléctricas: El piloto de intercambio de bicicletas de Codensa consiste en seis estaciones para bicicletas donde se ubicarán 50 bicicletas eléctricas. Codensa negoció un modelo de riesgo compartido en el cual proporciona el 60% del presupuesto del Piloto, mientras que El Tomacorriente proporciona el otro 40%. Además, El Tomacorriente se encargará de la operación y el mantenimiento del sistema. El ingreso de los pilotos se dividirá en la misma proporción de 60-40 cuando entre en funcionamiento a mediados de abril de 2018.

Perú

El primer auto eléctrico de Perú Enel Perú cuenta con el primer auto eléctrico del país: el Mitsubishi i-MiEV, que puede cargarse con una conexión eléctrica convencional de 220v. Este vehículo no emite ruido, no emite gases contaminantes y es 70% más económico que uno de gasolina. Enel Distribución lo llevó por primera vez a Perú, como una iniciativa para apostar por la movilidad eléctrica en Lima, con la visión de convertir a la capital del país en una *Smart City*, tal como ya sucede en ciudades como Santiago, Bogotá o Río de Janeiro.

Además, la línea uno del Metro de Lima, es el único medio de transporte eléctrico de Lima y es abastecida de energía por Enel Distribución Perú desde el 2011.



Eficiencia Operacional

Eficiencia en plantas de generación

Argentina

Desde el punto de vista operativo, durante el año 2017 en la Central Costanera se han realizado mantenimientos en los equipos que tienen mayor influencia en la eficiencia operativa, con lavados en calentadores de aire y en condensadores de vapor. Lavado de compresores de aire en las turbinas a gas y reemplazo de filtros de aire.

Con respecto al mantenimiento de los Ciclos Combinados, específicamente en el Ciclo Combinado II, se realizaron durante septiembre, tareas de reparación en ambas calderas de recuperación (HRSG). Por último, a partir del mes de noviembre se comenzó a trabajar en la instalación de nuevos tamices en la toma de agua del ciclo combinado, con el objetivo de reforzar este sistema crítico para el funcionamiento de la unidad y reducir así el impacto de eventos naturales imprevistos como la invasión de camalotes sufrida en el verano de 2016.

Respecto del Ciclo Combinado I, Siemens a fines de septiembre, inició la parada para extensión de vida útil de la unidad "*Life Time Extension*" (LTE). En la misma se procedió a reemplazar entre otros equipos:

- > Turbina de Gas: Rotor de Turbina de Gas y Rotor del Generador.
- > Turbina de Vapor: rotores de Alta, Media y Baja Presión.

La conservación de los recursos naturales en especial el agua es un objetivo prioritario. La gestión sostenible de los recursos hídricos por parte de la compañía se centra en tres aspectos fundamentales, la utilización racional y eficaz de este recurso, la conservación de su calidad y la minimización de los efectos de posibles vertidos, sobre el medio receptor.

En Planta de Agua se ha incorporado en el 2017, una Planta de Osmosis que permite realizar una gestión más eficiente en el tratamiento de desmineralización del agua y optimización en el uso de la misma.



Brasil

En 2017, los siguientes Proyectos de Eficiencia Operacional se realizaron en Enel Fortaleza Generación: limpieza de la cuenca de la torre y limpieza del condensador. Ésta última fue realizada en la parada programada para mantenimiento en septiembre de 2017.

También se realizaron los siguientes proyectos de eficiencia hídrica del ciclo de generación:

- > Reaprovechamiento del efluente industrial generado en las calderas con agua de reposición de la torre de enfriamiento de la planta, generando economía de 5.000 litros por hora en el consumo de agua de la usina y en el destino de efluentes
- > Adaptación del programa de tratamiento de agua de la torre de enfriamiento, generando economía de 20.000 litros por hora en el consumo de agua de la usina y en el destino de efluentes.

Colombia

La gestión realizada en el año se orientó a la mejora de los procesos y a la adopción de las mejores prácticas de generación a nivel global, lo que permitió el desarrollo eficiente de los proyectos en las diferentes tecnologías utilizadas por la compañía, así como óptimos resultados operativos.

Algunas de las iniciativas llevadas a cabo en la generación hidroeléctrica en Colombia se detallan en la siguiente tabla

Central hidroeléctrica	Acciones de inversión e intervención
	> Consolidación de dos proyectos de alto impacto iniciados en 2016: > Entrada en servicio de Guavio Menor de 9,9 MW. > Aumento de la capacidad efectiva neta de la central (1.200 MW a 1.250 MW). > Primer desarme completo de la unidad 5 desde su puesta en servicio hace 25 años, para realizar mantenimiento sobre el bobinado del estator y overhaul general.
El Guavio	
Betania	> Modernización del regulador de velocidad de la unidad 1 como parte del proyecto de modernización de plantas que continuará en 2018.
El Quimbo	> Mantenimiento de 8.000 horas de operación.
	> Modernización de los reguladores de velocidad de las unidades 1 y 2 de Paraíso y de la unidad 3 de Guaca. > Cambio del bobinado estator de las unidades 1 de Paraíso y Guaca.
Cadena Pagua	> Ejecución de obras civiles para mejorar la infraestructura de la central.
Estación de Bombeo Muña III y Muña II	> Inspección e instalación de los caudalímetros de las tuberías de descarga de Muña III y Muña II para mejorar la eficiencia de la estación de bombeo.
	> Modernización de la instrumentación de los transformadores de potencia en la planta menor Charquito. > Instalación del sistema de medición caudal en la tubería de carga. > Modernización del Centro de Control Motores (CCM) de los servicios auxiliares en la planta menor Tequendama.
Cadena Antigua Río Bogotá	> Recuperación de la tubería de carga de Colegio II con una longitud de 3,3 km, manteniendo más de 21.000 m² de superficie, en la Central a filo de agua Darío Valencia Samper. > Implementación de un proyecto de innovación a largo plazo con el fin de para aprovechar la disposición de los lodos, producto del dragado y conformación adecuada de las orillas, mejorando las condiciones operativas y ambientales de la zona. El proyecto es realizado con la Universidad de los Andes.
Pondaje Alichachín	

Perú

En 2017 en Perú se han realizado inversiones de mantenimiento por US\$61 millones. Entre los principales proyectos se encuentran la reconstrucción de la Central Callahuanca, la compra de piezas de contingencia para unidades térmicas, diversas actividades de mantenimiento y modernización de obras civiles y unidades hidráulicas, proyecto de dualidad y *overhaul* de unidades térmicas.



Eficiencia en la distribución de energía y continuidad del suministro

Argentina

A través de la distribuidora Edesur, Enel comenzó en Argentina la instalación de medidores inteligentes en Capital Federal y Gran Buenos Aires. Este nuevo paso en busca de una mayor eficiencia y tecnología en las redes, forma parte de un Plan Piloto para la colocación de 5.400 aparatos durante 2017.

Estos nuevos equipos, tecnología que Enel ya viene aplicando en todo el mundo, tienen numerosas ventajas, como la lectura del consumo a distancia, la detección temprana de eventuales fallas en la red (con tiempos de reparación mucho más cortos) y la lectura permanente de datos de consumo por parte del cliente, lo que le permite una mayor eficiencia energética en su hogar.

Esta innovación tecnológica es parte del proceso de inversión de casi US\$ 235 millones para 2017 de la distribuidora Edesur, que incluyen importantes obras como la construcción de la nueva Subestación Padre Novak en Florencio Varela (en el sur de la Provincia de Buenos Aires), la repotenciación de subestaciones

ya existentes, la renovación de líneas de media tensión y la realización de nuevos vínculos de Alta Tensión, que otorgan mayor confiabilidad a toda la red.

En otra línea, y con el objetivo de asegurar la continuidad del servicio en el área Metropolitana de Buenos Aires, el Ente Nacional Regulador de Energía Eléctrica (ENRE) obliga a la empresa a mantener, implementar y auditar un Plan Operativo de Emergencia, el cual debe prever la reacción oportuna y adecuada de la distribuidora ante incidentes imprevistos que provoquen interrupciones importantes del servicio.

Edesur viene cumpliendo exitosamente año a año con la certificación de su Plan Operativo de Emergencia el cual incluye desde un proceso de planificación y alerta para eventos críticos, como eventos climáticos o situaciones de orden público, pasando por una serie de capacitaciones programadas, simulacros periódicos, una estructura organizacional capaz de reaccionar y hacer frente a las crisis, hasta una evaluación post contingencia.

Brasil

Luego de la adquisición en febrero de 2017 de la distribuidora Enel Distribución Goiás (antes llamada Celg), Enel Brasil anunció en marzo el plan en el que trabajó durante el año.

Los principales ítem de este plan incluyen:

- > La construcción de 400 km de red eléctrica, además de seis nuevas subestaciones
- > La instalación de 400 nuevos sistemas de automatización de redes de alta y media tensión con el objetivo de mejorar los indicadores de calidad a medio plazo.
- > La mejora de la calidad del suministro de energía, con nuevas conexiones y la concesión del acceso universal a la energía en el área de concesión de Enel Distribución Goiás.

Al implementar estas medidas, en los próximos 18 meses, Enel Brasil espera reducir la interrupción equivalente por unidad de consumo contra los límites establecidos por el regulador eléctrico brasileño Aneel en un 15% y aumentar

la capacidad de la red en alrededor de 110 MVA, beneficiando a 96.000 clientes.

La tecnología presentada por Enel ha sido adoptada por empresas del Grupo en otros países y más recientemente por las empresas de distribución brasileñas del Grupo, con un impacto significativo en los indicadores de calidad.

Además del plan de calidad para Enel Distribución Goiás, la empresa continuó con el plan de inversiones para elevar los niveles de calidad y digitalización de la red en Enel Distribución Río y Enel Distribución Ceará, que ya han traído resultados de mejora en los indicadores de suministro de las empresas. En Enel Distribución Río, el 2017 se enfocó en telecontrol y para impulsar mejoras en calidad y perfeccionar la atención, la empresa expandió su red y realizó nuevas conexiones, además de instalar subestaciones compactas e invertir en modernización. En el caso de Itaipú y Duque de Caxias, con la instalación y energización de dos contenedores de 15 kilovoltios (kV) de tensión, que aumentan la confiabilidad de la red

eléctrica, fueron cerca de US\$ 2 millones en obras en las subestaciones de Itatiaia y Duque de Caxias. Siendo la primera empresa del grupo en América Latina en adoptar esa tecnología.

En Enel Distribución Ceará, junto con avances en telecontrol, destacó el cumplimiento de la meta de atención, definida en 2016 por Aneel, de 12.500 conexiones complejas y que demandaban obras para ejecutar la extensión de redes de media y baja tensión. Al final del período, también estaba en curso un plan de mejora de la calidad de la red subterránea en Jericoacoara, que es antigua y demanda mejoras.

Colombia

Para continuar realizando trabajos de mantenimiento, mejora y renovación en redes eléctricas sin suspender el suministro de energía, Codensa ha apostado por la innovación tecnológica mediante la adquisición de una moderna subestación eléctrica móvil, que sirve de respaldo para poder seguir llevando energía a determinadas zonas de la ciudad en el momento

en que se presenta una falla, o mientras se realizan modernizaciones de gran magnitud. Este novedoso equipo es transportable, modular, fácil y rápido de conectar, y tele controlado, por lo que representa una gran solución para la compañía.

Codensa, que atiende a más de 3,2 millones de clientes en Colombia, es consciente de la necesidad de hacer más eficiente su gestión en distribución mediante la innovación tecnológica. En esta línea y luego de haber iniciado el plan de inversión más grande en su historia, Codensa además cuenta hoy con la utilización de drones, inspecciones remotas con helicópteros y equipos inteligentes tele controlados.

Con estas nuevas medidas la empresa ha conseguido tener el segundo indicador más bajo del país en cuanto al número de fallas percibidas en promedio por cada uno de sus clientes como se muestra más adelante.

Dentro de las principales acciones a destacar en distribución se encuentran:

PROYECTO DATA MINING LATAM

- > Proyecto global que permitió desarrollar un nuevo algoritmo predictivo para selección de clientes a inspeccionar con el que se ejecutaron **3.000** operaciones.
- > **24%** de las operaciones generaron liquidación de energía, al ser la metodología con el porcentaje más alto.

PROYECTO METERING ON-LINE

- > Inició en 2016 y finalizó en 2017.
- > Se logró un total de **1.813** grandes clientes telemedidos, es decir un **17%**

NORMALIZACIÓN DE BARRIOS POR ADHESIÓN

- > Proyecto plurianual que logró la normalización de **2.505** usuarios no clientes, quienes aportaron al índice de pérdidas con unos aumentos de **1,8** GWh-año.

NUEVAS ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE CONSUMOS NO REGISTRADOS CNR

- > Gracias a su implementación, hubo un incremento del **81%** respecto a lo obtenido en 2016, destacando el cobro de energía no registrada a usuarios no clientes.

Perú

Enel Distribución Perú instaló durante 2017 más de 8.700 medidores inteligentes en siete distritos de Lima y Callao como parte de un proyecto piloto que tiene como objetivo crear una red eléctrica más eficiente y digitalizada para mejorar la calidad del servicio. La compañía invertirá un total de 1,1 millones de dólares en este proyecto que contempla la instalación de 10.000 medidores al término del primer trimestre de 2018, con el objetivo de mostrar los beneficios de esta tecnología y la gestión inteligente de energía para los clientes y todo el sistema eléctrico.

Este es el primer proyecto piloto en el Perú en llevar a cabo la instalación de medidores inteligentes, que brindan al cliente información más detallada sobre su servicio de electricidad y le permiten que optimice su consumo.

Los dispositivos instalados durante 2017 representan casi el 90% de los 10.000 que la compañía planea habilitar en los distritos de La Punta, San Miguel, Breña, Cercado de Lima, San Martín de Porres, Los Olivos y en la ciudad de Huacho. La compañía está trabajando para expandir progresivamente el uso de estos medidores a todos sus clientes en el Perú.

Adicionalmente, Enel Distribución Perú puso en servicio en agosto de 2017 la nueva Subestación Eléctrica de Transmisión (SET) Filadelfia, ubicada en el distrito de San Martín de Porres. Esta subestación, que operará en 60 kV, beneficiará a más de 25,000 clientes residenciales, comerciales e industriales de San Martín de Porres, Los Olivos y el Callao, ya que mejorará la confiabilidad del suministro eléctrico en estos distritos. Además, atenderá la demanda de energía que se derive por la construcción de la futura Línea 2 del Metro de Lima.

La SET Filadelfia continúa con el diseño innovador de la subestación Malvinas, inaugurada el año pasado por Enel Distribución Perú, ya que optimiza el espacio gracias al uso de celdas GIS (subestaciones aisladas en gas), automatizadas y de última generación. El uso de esta tecnología permite que Filadelfia ocupe un área de 1.538 m², la mitad respecto a una subestación eléctrica convencional.

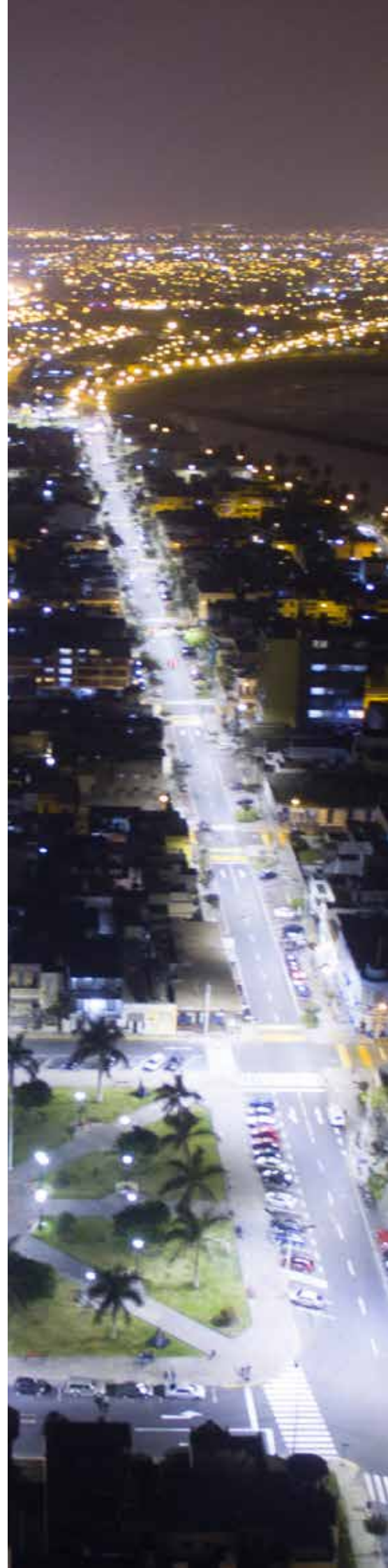
La construcción de Filadelfia se dio bajo los más altos estándares de seguridad y cuidado ambiental, de acuerdo a la Declaración de Impacto Ambiental (DIA) presentada por Enel Distribución y aprobada por Senace, la misma que indica también los estándares ambientales para la operación de esta subestación.

Número de medidores inteligentes⁽¹⁾

	2015	2016	2017
Argentina	0	0	5.400
Brasil	9.339	9.339	9.339
Colombia ⁽²⁾	0	40.489	42.485
Perú	0	0	8.700

(1) Valores acumulados al final de cada año

(2) A cierre de 2017, instalaciones en clientes 41.975 y en macromedidores 510



Planes de contingencia

Argentina

Desde el año 1999 el Ente Nacional Regulador de Energía Eléctrica (ENRE) a través de la resolución 905/99 establece para las distribuidoras del área metropolitana de Buenos Aires la obligatoriedad de mantenimiento e implementación de un Plan Operativo de Emergencia, el cual debe ser auditado anualmente por una autoridad de prestigio especializada en Control de Calidad.

El objeto de dicho plan es prever la reacción oportuna y adecuada de la distribuidora ante incidentes imprevistos que provoquen interrupciones importantes del servicio. A tal efecto Edesur viene cumpliendo exitosamente año a año con la certificación de su Plan Operativo de Emergencia por parte del Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM).

Entre otros elementos el plan contempla:

- > Proceso de planificación y prealerta
- > Capacitaciones, *check list* y simulacros periódicos.
- > Gestión de eventos críticos
- > Estados de emergencia
- > Evaluación post contingencia

Brasil

Enel en Brasil mantiene y revisa periódicamente el Plan de Contingencia de las operaciones en los diversos segmentos y define, en las situaciones de emergencia, los procedimientos y las instrucciones operacionales. Las distribuidoras cuentan con el Manual de Ocurrencia de Emergencia Máxima y el Procedimiento de Emergencia Máxima en el Sistema de Apoyo Eléctrico. En conjunto con el Operador Nacional del Sistema (ONS), también se promueven

simulaciones para minimizar los impactos de ocurrencias en el sistema, además de controlar el cumplimiento de los plazos determinados por Aneel (Agencia Nacional de Energía Eléctrica) para el restablecimiento del suministro. La empresa ha adoptado también la comunicación ágil y transparente en casos de riesgos y contingencias, encaminando al mismo tiempo la información pertinente para las áreas técnicas y para el público, por grandes medios de comunicación y redes sociales. Los colaboradores también son informados por medio de boletines internos, denominados Línea Directa, y los clientes industriales por los gerentes de cuentas.

