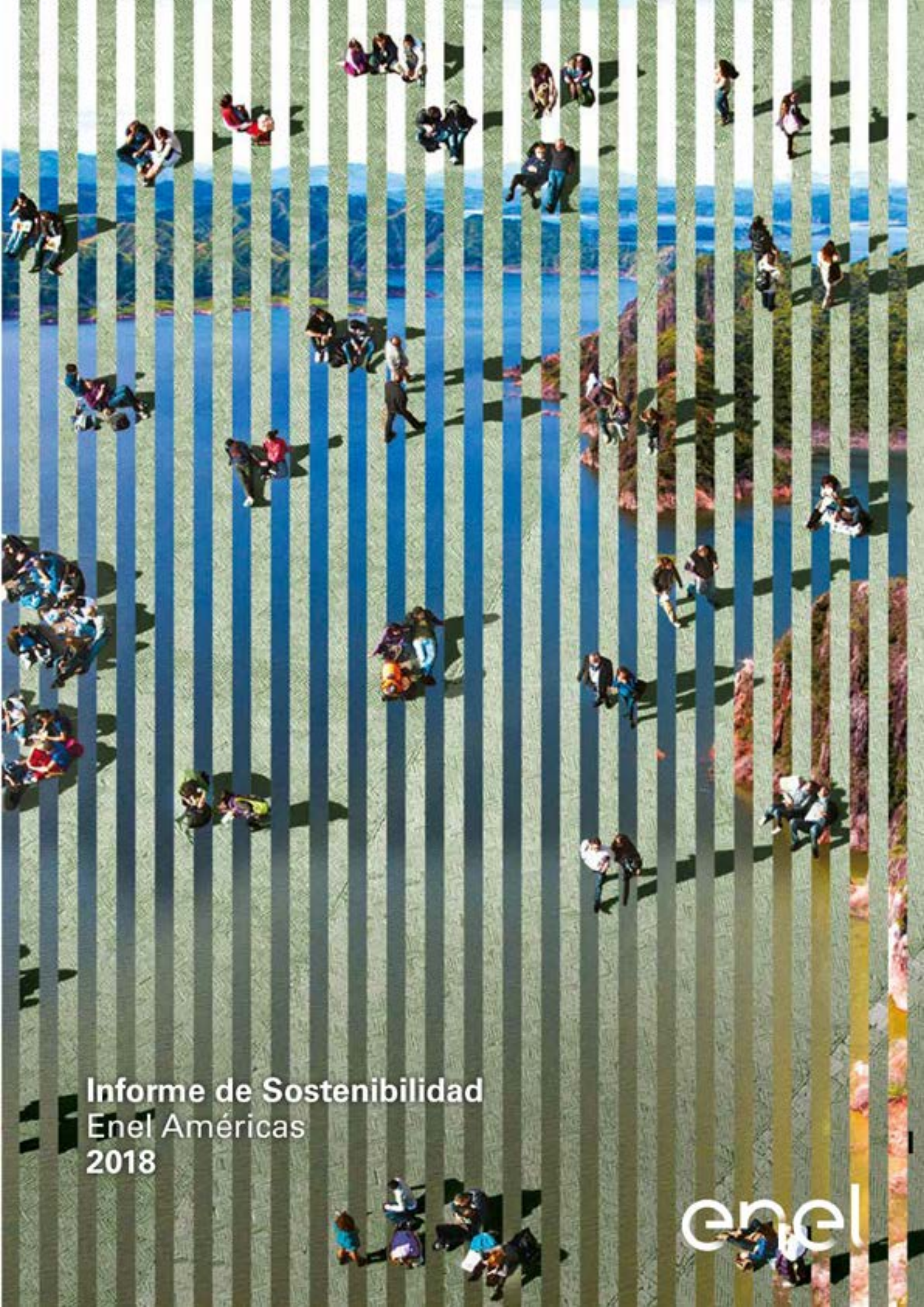


Informe de Sostenibilidad
Enel Américas
2018

enel

Informe de Sostenibilidad Enel Américas 2018



Carta a los grupos de interés

04

Sembrando un crecimiento sostenible a largo plazo

07



Modelo de negocio sostenible 21

Hitos 2018 32

Análisis de materialidad 38

Plan de sostenibilidad 2019-2021 53

Índices y rankings ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) 55



Creación de valor sostenible

61

Involucrando a las comunidades 62

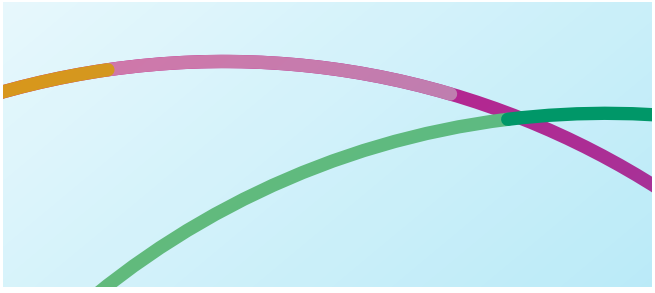
Involucrando a los colaboradores 90

Crecimiento a través de tecnologías y servicios bajos en carbono 105

Optimización de activos 113

Open innovation y digitalización 135

Fundamentos de Enel 147



- Gobernanza 148
- Seguridad y salud laboral 158
- Sostenibilidad ambiental 167
- Cadena de suministro sostenible 192

Nota metodológica
198

Indice de contenidos GRI
204

Carta a los grupos de interés

102-14

Estamos experimentando transformaciones profundas con grandes desafíos globales, en las que Enel Américas es llamada a ser actor protagónico de la transición energética, construyendo el futuro sostenible de la región.

La energía juega un rol indiscutible en el progreso y el crecimiento en la medida que sea limpia, accesible, inclusiva y esté al servicio de las personas. Sus nuevos usos y formas, junto con el incremento de la conectividad e infraestructura más inteligente, nos permiten contar con ciudades más sostenibles, con espacios de mayor participación, conversación, colaboración y cuidado de los recursos naturales en ciudades más urbanizadas.

Nuestro modelo de negocio integra la sostenibilidad como estrategia y forma de gestionar equilibradamente el desempeño económico, social y ambiental, en línea con los desafíos y realidad regional. Esta hoja de ruta se ha visto reflejada en que hoy, Enel Américas es la mayor empresa privada de energía de Latinoamérica y con las mejores perspectivas de crecimiento y de creación de valor sostenible en el tiempo.

Durante el 2018, reforzamos nuestros compromisos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, específicamente al aumentar proyectos que favorecen el acceso a la educación, a la energía y el empleo, así como un crecimiento económico, sostenible e inclusivo (ODS 4, 7, 8) y servicios y tecnologías bajas en la intensidad de carbono como una forma de combatir el cambio climático y avanzar en las reducciones de emisiones específicas de CO_2 (ODS 13). Adquirimos dos nuevos compromisos, en primer lugar, contribuir al fomento de la innovación, la industrialización sostenible e inclusiva, y el desarrollo de infraestructura resiliente (ODS 9). En segundo lugar, nos comprometimos con impulsar el desarrollo de ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11). Dichos compromisos son nuestra motivación y guían nuestro trabajo, pero no podrían ser alcanzables sin las personas que hacen las actividades de la Compañía posibles. Sus aspiraciones, expectativas, entusiasmo y, por sobre todo, curiosidad, permiten desarrollar relaciones más confiables y colaborativas. La curiosidad es el punto de partida para la innovación, al ser un habilitador clave en la búsqueda de miradas y opiniones diversas que permitan visualizar las oportunidades desde distintas perspectivas.

Sin duda, uno de los hitos principales fue la incorporación de Enel Distribución São Paulo, la cual permitió sumar más de siete millones de clientes, para totalizar una participación cercana al 20% en el mercado de distribución de Brasil, apuesta fundamental en nuestra estrategia de crecimiento basada en tecnologías bajas en carbono.

Así mismo lanzamos Enel X, una nueva línea de negocios que impulsa la eficiencia energética y el uso de energía limpia a través de la oferta de productos y servicios innovadores, dirigidos a los consumidores residenciales, la industria, el transporte y las ciudades.

También avanzamos en la optimización de nuestros activos, tanto en el negocio de generación como de distribución, recurriendo a la digitalización y automatización, usando la innovación como factor principal para mejorar nuestras operaciones. En generación transitamos de un modelo de mantenimiento preventivo hacia uno de predicción temprana, asegurando así mayor disponibilidad de las centrales con un uso más eficiente de nuestros recursos. En distribución avanzamos en la digitalización de nuestras redes para asegurar la continuidad de suministro eléctrico, especialmente en casos de emergencia.

El año 2018 estuvo marcado por el estrechamiento de nuestro relacionamiento con las comunidades, centrado en la cercanía, la colaboración e involucramiento, guiados por la búsqueda de oportunidades de valor compartido sentando las bases para el desarrollo socio económico como mecanismo de movilidad social e integración de la mujer.

El bienestar de nuestros colaboradores, tanto propios como contratistas, nos ha permitido alcanzar los logros obtenidos durante el año 2018. Enfocamos la gestión de nuestras personas en consolidar un ambiente laboral diverso, inclusivo, fomentando su desarrollo profesional, asegurando a la vez un equilibrio entre su vida laboral y familiar. Además, continuamos trabajando para fortalecer nuestra cultura de seguridad con el fin prevenir cualquier tipo de accidente ocupacional.

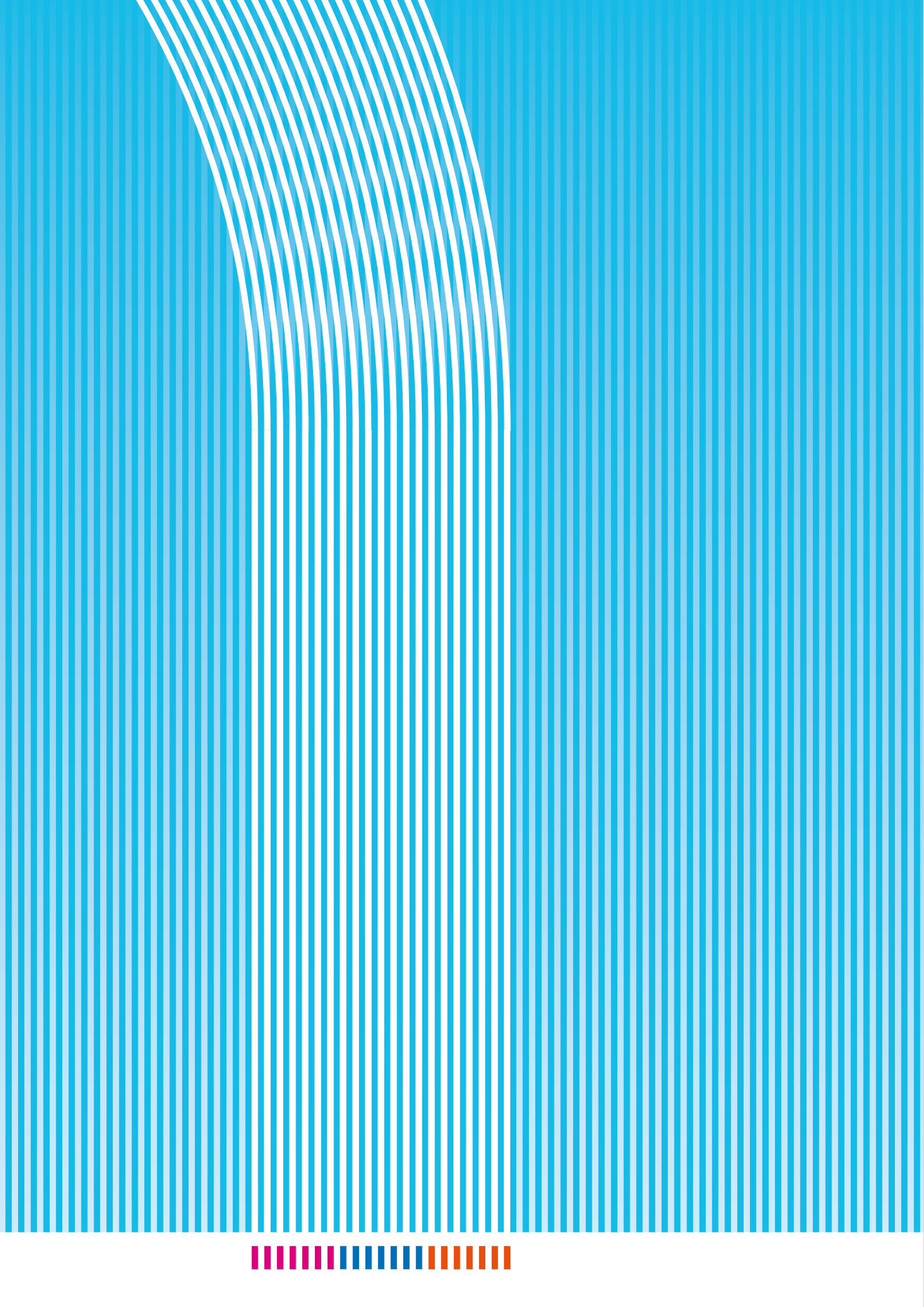
Como parte de nuestro compromiso con la ética y las mejores prácticas de gobernanza, en 2018 Enel Américas certificó su sistema de gestión anti-soborno bajo el estándar internacional ISO 37001 convirtiéndose en la primera multinacional suramericana en obtener este reconocimiento, y continuó mejorando su sistema de cumplimiento, tanto interno como externo, a través de la identificación de riesgos y capacitaciones a los trabajadores.