Colombia

El sistema de gestión de crisis de la Compañía se desarrolla a través de lineamientos definidos en la Política 99: Gestión de Incidentes Críticos Colombia, que promueve el desarrollo de procesos y procedimientos para la gestión efectiva de cualquier crisis en Colombia, definiendo la matriz de impactos, los roles y flujos de comunicación de acuerdo con la naturaleza de los incidentes, los protocolos y planes de divulgación, entrenamiento, pruebas, comunicación y relaciones con los grupos de interés locales.

Los principales contenidos de esta política hacen referencia a:

- > Planeación y prealerta
- > Análisis, clasificación y reporte de incidentes críticos
- > Gestión del incidente crítico dependiendo del nivel de clasificación
- > Comunicaciones internas y externas
- > Comité de crisis y gestión de código rojo

Durante 2017 se realizaron dos ejercicios de simulación para la prueba de los planes operativos de emergencia de las centrales Termozipa y Termo Cartagena.

Perú

El sistema de gestión de atención de situaciones de emergencia o crisis de Enel en Perú se desarrolla bajo los lineamientos definidos en la Política 34, en la cual se detallan las medidas operativas para hacer frente a los incidentes operacionales y las interrupciones relacionadas al negocio, lo que permite la recuperación técnica de los sistemas y procesos afectados.

El contenido de esta política se refiere:

- > Planificación y pre-alerta
- > Proceso de gestión de eventos críticos
- > Matriz de Impacto
 - Matriz de impacto
- > Fase de evaluación y notificación de eventos críticos
- > Instructivo operacional para la gestión de eventos/emergencias críticas
 - Estado de Emergencia y Operaciones Relacionadas
 - Estado de Crisis.
 - Funciones del Comité de Crisis
- > Procedimientos operacionales para la comunicación con clientes
- > Relación con las instituciones
- > Fin de situación de emergencia
- > Informe del evento
- > Actividades periódicas para el proceso de gestión de crisis

En diciembre de 2017 se realizó un simulacro de emergencia Máxima en AT para poner a prueba a aplicación de la política 34, este año se tiene programado una simulación para el segundo semestre.

Los planes de contingencia se encuentran en constantes redefiniciones y actualizaciones, debido a los diversos eventos imprevistos que se puedan presentar en el país.



Indicadores técnicos de calidad de servicio

El seguimiento de indicadores de calidad que reflejan el grado en que los incidentes en la red afectan a los clientes finales constituye uno de los elementos gestionados por las empresas de Enel Américas de manera constante, en vías de poner a disposición de sus consumidores tanto soluciones oportunas como la inversión en las obras y actividades que sean necesarias para mejorar estos indicadores.

Lo anterior se ve reflejado en los indicadores SAIDI (indicador internacional que

representa el tiempo de interrupción por cliente en un periodo de 12 meses a causa de incidencias en las redes de distribución) y SAIFI (indicador internacional que representa la frecuencia de interrupción por cliente en un periodo de 12 meses a causa de incidencias en las redes de distribución).

La evolución de ambos indicadores se muestra más abajo. Es importante destacar el avance en 2017 respecto al 2016 en la mayoría de las filiales, excepto en Co-

densa, ya que debido a la fusión con Empresa de Energía de Cundinamarca sus niveles registran un aumento en 2017, lo cual no hace comparable la información.

Adicionalmente, durante el 2017 se incorporó Enel Distribución Goiás (antes llamada Celg) explicando el aumento de los indicadores consolidados. Si se excluyera dicha compañía, éstos habrían mantenido su tendencia a la baja

Empresa	Indicador	2014	2015	2016	2017
Argentina –Edesur	SAIDI	2.112	1.932	1.950	1.782
	SAIFI	5	7	7	7
Brasil – Enel Distribución Río	SAIDI	1.307	1.631	1.321	1.085
	SAIFI	10	12	12	10
Brasil – Enel Distribución Ceará	SAIDI	559	596	500	515
	SAIFI	5	4	5	5
Brasil – Enel Distribución Goiás (antes llamada Celg)	SAIDI	-	-	-	1.861
	SAIFI	-	-	-	16
Colombia – Codensa	SAIDI	850	820	688	820
	SAIFI	12	10	9	10
Perú - Enel Distribución Perú	SAIDI	619	542	485	469
	SAIFI	3	3	3	2
Enel Américas Consolidado	SAIDI	5.447	5.521	4.944	6.532
	SAIFI	7	7	7	8



Enfoque en el cliente

103-2 103-3

La satisfacción de sus clientes es un tema fundamental para Enel Américas y su compromiso es garantizar el suministro de manera permanente, segura y fiable.

La empresa está orientada a ofrecer productos y servicios de alta calidad, manteniendo una relación cercana, trans-

parente y efectiva con cada uno de sus clientes. La visión del Grupo Enel apunta a generar valor compartido, ideando soluciones innovadoras para los clientes incluso fuera de la zona de concesión de distribución, a partir de nuevos productos y servicios basados principalmente en el uso eficiente de la electricidad.

Calidad de servicio y satisfacción de cliente

103-2 103-3 102 -43 102 -44

La calidad del servicio tiene un impacto directo en la satisfacción de los clientes de las empresas de Enel Américas. Anualmente se encuesta a los clientes con el objetivo de conocer su satisfacción. Este indicador es crítico para la ges-

tión de la compañía, pues a través de sus resultados es posible identificar brechas de la gestión e implementar planes de mejoras. Durante el 2017, la satisfacción de clientes bajó levemente por la incorporación de Enel Distribución Goiás.

	2014	2015	2016	2017
Satisfacción de clientes ¹	76%	74%	73%	70%
% clientes encuestados	0,06%	0,03%	0,05%	0,07%

(1) Excluye Argentina, dado que hasta el 2016, las tarifas eléctricas eran las fijadas en el 2008, por lo que los esfuerzos se centraron en la continuidad y eficiencia del servicio. Durante el 2017, se aplicó un reajuste de tarifas y comenzó a operar el contrato de concesión y se espera mejorar el servicio para comenzar aplicar encuestas de satisfacción.

Argentina

Con el objetivo de mejorar la atención comercial para los clientes con capacidades diferentes o con alguna dificultad temporal (mujeres embarazadas) o permanente (tercera edad) Edesur instaló un "anfitrión virtual", programa que prioriza la atención de estos clientes.

El programa es revisado anualmente para asegurar la calidad de atención de estos clientes. Además, en el caso de clientes no videntes se cuenta con facturas impresas en sistema Braille.

Brasil

Cada año Enel mide la satisfacción de sus clientes a través de la encuesta Abradee la cual es desarrollada por la Asociación de Distribuidores de Energía y entrega detalles que facilitan el trabajo de monitoreo y corrección de los resultados obtenidos, tales como la apertura por ubicación y módulos por área de desempeño. Los resultados de esta encuesta muestran tendencias positivas en Río de Janeiro y Goiás, mientras que Ceará sigue con buenos resultados, pero con una leve tendencia a la baja, la cual se espera revertir reforzando las campañas de comunicación con clientes, recobrando el lazo de confianza con el consumidor final.

Otros aspectos a recalcar de la gestión de clientes del año son la creación de un grupo de servicio en Río de Janeiro con el objetivo de reducir los tiempos de respuesta a los clientes. En la actualidad el tiempo promedio de respuesta es de

dos días hábiles. Por otro lado, en Enel Distribución Río existen cinco clientes que reciben sus boletas en braille.

Respecto de los medios de comunicación para los clientes, la empresa cuenta con una aplicación móvil y redes sociales como Twitter y Facebook.

Colombia

Para la atención de los clientes residenciales y comerciales, Codensa cuenta con mecanismos presenciales en Bogotá y Cundinamarca, además de la Red Integrada de Atención que incluye la oficina virtual, los celulares comunitarios, el *contact center* y la atención on-line con el fin de garantizar atención oportuna y eficiente frente a los servicios adquiridos con la compañía.

Durante 2017, fueron realizadas actividades relevantes que permitieron el acercamiento al cliente para optimizar nuevas oportunidades de servicio:

- > Red Integrada de Atención (RIA): Este programa busca mejorar la experiencia de los usuarios en Cundinamarca por medio de la oficina virtual y de los celulares comunitarios,
- > Programa Desde Adentro: busca fortalecer la cultura de servicio al cliente en Codensa por medio de la cuarta evaluación de cliente interno realizada en 2017. Se actualizaron servicios y clientes (71 mesas de trabajo). La divulgación de la información se realizó a Gerencias (15), Subgerencias (62) y Divisiones (9). Se evaluaron más de 400 servicios.
- > Codensa es Incluyente: con el fin de aumentar el acceso para clientes con

discapacidad visual y/o auditiva a los canales de atención de la compañía, durante 2017 se gestionó la iniciativa Codensa es Incluyente, logrando una alianza con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) para tener acceso al Centro de relevo con una plataforma virtual, por medio de la cual un intérprete en lengua de señas facilita la comunicación.

Perú

Enel Distribución Perú desarrolla una encuesta de medición de la satisfacción con el objetivo de conocer la opinión de los clientes en las diferentes etapas del ciclo de negocio, ya sea por la recepción del servicio de energía eléctrica, clientes que se pusieron en contacto con una oficina de Enel o por contacto con el fono cliente de Enel. En 2017, en el contexto de la encuesta de calidad de servicio, se realizaron un total de 1.700 entrevistas a clientes, mediante encuestas directas y personales en el hogar.

Entre las actividades vinculadas a la calidad del servicio en 2017 destacó el desarrollo de la aplicación Enel Perú para interactuar con los usuarios, de modo tal que los clientes puedan recibir alertas sobre su servicio eléctrico, ubicar puntos de atención, tener información de su recibo, entre otros.

Cabe destacar, además, que hace más de 10 años que la empresa emite recibos en Braille que se adjunta al recibo oficial para aquellos clientes no videntes registrados en la base de clientes.

Relacionamiento con clientes

102-43 102-44

Las empresas de Enel Américas refuerzan su presencia en terreno a través de actividades y proyectos de vinculación que van en directo beneficio de los clientes, promoviendo la eficiencia energética y el uso seguro de la electricidad. A continuación, se detallan las principales iniciativas por país durante el 2017:

Argentina

- > Se llevaron a cabo charlas en municipios con clientes sobre tarifa social, datos comerciales, comprensión de factura, ahorro de energía y todos los medios de contacto que tiene el cliente para comunicarse con la compañía. Participaron 255 personas en 2017.
- > Se han instalado 5.400 medidores inteligentes a clientes residenciales.
- > Se realizaron encuentros de seguridad en los cuales se dictaron talleres sobre el uso responsable y seguro de la energía. Participaron 540 personas en 2017.



Brasil

- > Ecoenel, programa que permite a los clientes canjear residuos reciclados por descuentos en su cuenta de energía. En 2017 el proyecto recolectó 6.077 toneladas de materiales, generando un beneficio de 26.000 MWh de descuento en las boletas de energía.
- > Enel comparte energía en escuelas, consiste en el apoyo a escuelas públicas, a través de acciones educativas con materiales didácticos específicos, llegando a profesores y estudiantes con foco en el consumo sustentable de energía y la sustentabilidad. En 2017, 143 escuelas recibieron el programa.
- > El programa de Recambio de Refrigeradores dentro de Enel Comparte Eficiencia, significó en 2017 el reemplazo de 9.988 equipos en los estados de Río de Janeiro, Ceará y Goiás, por equipos nuevos y con sello de eficiencia energética A.
- > Electro dependiente: Se instalaron micro plantas solares de distribución y el recambio de ampollas y equipos de aire acondicionado ineficientes a clientes que dependen de un acceso permanente a la energía por motivos de salud. Estas acciones permiten evitar posibles desconexiones de la red, reducir cuentas de energía, facilitar la negociación de deudas y garantizar el suministro constante de energía a clientes electro dependiente.



Colombia

Codensa cuenta con alianzas estratégicas con las comunidades de su área de influencia, las cuales favorecen las actuaciones corporativas a través del fortalecimiento de habilidades y competencias ciudadanas en el conocimiento del negocio y otros temas de interés común. Los proyectos más destacados durante 2017 fueron:

- > 85 charlas sobre el uso productivo, consciente y eficiente de la energía y electrodomésticos, con la participación de 2.613 clientes
- > 775 charlas en 208 colegios de Bogotá, donde se capacitaron y certificaron 42.981 niños y niñas como Vigías de la energía.

- > *Play Energy*: Participación de 14 colegios en el programa Vigías de la energía con el propósito de presentar proyectos innovadores en temas de energía, con énfasis en el uso inteligente de la energía y el cuidado del medio ambiente
- > A tu lado en tu barrio y A tu lado en tu conjunto: 469 jornadas, donde se atendieron 48.817 consultas y requerimientos.
- > Centro móvil de asesoría al cliente: 2.437 consultas, requerimientos, y reclamos atendidos en diferentes municipios de la Sabana ampliada.

Perú

- > Se ha desarrollado un plan de promoción de la eficiencia energética y el uso seguro de la energía. La información fue difundida a través de volantes, videos y pequeños eventos en las oficinas de atención, además de *Facebook*, *Twitter* y el sitio *web*.
- > Se han organizado dos campañas de facilidades de pago durante el año 2017, coordinando actividades con diferentes áreas de la empresa como marketing y atención a clientes.
- > Aplicación de Política de Atención en Primer Contacto, a fin de brindar y controlar la aplicación de asesorías adecuadas a los clientes que presentan disconformidades con los consumos facturados en los recibos de energía.



Seguridad y salud laboral

103-2 103-3



Seguridad

Enel Américas considera que sus colaboradores son el centro de su quehacer, por lo que resguardar su seguridad e integridad es de vital importancia para la operación de sus empresas.

Operar en la industria eléctrica implica trabajar en plantas donde hay potenciales condiciones de riesgo para la seguridad y la salud de las personas. Por tanto, es de primera importancia tener estos factores evaluados y controlados para proteger la integridad de quienes trabajan y habitan cerca de las instalaciones.

En términos generales, el objetivo como empresa es que los colaboradores y sus

familias gocen de una buena salud. En términos específicos uno de los valores reflejados en la política “Cero Accidentes” promovida al interior de las empresas de Enel Américas, así como también en los contratistas que trabajan para las mismas, y que se sustenta en las políticas del grupo, entre las que se encuentran la política 50, que regulariza interferencias de trabajos entre distintos sectores de la empresa en una misma área; y la política 52, referente al reporte e investigación de accidentes / incidentes, además del manual de estándares de seguridad y salud laboral, los que también aplican a los proveedores de obras y servicios, al adjuntarse en las bases de licitación.

Asimismo, la empresa desea que las comunidades se sientan seguras frente a la operación de las centrales y, en ese aspecto se ha avanzado en difundir los mecanismos de respuesta frente a emergencias, haciendo parte a los vecinos de dichos planes.

Esto permite dar respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés y aportar a la consecución de

los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), específicamente al objetivo ocho que busca promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Fortalecimiento de la cultura de seguridad: comunicación y capacitación

Los resultados de seguridad y salud laboral inciden directamente en alcanzar los objetivos estratégicos de Enel. Por lo anterior, el proceso de mejora continua de las operaciones considera el reforzamiento permanente de las actividades preventivas y la búsqueda de mejores indicadores de desempeño.

La cultura de la seguridad laboral se apoya en diversas actividades de comunicación y capacitación en materias como el autocui-

dado, detección y reporte de situaciones o eventos que pudiesen poner en riesgo a los colaboradores. En este contexto, las filiales han desarrollado programas para promocionar la cultura de seguridad de Enel, poniendo énfasis tanto en las habilidades de liderazgo de las diversas jefaturas, como de la capacidad de autogestión de todos los colaboradores.

Dentro de las iniciativas destacan:

Safety Moving Pool (SMP)

Durante actividades de mantenimiento mayor de las centrales, se organiza un equipo multidisciplinario que incluye expertos y especialistas de diferentes países, de soporte al Responsable Higiene y Seguridad de las plantas. Se efectúan inspecciones y seguimientos compartiendo buenas prácticas de mantenimiento velando por el cumplimiento de tanto de las normas locales como internas de Enel.

Caminatas de seguridad

Es una iniciativa que consiste en caminatas de colaboradores con cargos directivos de las compañías. En dichas caminatas se verifican las condiciones de seguridad en las diferentes áreas de trabajo y se identifican oportunidades de mejora que, junto a todas las observaciones que pudieran producirse, son direccionadas al área encargada para proceder a la corrección del riesgo identificado y a la mejora de los procesos.

Las observaciones se cargan por medio de teléfonos inteligentes a la aplicación corporativa de *One Safety*.

One Safety

One Safety promueve una cultura laboral de seguridad y autocuidado, al fomentar una revisión de las conductas de los colaboradores mediante un *check-list* que

permite evidenciar oportunidades de mejora. La herramienta es utilizada por todos los equipos de la compañía, quienes comparten los resultados de las observaciones de manera constructiva, fomentando el autocuidado y el de los otros.

Extra Checking on site (ECOs)

Controles orientados a evaluar si es adecuado la organización, el compromiso y los procesos de una determinada área. Estos controles son realizados por personal experto del área de Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad (HSEQ por sus siglas en inglés), externo a la unidad operativa sujeta a la evaluación, junto con expertos técnicos específicos del negocio y permitir planear y definir acciones correctivas que estén debidamente monitoreado.

Destacados por país

Argentina

Para gestionar la seguridad en las diferentes plantas de Argentina se efectúan acciones de mitigación de accidentes y mejora de la cultura del personal según mejores prácticas del Grupo Enel, entre las que destacan:

- > Talleres de *Intrinsic Safety*, talleres organizados entre personal técnico de operación, mantenimiento y empresas contratistas que analizan los equipos/sistemas al fin de evidenciar no confor-

midades o mejoras durante las actividades que se pueden desarrollar. Esta actividad ayudó a mejorar las condiciones de seguridad y aumentar la confianza y cultura de la seguridad de los colaboradores que trabajan en la planta.

- > Elaboración y distribución de material de comunicación en materia Higiene y Seguridad que soportó el trabajo de difusión de la cultura de la seguridad como: trípticos de HSE durante las inducciones de acceso a la Planta, videos de seguridad para visitantes y colaboradores durante inducción, videos varios de higiene y seguridad

en el comedor, libro de seguridad de bolsillo útil para poder revisar normas de higiene y seguridad durante las actividades.

- > Todos los elementos y equipos de izaje se controlan anualmente por una empresa certificada y apone precinto de cable de acero que reporta un número único que es conectable a la vida de ese elemento.
- > Reuniones de coordinación con las áreas de Operación y Mantenimiento y los contratistas involucrados en las actividades en la Planta, al fin de evaluar los programas semanales de los traba-

jos y eliminar eventuales interferencias.

- > Comité de Higiene y Seguridad, con el objeto de mejorar las medidas de prevención de riesgos para la salud, higiene y seguridad en el trabajo.

Brasil

En el contexto del Sistema de Gestión Integrado, certificado OHSAS 18001 y la estructura de Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad, en 2017 se desarrollaron distintas actividades, entre las que destacan:

- > Programas de entrenamiento y capacitación, así como el estímulo a actitudes preventivas que prioricen el respeto a la vida en la ejecución de las actividades operacionales y administrativas. Por ejemplo, el programa *Fatality Prevention Program*, que en el período abordó prevención de caídas (trabajo en altura), movimiento de cargas, trabajo confinado y actividades involucrando energía eléctrica, entre otros. También se invirtió en iniciativas de seguridad puntuales, pero relevantes, a ejemplo de la adopción en el año de un detector de tensión personal para evitar choque eléctrico y el lanzamiento de una aplicación móvil con las cinco reglas de oro de la seguridad para los trabajos de campo.
- > Dentro del proyecto *One Safety*, basado en la observación del comportamiento en el campo, se trabajó fuertemente para que los encargados, en proceso de integración, orienten y corrijan acciones y posturas inseguras. Solo en Río de Janeiro y en Ceará se realizaron 280 caminatas de seguridad. Además, se realizaron 200 eventos *Safety Leadership*, en los que los gerentes salen de las sedes para impartir entrenamientos sobre actividades de seguridad o participar en

entrenamientos como alumnos. Son directores o gerentes entrenando a otros profesionales o siendo capacitados: una ganancia de conocimiento y mejora de la formación de campo.