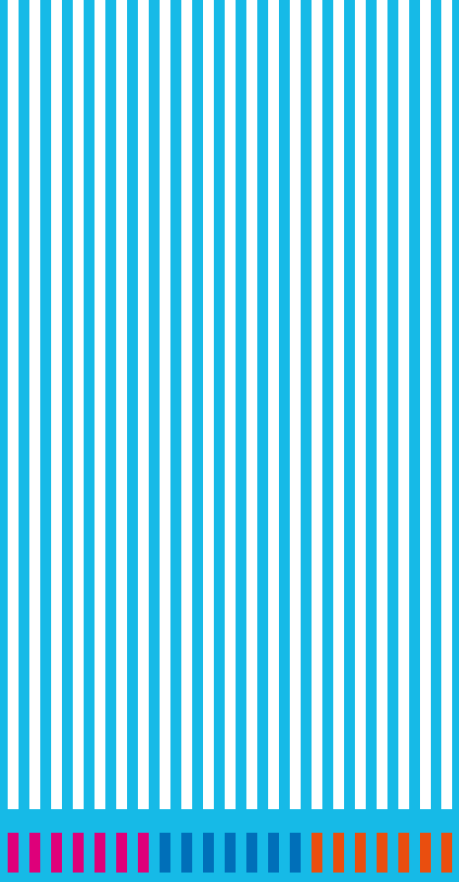
Finalmente, todo lo anterior se consolidó en la incorporación de Enel Américas en el Dow Jones Sustainability Index Emerging Market y en el Dow Jones Sustaintability MILA Pacific Alliance INDEX, además de confirmar nuestra presencia en el Dow Jones Sustaintability Chile y en el FTSE4Good, máximos reconocimientos a nuestro desempeño en los ámbitos social, ambiental y de gobernanza corporativa que confirman nuestra posición de liderazgo en la transición energética mostrando como la sostenibilidad crea valor para todos nuestros grupos de interés.

Francisco de Borja Acha
Presidente del Directorio

Maurizio Bezzeccheri
Gerente General







01

Sembrando un crecimiento sostenible a largo plazo

Acerca de Enel Américas

102-1 102-2 102-3 102-4 102-14
102-6 102-7 102-8 102-10

Enel Americas S.A. es parte del Grupo Enel, el cual opera en el sector energético en 35 países de los 5 continentes. El Grupo suministra energía a más de 73 millones de consumidores finales y opera una capacidad instalada de 89 GW.

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 y distribución de energía eléctrica que realiza a través de sus empresas filiales y relacionadas en Argentina, Brasil, Colombia y Perú.



18.393

NÚMERO DE COLABORADORES

56.518

NÚMERO DE COLABORADORES DE CONTRATISTAS

US$ 3.358

EBITDA (EN MILLONES)

12,6%

INVERSIONISTAS SOCIALMENTE RESPONSABLES EN CAPITAL ACCIONARIO

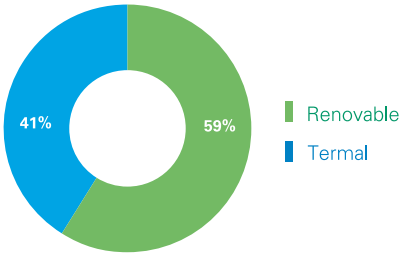
US$ 13.185

INGRESOS (EN MILLONES)

Generación

Enel Américas a través de sus filiales genera 39,9TWh 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 más de 590 mil km de red de distribución

100,9 TWh

ENERGÍA DISTRIBUIDA

24,5 millones

NÚMERO DE CLIENTES



Adquisición de Eletropaulo, hoy Enel Distribución São Paulo

Con el objetivo de consolidar la posición de Enel Américas en la región, en junio 2018 se incorporó en Brasil la empresa distribuidora de energía eléctrica Eletropaulo. Con esta adquisición Enel Américas se convirtió en el mayor operador del mercado de distribución en este país al aumentar la base de clientes en 7 millones, alcanzando una participación de mercado cercana al 20%.

Estructura de la propiedad

Enel Américas es controlada por la sociedad italiana Enel SpA (en adelante Grupo Enel), quien es propietaria del 51,8% de las acciones, en tanto que el 48,2% restante es propiedad de 23.285 accionistas.

Descripción y negocios de Enel Américas

A continuación se presentan las plantas de generación y áreas de concesión en los países en que estamos presentes.







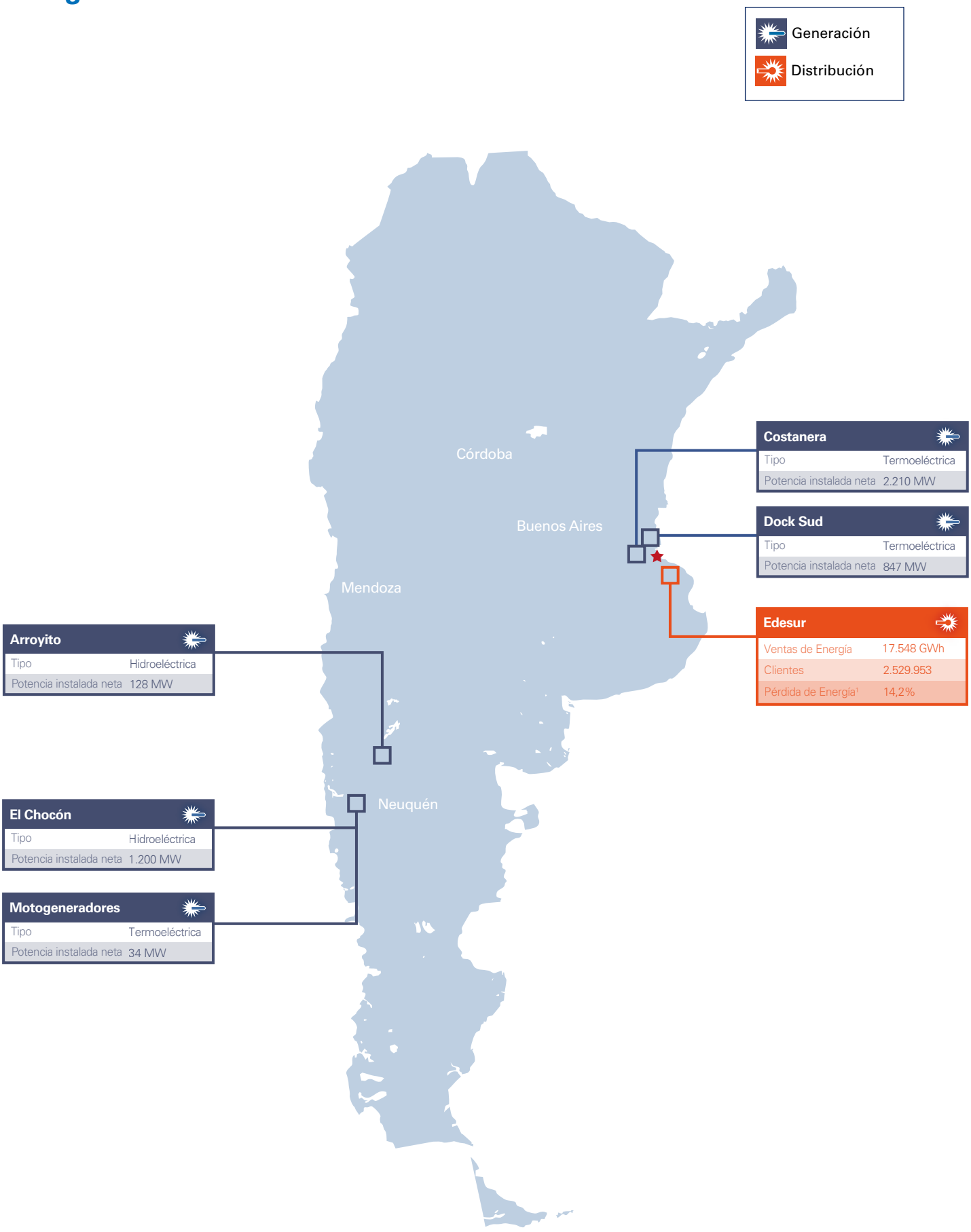




GENERACIÓN	• Enel Generación Costanera • Enel Generación El Chocón • Central Docksud	• Fortaleza • EGP Cachoeira Dourada • Volta Grande • Enel Cien[1]	• Emgesa	• Enel Generación Perú • Enel Generación Piura
DISTRIBUCIÓN	• Edesur	• Enel Distribución Río • Enel Distribución Goiás • Enel Distribución Ceará • Enel Distribución São Paulo[2]	• Codensa	• Enel Distribución Perú

1. Transmisión.
2. Incorporada en junio de 2018.

Argentina



*No se incluye consumos ni clientes no facturables en el negocio de distribución.
1. Corresponde a la pérdida total que incluye alta, media y baja tensión así como pérdidas comerciales y hurtos

Brasil

Generación
Transmisión
Distribución



Enel Distribución Ceará

Ventas de Energía	11.843 GWh
Clientes	3.933.281
Pérdida de Energía[2]	13,9%

Central Fortaleza

Tipo	Termoeléctrica
Potencia Instalada neta	319 MW

Cachoeira Dourada

Tipo	Hidroeléctrica
Potencia Instalada neta	655 MW

Volta Grande

Tipo	Hidroeléctrica
Potencia Instalada neta	380 MW

ENEL CIEN

Líneas de transmisión	2.100 MW

Enel Distribución Goiás

Ventas de Energía	13.755 GWh
Clientes	3.026.991
Pérdida de Energía[2]	11,6%

Enel Distribución Rio

Ventas de Energía	11.019 GWh
Clientes	2.959.220
Pérdida de Energía[2]	21,0%

Enel Distribución São Paulo

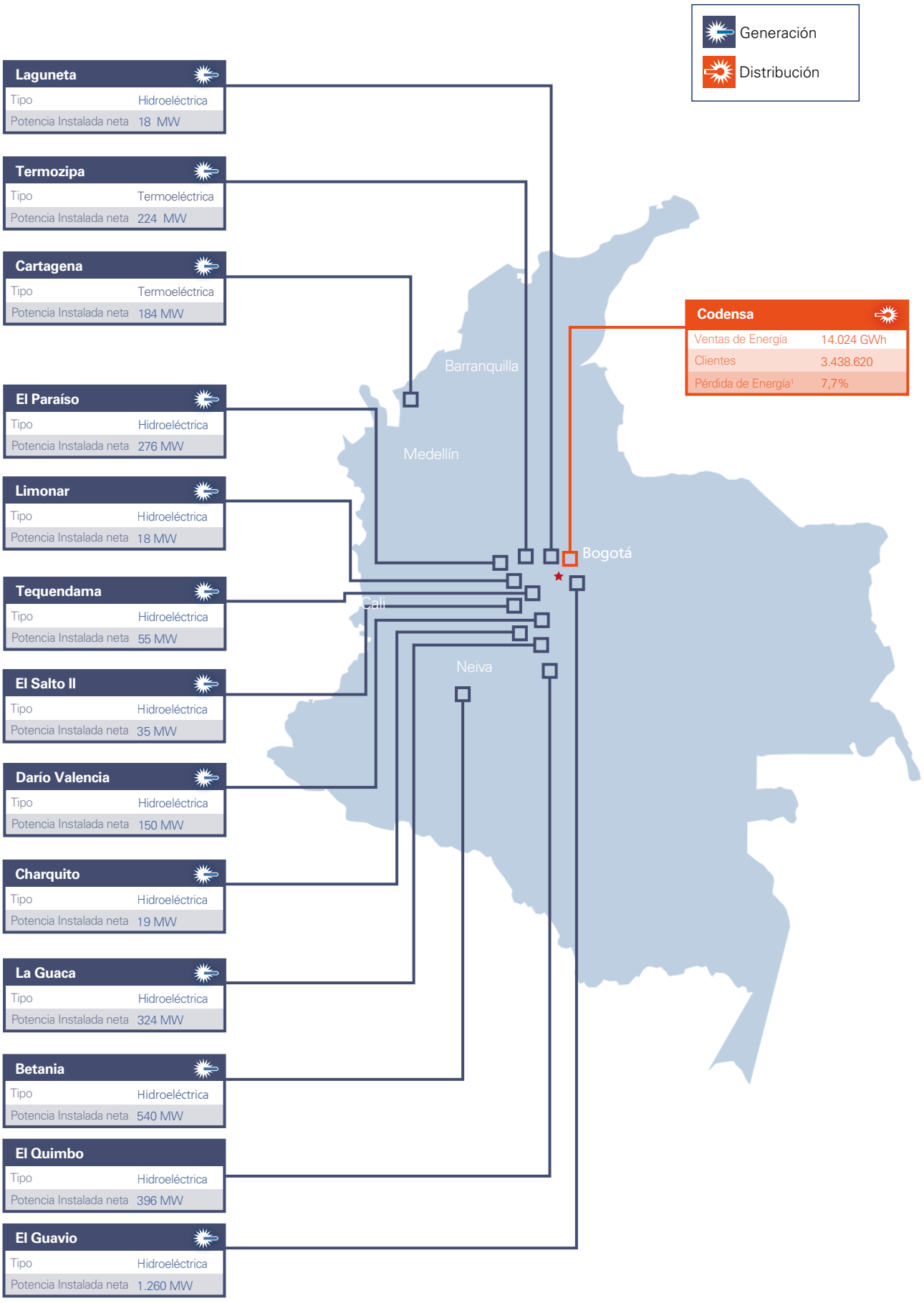
Ventas de energía[1]	24.693 GWh
Clientes	7.224.487
Pérdida de Energía[2]	9,5%

*No se incluye consumos ni clientes no facturables en el negocio de distribución.

1. Ventas de energía desde junio 2018, fecha de consolidación de la compañía.

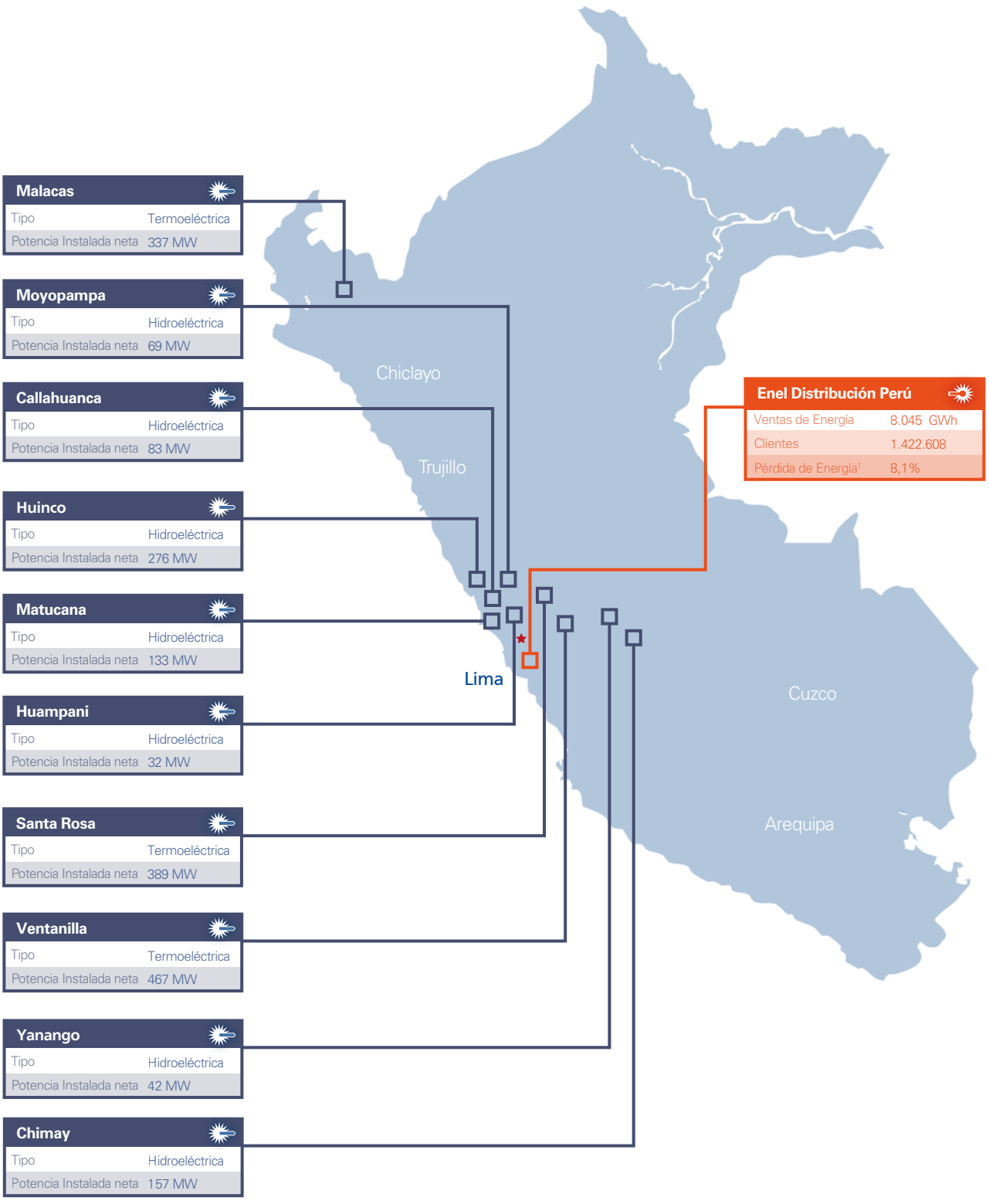
2. Corresponde a la pérdida total que incluye alta, media y baja tensión así como pérdidas comerciales y hurtos

Colombia



*No se incluye consumos ni clientes no facturables en el negocio de distribución.
1. Corresponde a la pérdida total que incluye alta, media y baja tensión así como pérdidas comerciales y hurtos

Perú



*No se incluye consumos ni clientes no facturables en el negocio de distribución.
1. Corresponde a la pérdida total que incluye alta, media y baja tensión así como pérdidas comerciales y hurtos

Estructura de gobernanza

El sistema de gobierno corporativo busca crear valor para los accionistas a mediano y largo plazo, considerando la relevancia social de sus operaciones y los intereses involucrados.

El Directorio es el máximo órgano de gobierno corporativo de Enel Américas. Se compone de profesionales expertos en la industria eléctrica, quienes son responsable de definir la hoja de ruta de la Compañía, en línea con los intereses del Grupo Enel. El Directorio define y aprueba la misión, los valores corporativos, los códigos de conducta, la estrategia de negocios y la gestión de riesgos.

El Directorio se compone por siete miembros, elegidos por la Junta de Accionistas por un periodo de tres años, con opción de reelección.



De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 50 bis de la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas, Enel Américas S.A. cuenta con un Comité de Directores compuesto por tres miembros, la mayoria de los cueales deberán ser independientes. El Comité de Directores tiene las facultades y deberes contemplados en dicho artículo y los delegados por el Directorio que constan en el Reglamento del Comité de Directores.

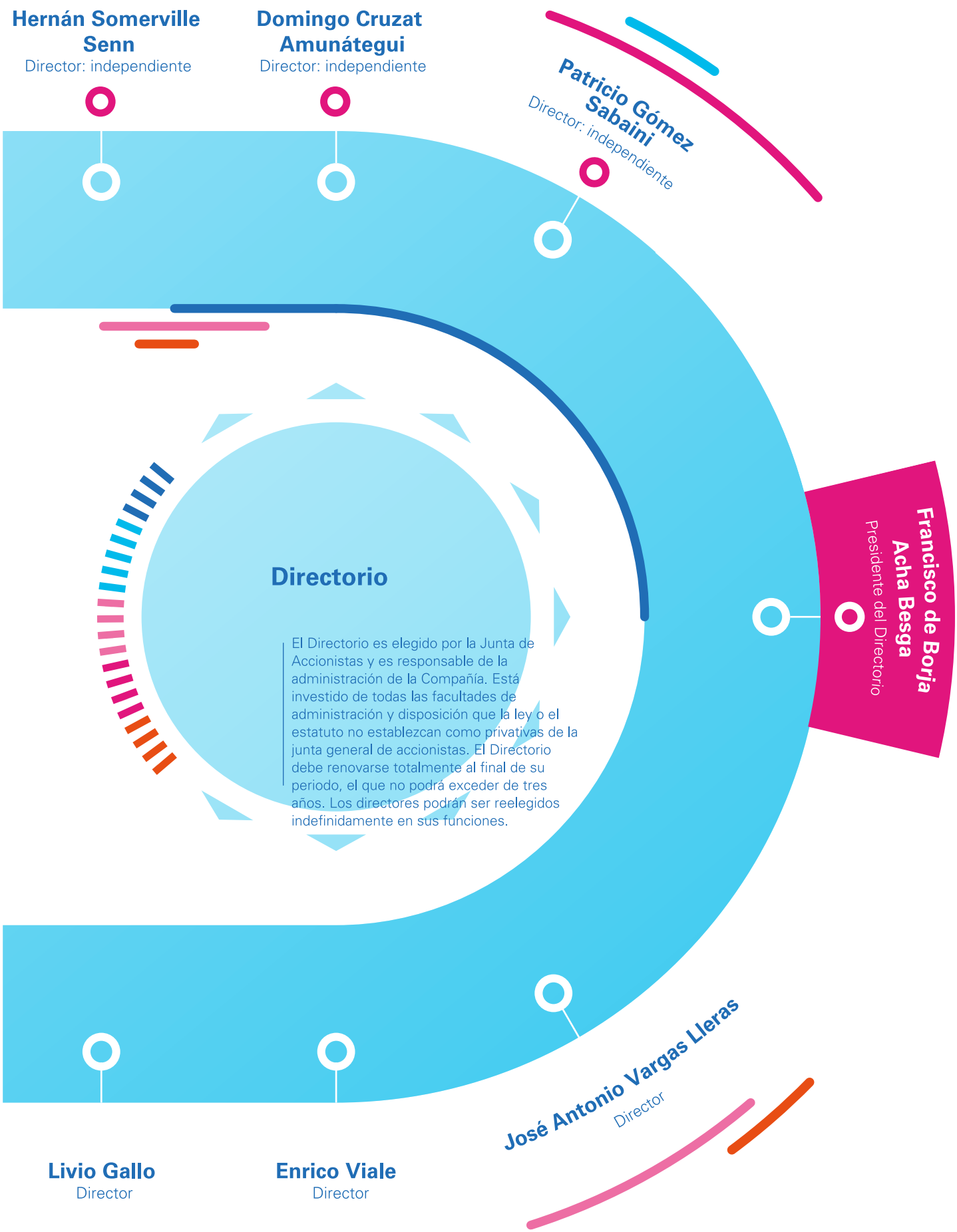
Actualmente, el Comité de Directores cumple con las condiciones del Comité de Auditoría según lo exige la Ley Sabarnes-Oxley y las reglas de gobierno corporativo de la NYSE. Como resultado, la Compañia tiene un solo Comité, el Comité de Directores, que incluye entre sus funciones las funciones desempeñadas por un Comité de Auditoría.

Órgano responsable del examen de la situación de la sociedad y de los informes de los inspectores de cuentas y auditores externos y la aprobación o rechazo de la memoria anual, del balance, de los estados y demostraciones financieras presentadas por los administradores o liquidadores de la sociedad. Asimismo, de la distribución de las utilidades de cada ejercicio y, en especial, el reparto de dividendos; de la elección o revocación de los miembros titulares y suplentes del directorio, de los liquidadores y de los fiscalizadores de la administración.