- > En Enel Distribución Goiás, se llevó a cabo la campaña Se Liga en la Seguridad, abordando los principales riesgos de accidentes con la presencia de los familiares de los colaboradores, para mejorar la relevancia del tema y mostrar que todos son responsables por el mantenimiento de un ambiente seguro de trabajo. Para eso, fue promovida en la empresa auditoría de ISO 18001, adoptadas listas de verificación de seguridad y fortalecidos los Diálogos Diarios de Seguridad (DDSs).
- > Adicionalmente, promovió la seguridad por medio de monitoreo de las operaciones, en la cual hay vigilancia vehicular con el empleo de cámaras, contribuyendo al cumplimiento de las normas durante actividades de riesgo. Dos centros de monitoreo, en Ceará y en Río de Janeiro, reciben y analizan las imágenes de las más de 2 mil equipos. Las condiciones de seguridad de equipos, herramientas, materiales, ambiente de trabajo y vehículos son evaluados también a través del seguimiento continuo del Índice de Prevención de Accidentes Laborales (Ipal).

Colombia

Codensa en el primer trimestre del 2017 se estructuró el Plan Estratégico de Seguridad y se desarrollaron las siguientes actividades:

- > Ocho jornadas de líderes cercanos al proyecto Tu seguridad es la mía.
- > Relanzamiento del Programa Be Safer en I&N e Isolution, asociado a la vinculación y seguimiento de la im-

plementación de programa en el 95% de las empresas colaboradoras asociadas a las unidades operativas.

- > Cuatro Extra *Checking on site* (ECOs).
- > Durante la época de fin de año en *safety*, se realizaron acciones culturales representadas en la entrega de 7.600 almnaques representativos de seguridad, 31 empresas colaboradoras elaboraron arbolitos de Navidad con material reutilizado, 89 colaboradores de empresas colaboradoras y Codensa participaron en el chat Bola de nieve, difundiendo 585 mensajes de seguridad y se realizaron 6 puestas en escena *Safety Stand Up*, actividades en las que participaron 405 asistentes de empresas colaboradoras.

Algunas actividades desarrolladas en Emgesa además de *ECoS* y *Safety Moving Pool* fueron:

- > *Safety Commitment Chain*: HSEQ Global genera cuestionarios sobre controles específicos para algunos riesgos críticos.
- > *Safety Moving parts e Intrinsec Safety*: Buenas prácticas globales que generan controles al riesgo mecánico de equipos con partes en movimiento o con maquinaria que requiere seguridad intrínseca para evitar accionamiento inseguro.
- > Eventos Kaizen: Proceso inmediato a través de un evento bien organizado, enfocado, intenso y de corta duración. Es desarrollado por personal multidisciplinario y tiene como objetivo mejorar el desarrollo de sus actividades.
- > Reuniones de interferencias: Se desarrollan con las áreas involucradas en el desarrollo de actividades rutinarias y no rutinarias de las centrales, que pueden tener incidencias transversales en los procesos adelantados por las mismas.

- > Comités de seguimiento con contratistas: Se realiza la planificación de las actividades que ejecutará cada empresa colaboradora, definiendo las tareas críticas o de alto potencial y medidas de aseguramiento previstas.

Perú

La empresa persigue el objetivo de tener cero accidentes. Para ello se da continuidad a los planes y proyectos locales y globales de seguridad, como:

- > Se implementó la herramienta de prevención APP5RO de control de las 5 reglas de oro para los trabajos eléctricos.
- > Se continuó con el uso de *Be Safer*, herramienta de control y prevención para las actividades de riesgo.
- > Se continuó con el Delfos Mobile, aplicación para las inspecciones de prevención IPAL.
- > Durante 2017, se difundió la tecnología de Realidad Aumentada como herramienta del futuro para la prevención de accidentes, asimismo se difundió el uso de la Realidad Virtual para las capacitaciones y entrenamiento virtual en actividades de riesgo para la prevención de accidentes.
- > Otros proyectos fueron: el proyecto *Safety Leadership*, el proyecto ECCE (*Events Coming from Commun Evidence*), los *Extra Checking On Site* Locales, la capacitación a través de la grabación de las actividades críticas y los planes de control y seguimiento en campo entre otros.
- > Los elementos clave son: compromiso de la alta dirección, protagonismo de la línea de mando, enfoque integral de la seguridad con contratistas, equipos multidisciplinarios, compartir las mejores prácticas, formación continua y promoción de iniciativas de mejora en seguridad.



Formación y calificación de contratistas

Enel, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los requisitos de salud y seguridad acordados en las licitaciones, realiza auditorías de inspección en forma periódica en terreno, para identificar oportunidades de mejora en las faenas. Sumado a lo anterior, y buscando comparar estándares y buenas prácticas operacionales para trabajar de manera eficiente y segura, gestiona capacitaciones realizadas tanto por personal propio de Enel, como por organismos especializados.

Salud laboral

La creación de una cultura que promueva la salud al interior de la compañía, tanto en sus colaboradores como en sus contratistas, está integrada en el Plan Estratégico de Enel a nivel global. En esta línea, Enel Américas busca mejorar el conocimiento sobre la salud que tienen sus colaboradores, así como también de sus contratistas, realizando acciones determinadas con el fin de que las personas adopten hábitos más saludables.

Las empresas que conforman Enel Américas realizan durante el año distintas iniciativas tendientes a educar e incentivar actividades en pos de una vida saludable, promoviendo cambios de hábitos que generen impactos positivos en la vida de las personas.

En 2017 destacaron varias campañas para incentivar la realización de exámenes preventivos contra distintos tipos de cáncer, como el de próstata, el cervicouterino, el de colon, de mamas y el cáncer gástrico. Además se llevó una campaña anti estrés, otra antitabaco y una de cuidado del corazón. Todo esto sumado, a las campañas de inmunización contra la gripe estacional, y prevención de contagios virales y enfermedades respiratorias, entre otras.

Adicionalmente, se realiza el programa de gimnasia de pausa, el cual invita a los colaboradores a tomarse unos minutos de la jornada laboral para enfocarse en su postura y respiración, lo cual ha tenido impactos positivos en la productividad y el clima laboral.

Destacados por país

Argentina

Además de los controles periódicos anuales definidos por el mapa de riesgo, Argentina cuenta con varios programas de promoción de la salud y de la calidad de vida, entre los que destacan:

- > Plan de vacunación antigripal.
- > Plan de vacunación antitetánica.
- > Control de tensión arterial.
- > Control de talla y peso.
- > Programa de estilo de vida saludable: eliminar el sedentarismo promover la actividad aeróbica en el gimnasio de la central.
- > Programa de prevención de lesiones dérmicas: manejo de aceites minerales y su impacto en la piel, dosaje de hidroxipireno en orina.
- > Programa de alimentación saludable con nutricionista en planta.
- > Programa de prevención del riesgo ergonómico y lesiones osteomusculares.
- > Programa de capacitación en RCP, primeros auxilios y manejo del desfibrilador automático.
- > Programa evaluación médica preventiva: control de adicciones en el ámbito laboral.
- > Taller de apoyo a los pacientes recuperados de afecciones relacionadas con el consumo de drogas.
- > Gabinete psicológico en planta.
- > Programa de prevención de afecciones ginecológicas.

Brasil

Brasil cuenta con varios programas de promoción de la calidad de vida, entre los que destacan:

- > *Journey Game*: juego educativo con situaciones de seguridad en el campo
- > Observación empática: inspección de campo con enfoque en el comportamiento de la cultura y seguridad

Programa Saber Vivir Más

En 2017, después de un diagnóstico realizado a más de 1.700 colaboradores en 17 ciudades, Enel en Brasil lanzó el programa Saber Vivir Más, evolución del programa Saber Vivir. En esta etapa, la iniciativa apunta a la consolidación de la cultura de calidad, seguridad y respeto al medio ambiente. La iniciativa fue lanzada para colaboradores y socios en octubre de 2017.

Saber Vivir Más cuenta con siete principios:

- > Vive más - Respete la vida, ella debe venir en primer lugar. Siempre hay alguien esperando por ti.
- > Planifique más - Planifique bien antes de iniciar cualquier actividad para evitar imprevistos, pero esté preparado para enfrentarlos de forma proactiva y segura;
- > Capriche Más - Priorice la calidad siempre, así usted alcanza resultados, satisface al cliente, actúa con seguridad y cuida el Medio Ambiente.
- > Cuide más - Sea responsable de su vida y la de los demás. Cuide, respete y ejerza correctamente el derecho de rechazo. Usted es el ejemplo.
- > Más información - Transmita confianza, sea positivo y trate a todos como usted quisiera ser tratado.
- > Comunique Más - Comparta información y conocimiento de manera sencilla y asegúrese que todos entendieron el mensaje.
- > Innove Más - Proponga soluciones prácticas, creativas y seguras.



Colombia

En 2017 se diseñaron e implementaron, con ayuda de proveedores externos, momentos lúdicos con títeres en los frentes de trabajo de las centrales, promoviendo la prevención con temas como los estados de consciencia que provocan errores en las actividades laborales como la prisa, la frustración, el exceso de confianza y entrar en la línea de fuego, formación para una buena identificación de riesgos periféricos y en la tarea, tips de seguridad para el control de riesgos prioritarios, cultura del reporte de condiciones y actos inseguros y retroalimentación positiva para los compañeros y riesgos para la salud por ruido y sustancias químicas.

Perú

Se realiza un chequeo médico preventivo anual a todos los colaboradores. Este chequeo tiene un protocolo único que incluye algunos exámenes auxiliares orientados a la prevención temprana de enfermedades de alto riesgo.

Otros programas destacados fueron:

- > Programa de prevención y conservación auditiva y oftalmológica.
- > Programa de prevención de riesgo de sergonómico.
- > Programa de control de riesgo psicosocial.
- > Programa de vigilancia epidemiológica de enfermedades endémicas y enfermedades por mordedura de animales ponzoñosos.

- > Programa de prevención oncológica (piel, próstata, cuello uterino, mama).
- > Programa de control y seguimiento del síndrome metabólico.
- > Programa de higiene y saneamiento en comedores.
- > Programa de prevención de riesgo cardiovascular.

Los programas asociados a las enfermedades comunes están en base a los resultados de las evaluaciones médicas ocupacionales realizadas anualmente.



Salud y seguridad en comunidades cercanas y terceros

Las plantas de Enel Américas de los distintos países donde operan, se construyen en conformidad con las disposiciones legales y las buenas prácticas y están equipadas con sistemas de gestión de la seguridad operacional con el objetivo de eliminar / minimizar los riesgos tanto para los colaboradores como para las comunidades. Las plantas, la maquinaria y el equipo están sujetos a inspecciones sistemáticas y mantenimiento periódico para garantizar la normal operación, de conformidad con la ley y de acuerdo con los más altos estándares.

Para garantizar la salud y la seguridad de la comunidad y reducir el impacto de las

actividades de producción de la compañía en el entorno externo, se realizan campañas periódicas de medición en la empresa para monitorear indicadores como:

- > el nivel de los campos electromagnéticos generados por las plantas de distribución eléctrica.
- > el nivel de ruido generado por la maquinaria eléctrica instalada en las plantas de producción, subestaciones y centros de transformación.

Estas campañas periódicas de medición permiten mantener los riesgos bajo control y dentro de los límites legales también para las comunidades en las áreas

donde opera la compañía. Se controlan los siguientes aspectos ambientales: emisiones a la atmósfera (gases contaminantes, gases de efecto invernadero, partículas, vapores, aerosoles); descargas a las aguas superficiales; producción de desechos, reciclaje, reutilización y eliminación; contaminación de la tierra; agentes físicos (ruido, vibraciones, polvo, etc.); impactos después de accidentes y emergencias; impactos biológicos e impactos sobre los ecosistemas (biodiversidad, etc.).

Cadena de suministro sostenible

103-2 103-3 102-9 204-1



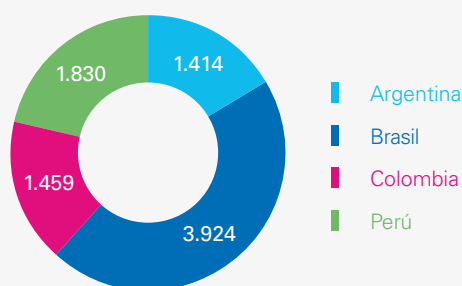
El enfoque de Enel Américas busca mejorar la eficiencia de los procesos de compras siguiendo como directrices los valores de la empresa. La lealtad, transparencia y colaboración son tres pilares que guían el desempeño de los proveedores, el cual además de garantizar la calidad del servicio debe ir acompañado del compromiso de adoptar las mejores prácticas y prevenir incumplimientos en materia de Derechos Humanos, condiciones laborales, salud, seguridad en el trabajo, responsabilidad medio ambiental

y ética, conforme a la visión *Open Power* y los estándares internacionalmente aceptados.

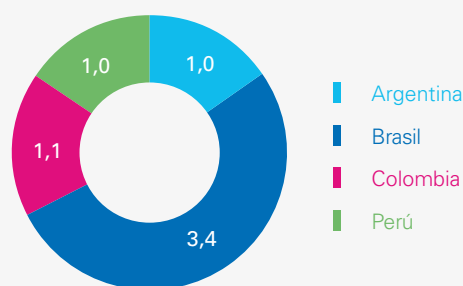
En 2017 formaron parte de la cadena de suministro de Enel Américas un total de 8.627 empresas proveedoras.

Los pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios representaron un monto de US\$ 6,4 miles de millones en 2017, frente a US\$ 5 mil de millones de dólares en 2016.

N° de proveedores



Pago proveedores de bienes y servicios
miles de millones de US\$



Enel Américas, siguiendo los lineamientos del grupo, lleva a cabo una evaluación de riesgos en el 100% de sus proveedores de nivel 1², un total de alrededor de 2.216 empresas que se han considerado críticos en relación con su posición estratégica para el negocio de la compañía, y el potencial impacto económico, social y ambiental. En 2017 se completó el análisis detallado de todos los grupos sectoriales con el objetivo de identificar riesgos aso-

ciados con cada categoría. Los principales riesgos identificados fueron: económicos, ambientales, sociales y reputacionales.

Para mayor información de los proveedores críticos referirse a la Memoria Financiera disponible en www.enelamericas.com

Respecto de las empresas contratistas, 48.017 colaboradores prestaron servicios a las empresas de Enel Américas.

	2016	2017
Colaboradores de empresas contratistas	53.402	48.017
Enel Argentina	6.014	4.377
Enel Brasil	23.809	24.313
Enel Colombia	15.635	12.561
Enel Perú	7.944	6.766

Las principales labores desarrolladas por las empresas colaboradoras estuvieron vinculadas a mantenimiento (edilicio,

eléctrico, mecánico), transporte, servicio de comedor, control, empalmes, construcciones civiles y obras, entre otros

(2) Proveedores de nivel 1 son aquellos con los que se mantiene un contrato directo superior a 25 mil euros.

Prácticas de calificación y selección de proveedores

103-2

103-3

Enel Américas se compromete a desarrollar y manejar el proceso de adquisiciones tratando a los proveedores en igualdad de condiciones, sin discriminación y con total transparencia, así como a contratar a precios de mercado, cumpliendo con las normas y procedimientos establecidos para mitigar los riesgos asociados a la contratación.

Las Condiciones Generales de Contratación (CGC) es el documento que es-

tablece las directrices para la contratación en cada uno de los países donde la empresa opera, y regula la relación contractual con cada proveedor, tanto para la adquisición de materiales, equipos, obras y servicios. Estas condiciones se aplican a los contratos de compra de suministros, servicios u obras de acuerdo a la legislación de cada país.

Cláusulas sociales y ambientales en las Condiciones Generales de Contratación:

Pacto Global

Garantizan el compromiso de la empresa de cumplir a cabalidad con los principios del Pacto Global. Asegura que todas las actividades, desarrolladas por el personal propio o subcontratistas, se enmarque dentro de este documento internacional.

Seguridad y Salud

La empresa sigue los lineamientos de la Política Corporativa de Alto al Trabajo, que indica que ante situaciones de riesgo o comportamientos inseguros se determina la suspensión de los trabajos y el restablecimiento de las condiciones de seguridad.

Conflicto de Intereses

Durante la duración del contrato, el contratista declara que no existen conflictos de interés con la organización, y se compromete a evitarlos considerando los intereses de Enel Américas. En caso de ocurrir, el contratista se compromete a informar a la empresa y cumplir con las instrucciones que se le entreguen.

Conducta Ética

Se rige por lo establecido en los "Principios Generales para la Prevención de Riesgos Penales". El proveedor se compromete a seguir estos lineamientos, además de los declarados en el Código de Conducta, Plan de Tolerancia Cero Contra la Corrupción y la Política de Derechos Humanos. Al mismo tiempo, declara cumplir con las regulaciones legales relacionadas a temas laborales y derechos humanos.

Protección del Medio Ambiente

El contratista se compromete a adoptar las medidas adecuadas para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones medioambientales exigidas por la legislación.

Entre otras cláusulas, el proveedor se compromete a suministrar productos con etiqueta ecológica, cuando sea posible, así como los que tengan un menor potencial de generación de residuos.

Evaluación de proveedores: *Vendor Rating*

414-1

La Compañía se reserva el derecho de monitorear a los proveedores y contratistas de su cadena de valor, e inhabilitar el contrato en caso de violaciones a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de cualquier vulneración de los Derechos Humanos, incluso de manera indirecta.

Para verificar las prácticas y el desempeño de los proveedores, según lo previsto en los aspectos contractuales, se aplica el procedimiento de evaluación de proveedores, *Vendor rating*, el cual permite realizar una valoración objetiva y sistemática de información e indicadores asociados a la puntualidad, la calidad, el cumplimiento de aspectos jurídico laborales y de segu-

ridad, así como el comportamiento de los contratistas durante todas las fases de la ejecución del contrato.

Consiste en un sistema que evalúa aspectos económicos, financieros, reputacionales, técnicos y que cuenta con una evaluación específica en el ámbito de sostenibilidad, que comprende aspectos tales como seguridad y salud laboral, cumplimiento medio ambiental y respeto a los Derechos Humanos.

De este modo, se ha establecido un sistema de calificación de proveedores que permite una evaluación precisa de las empresas que desean participar en los procedimientos de adquisición el cual requiere la presentación de una serie de documentos²³ y, entre otros, la adhesión a los principios expresados por el código ético, la Política de Cero Tolerancia a la Corrupción, el Modelo 231, la Política de

Derechos Humanos y los Principios del Pacto Mundial, con referencia específica a la ausencia de conflicto de intereses y al cumplimiento de principios relacionados con los Derechos Humanos, el trabajo, el medio ambiente, la corrupción y la conducta ética. La evaluación de sostenibilidad tiene diversos niveles de profundidad de análisis según el tipo de riesgo atribuido. Esta integración de criterios sostenibles permite indagar en materias como cumplimiento de ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 14067, uso de vehículos verdes, manejo de residuos y otras materias como prácticas laborales.