La auditoría externa de las cuentas se encomienda a una firma especializada, designada por la Junta Ordinaria de Accionistas para cada ejercicio, la cual debe estar inscrita en el registro de Empresas de Auditoría Externa que lleva la Comisión para el Mercado Financiero, de conformidad a la Ley del Mercado de Valores.

102-2	102-5	102-7	102-18	102-19	102-20	102-22	102-23	102-24
102-26	102-27	102-28	102-29	102-30	102-31	102-32	102-33	

Comité de Directores



Directorio de Enel Américas



1. PRESIDENTE
Francisco de Borja Acha Besga
Licenciado en Derecho
Universidad Complutense de Madrid
Español
A partir de 28.04.2016 *
*Inicialmente elegido el 30/6/2015 como director de Enersis Américas S.A., predecesora de Enel Américas

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 S.
Abogado
Universidad de Chile
Master of Comparative Jurisprudence
Universidad de New York
Chileno
A partir de 28.04.2016 *
*Inicialmente elegido el 29/7/1999 como director de Enersis S.A., predecesora de Enel Américas

6. DIRECTOR
Domingo Cruzat A.
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 S.
Licenciado en Administración de Empresas
George Mason University, Virginia
Master en Administración de Empresas
George Washigton University, Washington DC
Argentino
A partir de 28.04.2016

Para mayor detalle acerca de la experiencia de los Directores ver https://www.enelamericas.com/es/conocenos/a201611-directorio.html

El Directorio es el máximo órgano de gobierno corporativo de Enel Américas. Se compone de profesionales expertos en la industria eléctrica, ya sea por su experiencia como ejecutivo o Director en el sector, quienes son responsables de definir la hoja de ruta de la Compañía. El Directorio define y aprueba la misión, los valores corporativos, los códigos de conducta, la estrategia de negocios y la gestión de riesgos.

El Directorio se compone por siete miembros, elegidos por la Junta de Accionistas para ejercer durante tres años, con opción de reelección, fijando su remuneración. Mayor detalle disponible en la Memoria Anual disponible en la página web www.enelamericas.com.

Procedimientos de información para directores y accionistas

Procedimiento de inducción para nuevos Directores

Consiste en un protocolo para comunicar la misión, visión y objetivos estratégicos de Enel Américas, a través de reuniones con el Presidente del Directorio y las diversas gerencias de la Compañía. En este procedimiento se les entrega la Política de Derechos Humanos, los Informes de Sostenibilidad, El Código Ético, Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y la Política de Diversidad.

Procedimiento de capacitación permanente

Son actividades de instrucción permanente dirigida 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

Este protocolo, tiene como fin 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.

El Directorio designa al Gerente General y a los ejecutivos principales, siendo responsable de las decisiones económicas, ambientales y sociales, delegando algunas de sus facultades en la Gerencia General. Para ello, la Compañía cuenta con un esquema de poderes aprobado por el Directorio, donde se protocolizan las competencias según la materia tratada.

El Directorio se reúne mensualmente para monitorear los resultados de la Compañía, de acuerdo a lo informado por el Gerente General y su equipo ejecutivo. Asimismo, en cada sesión, se analiza un riesgo relevante, de acuerdo a un cronograma establecido, hasta completar un análisis anual de los mapas de riesgos de procesos y del negocio.

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

Por último, para mejorar su funcionamiento, anualmente un experto externo e independiente, analiza y evalúa la gestión del Directorio, con el objetivo de detectar áreas de mejora.

De acuerdo a los estatutos de la Compañía y a la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas, las sesiones de Directorio, al igual que la adopción de los acuerdos, requieren la asistencia de al menos la mayoría absoluta de los directores, equivalente al 57% de sus integrantes. La asistencia promedio de todos los Directores fue de un 89% durante 2018.

Presidente
Francisco De Borja Acha Besga

Gerencias

General
Maurizio Bezzecheri(*)

Administración, Finanzas y Control
Aurelio Bustilho de Oliveira (*)

Planificación y Control
Bruno Stella (*)

Fiscal y Secretario del Directorio
Domingo Valdés Prieto (*)

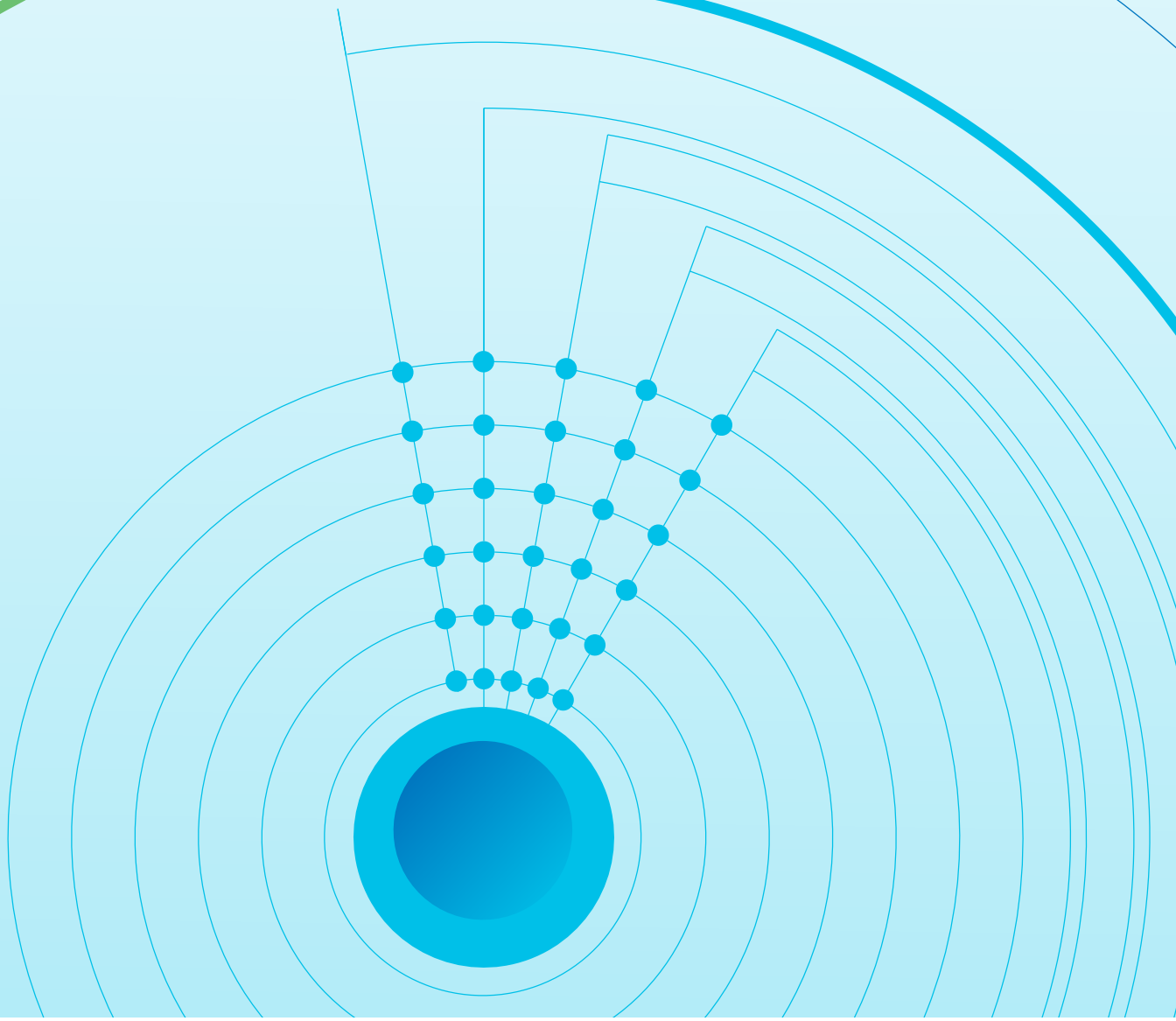
Comunicación
José Miranda Montecinos (*)

Enel X South America
Simone Tripepi

Personas y Organización
Liliana Schnaidt

Auditoria Interna
Raffaele Cutrignelli (*)

(*) Ejecutivos principales



Modelo de negocio sostenible

102-15 102-29 102-14

Enel Américas ha reorientado sus planes industriales hacia un modelo de negocios sostenible que realza los enlaces entre las distintas líneas de negocios y el mundo exterior. Con el objetivo de encontrar soluciones de mercado que generen valor en el largo plazo para clientes, sociedad y medioambiente, la empresa busca ser parte activa de un escenario en que los cambios sociales, culturales, económicos y ambientales se producen a una velocidad abismante. Para ser actor relevante en este contexto, busca liderar la necesaria transición energética apalancando la innovación, la digitalización y la colaboración con otros *partners*, poniendo el cliente al centro de su estrategia.

A través de sus cinco líneas de negocio, Enel Américas lidera la transición energética contribuyendo al desarrollo sostenible.

Trading

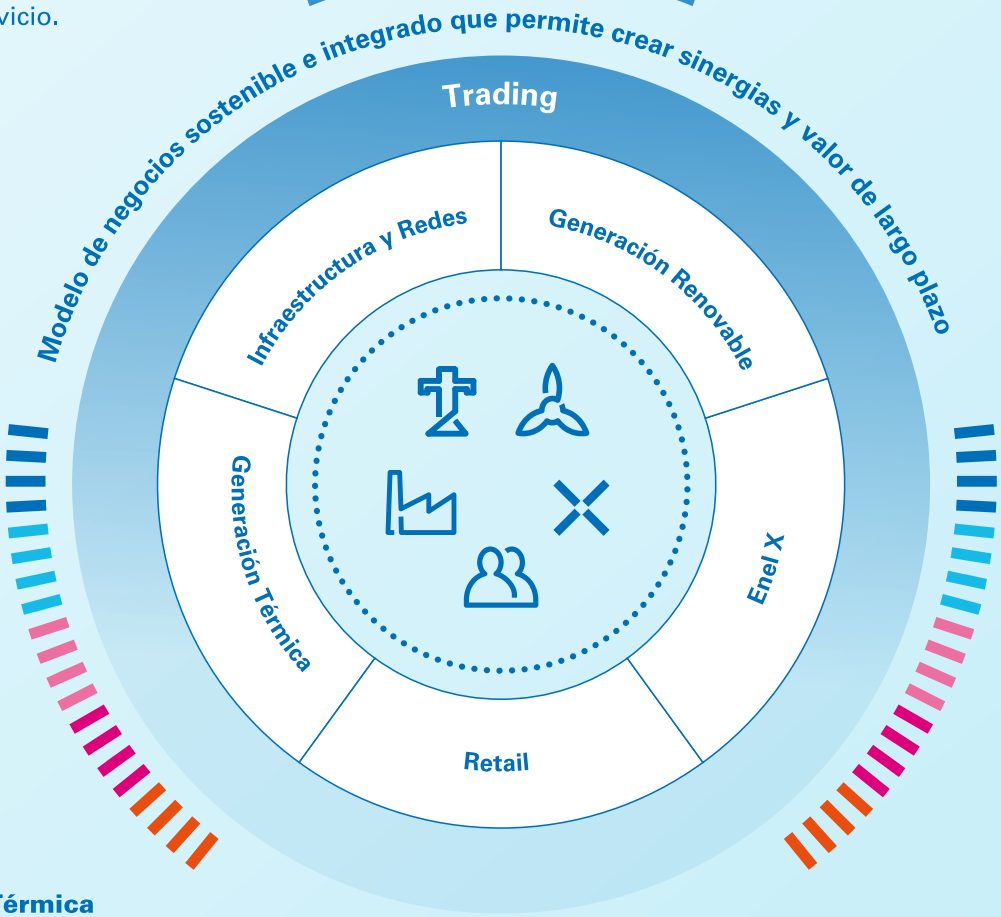
Gestión integrada de márgenes de energía a través de la optimización del portfolio de *commodities*

Infraestructura y Redes

Plataforma de infraestructura digital que apunta a la excelencia operacional, el impulso de la energía distribuida y la calidad del servicio.

Generación Renovable

Motor del crecimiento de generación de energía cero emisiones y habilitador del desarrollo social a través del acceso a la energía.



Generación Térmica

Cumple un rol clave en la transición hacia una matriz energética baja en carbono. Prioridad en la optimización de los activos a través de la digitalización y el relacionamiento responsable con las comunidades.

Retail

Foco en el cliente como usuario de energía, promoviendo un consumo responsable y consciente

Enel X

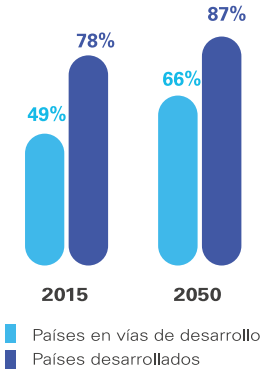
Cumple un rol clave en la transformación energética y en poner foco en el consumidor como un actor del desarrollo de nuevas soluciones donde la energía es un servicio.

Cada línea de negocio aborda las principales tendencias globales: descarbonización, urbanización, electrificación del consumo energético y digitalización.

Urbanización

En 2050 habrá 6,7 mil millones de personas que vivirá en las ciudades, correspondiente al 68% de la población total. Es por esto que las ciudades deben ser "inteligentes" y "resilientes".

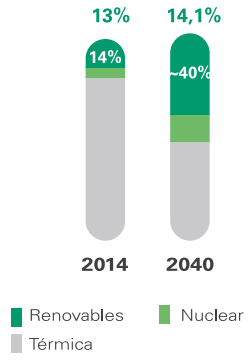
TASA DE URBANIZACIÓN[1] (%)



Descarbonización

En 2040, las energías renovables contribuirán con alrededor del ~ 40% de la producción total de energía. El cumplimiento de los objetivos establecidos en el acuerdo de París propone un cambio en la fuentes de producción de electricidad.

MIX ENERGETICO PRIMARIO[2] ('000 MN TON)

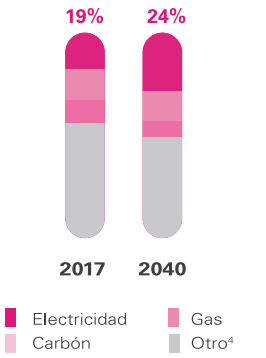


Acceso a la energía

Electrificación del consumo

En 2040, el peso de la electricidad en el consumo total de energía aumentará del 19% al 24% Los drivers serán la electrificación del transporte y la producción de calor.

% EN LA DEMANDA DE ENERGÍA FINAL[3]



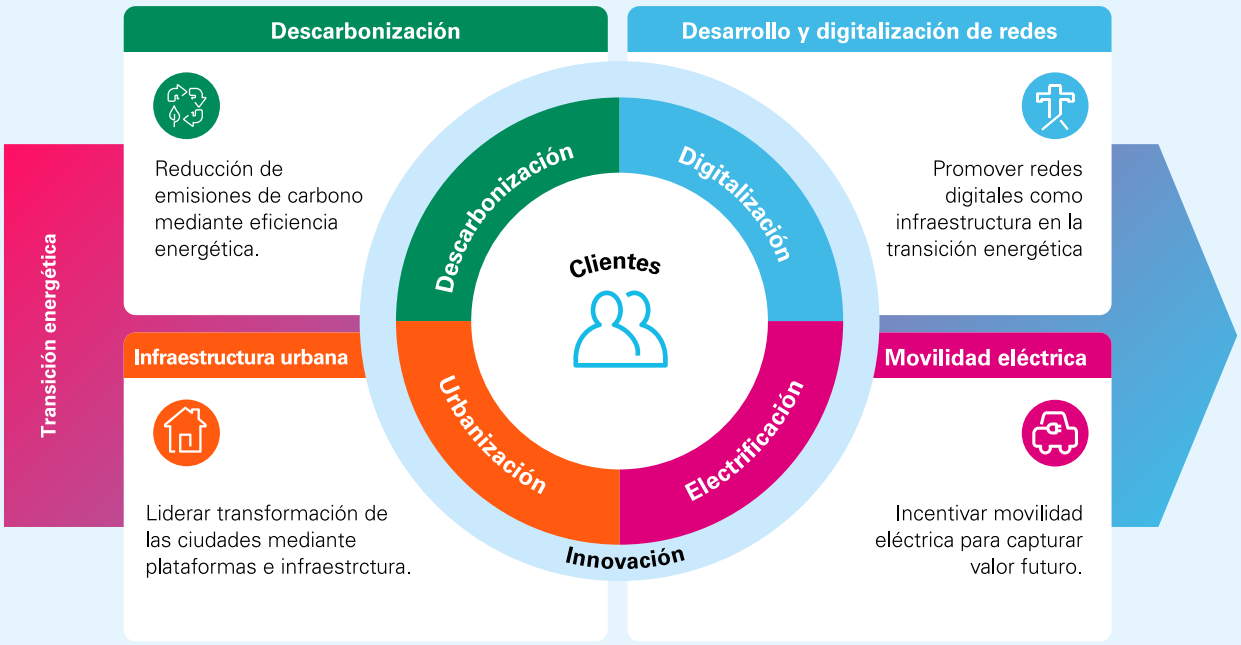
Aumento de la demanda

En 2040, la demanda mundial de electricidad aumentará en ~ 60%.

DEMANDA DE ELECTRICIDAD[5] ('000 TWH)



1. Naciones Unidas, World Urbanization Prospects, Revisión 2018
2. IEA-IRENA Perspectives for the Energy Transition 2017
3. IEA: WEO 2018 e IEA IRENA 2018 - NPS (New Policies Scenario)
4. Otro incluye Petróleo, Calor, Biomasa & Residuos e Hidrógeno
5. BNEF NEO 2017, Junio 2017



Enel Américas está enfocada en asegurar la generación de energía con su capacidad hidráulica de 6,2 GW (55% de la capacidad total) y a la vez está comprometida en bajar su huella de carbono con el desarrollo de soluciones innovadoras como uso de baterías y tecnologías de *demand response*.

En el marco de la urbanización, Enel X e Infraestructura y Redes buscan proporcionar infraestructura urbana resiliente que permita avanzar en el desarrollo sostenible de las ciudades. Al mismo tiempo, Enel X se presenta como un canalizador de la electrificación al ser una plataforma de comercialización de productos y servicios que faciliten la utilización de la energía para nuevos usos. Entre sus focos de trabajo se encuentra promover la movilidad eléctrica, habilitando la infraestructura requerida para su masificación.

La digitalización de los activos es un factor determinante para el desarrollo de redes inteligentes que permitan una mejor gestión y comunicación entre el cliente y el distribuidor de energía. La automatización mejora la calidad del servicio, optimiza procesos y reduce los tiempos de respuesta. En el ámbito de la generación, la digitalización permite mayor eficiencia de las centrales, brindando mayor confiabilidad y flexibilidad al sistema para avanzar en la descarbonización.

Enel potencia todas sus líneas de negocio fomentando e impulsando la innovación, con el objetivo de proveer un servicio de calidad a sus clientes, siendo estos últimos centrales al modelo de negocios de la Compañia.

El modelo descrito apalanca el mismo negocio para generar valor ambiental descontaminando ciudades, en base a generación renovable y conservando los recursos naturales.

Compromiso con los Derechos Humanos

103-2 103-3 412-1 412-2



Enel Américas cuenta con una Política de Derechos Humanos que refleja su compromiso con este ámbito clave de la sostenibilidad social y corporativa. La Política tiene como referencias diversos tratados –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 como el código ético, plan de tolerancia cero hacia la corrupción, modelo de riesgos penales y el Acuerdo Marco Internacional con Sindicatos Mundiales.

La Política identifica ocho principios que recogen el compromiso y las responsabilidades de Enel Américas en relación con todos los Derechos Humanos y en especial con los que más están relacionados con su actividad empresarial.

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.
La Política se basa en dos conceptos macro y está disponible en línea en www.enelamericas.com.

1) **Prácticas laborales:** rechazo del trabajo forzoso u obligatorio[2] y del trabajo infantil; Respeto por la diversidad y no discriminación; Libertad de asociación y negociación colectiva; Seguridad y salud laboral; y Condiciones de trabajo justo y favorable.

2) **Relaciones con las comunidades:** respeto a los derechos de las comunidades; Tolerancia cero con la corrupción; y Privacidad y comunicación.

La política designa al área de Sostenibilidad como responsable de planificar y coordinar los procesos de Debida Diligencia, en colaboración con las demás funciones involucradas, en lo que respecta a sus responsabilidades respectivas; informar al Directorio cuando se lleven a cabo e informar anualmente en el Informe de Sostenibilidad el desempeño en los compromisos asumidos.

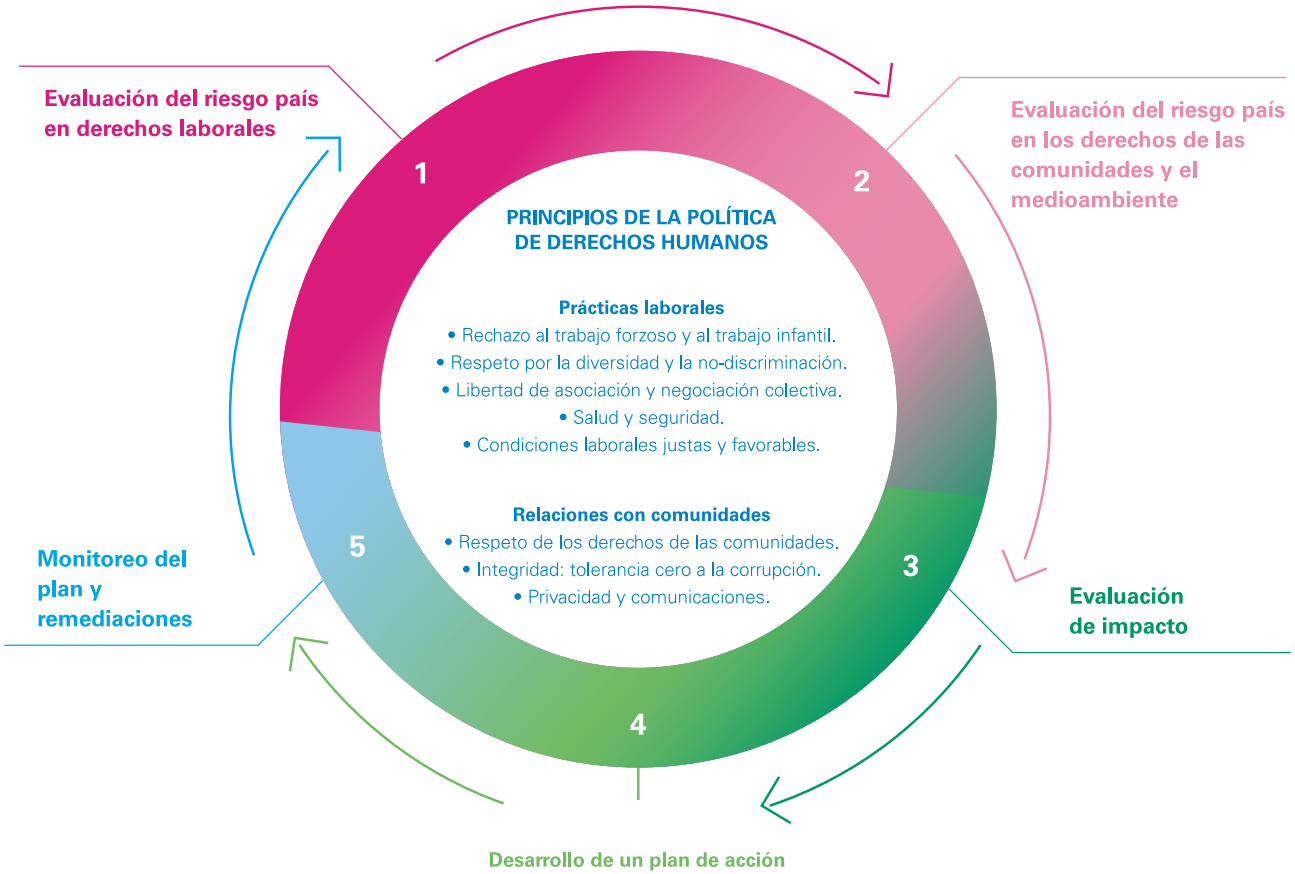
La Política es un documento fundamental para la gestión de los procesos de negocio y cada gerente de línea de negocio debe integrar los principios expresados en la Política para que los derechos fundamentales de todas las partes interesadas no se vean perjudicados o afectados.