En Colombia, con el propósito de mitigar los riesgos jurídico-laborales derivados de la contratación de servicios, asegurar el cumplimiento de las obligaciones pactadas y fortalecer las relaciones con las empresas contratistas, Codensa y Emgesa desarrollaron las siguientes acciones:

Codensa

- > 44 inspecciones laborales y auditorías integrales a los principales contratos para validar el cumplimiento de los aspectos jurídicos laborales, lo que permitió adoptar medidas correctivas por parte de los contratistas con un 84% de ellas implementadas a cierre de año.
- > Participación en 30 materializaciones, para validar el cumplimiento de las obligaciones jurídico laborales de los nuevos contratos.
- > Evaluación trimestral de desempeño, *Vendor Rating*, para más de 100 contratos en lo relacionado con el cumplimiento de obligaciones jurídico laborales, para que las empresas tengan una mejora continua en la prestación de sus servicios.

Emgesa

- > 14 inspecciones laborales y auditorías integrales para los contratos más relevantes con el propósito de validar el cumplimiento de las obligaciones jurídico-laborales, de salud y seguridad, seguridad de la información y requisitos contractuales, lo que permitió definir planes de acción por parte de los contratistas que, al cierre del año, fueron implementados y minimizados en un 83%.
- > Evaluación trimestral de desempeño, *Vendor Rating*, para más de 35 contratos en lo relacionado con el cumplimiento de obligaciones jurídico laborales, la cual busca que estas empresas tengan una mejora continua en la prestación de sus servicios.
- > Participación en 20 materializaciones, para validar el cumplimiento de las obligaciones jurídico laborales de los nuevos contratos.

²³ Auto certificación con respecto a la posesión de requisitos generales, estados financieros, certificaciones, etc.



Política de Derechos Humanos

103-2 103-3 102-15
408-1 409-1 412-1

Tanto en la fase de calificación como en la de licitación, Enel Américas maneja los mismos estándares contractuales para sus proveedores. La empresa evalúa, selecciona y supervisa en base a: los 10 Principios del Pacto Mundial, a los cuales se apega voluntariamente, el código ético de Enel y la Política de Derechos Humanos. En ese contexto, la compañía rechaza cualquier forma de esclavitud, trabajo infantil u otra práctica que atente contra la dignidad de las personas.

Todos los contratos de Enel Américas incluyen la cláusula de tratamiento ético para colaboradores y proveedores, instando al cumplimiento de las obligaciones legales relativas a la protección de los niños, de la salud y de las condiciones de seguridad e higiene. Igualmente, la empresa respeta los derechos sindicales y de asociación o representación.

En la gestión de las relaciones con terceros, Enel Américas exige que sus contratistas y proveedores no estén sometidos a procesos penales por delitos fiscales, delitos contra la administración pública, delitos contra la propiedad, la libertad personal, el orden público, ambiental y similar. Además, quienes prestan servicios a la compañía deben cuidar los posibles impactos ambientales durante la ejecución del contrato, lo cual implica no violar las obligaciones contractuales y los principios éticos de la empresa. Asimismo, los posibles impactos sociales y de seguridad son cautelados minuciosamente por la compañía.

412-3

En el año 2017 el 100% de los nuevos contratos con empresas proveedoras incluyeron cláusulas sobre el respeto a los Derechos Humanos.

414-1

El 100% de los nuevos proveedores fueron evaluados según criterios sociales en Enel Américas y sus filiales.



Acciones con contratistas y proveedores

En 2017, las empresas de Enel Américas desarrollaron diferentes actividades con sus proveedores y contratistas, generando instancias de dialogo y relacionamiento en torno a distintas temáticas:

Argentina

En julio de 2017, con motivo de la presentación de la licitación de los servicios de operación técnica y operación comercial, se realizó un encuentro con los actuales proveedores de Edesur y con potenciales proveedores, tanto del exterior como nacionales. El mencionado evento tuvo como finalidad dar a conocer al mercado argentino el nuevo modelo de remuneración de actividades con el que el Grupo Enel está operando en los países donde tiene presencia. El

nuevo modelo de remuneración de actividades técnicas incluye un sistema de certificación para cada una de las actividades que realizan en terreno contratistas, considerando las mejores prácticas de la industria, el uso eficiente del tiempo y los recursos, y la utilización de nuevas herramientas y equipos puestos a disposición por el desarrollo tecnológico.

Junto con el nuevo modelo de remuneración, se persigue diseminar entre los contratistas la cultura de seguridad del grupo.

Brasil

El Programa 'Parceiro Responsável' (Proveedor responsable) tiene como objetivo involucrar e impulsar a los proveedores por medio de capacitaciones presenciales e información, buscando ampliar e incorporar una gestión social y ambientalmente responsable, en línea con la cultura y valores de Enel. En total,

fueron 200 empresas presentes en al menos uno de los cuatro encuentros de 2017, trabajando temas como seguridad, innovación, Derechos Humanos, prácticas de gestión y gobernanza. El 97% del público de 473 profesionales capacitados a lo largo del año evaluaron el evento siendo "muy bueno" o "bueno."

El programa prevé mejoras en la gestión y como resultados de los cuestionarios aplicados en las empresas. Se destacan las siguientes mejoras en los proveedores:

- > 50% de las empresas que no tenían código ético en 2016, elaboraron el documento en el año.
- > 48% de las empresas pasaron a desarrollar actividades educativas de combate a la corrupción en 2017.
- > 40% de los proveedores que no tenían ninguna cláusula específica contra el trabajo esclavo e infantil en 2016, la adoptaron en el período.
- > 20,5% de las empresas se convirtieron en signatarias del Pacto Global en 2017.

Se realizó también la 10ª edición Seminario de Sostenibilidad para Proveedores, para aumentar la concientización acerca de los temas vinculados a la sustentabilidad y su importancia para la perennidad de los negocios. Al final del evento, se premió a los proveedores que más se destacaron en el período.

Además en Río de Janeiro, se capacitó a 5.800 proveedores en electricidad básica, línea viva y detector de tensión, con la novedad de complementar los entrenamientos con vídeos explicativos sobre los puntos claves del contenido.

Colombia

En el 2017 se realizó el evento de proveedores Juntos podemos construir soluciones que generan valor compartido, en el cual se explicó por qué Codensa es una opción para los proveedores, al contar con estructuras y procesos sólidos que le permiten ofrecer a sus aliados proyectos que fomentan el crecimiento empresarial.

Perú

El 8 de septiembre se llevó a cabo el Segundo Encuentro de Proveedores del Grupo Enel en Perú organizado por

la unidad de *Procurement* Perú y Sostenibilidad Perú, en esta oportunidad la participación al evento estuvo focalizada en los actuales proveedores.

“La importancia de contar con una Cadena de Suministro Sostenible” fue el tema principal del evento, siendo el objetivo principal compartir las buenas prácticas e identificar acciones para mejorar el impacto de las actividades con la sociedad.

El evento contó con la participación de invitados externos, como José Luis Altamiza, Coordinador Nacional de la Red Global Compact de las Naciones Unidas y Daniel Vargas, Director de la Global Reporting Initiative en Perú, quienes explicaron sobre la importancia de la adhesión al Pacto Mundial y con ello al respecto irrestricto de los Derechos Humanos; y los beneficios de generar Informes de Sostenibilidad que permitan que las empresas midan y gestionen temas sostenibles.

Continuando con el propósito del evento, se firmó un convenio de cooperación con el GRI para impartir capacitación y herramientas informáticas a la PYMES para que generen sus primeros informes de Sostenibilidad en función a los temas materiales de Enel y con ello midan y gestionen sus acciones en favor de la sostenibilidad.





Sostenibilidad ambiental

103-2 103-3

Enel Américas y sus empresas buscan permanentemente contribuir al desarrollo sostenible del entorno en que operan, adecuándose a la realidad de cada país en que está presente. Por ello, en 2017 continuó ejecutando diversos programas para la gestión ambiental de sus operaciones, con el fin de minimizar y mitigar los impactos de los procesos de generación, distribución y comercialización de energía, además de proteger los recursos naturales y la calidad del medio ambiente.

La compañía es consciente de la necesidad de que el uso de los recursos naturales se haga sobre la base de asegurar el desarrollo de las generaciones futuras. Por tal motivo, se ha asumido el compromiso de ir más allá del estricto cumplimiento de la normativa vigente, intensificando los esfuerzos necesarios y estableciendo los procedimientos adecuados para garantizar el uso racional de los recursos, contribuyendo, en todo lo que esté a su alcance, al desarrollo sostenible demandado por la sociedad.

Proteger y respetar el medio ambiente, mejorar y promover las características ambientales de los productos y servicios entregados por el Grupo, y crear valor corporativo, son la base y pilar fundamental de la política medioambiental del Grupo para mantener el liderazgo en el mercado de la energía en los lugares donde opera.

Previo al inicio de la etapa de construcción y operación de nuestras filiales, es necesario llevar a cabo procesos de licenciamiento ambiental exigidos por las autoridades competentes, incluyendo estándares inter-

nacionales de mayor exigencia, dado que en estos se estructuran de manera integral las medidas y planes necesarias para prevenir, controlar, mitigar y compensar los impactos que cada proyecto genera sobre el medio ambiente y la sociedad.

Sistema de Gestión Ambiental

102-11 305-7

Los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) de las empresas de Enel Américas consideran los impactos en el entorno de la operación y permiten establecer medidas que aseguren la correcta prevención, mitigación y/o reparaciones, en un proceso de mejora continua.

Se ha adoptado un Sistema de Gestión Integrado (SGI) y multi-sitio como una forma de cumplir con los compromisos de la Política Integrada para Calidad, Salud, Seguridad y Medio Ambiente.

El SGI se ha implementado para todas las instalaciones y se ha conseguido la certificación en las normas ISO 14001, OHSAS 18001 e ISO 9001 para la totalidad del parque de generación y de distribución excepto para los adquiridos recientemente en Brasil (Volta Grande y Enel Distribución Goiás). El mantenimiento de estos sistemas y su mejora continua es verificado de forma anual por auditores externos certificados.

Al 31 de diciembre de 2017, casi la totalidad de las operaciones cuenta con un sistema de gestión ambiental, seguridad, salud ocupacional y calidad.

Argentina

Durante 2017, en Argentina se realizaron dos auditorías de cumplimiento ambiental para plantas termoeléctricas y al sistema de control sobre la gestión de materiales en distribución.

Brasil

En 2017, en Brasil, se realizaron auditorías internas y externas, involucrando temas de diversas áreas de la empresa. Se obtuvo una certificación OHSAS 18001, relativa a la gestión de seguridad y salud ocupacional (SMS).

Además, existe un programa anual de auditorías que abarca todas las áreas en aspectos como el fraude y la corrupción. Este año se realizaron 16 auditorías internas, mientras que los proveedores también son sometidos a auditorías laborales y fiscales, que involucra todo el proceso de revisión, pago y cumplimiento de las obligaciones con sus colaboradores.

Colombia

En Colombia en tanto, en 2017 se realizaron siete auditorías internas y una auditoría externa al Sistema de Gestión Ambiental de Emgesa, en las cuales no se identificaron no conformidades frente al cumplimiento de las medidas de gestión establecidas.

Por su parte, en octubre, se realizaron las auditorías externas para el sistema de integrado de gestión de Codensa con el objetivo de realizar la transición de la versión de la norma ISO 9001 de calidad, de la versión 2008 a la versión



2015 y las visitas de seguimiento para Salud, Seguridad (OHSAS 18001:2007) y Medio Ambiente (ISO 14001:2004). En total fueron 17 días de auditoría externa, en los cuales no se identificaron no conformidades dando cumplimiento a los lineamientos del sistema integrado.

Perú

En Enel Distribución Perú se realizaron cuatro auditorías internas y externas del Sistema de Gestión Integrado. Cabe destacar que entre los meses de octubre y noviembre se realizó la auditoría de certificación del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 con la nueva versión 2015 con cero no conformidades en Enel Distribución.

En Enel Generación, se realiza una vez al año las auditorías de ISO 14001, OHSAS 18001 e ISO 9001. Además, en septiembre del 2017 se realizó una auditoría interna al Sistema Integrado de Gestión.

Mitigación de impactos ambientales

Monitoreo

En Argentina, Edesur monitoreó preventivamente sus campos eléctricos y magnéticos en 10 instalaciones, con el objetivo de reducir el riesgo de emisiones fuera de norma e identificar y evaluar potenciales perturbaciones a personas y/o equipos en zonas aledañas a la instalación.

Con respecto a la gestión hídrica, se realizaron muestreos pluviales preventivos. Durante el año se realizaron 18 mediciones no evidenciaron desvíos en los resultados de laboratorio.

Respecto al ruido, el monitoreo tiene como fin evaluar parámetros que sirvan de referencia para ver el grado de cumplimiento de los requerimientos legales vigentes, a los efectos de minimizar las posibles molestias a vecinos de subestaciones. En 2017 se realizaron 20 mediciones de ruido audible en subestaciones en Argentina dentro de los parámetros normales de operación.

En Brasil, el compromiso con la protección ambiental forma parte de la estrategia del grupo, que invierte fuertemente en la generación de energía a partir de fuentes renovables y en soluciones para un consumo más eficiente y racional. Además, monitorea y busca minimizar los impactos en la naturaleza por medio del mantenimiento de un robusto Sistema de Gestión Ambiental. La compañía orienta sus operaciones en el cumplimiento de la legislación pertinente a la Política Nacional del Medio Ambiente y las resoluciones del Consejo Nacional de Política Ambiental (CONAMA), haciendo todos los pasos requeridos por la ley para sus actividades económicas, preservando el medio ambiente y cumpliendo las determinaciones de los órganos municipales, estatales y federales. Así, se adoptan las medidas y acciones preventivas o reparatorias destinadas a evitar y corregir eventuales daños al medio ambiente derivados de sus negocios.

En Colombia en tanto se realiza un monitoreo del consumo de agua en todas las instalaciones de las Compañías con el fin de determinar la tendencia y posibles excesos en el comportamiento, y así

tomar acciones preventivas y correctivas cuando se requieran. En 2017 se emitieron un total de 184.856 toneladas de CO₂. De esta manera, se generaron 1.039 kg CO₂ por cada MWh de energía producida, mientras que en el año 2016 esta cifra fue de 928 kg CO₂ por cada MWh de energía producida. Es importante mencionar que la disminución en la actividad de las termoeléctricas en un 81% implicó una disminución del 80% en el total de emisiones de la compañía a pesar de la mayor emisión unitaria. Además, se emitieron 557 toneladas de NOx, 1.387 toneladas de SOx y 84 toneladas de material particulado que fueron generadas por la operación de las centrales térmicas a su cargo, entre otros.

En Perú, en el marco de las prácticas de gestión y control de los impactos ambientales comprometidas con la autoridad ambiental, están los correspondientes a las actividades de monitoreo de aire, ruidos, campos electromagnéticos, calidad de aguas, monitoreo de flora y fauna, control de la generación de polvo y emisiones de CO₂, control y monitoreo de la servidumbre.

Enel como parte de sus compromisos en los estudios ambientales de las centrales de Yanango y Chimay viene realizando desde hace 10 años monitoreo y seguimiento de los caudales y hábitat en el área de influencia de estas centrales. Se reportan los resultados de este seguimiento de manera trimestral a la autoridad.

Gestión de cumplimiento

103-2

103-3

Dentro de los sistemas de gestión ambiental uno de los aspectos relevantes es la gestión del cumplimiento, el cual consiste en asegurar que las obligaciones y los compromisos de las etapas de estudios de evaluación de impacto ambiental de los proyectos sean implementados, monitoreados y reportados a las autoridades u organismos que sean pertinentes. En vías de cumplir lo anterior el 100% de las operaciones cuenta con sistemas internos de gestión de sus obligaciones, gestionando internamente el cumplimiento y cerrando las brechas que puedan existir, al tiempo de reportar a las autoridades su estatus de cumplimiento, cuando les es requerido.

En Argentina, Central Costanera realiza el control del cumplimiento de los estudios de impacto ambiental aprobados a través del Sistema de Gestión SIGAR, el cual se encuentra certificado en ISO 14001 y 9001, y que asegura el cumplimiento de los requerimientos y disposiciones que la autoridad de aplicación establezca como consecuencia de los análisis efectuados en los EIA presentados. En función de estos requerimientos, Central Costane-

ra realiza reuniones con participación de las áreas involucradas para establecer las acciones y programas de ejecución que son reflejadas de corresponder, en la Planificación Ambiental, a los efectos de ser implementadas, monitoreadas e informadas a la Autoridad.

El Chocón, por su parte, cuenta con sistemas internos de estudios, inspecciones y monitoreos, entre los que se incluyen el sistema "Atlantide" y el Sistema de Gestión de Incidentes. Además, cuentan con certificaciones de ISO 14001 y 9001, adjunto a esto, cada una de las áreas presenta los objetivos del año y se realizan los debidos monitoreos y controles. Todas estas actividades se realizan para evaluar y conocer en detalle los aspectos ambientales y los posibles impactos, para poder generar medidas de control de forma anticipada.

En Brasil todos los requerimientos de permisos ambientales en las etapas de planificación, construcción y operación, así como las compensaciones y autorizaciones ambientales, son monitoreados de manera interna para garantizar su fiel cumplimiento a través del documento de Control de Conformidad Legal.

Para el caso de Colombia las compañías entregan a la Autoridad Ambiental Com-

petente los Informes de Cumplimiento Ambiental (ICAs). Estos informes se elaboran de manera anual, excepto para la Central Hidroeléctrica el Quimbo, el cual se entrega semestralmente. En los ICAS se informa el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Licencia Ambiental de los proyectos y debe contener el estado de cumplimiento de los programas y proyectos del Plan de Manejo Ambiental (PMA), el estado de los permisos y/o autorizaciones ambientales, el estado de los requerimientos de los actos administrativos y el análisis de las tendencias en la calidad del medio donde se desarrolla el proyecto.

Enel en Perú contempla entre sus actividades el envío de un informe anual a la autoridad donde se resume el cumplimiento de los compromisos ambientales de cada central de acuerdo a sus Instrumentos de Gestión Ambiental. Cualquier verificación del cumplimiento legal o de compromisos ambientales lo hace la autoridad mediante el OEFA que es la autoridad de supervisión que es parte del Ministerio del Ambiente. Adicionalmente, Enel realiza a través de un tercero independiente la verificación del cumplimiento de obligaciones legales y compromisos ambientales asociados a permisos.

Gestión de Residuos

103-2 103-3 306-2

La política medioambiental de Enel Américas contiene las directrices en cuanto al manejo de residuos siendo prioritario su reducción y reutilización, lo que se fomenta con los proyectos de economía circular. Para el manejo de los

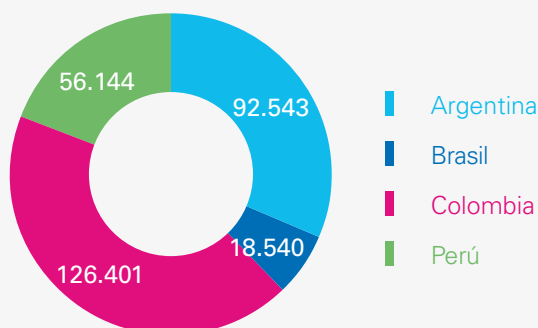
efluentes se busca mejorar su calidad y optimización de su reutilización interna.

En 2017 se generaron 293.628 toneladas de residuos, de los cuales el 98% correspondió a residuos no peligrosos. Esto sig-

nifica un incremento de 108.077 toneladas respecto al 2016, compuesto por 87.446 toneladas de aumentos en Argentina, 41.179 toneladas en Colombia y 10.133 toneladas en Brasil, mientras que en Perú se registró una disminución de 30.681 toneladas.