Cualquier persona, interna o externa, puede denunciar una situación en la que crea están siendo vulnerados sus derechos fundamentales, de acuerdo a los principios de la Política de Derechos Humanos, a la gerencia de Auditoría Interna o a través del Canal Ético.

Enel Américas realiza debidas diligencias en Derechos Humanos mediante las cuales se identifican potenciales riesgos e impactos, así como los respectivos planes de mitigación.

Dichos principios están reforzados por la introducción de procedimientos dedicados al relacionamiento comunitario, en que se definen los criterios a seguir en los diálogos, negociaciones y mesas de trabajo comunitarias como la trasparencia de las informaciones entre las partes, accesibilidad de la comunicación y en la pertinencia cultural de las informaciones entregadas.

2 Definido como todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza de una pena cualquiera y para el cual dicho individuo no se ofrece voluntariamente (Artículo 2.1 del Convenio 29 de la OIT).



Proceso de debida diligencia

Durante el 2016, el Grupo Enel rediseñó el proceso de debida diligencia en Derechos Humanos en toda la cadena de valor en los distintos países en los que opera, de acuerdo a los "Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos" *(United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights - UNGPs)*, y la Política de Derechos Humanos de Enel. Con el objeto de analizar los principales riesgos en esa área se desarrolló una metodología alineada a las prácticas internacionales que involucra cuatro fases:

1. Evaluación del riesgo percibido por las partes interesadas clave, a nivel del país en referencia a los derechos laborales, las comunidades locales al medio ambiente.
2. Evaluación de los impactos, orientada a identificar y analizar los sistemas de organización y control.
3. Desarrollo de planes de acción, para cubrir cualquier área de mejora que resulte en la fase anterior.
4. Seguimiento de planes de acción y recursos.

Análisis del riesgo percibido a nivel país

Para conocer el contexto en el que opera la Compañía en Derechos Humanos e identificar los riesgos más relevantes, se realizó una consulta a diversos expertos de distintos sectores, como la sociedad civil, instituciones académicas, ciudadanos, clientes y proveedores, en los diferentes países que tiene presencia. La consulta permitió clasificar cada uno de los temas incluidos en la política de Derechos Humanos según el nivel de riesgo percibido, que resulta de la combinación de la gravedad y probabilidad de una violación real. Los riesgos se catalogaron de acuerdo a la siguiente escala: riesgo aceptable (nivel mínimo), riesgo a controlar, riesgo de alta prioridad, riesgo alto (nivel máximo).

Los resultados del análisis fueron:

- La corrupción y los impactos ambientales fueron valorados como "riesgo de alta prioridad" que requiere que las empresas se equipen con mecanismos avanzados de monitoreo.
- La diversidad, el rechazo del trabajo infantil, la mitigación de los impactos en las comunidades locales y la aplicación de las mejores prácticas en términos de salud y seguridad presentan una evaluación del "riesgo a controlar". En Sudamérica los impactos en las comunidades locales requieren un mayor enfoque, en tanto que el tema de salud y seguridad es un tema fundamental en todos los países.

Evaluación de impactos

La segunda fase del proceso de debida diligencia tuvo como objetivo evaluar las prácticas y política de Derechos Humanos en cada país a fin de identificar áreas de mejora y recomendaciones para cumplir con las disposiciones de la UNGP y la política de la Compañía.

Dentro de esta actividad, también se definieron ejemplos prácticos para respaldar la implementación de la Debida Diligencia.

El proceso involucró a los principales gerentes corporativos para fortalecer el nivel de conciencia sobre el respeto de los Derechos Humanos e integrar los principios de las Políticas en las principales opciones estratégicas. También se ha desarrollado una herramienta estándar de autoevaluación dividida en dos secciones principales:

- Autoevaluación de los métodos generales de gestión de Derechos Humanos, para evaluar el cumplimiento con UNGP.
- Autoevaluación de la gestión del desempeño en Derechos Humanos, para evaluar los procesos y procedimientos de la Compañía con respecto a su propia política.

Esta fase del proceso se desarrolló con el apoyo de *Business for Social Responsibility* (BSR), una organización global sin fines de lucro líder en el desarrollo de estrategias y soluciones de negocios sostenibles que funciona con una red de más de 250 empresas miembros y otros socios. El análisis consideró más de 100 indicadores y se centró en la evaluación de la gestión de la Compañía en Derechos Humanos con respecto a los estándares internacionales referentes.

Los resultados fueron tabulados en una matriz de riesgos y vulneraciones para la zona LATAM (Latinoamérica) con foco en cada país, teniendo en cuenta la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como la gravedad de los impactos.

Los sistemas que obtuvieron una puntuación mayor al 75% se consideran robustos, en tanto que aquellos calificados con una nota entre el 50% y 75% presentan oportunidades de mejora.

Cada país desarrolló su propio análisis de brechas, preparando un plan de acción a desarrollar en el 2018 y 2019. Todos los planes cubren el 100% de las operaciones y sitios, incluyendo campañas de difusión y capacitación en políticas de Enel a través de talleres de trabajo en materia de diversidad, igualdad de género y Derechos Humanos.

Durante el 2018, el Grupo Enel realizó una campaña de comunicación interna previa a la celebración de los 70 años de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la cual consistió en la publicación semanal para todos los empleados a través de la plataforma de intranet de cada uno de los 30 artículos de la de Declaración Universal de DDHH. Así mismo, se lanzó un curso virtual de Derechos Humanos para todos los colaboradores sobre las acciones que Enel, y otras compañías, han puesto en práctica para promover el respeto de los Derechos Humanos tanto en las relaciones personales, de trabajo, en la comunidad y con todos los grupos de interés.

A continuación, se presentan los resultados del proceso de debida diligencia y avance en el plan de acción por país, adicionales a las acciones del Grupo Enel, que abarcan a todos los países en que opera Enel Américas.



Enel Brasil ha sido distinguida con Sello Empresa Amiga del Niño concedido por la Fundación Asociación Brasileña de los Fabricantes de Juguetes (Abrinq), por su compromiso en el combate al trabajo infantil y por la adopción de políticas internas que incentivan el ingreso de jóvenes en el mercado de trabajo cuando alcanzan la edad de trabajar.

En Argentina

Las áreas mejor evaluadas en el ámbito de Derechos Humanos fueron: condiciones de trabajo (100%), libertad de asociación (95%) y medio ambiente (95%). Los temas identificados con mayores brechas fueron trabajo forzado (58%), diversidad (61%), corrupción (69%) y comunidad (75%).

Con las brechas identificadas se elaboró un plan con 12 actividades, de las cuales 10 se abordaron en 2018 con un avance promedio del 82%, en tanto que dos actividades de carácter más administrativo y difusión se abordarán en el 2019 así como el resto del plan, profundizando en temas de géneros y diversidad.

Dentro de las actividades desarrolladas es importante destacar el programa de difusión sobre las políticas de conducta ética, conflictos de interés, relaciones gubernamentales, confidencialidad, competencia y trato justo, regalos y entretenimientos, sobornos y corrupción. Asimismo, se dio mayor visibilidad y accesibilidad al Canal Ético para garantizar el acceso de todos los colaboradores al canal de denuncias y propiciar la confianza en su utilización.

En Brasil

Los mejores índices de evaluación fueron: libertad de asociación (95%), salud y seguridad (93%) y condiciones de trabajo (93%). Los temas identificados con mayores brechas 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 para el periodo 2018-2019 con 38 actividades de gestión y operativas. Durante el 2018, las acciones se centraron principalmente en la implementación de nuevas políticas y procedimientos internos, como las de acoso moral y sexual; creación de un mapa país de monitoreo de los riesgos en Derechos Humanos, levantamiento e incremento en la accesibilidad a los canales de denuncia de los diferentes negocios de la empresa. Además, se desarrolló un plan de adecuación de las instalaciones de Enel Distribución Goiás, incorporada al grupo durante el 2017, de manera de cumplir con los estándares de las normas OSHAS 18001 e ISO 14001. El plan de acción bianual presenta un avance del 60% en el primer año. Para 2019, el principal compromiso es concluir el Plan de Acción, extendiendo acciones de gestión de riesgos; promover la diversidad; combatir aún más fuertemente el trabajo infantil o forzado en la cadena de proveedores y fomentar la participación de los colaboradores en un curso de Derechos Humanos en línea, lanzado a finales de 2018.



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 mejora para lo cual se elaboró un plan de acción de 13 actividades para el periodo 2018-2019, centrado en cuatro ejes de trabajo:

1. Difusión del compromiso de Derechos Humanos.
2. Prevención de los potenciales impactos avanzando en la implementación de procedimientos de atención de quejas de Derechos Humanos (no habiéndose recibido ninguna queja en el año), reportes semestrales de seguimiento de casos con la comunidad y encuentro con proveedores locales de carbón donde se socializaron lineamientos y medidas gubernamentales para prevenir trabajo infantil, lo cual se hizo posible, a través de la participación del Ministerio de Trabajo de Colombia y del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar;
3. Actividades con la cadena de suministros para mejorar la evaluación de sus prácticas en Derecho Humanos, realizando tres auditorías a proveedores de carbón, en las cuales se evidenció el cumplimiento de estándares de seguridad industrial, ambiental y de Derechos Humanos, principalmente la no existencia de trabajo infantil en las operaciones de la mina.
4. Incorporación de evaluación de riesgos cuando se realicen proyectos nuevos.

El grado de avance durante el 18 fue de 61% del plan bi anual y durante el 2019 se continuará trabajando en el resto de las acciones de mejoras contempladas en dicho plan.

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 fueron considerados robustos por la metodología en Derechos Humanos. En base a los resultados se generó un plan de acción con 12 actividades para el 2018 relacionadas con la difusión del compromiso de DD.HH., fortalecimiento de las relaciones con las comunidades locales y verificación del respeto a los Derechos Humanos en nuestra cadena de proveedores, con acciones a ser realizadas hasta 2019. Durante el 2018 se logró un avance del 75% del plan y para el 2019 se continuará con el desarrollo de las acciones definidas, así como con la difusión del compromiso con los Derechos Humanos involucrando a todos los colaborados y cadena de suministro.

En Colombia, en el marco del compromiso por impulsar la equidad de género, Enel estuvo presente en la 5° Edición del Foro *Women Working for the World* 2018, presentando las historias de 8 mujeres que desde diferentes lugares del país inspiran con su pasión por el trabajo. "Construyendo un mundo incluyente" fue el tema del evento que se llevó a cabo en el Club El Nogal de Bogotá y que contó con la participación de diferentes ponentes especialistas en el tema de género y desarrollo social, tales como Kimberlé Crenshaw, abogada de Harvard y destacada teórica de la raza en Estados Unidos y Elizabeth Nyamayaro, asesora principal de la Secretaría General de ONU Mujeres quien junto con la actriz Emma Watson, lideran la iniciativa *HeForShe*. La organización de este foro, estuvo a cargo de *Pat Mitchell, Bloomberg Philanthropies, Johnson & Johnson Corporation, Aspen Institute, Weissberg Foundation* y contó con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo.

Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

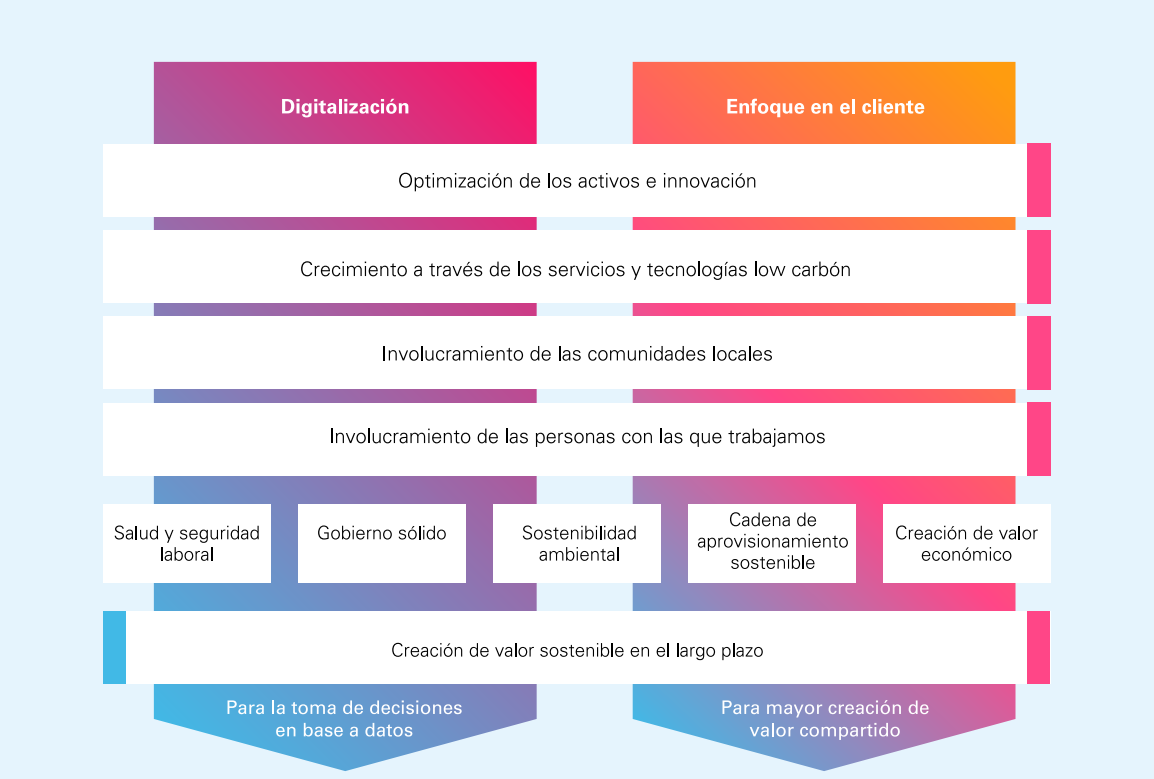


El 2015, las Naciones Unidas enunció los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). A través de ellos, dicho organismo invita a las empresas a abordar los grandes retos, como la pobreza, la igualdad de género, el acceso al agua y energía limpias y el combate al cambio climático. El mismo año el Grupo Enel anunció su compromiso de contribuir para alcanzar cuatro de los 17 objetivos; el ODS 4 de educación de calidad, el ODS 7 de energía limpia y asequible, el ODS 8 de trabajo decente y crecimiento económico y el ODS 13 de acción contra el cambio climático. A fines del 2018, el Grupo se comprometió a avanzar con dos nuevas metas: el ODS 9 de industria, innovación e infraestructura y el ODS 11 de ciudades y comunidades sostenibles, aumentando su compromiso.

Objetivo	Meta Grupo Enel	Avance Enel Américas
 **Educación de calidad**	**Meta 2030: 2,5 millones** de personas desde 2015	2015-2018 **353.876** beneficiarios acumulados desde el 2015 2015 **15.161** · 2016 **84.430** · 2017 **188.479** · 2018 **65.806**
 **Energía limpia y asequible**	**Meta 2030: 10 millones** de personas desde 2015	2015-2018 **2.994.815** beneficiarios acumulados desde el 2015 2015 **473.848** · 2016 **646.357** · 2017 **454.880** · 2018 **1.419.730**
 **Trabajo decente y crecimiento económico**	**Meta 2030: 8 millones** de personas desde 2015	2015-2018 **345.163** beneficiarios acumulados desde el 2015 2015 **138.079** · 2016 **79.513** · 2017 **98.095** · 2018 **29.476**
 **Industria, infraestructura e innovación**  **Ciudades y comunidades**	**Metas al 2021: 46,9 millones** de medidores inteligentes, **455.000 puntos** de carga, **5,4 millones** de euros de inversiones en digitalización (2019-2021) Nuevos compromisos fijados en 2018	**40.803** medidores inteligentes 2018 **61** puntos de carga 2018
 **Acción contra el cambio climático**	**Meta 2030:** Reducir las emisiones específicas de CO2, limitando las emisiones del grupo a **230 g/kWheq.**	Emisiones específicas de **CO2 170 g/kWheq.**

Plan de Sostenibilidad 2018-2020

El plan de sostenibilidad es el eje articulador del modelo de negocios de la Compañía, ya que integra los asuntos sociales, ambientales y de gobernanza con las metas industriales, mediante la incorporación de objetivos tangibles y metas medibles a la gestión de todas las áreas de Enel Américas y sus filiales, buscando generar valor de largo plazo. El plan de sostenibilidad se elabora en base al análisis de materialidad realizado el año anterior y evaluando tanto el contexto global como el contexto local de cada país.



El plan de sostenibilidad 2018-2020 se basó en cinco pilares que representan los fundamentos del modelo sostenible integrado: salud y seguridad laboral, gobernanza sólida, sostenibilidad ambiental, cadena de aprovisionamiento sostenible y creación de valor económico y financiero. Estos pilares sostienen a las prioridades estratégicas de la Compañía, como la optimización de los activos e innovación, crecimiento a través de servicios y tecnologías bajos en carbono, involucramiento de las comunidades en las que la empresa opera e involucramiento de las personas con las que trabaja. Tanto los pilares como las prioridades estratégicas tienen como habilitadores transversales el enfoque en el cliente y la digitalización.

Hitos 2018



ENERO

Emgesa inició obras de mantenimiento en la presa de la central hidroeléctrica El Quimbo

Emgesa anunció el inicio de una serie de trabajos en la presa principal de la hidroeléctrica El Quimbo como parte de los programas de mantenimiento establecidos para las obras civiles principales de la central.

Edesur inaugura la Subestación Padre Novak, en Florencio Varela

Esta subestación beneficia directamente a 42 mil clientes de Florencio Varela y Almirante Brown, en Argentina. La empresa, subsidiaria del Grupo Enel Américas, invirtió ARS$102 millones, en el marco de un plan que contempla para 2018 obras por de ARS$5.000 millones. La obra realizada por Edesur en el partido de Florencio Varela consistió en la construcción de una nueva subestación con un transformador de 40 MVA, una sala de Media Tensión con 8 alimentadores y el tendido de 13 kilómetros de cables de Media Tensión.



FEBRERO

Codensa estrenó moderno centro de servicio en el barrio Restrepo de Bogotá

El Centro de Servicio proyecta atender a 12.500 clientes al mes aproximadamente. El proyecto requirió una inversión de COP$2.900 millones y cuenta con 18 módulos de atención especialmente diseñados para tener mayor cercanía con los clientes. El Centro de Servicio se caracteriza por su moderna infraestructura y cómodas instalaciones, que permite a los clientes tener una mejor experiencia al momento de realizar sus trámites.

Moody´s asigna "Baa3" a Enel Américas

El día 23 de febrero, la agencia *Moody's* clasificó a Enel Américas, asignándole un rating "Baa3" cambiando la perspectiva de estable a negativa debido a la situación macroeconómica de Colombia.



MARZO

Celg cambia de nombre a Enel Distribución Goiás

El cambio de marca es parte de una transformación que comenzó después de la adquisición de la compañía y que incluyó un aumento en las inversiones y un proceso de reestructuración destinado a mejorar la calidad de los servicios para satisfacer las necesidades de los clientes.

Codensa y Emgesa, primeras empresas del sector eléctrico de Colombia en alcanzar el Sello de Oro de Equidad Laboral- Equipares

Este reconocimiento fue el primero otorgado en Colombia, y las certificó como compañías que han puesto en marcha políticas de equidad demostrables y lograron cerrar la brecha de género en cuanto a salario, oportunidades e inclusión.

Codensa inauguró primer proyecto de generación y distribución de energía renovable en Cundinamarca

20 familias que habitan en zonas de difícil acceso en el sector Alto Redondo a 230 kilómetros de distancia y cerca de ocho horas de desplazamiento desde Bogotá, se vieron beneficiadas con esta minigrid.



Edesur recibe Premio "Toque de campana por la igualdad de género" por la integración de mujeres en su directorio

La Comisión Nacional de Valores la distinguió por ser una de las compañías con mayor paridad de género en su Directorio. A la ceremonia asistieron ejecutivas de distintas áreas de la compañía como Monica Diskin (legal), Alejandra Martinez (comunicaciones) y Gislene Santos Rodrigues (sostenibilidad), junto con Maurizio Bezzecheri (*Country Manager* de Enel Argentina en el periodo).

Se anuncia convenio entre Enel Argentina junto a la Fundación Margarita Barrientos para mejorar la salud en el Barrio Los Piletones

Acompañando un proyecto de reurbanización de asentamientos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, la Compañía desarrolló proyectos de fomento al uso sostenible de la energía y de salud preventiva junto al Centro de salud de una ONG relevante del barrio. Se implementó el proyecto Somos Salud para diagnosticar enfermedades crónicas relacionadas a estilos de vida y alimentación, mediante chequeos médicos no invasivos, con tecnología avanzada.



ABRIL

Exitosa emisión de bonos locales de Codensa por COP$360.000 millones

La Compañía realizó una exitosa colocación de bonos en el mercado de capitales colombiano por un monto de COP$360.000 millones, a plazos de 7 y 12 años, bajo su programa de Emisión y Colocación de Bonos Ordinarios y Papeles Comerciales aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El Quimbo se convirtió en referente científico internacional en investigación y repoblamiento de peces

Emgesa en alianza con la Universidad Surcolombiana (USCO) y la Estación Experimental Surcolombiana de Recursos Hidrobiológicos (ESRH), realizaron el "I Seminario Internacional para el Manejo Ecológico de Represas", donde El Quimbo fue referente científico en investigación, sobre repoblamiento y traslado de peces nativos. Esta actividad es parte del Programa Íctico y Pesquero del Alto Magdalena que Emgesa viene desarrollando en El Quimbo desde hace seis años, a través del cual se han generado convenios de cooperación con diferentes universidades y en donde se han aportado más de COP$15.000 millones.











MAYO

Enel Distribución Perú lanza recibo digital de luz en Lima y Callao

La iniciativa beneficia a 1.400.000 clientes en Lima y Callao permitiendo que anualmente se reduzca el uso de hasta 40 toneladas de papel y se ahorre cerca de 250.000 litros de agua.

Codensa, primera empresa del sector eléctrico en certificarse como organización saludable

La Fundación Colombiana del Corazón entregó a Codensa la acreditación de Organización Saludable, gracias a la implementación de políticas y prácticas que promueven hábitos de vida saludables. La distinción, se otorgó por primera vez a una empresa del sector eléctrico, por tratarse de una empresa pionera en la ejecución de acciones para gestionar la salud de sus empleados desde siete premisas fundamentales que buscan disminuir el ausentismo laboral, detectar oportunamente problemas de salud e incrementar el bienestar físico y mental de los trabajadores.

JUNIO

Enel Brasil adquiere Eletropaulo (hoy Enel Distribución São Paulo)

La filial de Enel Américas, Enel Brasil Investimentos Sudeste recibió la confirmación de la finalización exitosa de su oferta voluntaria para la compra de todo el capital social de Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo SA. A través de la adquisición de Eletropaulo, Enel Américas se convirtió en el operador de distribución más grande del país, con 17 millones de clientes y una participación de mercado cercana al 20% del negocio de distribución. Enel Brasil Investimentos Sudeste recibió la confirmación de que entre el 5 de junio y el 4 de julio de 2018, en línea con las regulaciones de la bolsa de valores brasileña, los accionistas de Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo SA vendieron a Enel Sudeste acciones adicionales de Eletropaulo equivalentes al 19,9% del capital social de la Compañía, con esto la compañía logró el 93,3% de participación en la distribuidora.

Clasificadoras de Riesgos ratifican clasificación de Enel Américas luego de la adquisición de Eletropaulo (Enel Distribución São Paulo)

Luego de la adquisición de Enel Distribución São Paulo, el día 5 de junio S&P confirmó la clasificación de la compañía, con *rating* "BBB" y perspectiva "Estable" en escala internacional. Asimismo, *Fitch Ratings* revisó y ratificó el rating de Enel Américas donde fue asignado con "BBB+" y perspectivas estables a escala internacional, y a escala nacional un *rating* de "AA (cl)" también con perspectivas estables. Luego, el 7 de junio *Moody's* clasificó a Enel Américas en Baa3 con perspectivas negativas. Al día siguiente y de esta misma manera, *Feller Rate* clasificó a Enel Américas en escala local asignándole un rating "AA-" con perspectivas estables.

Enel Américas confirma su presencia en el *FTSE4GOOD Index Series*

Este índice clasifica a las principales empresas del mundo evaluando sus prácticas ambientales, sociales y de gobernanza (ESG, por su sigla en inglés). Enel Américas fue distinguida en la categoría *Emerging Markets Index* y *Latin America Index*, tras la revisión correspondiente al segundo semestre.