Detalle	Unidad	2014	2015	2016	2017
Generación de residuos peligrosos	Ton	11.204	3.649	6.836	6.665
Generación de residuos no peligrosos	Ton	320.766	138.996	178.716	286.963
Total de residuos dispuestos		331.971	142.645	185.552	293.628
Residuos no peligrosos reciclados o enviados a recuperación	Ton	12.733	8.925	12.014	25.513
Residuos peligrosos reciclados o enviados a recuperación	Ton	2.770	2.252	3.472	3.503
Residuos no reciclados	Ton	316.468	131.468	170.066	264.613
Total de residuos dispuestos	Ton	331.971	142.645	185.552	293.628

Total de residuos dispuestos
(en toneladas)



Argentina

En el año 2017 en Chocón se generaron 13,7 toneladas de residuos peligrosos, cifra mayor a la de años anteriores, en razón que dicho año se contabiliza puntualmente el equipamiento de un banco de baterías reemplazado, según el programa de modernización de la planta.

Los residuos peligrosos se acopian en el depósito temporario acondicionado a tal fin y se efectúa la disposición final a través de operador habilitado según la legislación vigente en la provincia de Neuquén.

Los residuos no peligrosos se gestionan a través del sistema de recolección domiciliar del Municipio de la Villa El Chocón y se producen un promedio de 2,5 toneladas/año.

En Edesur existió una generación de 492 toneladas de residuos, de los cuales el 35% fue reciclado.

Durante el 2017, se dragó el muelle privado de la central Costanera con el objeto de mantener la profundidad del muelle y permitir el ingreso de barcos de mayor tamaño para el suministro de petróleo y gas. El material dragado se considera residuo no peligroso, realizándose mediciones para evitar cualquier eventual impacto. Estos dragados se realizan aproximadamente cada tres años y el último dragado fue en 2014.

Brasil

Desde 2016 existe una recolección selectiva de residuos en las sedes de Río y en Ceará y, en 2017, se estandarizaron y modernizaron los puestos de descarte de residuos para un mejor control ambiental.

Además, Enel Generación Fortaleza re- aprovechó en el año 100% de las toallas industriales utilizadas para la limpieza de piezas y equipamientos, lo que sumó, respectivamente, en cada empresa, 591 kilos y 657 kilos. El 97,2% del aceite mineral utilizado en las empresas de distribución de Río y de Ceará fueron reciclados.

En el 2017, se redujo un 9% en el total de residuos peligrosos y del 21% de residuos no peligrosos, en comparación al año anterior. La caída se debe principalmente de la disminución de pilas y baterías en la generadora de Fortaleza y del menor descarte de lámparas en Enel Distribución Ceará (se acumuló volumen para envío a la descontaminación). También se contabilizó una reducción de materiales reciclables, como chatarra eléctrica, metales y cartón. Algunas categorías presentaron aumento de residuos, como los de poda y otros orgánicos, debido al aumento del alcance de las instalaciones administradas, lo que no impactó el desempeño general.

Colombia

En el 2017 se generaron, por las operaciones y actividades de Enel en Colombia un total de 850 toneladas de residuos peligrosos y 7.240 toneladas de residuos no peligrosos, los cuales son gestionados por medio de un centro de aprovechamiento de residuos industriales que cuenta con los permisos requeridos por la autoridad ambiental para su operación y disposición final.

Respecto a la información reportada en 2016, se evidencia un aumento de 41.057 toneladas de los residuos no peligrosos, alcanzando un total de 125.904 toneladas en 2017. El aumento se debe a la construcción de las líneas de transmisión de la subestación Nueva Espe-

ranza y de la Subestación Gran Sabana y la ejecución del proyecto POT.

Los proyectos Nueva Esperanza y Gran Sabana permiten asegurar la confiabilidad del sistema de distribución de energía, favoreciendo un buen desempeño en lo relacionado con los indicadores de calidad del servicio. En cuanto al Proyecto POT, este responde a requisitos regulatorios relacionados con la subterranización de redes.

La generación de residuos de construcción y demolición en este tipo de proyectos se generan en mayor medida por la cantidad de material que se requiere excavar para realizar las cimentaciones de las obras civiles, por tal motivo la excavación es la única manera de asegurar una cimentación efectiva de la infraestructura. Los residuos son gestionados adecuadamente con escombreras o centros de aprovechamiento y tratamiento. En caso de ser posible se realiza la reutilización de los residuos generados en los mismos proyectos.

Perú

Debido a que Enel Distribución Perú responsable de la prestación del servicio de alumbrado público en su zona de concesión, se estableció el proyecto "Reciclaje de luminarias y equipos auxiliares" teniendo la oportunidad y el reto de la reutilización de luminarias y equipos auxiliares con la finalidad de brindar un servicio continuo y operativo a un menor costo. El proceso del reciclaje se basa en la implementación de un procedimiento técnico y su respectivo control de calidad, para que la luminaria nueva no difiera en su calidad con la luminaria reciclada. En el año 2017 se reciclaron 614 luminarias que produjeron un ahorro de casi US\$ 25 mil.

Gestión de pasivos ambientales

Argentina

Los pasivos ambientales en Edesur son residuos peligrosos conformados por aceites contaminados con PCB's y residuos sólidos contaminados con PCB's. En total se encuentran almacenados 118 tambores líquidos y 38 tambores sólidos, con un peso total de 23.503 kilos.

Los residuos se exportan vía marítima desde el Puerto de Buenos Aires a la planta de Ditecsa Soluciones Ambientales PCB, en la Localidad de Murcia, España, para su tratamiento, obteniéndose un certificado internacional de Disposición Final. El transporte y la operación se realizan bajo estándar internacional y mediante el Convenio de Basilea - Ley 23.922.

Brasil

En Enel Brasil no se identificaron pasivos ambientales en 2017. Todo el grupo en Brasil sigue adoptando medidas preventivas para la identificación de pasivos, como procedimientos, auditorías, inspecciones y reconocimientos, además de mantener un Sistema de Gestión Ambiental para garantizar la conformidad legal de sus prácticas.

Colombia

En el año 2017, Codensa dio continuidad al proyecto de inventario de PCB por medio del cual al cierre del año se registraron 26.551 equipos marcados y 3.831 analizados en cuanto al contenido de PCB, de los cuales 10 fueron identificados como contaminados.

De igual manera, Codensa continuó con el proceso de análisis de transformadores declarados obsoletos o en desecho para identificar la presencia de PCB, y encontró 34 equipos contaminados correspondientes a un peso de 14,4 toneladas.

Se ejecutó el proyecto piloto demostrativo de decloración para transformadores estudiando 10 equipos cuyo nivel de contaminación disminuyó de 400 ppm a 2,7 ppm de PCB.

Como resultado de la acción ambiental se lo logró descontaminar la parte sólida de 9 equipos contaminados con PCB (3.867 kg) por medio de la tecnología de lavado por ultrasonido y 10 equipos (4.337 kg) a partir de la tecnología de decloración.

Perú

En Enel en Perú no se han identificado pasivos ambientales.



Energía

103-2 103-3 301-1 302-1

Como parte del proceso de producción de las centrales de termoeléctricas de generación de Enel Américas el principal insumo consumido en 2017 correspondió

gas natural. Cabe destacar que a nivel de países el consumo de gas natural fue de Argentina 86%, 100% en Brasil y Perú y 64% en Colombia , respecto del

total de combustibles consumidos en cada territorio. En la siguiente tabla se presenta el consumo total consolidado de combustibles:

Consumos de Generación		2014	2015	2016	2017
Carbón	Mtep	0,25	0,32	0,17	0,03
Lignito (carbón marrón)	Mtep	0,25	0,32	0,17	0,03
Fuel oil	Mtep	0,46	0,57	0,59	0,24
Gas oil	Mtep	0,24	0,25	0,24	0,17
Gas Natural	Mtep	2,16	2,83	2,64	3,12
Total consumo combustibles	Mtep	3,36	4,29	3,80	3,60

Mtep: Millones Toneladas Equivalentes de Petróleo

Una forma de evaluar el desempeño de las centrales de la empresa es a través del indicador de eficiencia operacional,

el cual mide la relación que existe entre la energía neta producida en forma de electricidad y la energía que se aporta

en forma de combustible. A continuación, se presenta la eficiencia media de las centrales en cada país:

Eficiencia media de las centrales termoeléctricas		2014	2015	2016	2017
Argentina		43%	45%	44%	46%
Brasil		48%	48%	50%	47%
Colombia		29%	29%	28%	28%
Perú		44%	43%	42%	40%

Argentina

En términos de generación de energía, en 2017 se produjeron 14.825 GWh, un aumento de 12% respecto del año anterior, manteniendo la capacidad instalada de 4.419 MW en 29 unidades generadoras. De la misma manera, por el lado de distribución se registró una venta 17.736 GWh en el mismo período, con una disminución de 4% respecto de 2016.

2017, aumentando la capacidad instalada a 1.354 MW, con una generación de 4.034 GWh, respecto de 3.665 GWh en 2016. Además, la venta de las unidades de generación fue de 12.587 GWh en el mismo período.

Por otro lado, en distribución las ventas alcanzaron 34.876 GWh, un aumento de 53% respecto de 2016, por la adquisición de Enel Distribución Goiás (en febrero de 2017).

mililar al año anterior. Sus ventas fueron de 18.156 GWh, mientras que en distribución las ventas correspondieron a 13.790 GWh, un desempeño similar al del año 2016.

Perú

Enel Distribución Perú registró ventas físicas de energía y peaje para 2017 de 7.937 GWh, un 2,1 % mayor a lo vendido el año anterior.

Por el lado de Enel Generación Perú, al cierre del año, alcanzó los 1.979 MW de capacidad instalada, que permitieron la generación de 7.430 GWh, frente a los 8.698 GWh del año anterior.

Brasil

El negocio de generación en Brasil cuenta con 17 unidades generadoras, cuatro más que en el año 2016, por la incorporación de Volta Grande en diciembre de

Colombia

En 2017 el rubro de generación en Colombia alcanzó una producción de 14.765 GWh, mediante 34 unidades generadoras, manteniendo un rendimiento si-



Responsabilidad en el uso de recursos hídricos

103-2 103-3 303-1 306-1

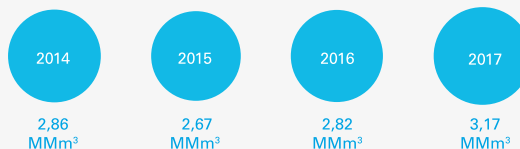
La disponibilidad del recurso hídrico es clave para el desarrollo del negocio de generación y representa un riesgo debido a la variabilidad en los patrones de precipitaciones y cambios en los regí-

menes de caudales. Frente a patrones climáticos cambiantes, las centrales hidroeléctricas con regulación cobran una importancia mayor, ya que permiten realizar ajustes de la oferta, tomar más

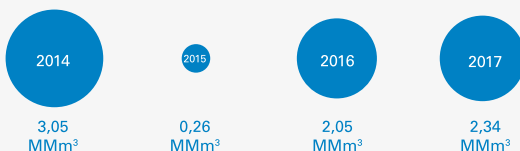
carga cuando aumenta el consumo y ser un excelente complemento para tecnologías renovables, cuya generación es variable.



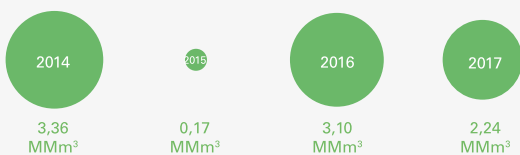
Total de suministros municipales de agua (o de otros servicios de agua)



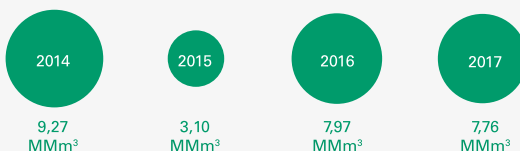
Agua dulce superficial (lagos, ríos, etc.)



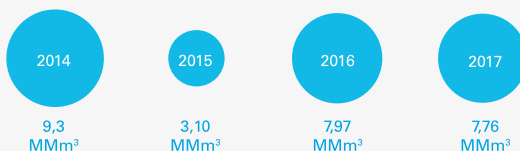
Agua fresca subterránea



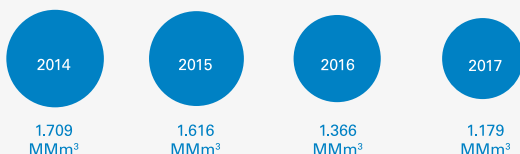
TOTAL CONSUMO DE AGUA FRESCA NETA



Proceso



Refrigeración



Argentina

103-2 103-3

Generación Costanera, tuvo una captación de agua de red municipal fue del 240 m³/h, así como la captación de agua superficial para enfriamiento es de 98.000 m³/h según producción de energía.

En Enel Generación Costanera, los vertidos tanto de agua de refrigeración para las unidades termoeléctricas como los vertidos de origen industrial que cumplen con los límites en todos sus parámetros se realizan sobre el Río de la Plata. El caudal vertido es de 1633 m³/seg incluyendo 0.33 m³/seg de vertidos industriales. Los parámetros de vertidos son monitoreados en forma y presentados a la autoridad pertinente.

En la Central Dock Sud la captación de agua de red municipal fue de [93] m³/h según producción de energía. La captación de agua superficial para enfriamiento es de 31.000 m³/h.

En Central Dock Sud se utiliza un sistema de tratamiento de aguas descargadas por método físico mecánico en piscinas separadoras, cumpliendo con los límites de la normativa aplicable. De la misma manera, la planta de producción de agua desmineralizada cuenta con una piscina de neutralización de pH antes de su vertido al Río de la Plata. Los efluentes de Planta de Agua que se envían a la Balsa de Regulación, ya salen aptos para evacuar al río y no requieren

más ajustes. Su valor habitual es pH ~ 8,5 y su temperatura, es la ambiental. El otro aporte significativo que la Balsa de Regulación recibe es el que viene de las purgas de caldera y cómo este fluido tiene su pH regulado por la dosificación química que se realiza mediante una sustancia reguladora (pH ~ 9), tampoco requiere ajustes posteriores. La mezcla de estos dos efluentes en la Balsa de Regulación, produce un jarabe cuyo pH siempre satisface sobradamente los límites legales de vertido establecidos en Temperatura Máx. 45°C / pH 6,5 – 10,0.

La operación del Complejo El Chocón - Arroyito se realiza conforme a las normas técnicas establecidas a tales efectos en el contrato de concesión. Dichas normas establecen los criterios de operación en función de los aportes naturales de los ríos de la cuenca y las condiciones de los embalses. El manejo de las aguas se realiza cumpliendo con los objetivos de atenuación de crecidas y abastecimiento de agua para usos consuntivos. Atendiendo a que existen en la cuenca otros embalses con capacidad reguladora de crecidas, la norma contiene criterios que interrelaciona su operación en función de las condiciones en que se encuentren cada uno. El caudal medio del Río Limay, en régimen natural, es de 667 m³/s. El embalse de El Chocón tiene un volumen total de 20.600 h/m³ y un volumen útil de operación de aproximadamente 9.500 h/m³. El Chocón es una central de punta por lo cual los caudales que eroga varían de 0 a 2.400 m³/s, dependiendo del

despacho eléctrico. El Chocón descarga directamente en el embalse de Arroyito, por lo cual no tiene restricciones de caudales máximos/mínimos. Arroyito, ubicado inmediatamente aguas debajo de El Chocón, actúa como dique compensador de éste y tiene por finalidad regular los caudales aguas abajo, absorbiendo las fluctuaciones de El Chocón. Para ello dispone de un embalse de aproximadamente 350 m³/h. Las descargas de Arroyito pueden variar de un mínimo de 168 m³/s (caudal ecológico) hasta la máxima capacidad de vertedero más la central (aproximadamente 4.650 m³/s). Dentro de ese rango se opera según las normas de manejo de agua que definen las descargas y los gradientes horarios diarios que se deben respetar.

La operación contempla el cumplimiento de caudal ecológico aguas abajo de Arroyito: 168 m³/s a través de descargas mínimas y máximas aguas abajo como así también se establecen gradientes máximos de variación de los caudales. Tomando en cuenta estas consideraciones, se programa la operación de embalses para la producción de energía.

En lo referente al uso industrial de agua en las plantas de generación, se centra principalmente en los sistemas de refrigeración, que son de circuito abierto y en los casos críticos donde pudiera existir afectación a la calidad del agua por contaminación con aceite, se dispone de separadores agua-aceite antes de la descarga aguas abajo.

Brasil

103-2 103-3

La única empresa en que hay un impacto significativo en el acceso a la fuente de agua es Enel Generación Fortaleza. La central tiene contratos con una compañía de gestión de recursos hídricos del estado de Ceará, responsable gubernamental por la gestión de los asuntos de los recursos hídricos en el Estado de Ceará, y también tiene una concesión expedida por el Departamento de Recursos de Agua del Estado para el uso de agua cruda, además de integrar el Comité de Cuenca Hidrográfica en la región metropolitana de Fortaleza. Teniendo en cuenta estos tres puntos, Enel Generación Fortaleza participa directa e indirectamente en la gestión de los recursos hídricos del Estado, siendo que cumpla con las demandas de consumo y los niveles de los embalses, especialmente en la región de Industrial Complejo del Puerto de Pecém, en el que está instalado.

Durante 2017 Enel en Brasil experimentó un aumento de 17% en su consumo de agua, alcanzando 2.286.000 m³ de captación de agua dulce, respecto de 1.945.000 m³ del año anterior.

La empresa busca siempre obtener eficiencia en el consumo de agua y, para eso, monitorea datos de consumo y fuga, de forma de contar con información suficiente para tomar decisiones de sustitución de equipos, desarrollo de iniciativas para el cambio de hábitos de consumo y, eventualmente, cerrar el abastecimiento en alguna localidad.

A partir de los datos recolectados, en el año, se instalaron equipos para medir fugas en Río de Janeiro, acción que

se extenderá a Ceará y Goiás. Existen sistemas para reaprovechamiento del agua descartada por los aparatos de aire acondicionado para jardinería. En Goiás se sustituyeron los grifos antiguos por equipos con temporizador, se modernizaron los sistemas de descarga, con división de la cantidad de agua liberada, e se dio inicio al proyecto de captación de agua pluvial para uso en las actividades de jardinería.

La casi totalidad (99,2%) del volumen de efluentes descargados proviene de Enel Generación Fortaleza, que mantiene contrato con la Compañía de Agua y Alcantarillado de Ceará (Cagece) para descarte, de acuerdo con la legislación, de los efluentes industriales después del tratamiento. Cagece, en proceso de autorización y monitoreado por el Departamento de Medio Ambiente de Ceará (Semace), hace la ecualización de los efluentes y los destina a un emisario, a 7 kilómetros de la costa, en el Océano Atlántico.

La mayor parte del volumen de los efluentes se dirige a las plantas de tratamiento de aguas y alcantarillas y, en las regiones que no disponen de ese sistema, hay tratamiento por tanques sépticos, los cuales no pasaron por limpieza en 2017, por no haber alcanzado sus capacidades límites.

Colombia

103-3

Gestionar eficientemente los recursos hídricos es de suma importancia para Emgesa, pues la operación de centrales hidroeléctricas representa el 89% de la energía generada por la Compañía anualmente.

Las fuentes superficiales tienen un mayor protagonismo dentro de la operación

debido a que de ella depende la operación de las centrales hidroeléctricas, con una captación de 27.641.237.544 m³, relegando el nivel de captación y consumo de las otras dos fuentes a un consumo de 92.733 m³.

En Codensa durante 2017 se presentó un consumo de 22.011 m³, 19% más que el año anterior. Este aumento se debe a la fusión con la Empresa de Energía de Cundinamarca, que implicó una mayor cantidad de sedes administrativas y de planta de personal incluidas en el cálculo.

Derivado de las operaciones en las centrales térmicas Termozipa y Cartagena, Emgesa realiza vertimientos de aguas residuales al río Bogotá y al mar, los cuales son sometidos previamente a un tratamiento primario en línea con las regulaciones vigentes al respecto, dicho tratamiento comprende trampas de grasa, sedimentadores, sistemas de aireación y desinfección, torres de refrigeración, y canales de aireación y sedimentación, dando fiel cumplimiento a lo normado.

En 2017 Emgesa realizó vertimientos de 37.079 m³ de aguas residuales, 28% menos que en 2016, como consecuencia de la implementación del sistema de cenizas seca en la Central Termozipa y de la disminución en la operación de las centrales termoeléctricas.

Por otra parte, es de destacar que la Compañía reutiliza un 20% del agua residual industrial empleada en la operación de la central Termozipa, para el control de los procesos de riego en patio de cenizas. De este modo, en 2017 se registró un consumo de agua para uso industrial de 57.682 m³, de los cuales se reutilizaron 11.493 m³.



Perú

En el caso de las centrales térmicas, el agua residual industrial tratada producto de los procesos de refrigeración y de otros procesos industriales es devuelta al medio, este efluente cumple con las normas ambientales aplicables y, en algunos casos, su calidad es superior a la que poseen las aguas del cuerpo receptor.

De acuerdo con la Resolución Directoral N° 008-97-EM/DGAA, los parámetros sujetos a monitoreo en los efluentes líquidos son: pH, temperatura, concen-

tración de aceites, grasas y sólidos suspendidos totales. Asimismo, la temperatura del cuerpo receptor debe medirse aguas arriba y aguas abajo del punto de descarga del efluente.

El agua de riego de la Central de Ciclo Combinado Ventanilla proviene del tratamiento y reutilización de las aguas residuales industriales y domésticas. Todas estas descargas son monitoreadas mensualmente de acuerdo con la legislación ambiental vigente.

Asimismo, durante el 2017 se implementó un sistema de recuperación de

agua de rechazo de la Planta de Tratamiento de Agua, lo cual es utilizado para el riego de las áreas verdes de la Central Eléctrica Malacas, disminuyendo así el consumo de agua doméstica y mejorando el aspecto de la central.

En el proceso de generación eléctrica de las centrales hidráulicas, la utilización del agua es del tipo no consuntivo, es decir, el agua utilizada se devuelve en la misma cantidad y con igual calidad al curso de donde fue tomada para ser empleada en las turbinas.

Volumen total de vertidos de agua		2014	2015	2016	2017
Argentina	MMm3	1,76	1,53	1,33	1,77
Brasil	MMm3	0,60	0,45	0,26	0,29
Colombia	MMm3	0,05	0,07	0,05	0,03
Perú	MMm3	0,00	0,98	0,73	0,46
Total	MMm3	2,41	3,02	2,37	2,55

Gestión de la biodiversidad

103-2 103-3 304-1 304-2 304-3 304-4

Enel tiene su política de biodiversidad a nivel global, la cual es adoptada por todos los países que forman parte del Grupo y que fue desarrollada para contribuir a los objetivos de la Convención de las Naciones Unidas sobre la Diversidad Biológica (CBD, por sus siglas en inglés), y el Plan para la Diversidad Biológica 2011-2020 que contiene las Metas de Aichi (Metas para la diversidad biológica establecidas por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente).

En línea con esta política la empresa ha desarrollado un trabajo conjunto con diversos grupos de interés en torno a la conservación de las especies y los hábitats naturales en el entorno de sus plantas, compensando los impactos que pudiesen ocasionarse e impidiendo una 'pérdida neta' de la diversidad biológica. Asimismo, mantiene un compromiso a no planificar actividades que puedan interferir con las especies y los hábitats naturales y de compensar los impactos que pudiesen ocasionarse. El compromiso incluye el desarrollo de estudios ambientales para evaluar los efectos de la construcción de una nueva planta sobre los ecosistemas y su biodiversidad. Con esta información la compañía puede evitar operaciones en áreas de alto valor ambiental y anticipar medidas para eliminar, reducir o mitigar sus impactos.

La inversión total realizada por Enel Américas en biodiversidad el año 2017 fue de US\$ 3,8 millones el cual contempló 18 proyectos, abarcando 22.057 hectáreas, de las cuales el 8% se encuentra bajo protección. En estas áreas

se encuentran 100 especies presentes en la lista Roja de IUCN.

Interacción con la biodiversidad

Argentina

En El Chocón se ha integrado la conservación de la biodiversidad en la operación y se ha creado una cultura interna, incorporando criterios de conservación en los procedimientos de la operación. También se estableció un programa estratégico de conservación de la biodiversidad.

En el río y embalses de Villa El Chocón hay una abundante fauna íctica de variedades autóctonas entre las que se encuentran el Pejerrey Patagónico, la Perca Boca Chica, la Perca Bocona y el Puyen.

Con el objeto de evaluar la evolución de estas especies se lleva adelante un programa de monitoreo de fauna íctica de los embalses que comprende la realización de muestreos en distintas estaciones de los embalses y el análisis y evaluación de los resultados obtenidos.

Complementariamente se lleva adelante un programa de monitoreo de calidad de agua de los embalses, orientado a la evaluación del estado trófico de los cuerpos de agua.

Edesur y Central Costanera participan anualmente en el programa de plantación de árboles de distintas especies autóctonas en la Reserva Ecológica de Buenos Aires. La Reserva Ecológica Costanera Sur es un área natural protegida, reúne la mayor cantidad de

biodiversidad dentro de la Ciudad de Buenos Aires y se extiende a lo largo de 350 hectáreas. El manejo de la vegetación en la reserva tiene como propósito principal recrear esos ecosistemas perdidos, para esto es necesario la incorporación de especies nativas algunas amenazadas o en peligro de extinción.

Por este motivo se concretó un trabajo en conjunto para la promoción de la conciencia ambiental. Esto se pudo llevar a cabo realizando una visita guiada en el lugar recorriendo el vivero de producción de especies nativas y la plantación de árboles en el "Bosque de Viamonte" donde se producen especies de bosque ribereño y se está intentando replicar ese ambiente. Los voluntarios pudieron plantar en este bosque especies como Chal Chal, Curupí, Anacahuita, Bugre, Timbó, Palmera Pindó etc. Aproximadamente se cubrió un área de 100 m².

Brasil

Los mayores impactos de las operaciones en la biodiversidad están relacionados al paso de redes de distribución y de transmisión en estaciones ecológicas, parques y reservas, para atención en localidades remotas. El corte de árboles y la poda son realizados mediante autorización y, cuando es necesario, se cumple íntegramente con las compensaciones ambientales requeridas. En estos casos, por cada corte se realiza la plantación de tres árboles. Si bien cada compensación ambiental puede establecer números variados, dependiendo del área afectada y de las especies involucradas, la más utilizada es 3/1 en Brasil, es decir por el corte de un árbol se realiza la plantación de tres árboles.



HÁBITATS AFECTADOS



Ecosistema terrestre



Ecosistema acuático



Humedales

ESPECIES INVOLUCRADAS



Mamíferos



Murciélago



Avifauna



Anfibios y reptiles



Ictiofauna



Flora



Reptiles y anfibios

COLOMBIA

PROYECTOS: 16

VOLUNTARIOS: 6%

















ESPECIES EN LA LISTA ROJA DE LA UICN

EX

EW

CR

EN

NT

n

Extinto

Amenazado

Bajo riesgo

Número de especies amenazadas

La Lista Roja de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), provee información acerca del estado de conservación de diversas especies.

PERÚ

PROYECTOS: 2

VOLUNTARIOS: 0%



En el 2017 la empresa recibió la visita de representantes de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), que evaluaron los procesos de conservación de la fauna, que incluyen, por ejemplo, el uso de drones en la inspección de Áreas de Preservación Permanente (APPs) bajo responsabilidad de la empresa. Además, fueron monitoreados eventuales cambios en la fauna en

el entorno de las instalaciones y se inició el proceso de formación de un equipo propio de biólogos, para internalizar los programas de protección a la naturaleza.

Colombia

Emgesa ha realizado un proceso de identificación y caracterización de las especies de flora y fauna presentes en

las zonas de operación y que estén presente en la lista roja de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), a partir del reconocimiento de las especies ubicadas en las áreas de influencia de los proyectos y en miras a consolidar la sostenibilidad de la operación desde la protección y conservación de la biodiversidad, se han venido desarrollando actividades que comprenden:

BOSQUE RENACE



Desde 2012 se han sembrado más de **30.000 árboles** en compensación voluntaria y obligatoria de sus actividades.

Aporta

- La sostenibilidad hídrica y ambiental de las comunidades y de la zona donde operan.
- La conservación de especies de fauna y flora nativa de la zona del Tequendama.
- La conectividad de los ecosistemas ubicados en la cuenca media y baja del río Bogotá.

REPOBLACIÓN DE ESPECIES



Introducción de **360.000** alevinos de especies nativas a la represa Betania.

Aporta

- Al aumento de la población de peces en el ecosistema del embalse y asegurar la sostenibilidad de las labores de pesca artesanal realizadas en la zona.

PROTECCIÓN DE ECOSISTEMAS



Desarrollo de **6 iniciativas** para la protección del ecosistema aledaño a la Central térmica de Cartagena.

Aporta

- La conservación de ecosistemas acuáticos.



Perú

Perú ocupa el segundo lugar en América del Sur en superficie boscosa, que constituye aproximadamente el 57% de su territorio. Es uno de sus principales recursos naturales renovables y produce servicios ambientales como el mantenimiento de las fuentes de agua, el hábitat de la diversidad biológica y la regulación del clima por la captura de carbono.

A nivel de generación térmica, ninguna de las centrales se encuentra ubicada en zonas naturales protegidas o dónde existan especies declaradas en la Lista Roja

de la Unión Internacional para la conservación de la Naturaleza (UICN). Como parte de los compromisos ambientales, en 2017 se continuaron los trabajos de mantenimiento de las áreas forestadas con árboles nativos y árboles frutales al interior de la Central Térmica Malacas

Los terrenos en donde se ubican las centrales de generación Hidroeléctrica no se encuentran en zonas naturales protegidas; sin embargo, la Central Hidroeléctrica Chimay está ubicada en un área territorial de ceja de selva que acoge a una gran variedad de riqueza vegetal y fauna, que es necesario preservar.

Mensualmente se realizan monitoreos de los parámetros ambientales, entre los que destacan caudal y población de macrobentos y necton, todo ello con la finalidad de confirmar el desarrollo del hábitat en el área de influencia de la Central Hidroeléctrica Chimay.

En 2017, la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) y la compañía energética mundial Enel han firmado un acuerdo de un año destinado a fortalecer los planes de acción de biodiversidad de la compañía en una amplia gama de instalaciones de energía.

Avances 2017 en los programas del Plan de Manejo Ambiental de la Central Hidroeléctrica El Quimbo

- > Rescate de 33.087 individuos de fauna silvestre
- > Inauguración de la Estación Experimental Surcolombiana de Recursos Hidrobiológicos, para la investigación y reproducción inducida de especies nativas amenazadas del río Magdalena (capaz, pataló, peje, dorada, bocachico).
- > Rehabilitación de hábitats para fauna silvestre, consiste en el mantenimiento de las estrategias de rehabilitación de hábitats para fauna, establecidas entre julio de 2014 y 2016, incluyendo el establecimiento de 300 perchas para aves, 150 emparrados para mamíferos, 150 empalizados para reptiles y anfibios y las siembras de más de 6.885 plantas para proveer de alimento a la fauna. Además, se realizó el enriquecimiento y recuperación de cinco reservorios de agua.
- > Plan piloto de restauración ecológica del bosque seco tropical-BST: Implementación de la totalidad de los diseños del plan piloto de restauración sobre 140 hectáreas ubicadas en tres zonas del área de restauración.
- > Consolidación de la infraestructura del centro de investigación del bosque seco tropical en el predio Finlandia (vereda pedernal, Municipio del Agrado). El Centro de investigación cuenta con un vivero para propagar especies nativas, un laboratorio de semillas forestales, tres senderos ecológicos

con diferentes longitudes, recorridos y grados de dificultad, una colección de árboles denominada arboretum, un aula ambiental para recibo y atención de grupos de visitantes y parcelas de implementación de las estrategias de restauración. A la fecha, un total de 1.556 personas han hecho parte de las 120 visitas guiadas a las instalaciones del vivero, sendero ambiental y al centro de investigación.

Reserva Natural de la Sociedad Civil

Dentro de los retos a los que se vio enfrentada la compañía al asumir la responsabilidad de realizar un proceso de restauración en un área de 11.079 hectáreas fue desarrollar la investigación de los aspectos básicos del bosque seco tropical para poder efectivamente identificar las estrategias apropiadas para realizar la restauración en un ecosistema del cual no se contaba con mayor información.

La empresa considera que más allá del requerimiento de restauración, el área de compensación es un patrimonio natural, cultural y de biodiversidad de la región que debe ser conservado para garantizar la sostenibilidad del área para el beneficio de la comunidad. Para ello, inicia el proceso de configurar el área de compensación a una categoría de conservación que permita sostener y perdurar los servicios ambientales ofrecidos por el ecosistema de bosque seco tropical.

El 5 de julio de 2017 bajo la resolución 092 expedida por Parques Nacionales Naturales de Colombia se registró oficialmente la Reserva Natural de la Sociedad Civil "Cerro Matambo" con una extensión de 918 hectáreas por lo tanto es la más grande del Departamento del

Huila y la segunda RNSC más grande del bosque seco tropical sobre la cuenca del río Magdalena.

En la reserva se desarrollarán actividades de conservación en 618 hectáreas, que consisten en el monitoreo y mantenimiento de las coberturas vegetales que se encuentran en estas áreas, así como el cuidado de fuentes hídricas y otros recursos naturales en la zona. Las 300 hectáreas restantes de la reserva se destinarán a la restauración ecológica, mediante la siembra de árboles de especies nativas del bosque seco tropical y la recuperación de las coberturas vegetales de este ecosistema.

Campaña Integral de Monitoreo Limnológico

Durante 2017 estas autoridades, CAM - Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena y ANLA - Autoridad Nacional de Licencias Ambientales-, con asesoría del IDEAM -Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales-, establecieron una Campaña Integral de Monitoreo Limnológico, en la que se realizaron jornadas continuas para recabar información sobre los resultados de la calidad del agua, luego de la implementación del sistema de oxigenación, evaluando la efectividad de este sistema, diseñado e implementado por Emges.

Se definieron lineamientos y una metodología específica para la toma de las muestras de los parámetros fisicoquímicos del agua, para ser evaluados por laboratorios acreditados por el IDEAM.

Simultáneamente se trabajó con los piscicultores en un acuerdo de "Pacto de Cumplimiento", que fue presentado al Tribunal Administrativo del Huila para su

aprobación y terminación del proceso. Adicionalmente, la compañía en conjunto con la ANLA y CAM en cumplimiento a las órdenes del referido Tribunal, han recabado datos sobre el sistema de oxigenación y formulando lineamientos para la metodología del monitoreo de aguas. De otra parte, la compañía ha realizado jornadas de socialización de dicho “pacto” con autoridades ambientales (Ministerio de Ambiente, ANLA; CAM), para explicar los alcances del pacto. El proceso se encuentra al despacho del magistrado para que resuelva sobre la solicitud de realizar audiencia para aprobación de dicho acuerdo.

Litigios Ambientales

307-1 Al 31 de diciembre de 2017 el número de procedimientos legales abiertos por causas ambientales fue de 313 para generación y distribución en Enel Américas. Alrededor del 72% de los procedimientos se refieren a la red de distribución de electricidad. Respecto de la distribución de los litigios por país, el 84% de ellos se da en Brasil, seguido por Argentina con el 8% del total, Perú 6% y Colombia 2%.

Juicios

Los juicios materiales vigentes por causas ambientales son los que se describen más abajo, no registrando delitos ambientales materiales.

El Quimbo

> Diversas “Acciones de Grupo” interpuestas por 1.170 habitantes del municipio de Garzón en contra de El Quimbo de Emgesa en el 2012, por

supuesta reducción de sus ingresos. Los procesos se encuentran en etapa probatoria.

> “Acción Popular” interpuesta por 17 piscifactorías en contra de El Quimbo de Emgesa en el 2015, alegando que la operación de Quimbo puede causar una mortalidad masiva de peces. El Tribunal exige que las condiciones de calidad del agua sean compatibles con la vida, para lo cual ordenó: (1) que se implemente un sistema de oxigenación; (2) que las autoridades ambientales presenten un informe sobre la calidad del agua. Independientemente de lo anterior, las partes firmaron un acuerdo para una resolución mutuamente acordada, que contiene obligaciones de Enel por US\$ 454.000, a pagar gradualmente durante dos años, pero el Tribunal declaró que no lo acepta por el momento, aunque es posible que lo incorpore en la futura sentencia. El 22 de marzo, las autoridades ambientales de CAM y ANLA presentaron un informe sobre el sistema de oxigenación y calidad del agua favorable para Enel. La empresa mantiene un diálogo con las comunidades y las autoridades ambientales para mejorar la relación.

El Muña

> En el año 2001, habitantes de Sibaté, presentaron una “Acción de Grupo” en contra de entidades públicas y del sector privado (entre ellas Emgesa), pidiendo una indemnización por la contaminación en el embalse de El Muña, los cuales avalúan en US\$ 1.392 millones. Pero la actividad de generación no solo no contamina, sino que Emgesa recibe las aguas del río Bogotá ya contaminadas. Emgesa había logrado vincular como responsables a muchas empresas ubicadas en la cuenca del río cuyos vertimientos son los que lo contaminan.

Pero con una decisión sorpresiva de junio de 2015, el Juzgado 5 Administrativo de Bogotá había decidido desvincularlos. Emgesa apeló y en noviembre de 2017 el Tribunal Administrativo de Cundinamarca revocó la decisión del Juzgado. Entonces, varias empresas han presentado un nuevo recurso que está pendiente de decisión, luego de lo cual se citará audiencia de conciliación.

En el marco de una “Acción Popular” el Tribunal Administrativo de Cundinamarca mediante sentencia de agosto de 2004, decidió amparar el derecho colectivo a un ambiente sano y declaró como responsables de la contaminación del río Bogotá a las industrias y municipios de la cuenca que desde hace muchos años han venido realizando sus vertimientos domésticos e industriales sin tratar, y, por omisión en el control de vertimientos, a diversos Ministerios, a la autoridad ambiental (“CAR”), a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, a municipios de la cuenca y otros. En marzo de 2014, el Consejo de Estado confirmó la decisión del Tribunal. En el marco de la sentencia Emgesa se encuentra obligada a: (1) dar cumplimiento al Convenio Interinstitucional 9-07-10200-0688-2011 de diciembre de 2011 y su anexo técnico para la construcción, operación y mantenimiento de la Estación Elevadora “Canoas” mientras dure la concesión de agua para la generación de energía eléctrica; (2) coordinar con la Empresa de Energía de Bogotá y la CAR la realización de las actividades necesarias para la operación y el mantenimiento del embalse del Muña. Actualmente, el proceso se encuentra pendiente que fijen nueva fecha y hora para llevar a cabo la audiencia de verificación de cumplimiento y diversas peticiones.

Para mayor detalle referirse a la Memoria Financiera disponible en www.enel-america.com



Descarbonización de la matriz energética

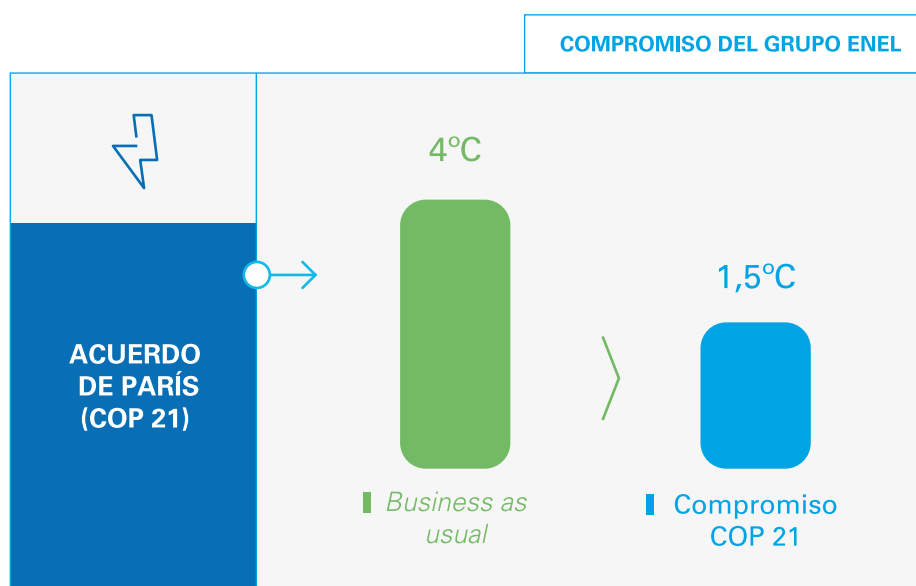
103-2 103-3

La creciente atención internacional al cambio climático hace necesario aumentar el nivel de conciencia de los principales riesgos y oportunidades que surgen de él.

El Grupo Enel a nivel global definió como uno de sus pilares estratégicos la descarbonización de la matriz energética para el año 2050. En esta línea Enel Américas está contribuyendo a este proceso de prescindir del uso del carbón como fuente alternativa para la matriz energética de la compañía.

Este objetivo se enmarca en la visión del Grupo Enel que busca potenciar el uso de energías renovables con el objetivo de disminuir los altos niveles de contaminación generado por el uso intensivo de este tipo de combustible. De esta manera, las compañías que conforman Enel Américas están trabajando para descarbonizar completamente su matriz energética al año 2050 y contar con 0% de emisiones para ese año, aportando así a los Objetivos de Desarrollo Sostenible N°7 "Energía asequible y no contaminante" y N°13 "Acción por el clima".

Panorama energético Enel Américas





Argentina, Brasil, Colombia, Perú como países miembros de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (UNFCCC), firmaron el “Acuerdo de París” o COP 21, pacto donde 194 de los 197 estados miembros se comprometieron a limitar a menos de 2°C el aumento de la temperatura global del planeta, con la meta ideal de no sobrepasar los 1,5°C. Para lograrlo, los países acordaron contribuir con medidas que tiendan a disminuir el impacto que tienen sus operaciones en el medio ambiente y que hacen mayores los efectos del cambio climático a nivel mundial, mediante un plan para controlar las emisiones que alteran el clima, como el carbono (CO₂).

Argentina

El 2017, en Argentina, se conformaron tres planes sectoriales: Energía y cambio climático (hace eje tanto en la demanda como en la oferta de energía, y se enfoca en medidas de mitigación tales como mejorar la eficiencia energética; continuar con el desarrollo de fuentes renovables; corte con biocombustibles; entre otras);

Transporte y cambio climático; Bosques para el cambio climático. En su conjunto, en estos tres sectores se contemplan acciones que representan un 93 % de la reducción de emisiones de Gases Efecto Invernadero, según lo esperado en la Contribución Nacional Determinada. El Ministerio del Medio Ambiente presentó el Sistema Nacional de Mapas de Riesgo del Cambio Climático y el portal web del Inventario de Gases de Efecto Invernadero. Por otra parte se delineó la agenda para la presidencia de Argentina del G20 proponiendo un desarrollo sustentable basado en los ejes de la adaptación, la resiliencia y el trabajo por los que menos tienen; así como también seguir trabajando para el alineamiento de los fondos internacionales, para que los países que lo requieran puedan aumentar la expectativa en la reducción de la emisión de carbono.

Asimismo, en el marco del compromiso de Argentina con el COP21, en 2015 la Ley 27.191 “Esquema Nacional de Desarrollo para el Uso de Fuentes de Energía Renovables para la producción de Energía Eléctrica”, definió las fuentes de energía renovables como: energía

eólica, solar térmica, solar fotovoltaica, geotérmica, mareomotriz, oceánica, hidroeléctrica, biomasa, gas de vertedero, plantas de tratamiento de gas, biogás y biocombustibles, a excepción de los usos establecidos en la Ley 26.093.

La ley establece que los grandes clientes deben satisfacer su demanda con contratos basados en tecnologías renovables según los siguientes valores: 8% en 2017, 12% en 2019, 16% en 2021, 18% en 2023 y 20% en 2025. El objetivo del país, es disminuir las emisiones de carbono en un 18% en comparación con el escenario BAU (Business-as-Usual) (2005).

En este contexto, en agosto de 2017, el Ministerio de Energía y Minería emitió la Resolución 275-E / 2017 que establece las reglas del Mercado de Electricidad Renovable, permitiendo a los generadores con fuentes renovables suscribir contratos con Grandes Clientes (más de 300 KW). El Departamento de Energía Renovable dictaminó sobre varios aspectos administrativos a través de la disposición N ° 1/18.

Brasil

Para combatir y adaptarse al cambio del clima, el gobierno de Brasil desarrolla una serie de acciones a nivel nacional. El Ministerio de Medio Ambiente (MMA) define estrategias y propone políticas relacionadas con el monitoreo y la implementación de los planes sectoriales de mitigación y adaptación. El MMA promueve, además, la cooperación técnica y científica con entidades relacionadas al tema para que el país alcance los compromisos voluntarios de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. En diciembre de 2015, se firmó el Acuerdo de París, que une esfuerzos de las naciones signatarias para adoptar una economía de bajo carbono hasta el final de este siglo. Brasil se comprometió a: reducción del 37% de las emisiones de gases de efecto invernadero hasta 2025, además de una indicación de reducción del 43% de las emisiones para 2030, sobre la base de los niveles de 2005.

Todas las políticas, medidas y acciones para implementar la pretendida Contribución Nacionalmente Determinada (iNDC) de Brasil son conducidas en el marco de la Política Nacional sobre Cambio del Clima (Ley 12.187 / 2009), de la Ley de Protección de los Bosques Nativos (Ley 12.651 / 2012, el llamado Código Forestal), de la Ley del Sistema Nacional de Unidades de Conservación (Ley 9.985 / 2000) y de la legislación, instrumentos y procesos de planificación relacionados. La iNDC de Brasil tiene amplio alcance, que incluye mitigación, adaptación y medios de implementación. Para alcanzar las metas de reducción, el gobierno brasileño adopta políticas y metas en diversas áreas: agropecuaria, forestal, industrial, transportes y energía. En el sector de la energía, la

meta es alcanzar una participación estimada del 45% de energías renovables en la composición de la matriz energética en 2030, incluyendo: expandir el uso de fuentes renovables, además de la energía hídrica, en la matriz total de energía para una participación del 28% al 33% para 2030; expandir el uso doméstico de fuentes de energía no fósil, aumentando la proporción de energías renovables (además de la energía hídrica) en el suministro de energía eléctrica para al menos el 23% para 2030, incluso por el aumento de la participación de eólica, biomasa y solar ; y aumentar en 10% la eficiencia energética en el sector eléctrico.

En Brasil, aún no se ha establecido un sistema de fijación de precio para las emisiones del carbono ni su comercialización. Las discusiones están siendo conducidas por el Ministerio de Hacienda (Política Nacional sobre Cambio del Clima) y las empresas, por medio de iniciativas y grupos de trabajo, por ejemplo, el de Energía y Clima en la Red Local del Pacto Mundial, el cual Enel participa.

Colombia

En Colombia durante 2017 la gestión de la regulación ambiental respecto de cambio climático apuntó a herramientas para la mitigación de emisiones contra el cumplimiento de los compromisos ambientales en la COP 21, abordando específicamente temas como la diversificación de la matriz de generación, señales de estabilidad en la inversión a largo plazo y armonización con los esquemas de expansión actuales. Cabe destacar que el gobierno reglamentó la exención del impuesto al carbono defini-

do en la reforma tributaria a través de la certificación de neutralidad de carbono (Resolución 1741 de 2016, del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible).

Perú

La Contribución Prevista y Determinada a Nivel Nacional (iNDC), presentada en la COP 21, contempla una reducción del 30% respecto a las emisiones de gases de efecto invernadero proyectadas para el año 2030, como parte de un escenario Business as Usual (BaU). El 20% de reducción será implementado a través de inversiones y gastos con recursos internos, públicos y privados (propuesta no condicionada) y el 10% restante está supeditado a la disponibilidad de financiamiento externo.

A la fecha el país se encuentra evaluando las alternativas concretas de mitigación en el sector energético. Se han identificado cuatro NAMAs (Nationally Appropriate Mitigation Action) para el sector eléctrico:

- > Mayor penetración de generación con energías renovables en el sistema interconectado.
- > Promoción del transporte eléctrico.
- > Promoción de medidas de eficiencia energética.
- > Soluciones renovables en zonas aisladas para electrificación, calefacción, cocción, entre otras.

En Perú se está participando en las dos primeras NAMAs.

Plan de descarbonización del mix energético 2050

En línea con el "Acuerdo de París", el plan de descarbonización del mix energético de Enel busca transformar a la compañía en libre de emisiones al año 2050. Enel Américas se ha focalizado en disminuir

la generación a partir del carbón, representando sólo el 2% la capacidad actual total, que se utiliza como fuente de respaldo por lo que la generación es mínima. El 55% de la generación y capacidad

proviene de fuentes renovables y de ser posible se privilegian dichas fuentes de energía que es donde se concentran las inversiones.

Compromiso del Grupo Enel 2050



El plan de descarbonización del mix energético de Grupo Enel, es uno de sus cuatro pilares estratégicos, y busca transformar a la compañía en libre de emisiones al año 2050. Las siguientes metas lo conforman:

Metas del Grupo Enel

- > Reducción de un 25% en las emisiones de CO₂ para el año 2020 en comparación a los niveles de 2007.
- > Importantes inversiones en el sector de energías renovables en el período

2017-2019.

- > Reducción gradual y selectiva de las plantas termoeléctricas.
- > Investigación y desarrollo de nuevas tecnologías bajas en carbono con el enfoque *Open Power*.

Contribución del Grupo Enel a la Descarbonización



Principales iniciativas para la reducción de emisiones en Enel Américas

Argentina

Central Costanera, consciente que utiliza recursos naturales muy valiosos y que los procesos industriales propios de sus actividades conllevan efectos inevitables sobre el entorno, durante el año 2017, procuró emplear las tecnologías más limpias y eficientes y orientó su capacidad de investigación a la reducción de estos efectos a escala local y a la obtención de mejoras en ahorro energético y reducción de las emisiones de CO₂. Expertos en diferentes perspectivas de la ecoeficiencia diseñaron sistemas *on line* para la optimización de la combustión en nuestras calderas.

En el contexto de los cambios normativos que está implementando el gobierno argentino y de la serie de licitaciones que ha hecho y que planea seguir convocando para la realización de nuevas inversiones energéticas, se está analizando la posible instalación de un nuevo ciclo combinado en Costanera.

La intención es competir por contratos de energía eléctrica en licitaciones que el Ministerio de Energía y Minería podría

llevar a cabo durante el segundo semestre de 2018, y por lo que ya ha abierto durante 2017 un proceso de manifestación de potencial interesado en presentar proyectos a este proceso.

Brasil

Enel Brasil se adjudicó la Central hidroeléctrica Volta Grande de 380 MW aumentado en un 58% su capacidad renovable en dicho país.

Colombia

Durante la COP21 de París en 2015, Colombia se comprometió a la reducción de emisiones del 20% en el año 2030 con respecto al escenario de referencia. En este contexto implementó un proyecto de mejoras que contempla intervenciones en calderas, turbinas, generadores y toma de agua. Con este proyecto Enel Colombia busca alcanzar altos estándares ambientales en cuanto a emisiones de gas en centrales térmicas de carbón en Américas Latina, apuntando a: emisiones de Óxidos de Nitrógeno (NOx) menores a 330 mg/Nm³; emisiones de Dióxido de Sulfuro (SO₂) menores a 400 mg/Nm³ y emisiones de material particulado menor a 35 mg/Nm³. Las intervenciones se iniciaron a fines de 2016 y se espera que concluyan en 2022, incluyendo las mejoras ambientales que tienen como objetivo alcanzar el nuevo régimen de emisiones en todas las unidades de generación.

Perú

Con respecto a la gestión del cambio climático, es relevante destacar que a nivel de generación térmica se cuenta con un proyecto de Mecanismo de Desarrollo Limpio- MDL Ciclo Combinado Central Térmica Ventanilla que permite reducir la emisión de gases de efecto invernadero a la atmósfera. Enel Generación Perú inició en 2006 un proceso para el registro del proyecto vinculado al Protocolo de Kyoto. El 20 de junio de 2011, la Junta Ejecutiva de la Convención Marco de las Naciones Unidas para el Cambio Climático (UNFCCC) registró el proyecto Ciclo Combinado Central Térmica Ventanilla. Este proyecto permite una reducción de 407,296 toneladas de CO₂ emitidos por año de acuerdo al documento de diseño de proyecto (PDD).

Por otro lado, se consolidó la operación del Proyecto nueva unidad TG6 C.T. Malacas, que consiste en una unidad TG6 dual, que tiene como combustible principal al gas natural. Esto le da mayor flexibilidad a su operación, asimismo, dispone de un sistema llamado chiller que le permite optimizar su producción, es sabido que las turbinas de gas son muy susceptibles a los cambios de temperatura ambiente, dicho sistema permite que la potencia desarrollada no baje si la temperatura ambiental incrementa.

Digitalización

La inversión en digitalización marca un asunto determinante para la sostenibilidad del negocio, especialmente en función de mejorar la eficiencia operativa de las plantas de generación junto con optimizar la oferta y servicios a los clientes, quienes son considerados como los principales actores proactivos del modelo de negocio.

Las tecnologías digitales permiten mejorar los negocios tradicionales, descubrir nuevos mercados, al mismo tiempo que contribuyen a poner en valor grandes volúmenes de información disponibles y estar a la vanguardia en las tendencias.

En este sentido, Enel Américas apunta a la completa digitalización de la red de distribución, del sector retail y de todos los clientes a los que se provee energías, junto con tecnologizar los procesos desarrollados por las personas que trabajan en Enel. Un factor clave en este proceso es la implementación masiva de los medidores inteligentes, que permiten un monitoreo exhaustivo y en línea del consumo de electricidad, detectando a tiempo riesgos en el suministro de electricidad.

Contribuyen a la eficiencia operacional del negocio sistemas de control remotos, vehículos remotamente controlados y nuevos sistemas de conectividad, procesos que en el marco de una creciente digitalización van acompañados de una evaluación y detección de riesgos cibernéticos, además de protocolos

de acción a nivel global que permiten optimizar la eficiencia de las plantas y oficinas de manera digitalmente segura. Los nuevos servicios de valor agregado y digitalización permitirán el fomento de la economía, sustentabilidad social y ambiental a través de la mayor conciencia de consumo, acceso a la energía, promoviendo el uso inteligente de los recursos y mayor cuidado del medio ambiente.

Iniciativas de digitalización

Durante 2017, el foco fue mejorar las herramientas de atención al cliente implementando oficinas virtuales en Argentina, Brasil, Colombia y Perú facilitando el acercamiento al cliente y mejora en la cobertura y oportunidad de servicios.

Argentina

Durante 2017 en Argentina, se incorporó el ATV (Atención Virtual), que es un equipo que permite en forma remota atender a los clientes, con un peso relativo del 3% de las atenciones comerciales. Destacable también fue la apertura de una nueva oficina comercial en la zona de Lomas (Buenos Aires), la iniciativa beneficia a más de 50.000 hogares. Sumados al proyecto MAS LATAM, se ha dado el primer paso en agosto de 2017 para cambiar los sistemas de información, dando lugar a la implementación del Módulo Sales Forcé Emergencias. Este módulo permite dar tratamiento prioritario a casos críticos ante la falta de energía como lo son los clientes electrodependientes.

Brasil

En Brasil, en febrero de 2017 se adquirió el control de Enel Distribución Goiás (antes llamada Celg), segunda empresa distribuidora en Brasil que abastece de energía eléctrica al estado de Goiás con tres millones de clientes en la que se está automatizando la red y de los sistemas de la compañía, incorporando digitalización como una forma de mejorar los servicios y cobertura. Se instalaron cerca de 300 equipos para telecontrol en 2017 y la implantación continuará, sumados al proyecto de implantación de medidores inteligentes.

En Enel Distribución Río de Janeiro, el 2017 se enfocó en el telecontrol, donde se dobló la cantidad de puntos con esa tecnología en la red, con 4.300 puntos de telecontrol instalados al final del período. De la misma manera, en Enel Distribución Ceará se instalaron 616 equipos telecontrolados, cerrando el año con 1.356 en el área de concesión en Ceará, con la identificación más ágil de fallas de suministro y menor tiempo de atención. Antes de 2017 había sólo unos 150 equipos funcionando.

En la parte de digitalización para los clientes, se está realizando en Brasil el proyecto electro dependientes, en el que se realizó la instalación de plantas micro solares de generación distribuida e intercambio de lámparas ineficientes y equipos de aire acondicionado a clientes que dependen del acceso constante a la energía para las condiciones de salud, llamados clientes vitales, según la agencia reguladora brasileña. Estas acciones evitan, por lo tanto, posibles desconexiones o hacen más fácil reconectar a estos clientes al reducir la factura de

energía, facilitando la negociación de deudas y garantizando el suministro constante de energía

En el tema de los canales digitales, se fue ampliando el programa que alienta a los clientes a usarlo y adicionalmente se incluyeron nuevos servicios en el sitio *web* y la APP. También se implementó la tecnología de chat y se instalaron más máquinas de autoservicio en las tiendas comerciales.

Colombia

Durante 2017, se realizaron diversas actividades que contemplaron la digitalización dentro de sus atributos. Entre ellas cabe mencionar:

- > *Service to sales*: Implementación de la venta cruzada en el front office, a partir de la escucha activa y la identificación de las necesidades del cliente, se realiza la colocación de productos asociados a PSVAS (iluminación, NNCC, micro seguros) con la fuerza de atención existente.
- > Ventana inteligente: Implementación en el centro de servicio de Soacha de una solución que permite el acceso del cliente a los servicios de auto atención (cupones de pago) navegación en la página web y atención con un asesor virtual. Este servicio está disponible en el horario del centro comercial donde está ubicado. Durante 2017 se atendieron alrededor de 17.200 transacciones.
- > Agendamiento de citas: A través de este nuevo servicio, se logró agendar 161.894 clientes y obtener un tiempo promedio de espera de 3 minutos para la atención, una vez se presenta el cliente en el punto.
- > Red Integrada de Atención (RIA): Este programa busca mejorar la experien-

cia de los usuarios en Cundinamarca por medio de la oficina virtual y de los celulares comunitarios, con importantes resultados durante el año, como el reconocimiento durante la Auditoría Externa como uno de los proyectos más avanzados de la Compañía en temas de digitalización.

Hay que decir que el trabajo diario en la optimización de procesos y recursos muestra madurez del modelo de calidad que mide la satisfacción de clientes y recuperación de la experiencia, además de haber sido restaurada la iniciativa Kaizen como la migración de la operación de servicio de seguros SAC, logrando eficiencias importantes en los indicadores de atención al cliente.

Perú

Como parte de los esfuerzos de digitalización, Enel Distribución Perú se embarcó en el proyecto de implementación de una nueva herramienta CRM cuyos principales beneficios se enfocan en lograr tener un mejor conocimiento de sus clientes y así atender sus necesidades de manera proactiva. Adicionalmente esta nueva herramienta brinda mejoras operativas en digitalización y manejo de atenciones, mejorando la eficiencia en los frentes de atención. En línea con esto, se ampliaron los servicios brindados a través de la APP, en mayo 2017 se puso en producción la opción para asociar y autorizar números de suministro para la rápida visualización de información como consumos, pagos, deuda, entre otros. Además en agosto del 2017, se creó la opción de registro de atención de averías por falta de energía en domicilio o zona, lo que permitió que los clientes pudieran registrar casos de emergencia de manera ágil, digital y rápida. Por otro

lado, en abril de 2017 se implementó la plataforma Salesforce Emergencia, para facilitar la atención de disconformidades relacionadas con los servicios de emergencias eléctricas y alumbrado público, de manera simple y estandarizada. Esta plataforma ha permitido crear nuevos canales de auto-atención y así brindar más herramientas a los clientes, incrementar su satisfacción y generar eficiencias operativas por medio de la digitalización.

Finalmente, en agosto del 2017 se inició la ejecución del proyecto Salesforce CARE. Durante esta primera etapa se realizaron reuniones de trabajo en las cuales se buscó obtener soluciones a problemas y puntos críticos identificados y analizados, al mismo tiempo se validaron prototipos iniciales y pruebas para el producto esperado.

Algunos beneficios a resaltar son:

- > Controles para procesos críticos
- > Tareas de alerta en principales contingencias legales
- > Reducción de TMO por automatizar el 80% de ordenes emitidas a campo
- > Estandarizar información a recolectar en las atenciones
- > Digitalización de procesos
- > Reportes con mejor trazabilidad para el control

Se espera implementar este proyecto durante el primer trimestre el 2018.

Informe de verificación

102-56



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

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

Informe de Verificación Limitada Independiente del Informe de Sostenibilidad de ENEL Américas 2017.

Señores
Presidente y Directores
ENEL Américas
Presente

Alcance

Hemos efectuado una verificación limitada e independiente de los contenidos de información y los datos presentados en el Informe de Sostenibilidad 2017 de Enel Américas, el cual tiene por alcance temporal al período comprendido entre el 01 de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2017. Toda información fuera de este período no fue parte de la verificación.

La preparación del Reporte de Sostenibilidad, la información y las afirmaciones contenidas ahí, la definición del alcance del Reporte, la gestión y el control de los sistemas de información que proporcionan los datos reportados, son de exclusiva responsabilidad de la Administración de Enel Américas.

Estándares y procedimientos de verificación

Nuestra revisión fue efectuada de acuerdo a la norma de verificación internacional para auditorías de información no financiera ISAE 3000, establecida por el International Auditing and Assurance Board de la International Federation of Accountants, y la Guía para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión estándar.

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objeto de:

- ▶ Verificar que la información y los datos presentados en el Informe de Sostenibilidad de Enel Américas 2017 estén debidamente respaldados por evidencias.
- ▶ Determinar que Enel Américas haya elaborado su Informe de Sostenibilidad 2017 conforme a los indicadores de desempeño y los principios de la Guía GRI en su versión estándar.
- ▶ Confirmar el nivel de aplicación declarado (Esencial o Exhaustivo) por Enel Américas a su Informe de Sostenibilidad 2017, según estándar GRI.

Procedimientos realizados

Nuestra labor de verificación consistió en la indagación con representantes de la Dirección, Gerencias y Unidades de Enel Américas, involucradas en el proceso de elaboración del Informe, así como en la realización de otros procedimientos analíticos y pruebas de muestreo tales como:

- ▶ Entrevistas a personal clave de Enel Américas.
- ▶ Revisión de la documentación de respaldo proporcionada por Enel Américas.
- ▶ Revisión de fórmulas y cálculos asociados a información cuantitativa mediante re-proceso de datos.
- ▶ Revisión de la redacción del Informe 2017, asegurando que no se induzca a error o duda respecto a la información presentada.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad se limita exclusivamente a los procedimientos mencionados en los párrafos anteriores, y corresponde a una verificación de alcance limitado, la cual sirve de base para nuestras conclusiones. Por defecto, no aplicamos procedimientos de verificación extendidos, cuyo objetivo es expresar una opinión de verificación externa sobre el Informe de Sostenibilidad de Enel Américas 2017. En consecuencia, no expresamos una opinión.

Conclusiones

Sujetos a las limitaciones del alcance señaladas anteriormente, y basados en nuestro trabajo de verificación limitada independiente del Informe de Sostenibilidad 2017 de Enel Américas, concluimos que no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que:

- ▶ La información y los datos publicados en el Informe de Sostenibilidad 2017 de Enel Américas no están presentados de forma correcta.
- ▶ El Informe de Sostenibilidad 2017 de Enel Américas no haya sido elaborado en conformidad con la versión estándar para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del GRI.
- ▶ La opción declarada por Enel Américas no cumple con los requisitos para tal nivel, de acuerdo a lo establecido en la norma de aplicación GRI versión estándar.

Recomendaciones de mejora

Sin que incidan en nuestras conclusiones con base en el alcance limitado de la verificación; hemos detectado ciertas oportunidades de mejora al Informe de Sostenibilidad 2017 de Enel Américas. Estas oportunidades de mejoras se detallan en un informe de recomendaciones separado, presentado a la Administración de Enel Américas.

Saludamos atentamente a usted,

EY Consulting SpA.

Eduardo Valente Nieto
Socio Performance & Improvement EY

6 de Abril de 2018

I-00401/18
GER/xgc



05

Anexos



Anexos

[302-1](#) [303-1](#) [305-1](#) [305-2](#) [305-5](#)

Indicadores medio ambientales

Detalle	Unidad	2014	2015	2016	2017
Total de emisiones directas de GEI (alcance 1)	tCO ₂ e	11.548.000	9.771.000	8.778.000	7.897.000
Emisiones de gases de efecto invernadero indirecto de energía consumida y compradas (alcance 2)	tCO ₂ e	45.000	33.000	43.000	58.000
Otras emisiones indirectas (alcance 3)	tCO ₂ e	18.269	121.704	64.551	14.174
Energía no renovable (electricidad y calefacción y refrigeración) producida	MWh	19.798.000	19.938.000	17.889.000	18.436.000
Combustibles fósiles (carbón, petróleo, gas natural, etc.) comprados y consumidos (para fines energéticos)	MWh	36.154.650,07	46.115.917,84	42.295.535	41.443.105
Electricidad (no renovable) comprada	MWh	26.740	3.810	29.317	18.824
Energía renovable producida	MWh	23.034.000	23.462.000	24.359.000	25.809.000
Energías renovables (hidroeléctrica, biomasa, solar, energía eólica, etc.) Total comprada o generada	MWh	199	118	256	418
Consumo total de energía no renovable	MWh	16.383.390	26.181.727	24.435.852	23.025.929
Pérdidas promedio de la red de distribución	%	11%	11%	11%	12%
Costos totales de consumo de energía	US\$ miles	360.736	394.243	362.156	229.308
Total de suministros municipales de agua (o de otros servicios de agua)	MMm ³	2,86	2,67	2,82	3,17
Agua dulce superficial (lagos, ríos, etc.)	MMm ³	3,05	0,26	2,05	2,34
Agua fresca subterránea	MMm ³	3,36	0,17	3,10	2,24
Total consumo de agua fresca neta	MMm ³	9,27	3,10	7,97	7,76
Aguas residuales (Utilizadas en plantas)	MMm ³	0,00	0,00	0,00	0,34
Total consumo de agua	MMm ³	9,27	3,10	7,97	8,10
Aguas residuales (Volumen descargado)	MMm ³	2,41	3,02	2,37	2,55
Emisiones de NOx directas	Ton	16.904	16.811	12.555	10.981
Emisiones de SOx directas	Ton	13.189	15.752	11.052	3.211
Emisiones directas de polvo	Ton	472	1.204	1.535	444
Emisiones de SF6	Ton	0,9	0,57	0,61	0,80
Residuos de cenizas y yeso compostado, reutilizado, reciclado o recuperado	Ton	53.634	66.707	34.968	6.893

Nota 1: La cobertura de los datos ambientales presentados corresponde al 100% de las operaciones de Enel Américas

Nota 2: Algunas cifras difieren de lo anteriormente reportado por cambios en criterios o por omisiones involuntarias.

Sanciones ambientales o ecológicas superiores a US\$ 10.000

307-1

	2015	2016	2017
Número de multas	3	11	5
Monto asociado (US\$ miles)	178	1,404	2.472
Provisión (US\$ miles)	0	0	0

Movilidad interna

	2015	2016	2017
Argentina	9%	16%	16%
Brasil	1%	1%	2%
Chile	76%	2%	133%
Colombia	6,0%	10%	10%
Perú	12%	10%	13%
Américas	7%	10%	10%

Rotación

401-1

	2015	2016	2017
Argentina	4%	4%	5%
Brasil	10%	12%	19%
Chile	12%	22%	9%
Colombia	15%	9%	8%
Perú	4%	5%	9%
Américas	7%	7%	10%

Sindicalización

102-41

Años	% de colaboradores sindicalizados			% de colaboradores cubiertos		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Argentina	86%	85%	87%	87%	85%	87%
Brasil	35%	34%	45%	98%	98%	98%
Chile	75%	66%	56%	47%	66%	56%
Colombia	42%	25%	38%	57%	63%	65%
Perú	36%	33%	30%	95%	95%	95%
Américas	61%	57%	60%	86%	85%	87%

Accidentabilidad de Enel Américas

403-2

Tipo	Colaboradores Propios			Colaboradores por Contratistas			Propios + Contratistas		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Accidentes fatales	1	0	1	3	3	3	4	3	4
Accidentes graves	0	2	1	4	4	1	4	6	2
Accidentes no graves	59	58	55	121	66	60	180	124	115
Frecuencia de accidentes	2,97	3	2,26	1,32	0,87	0,67	4,29	3,87	2,93
Tasa de lesiones	0,59	0,6	0,45	0,26	0,17	0,13	0,85	0,77	0,59
Tasa de días perdidos por accidentes	18,5	21,3	18,72	5,63	3,03	3,04	24,13	24,33	21,76
Horas trabajadas	20.206.125	20.024.300	25.219.998	96.905.303	84.145.700	96.150.511	117.111.428	104.170.000	121.370.509
Días perdidos	1.865	2.136	2.361	2.726	1.276	1.461	4.591	3.412	3.822

Evaluación de desempeño

404-3

	2015			2016			2017		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
N° total de colaboradores	8.071	1.973	10.044	8.269	2.055	10.324	9.154	2.239	11.393
N° de altos ejecutivos evaluados	105	37	142	101	34	135	115	31	146
N° de mandos intermedios evaluados	621	159	780	499	139	638	2861	737	3.598
N° de administrativos evaluados	6.586	1.671	8.257	5.441	1.728	7.169	5.712	1.431	7.143
N° total de colaboradores evaluados	7.312	1.867	9.179	6.041	1.901	7.942	8.688	2.199	10.887
Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones regular del desempeño	91%	95%	91%	73%	93%	77%	95%	98%	96%

Absentismos

403-2

	Años	Tasa de absentismo (Días)	Tasa de absentismo (tasa %)	Tasa de enfermedades ocupacionales
Argentina	2016	296	14%	0%
	2017	296	14%	0%
Brasil	2016	22.063	11%	0%
	2017	20.052	8%	0%
Chile	2016	510	2%	0%
	2017	260	1%	0%
Colombia	2016	6.016	27%	0%
	2017	6.108	27%	0%
Perú	2016	6.587	3%	0%
	2017	4.907	2%	0%
Américas	2016	35.472	15%	0%
	2017	31.623	13%	0%

Índice de contenidos GRI

102-55

Índice GRI con temas materiales haciendo el link a los ODS y COP.

Contenido básico	Título	Página	N° principio Pacto Global
Perfil de la Organización			
102-1	Descripción y negocios de la organización	13	
102-2	Descripción y negocios de la organización	13	
102-3	Descripción y negocios de la organización	13	
102-4	Descripción y negocios de la organización	13	
102-5	Estructura de propiedad	20	
102-6	Descripción y negocios de la organización	13	
102-7	Descripción y negocios de la organización	13	
102-8	Las Personas de Enel Américas	88	N° 6
102-9	Cadena de suministro sostenible	124	
102-10	No existen cambios significativos en la cadena de suministro durante el período 2017.	163	
102-11	Sistema de Gestión Ambiental	131	
102-12	Participación en Políticas Públicas	44	
102-13	Pertenencia a asociaciones	44	
Estrategia			
102-14	Mensaje del Presidente y del Gerente General	6	
	Sistema de Control Interno y de Control de Riesgos	25	
102-15	Contexto de la industria eléctrica	36	
	Política de Derechos Humanos	127	
Ética e Integridad			
102-16	Normas y Conductas Éticas	25	
	Participación en Políticas Públicas	44	
102-17	Normas y Conductas Éticas	25	
Gobierno corporativo			
102-18	Directorio	20	
102-19	Directorio	20	
102-20	Directorio	20	
102-21	Directorio	20	
102-22	Directorio	20	
102-23	Directorio	20	
102-24	Directorio	20	
102-25	Directorio	20	
	Normas y Conductas Éticas	25	
102-26	Directorio	20	
102-27	Directorio	20	
102-28	Directorio	20	
102-29	Directorio	20	
102-30	Directorio	20	
	Sistema de cumplimiento	26	
102-31	Directorio	20	
102-33	Directorio	20	

Contenido básico	Título	Página	N° principio Pacto Global
Participación de los Grupos de Interés			
102-40	Nuestros Grupos de Interés	40	
102-41	Relaciones Laborales y sindicales	99	N° 3
	Anexo	161	
102-42	Nuestros Grupos de Interés	40	
102-43	Canales de comunicación con los grupos de interés	42	
	Relacionamiento con clientes	115	
102-44	Análisis de Materialidad	46	
	Relacionamiento con clientes	115	
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45	Descripción y negocios de la organización	13	
102-46	Análisis de Materialidad	46	
102-47	Análisis de materialidad	46	
102-48	Desde 2017 las cifras financieras son presentadas en USD, a diferencia de años anteriores. Dado el cambio de moneda funcional en la empresa.	164	
102-49	No hay cambios significativos con respecto al periodo reportado.	164	
102-50	Alcance	12	
102-51	Alcance	12	
102-52	Alcance	12	
102-53		167	
102-54	Alcance	12	
102-55	Índice GRI	163 - 165	
	Alcance	12	
102-56	Informe de verificación	157	

Tema Material	Contenido general	Título o respuesta	Pág.	N° principio Pacto Global
Desempeño económico	103-2, 103-3	Valor económico generado y distribuido.	57	
	201-1	Valor económico generado y distribuido.	57	
Prácticas de Adquisición	103-2, 103-3	Cadena de suministro sostenible	124	N° 10
	204-1	Cadena de suministro sostenible	124	
Anticorrupción	103-2, 103-3	Sistema de Cumplimiento	26	N° 10
	205-1	Sistema de Cumplimiento	26	
Materiales	103-2, 103-3	Energía	138	N° 7, 8 y 9
	301-1	Energía	138	
Energía	103-2, 103-3	Energía	138	
	302-1	Energía	138	N° 7, 8 y 9
		Anexo	160	
Agua	103-2, 103-3	Responsabilidad en el uso de recursos hídricos	140	
	303-1	Responsabilidad en el uso de recursos hídricos	140	N° 7, 8 y 9
		Anexo	160	
Biodiversidad	103-2, 103-3	Gestión de la biodiversidad	144	
	304-1	Gestión de la biodiversidad	144	
	304-2	Gestión de la biodiversidad	144	N° 7, 8 y 9
	304-3	Gestión de la biodiversidad	144	
	304-4	Gestión de la biodiversidad	144	

Tema Material	Contenido general	Titulo o respuesta	Pág.	N° principio Pacto Global
Emisiones	103-2, 103-3	Descarbonización de la matriz energética	150	N° 7, 8 y 9
	305-1	Anexos	160	
	305-2	Anexos	160	
	305-5	Anexos	160	
	305-7	Sistema de gestión ambiental	131	
Efluentes y residuos	103-2, 103-3	Gestión de residuos	135	N° 7, 8 y 9
	306-1	Responsabilidad en el uso de recursos hídricos	140	
	306-2	Gestión de residuos	135	
Cumplimiento ambiental	103-2, 103-3	Gestión de cumplimiento	134	N° 7, 8 y 9
	307-1	Litigios Ambientales	149	
		Anexo	161	
Empleo	103-2, 103-3	Involucrando a las personas con las que trabajamos	88	N° 3 y 6
	401-1	Rotación	99	
		Anexo	161	
Salud y seguridad en el trabajo	103-2, 103-3	Seguridad y salud laboral	117	N° 6
	403-1, 403-2	Anexo	162	
Formación y enseñanza	103-2, 103-3	Desarrollo profesional	96	N° 6
	404-1	Desarrollo profesional	96	
	404-2	Desarrollo profesional	96	
	404-3	Evaluación de desempeño	98	
		Anexo	162	
Diversidad e igualdad de oportunidades	103-2, 103-3	Diversidad e inclusión	91	N° 6
		Diversidad en el Directorio	24	
		Los Personas de Enel Américas	88	
	405-1	Diversidad de género	89	
Evaluación de Derechos Humanos	103-2, 103-3	Política de Derechos Humanos	127	N° 1 y 2
	412-1	Política de Derechos Humanos	127	
	412-3	Política de Derechos Humanos	127	
Comunidades locales	103-2, 103-3	Involucrando a las comunidades	60	N° 1 y 2
	413-1	Creación de valor compartido	61	
Evaluación social de los proveedores	103-2, 103-3	Cadena de suministro sostenible	124	N° 1 y 2
	414-1	Evaluación de proveedores	126	
Política Pública	415-1	Por política de grupo (plan de tolerancia cero a la corrupción) no se permite a empresas Enel realizar aportes políticos, además a contar del 2016, en Chile la ley 20.900 lo prohíbe expresamente.	165	N° 10
Eficiencia operacional		Eficiencia operacional	105	
Nuevas soluciones y digitalización	Propio	Innovación y eficiencia operacional	100	
	Propio	Digitalización	155	





Dudas y sugerencias pueden ser comunicadas a
Antonella Pellegrini, Gerente de Sostenibilidad y
Relaciones Comunitarias de Enel Chile:

antonella.pellegrini@enel.com
Santa Rosa 76, Santiago de Chile