JULIO

Directorio de Enel Américas designa a Maurizio Bezzecheri como nuevo gerente general

En sesión extraordinaria, el Directorio de Enel Américas designó a Maurizio Bezzecheri como nuevo Gerente General de la compañía a contar del 1 de agosto de 2018. Maurizio Bezzecheri se graduó como Doctor Cum Laude en Ingeniería Química en la Universidad de Nápoles. Su trayectoria en el Grupo Enel se inició en 1999. Antes de asumir la gerencia general de Enel Américas se desempeñaba como *Country Manager* de Enel Argentina.

Enel Américas recibe certificado de modelo de prevención del delito

Enel Américas recibió el certificado de Modelo de Prevención del Delito en concordancia con la ley N° 20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavados de activos, financiamiento del terrorismo, delitos de cohecho y receptación. La certificación fue otorgada por 2 años, el máximo plazo previsto por la Ley y confirma el compromiso de la compañía de mantener un sistema de control y cumplimiento coherente con los requerimientos normativos locales.

Codensa y Emgesa, las empresas que más han avanzado en el ranking PAR de equidad de género desde 2015

Ambas fueron reconocidas como las empresas que más han avanzado en el Ranking de Equidad de Género de las Organizaciones-PAR en Colombia desde 2015. Este Ranking lo desarrolla la firma consultora Aequales, la Secretaría Distrital de la Mujer y El Colegio de Estudios Superiores de Administración (CESA) en el cual se evaluaron 209 organizaciones en total en esta versión 2018.

Emgesa y Codensa fueron reconocidas por tener el mejor entorno de trabajo

La distinción se dio en el marco del Congreso ANDESCO 2018. Este galardón fue entregado luego de evaluar las políticas, prácticas e iniciativas que Codensa y Emgesa implementaron, con el fin de promover la equidad de género, el desarrollo laboral, y la seguridad y salud ocupacional en sus trabajadores.











AGOSTO

Enel Américas reconocida como una de las mejores empresas del mercado de capitales 2018

La distinción se realizó en el marco de los *Capital Markets Awards* entregados por la revista de mercados financieros *Latin Finance*. La publicación destaca el éxito de la reestructuración societaria iniciada en 2015 que separó los activos de Chile del resto de la región y la compra de Eletropaulo (hoy Enel Distribución São Paulo) en junio de 2018, la mayor distribuidora eléctrica de São Paulo en Brasil.

Codensa es reconocida como una de las empresas más inspiradoras del país

La compañía fue reconocida como una de las empresas más inspiradoras del país, en el marco del Congreso de la Asociación Nacional de Industriales (ANDI) 2018. Esta distinción busca resaltar a las empresas de Colombia que están comprometidas con resolver los principales desafíos sociales del mundo y del país, a través de actividades estratégicas de su negocio. En el caso de Codensa, la compañía fue destacada por su programa Cundinamarca al 100%, que busca llevar energía a las familias del departamento que, por estar en zonas de difícil acceso y alta dispersión geográfica, actualmente no cuentan con este servicio.

La lista de 'Empresas Inspiradoras', reconoce a las compañías que fortalecen su competitividad al abordar algunos de los desafíos sociales y ambientales más apremiantes de Colombia. Esta lista surge a raíz de '*Change The World*', un ejercicio que hace FSG – consultora internacional cuyo cofundador es Mark Kramer, uno de los creadores del concepto de valor compartido –con la Revista Fortune desde 2015. La Fundación ANDI tomó la decisión de replicar esa iniciativa y su metodología de evaluación en Colombia con el objetivo de incentivar a las empresas a apostarle a generar oportunidades de negocio a la vez que crean alto impacto social.

Fundación Enel Colombia y Uniminuto otorgaron becas para educación superior

Codensa y Emgesa, a través de la Fundación Enel Colombia, y la Universidad Minuto de Dios abrieron una convocatoria para que 21 personas de siete municipios del departamento de Cundinamarca pudieran acceder a becas en dicha institución universitaria para carreras técnicas, tecnológicas y profesionales. La beca otorgada incluyó 70% de la matrícula y un auxilio de transporte correspondiente a 50% de un salario mínimo mensual.

Edesur inaugura subestación en Sarandí con una inversión de ARS$154 millones

Edesur inauguró las obras de repotenciación de la Subestación Sarandí, que beneficia directamente a 47 mil hogares y comercios –más de 150 mil vecinos- de Sarandí, Villa Domínico, Wilde, Monte Chingolo y Gerli. La empresa, invirtió ARS$154 millones, en el marco de un plan que contempla para este año obras por más de 5.000 millones de pesos en toda el área de concesión.

SEPTIEMBRE

Enel Américas anuncia cambio en gerencia de Administración, Finanzas y Control

El directorio de Enel Américas designó a Aurelio Bustilho como nuevo gerente de administración, finanzas y control de la compañía. Licenciado en Administración de Empresas, tiene un MBA de Coppead / UFRJ con especialización en Inteligencia Competitiva. Antes de asumir el cargo se desempeñaba como CFO de Enel Brasil.

Enel Américas confirma su liderazgo en sostenibilidad con la inclusión en el *Dow Jones Sustainability Index*

La compañía fue incluida por primera vez en el *Dow Jones Sustainability Emerging Markets Index y el Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index*. Además, se confirmó su presencia en el *Dow Jones Sustainability Chile Index* por segundo año consecutivo.

Fitch Ratings confirma clasificación a Enel Américas

El 20 de septiembre, la agencia clasificadora *Fitch Ratings* confirmó clasificación AA(cl) Estable a nivel local y BBB+ Estable a nivel internacional.

Enel Américas es reconocida por *Institutional Investor* en los 2018 *Latin America Executive Team*

Los resultados se basan en los votos totales de 924 gerentes y analistas de cartera, y analistas que invierten y cubren las acciones latinoamericanas. La compañía está en el top tres en la categoría *Electric & Other Utilities sector.*

Enel en Colombia vincula su estrategia de crecimiento con la evolución de sus marcas

Después de 20 años de operación en Colombia, Codensa y Emgesa incorporan la marca Enel en su logo, evolucionando a Codensa y Emgesa.

OCTUBRE

Enel Distribución Perú invierte 42 millones de soles para mejorar servicio eléctrico en Lima Norte

Enel Distribución Perú inició la construcción de la nueva Subestación Eléctrica de Transmisión (SET) Izaguirre, ubicada en el distrito San Martín de Porres. La instalación representará una inversión de S$42 millones y mejorará el servicio eléctrico de aproximadamente 110 mil clientes, además de atender la demanda energética de grandes comercios.

Enel Generación Perú instalará la primera batería de almacenamiento de energía del Perú

Se trata de un dispositivo de 14 megavatios (MW) de potencia que será incorporado a la central térmica Ventanilla, gracias a una inversión aproximada de 9 millones de dólares. Se espera iniciar las obras civiles, junto con la obtención de las últimas licencias, durante el primer semestre 2019, para que así el nuevo sistema entre en operación en la segunda mitad del año.

Alianza entre Codensa y Bancóldex promueve proyectos de movilidad eléctrica en Colombia

El 4 de octubre se firmó un acuerdo de colaboración para promover proyectos de movilidad eléctrica en Colombia. Esta nueva alianza busca crear un grupo de trabajo conjunto para identificar y evaluar proyectos de movilidad eléctrica a nivel regional y nacional, con el fin de participar en los mismos como estructuradores, proponentes, financiadores y/o inversionistas.

Empresas del grupo Enel en Colombia reciben nuevamente el reconocimiento IR por parte de la bolsa de valores

Por sexto año consecutivo, las empresas Codensa y Emgesa recibieron el reconocimiento IR (Investor Relations) por parte de la Bolsa de Valores de Colombia. Esto, gracias a los altos estándares en materia de revelación de información, relacionamiento y gobierno corporativo del Grupo en el país.











NOVIEMBRE

Enel Brasil recibe Prêmio Guia Exame de Sustentabilidade

La revista nacional Exame revela el ranking anual de las empresas más sostenibles de Brasil. Enel Brasil y Eletropaulo (actualmente Enel Distribución São Paulo) fueron clasificados en la edición de este año. Enel fue clasificada como la empresa brasileña más sostenible entre todos los sectores de la economía brasileña. Enel Distribución São Paulo se destacó en la categoría dedicada a la ética y la transparencia.

Emgesa presentó exitosos resultados del plan piloto de restauración ecológica en El Quimbo

En el marco del Simposio de Restauración Ecológica y Sostenibilidad Ambiental organizado por la empresa, los exitosos resultados del Plan Piloto de Restauración Ecológica del Bosque Seco Tropical, desarrollado entre 2014 y 2018 en 140 hectáreas ubicadas en el área de compensación biótica de la central hidroeléctrica El Quimbo.

Edesur inaugura Subestación móvil Puesto Roca para mejorar el servicio en Temperley

La medida beneficia directamente a 90 mil vecinos de Lomas de Zamora y Almirante Brown. La empresa, subsidiaria del Grupo Enel, invirtió ARS$26 millones, en el marco de un plan que contempla obras por 5.000 millones en 2018 para mejorar la red de distribución.

Edesur instaló dispositivos de control remoto en la red de media tensión

Con el fin de reducir la cantidad de cortes en el partido de Cañuelas -especialmente en la zona rural- la empresa Edesur instaló cuatro telemandos en puntos estratégicos de la red de media tensión. Se trata de sensores que se controlan en forma remota y que ante la aparición de un corte permiten derivar la alimentación, acelerando los tiempos de detección y reparación de fallas.

Evento Planta Abierta en Enel Generación Costanera

Planta Abierta es una iniciativa de Enel Generación Costanera para recibir a las familias de los colaboradores y una escuela invitada para que conozcan la planta y el cómo se genera la energía, participando 200 personas. El evento se enmarcó como una ampliación del programa Puertas Abiertas de todas las plantas de generación, que recibe durante todo el año universidades y escuelas con visitas guiadas en las plantas de Enel en Argentina con el mismo propósito. Además, los visitantes pueden participar en alguno de los talleres impartidos, sobre movilidad eléctrica, orientación para entrevistas de trabajo y CV o Eficiencia energética, recibiéndose 1.234 estudiantes de 38 instituciones educativas.

DICIEMBRE

Eletropaulo cambia a Enel Distribución São Paulo

El cambio de marca posiciona a la compañía de distribución como parte de un Grupo multinacional de energía que opera en todos los segmentos del sector energético y que está preparado para ofrecer todo tipo de productos y servicios asociados al mercado de la energía. El cambio de marca también destaca la escala global de Enel y el enfoque de la empresa en la digitalización, la tecnología y la innovación.

Enel Américas es reconocida en *ranking Best Emerging Markets Performers* de Vigeo-Eiris

La medición está compuesta por las empresas con mejor desempeño del universo de mercados emergentes, determinado por la metodología *Equitics*©. Las compañías seleccionadas han alcanzado las calificaciones más altas en su universo de referencia. En total son evaluadas 855 compañías de 35 sectores y 31 países. Enel Américas fue distinguida en *Electric & Gas Utilities Emerging Market*.

Edesur recibe premio a la Calidad

El reconocimiento fue recibido por los directores de Edesur en Casa Rosada. El Premio Nacional a la Calidad por la "Gestión de Directorios" es el Premio más importante y prestigioso al que pueden aspirar empresas y organizaciones sin fines de lucro, que puedan exhibir una gestión organizacional de excelencia.
El Premio Nacional a la Calidad es la única distinción con la que la Nación Argentina reconoce e incentiva a las empresas que son modelo de gestión de excelencia, a fin de apoyar la modernización, la innovación y la competitividad. Tiene un riguroso proceso de evaluación a tres niveles, que incluye un diagnóstico individual, un consenso entre evaluadores y una elección final a través de jueces de alto nivel.

Edesur instala medidores inteligentes para hacer más eficiente el consumo de electricidad.

La instalación de medidores inteligentes se inició en el año 2017 como proyecto piloto en el 2017, totalizando 15.697 medidores distribuidos en distintas localidades del área de concesión.



Contexto de sostenibilidad y la industria energética

102-15

El crecimiento demográfico y la urbanización están provocando un cambio determinante en los hábitos de vida de la sociedad. Se estima que para el 2050 cerca del 68%[3] de la población a nivel mundial vivirá en zonas urbanas. Los efectos de la urbanización presentan importantes desafíos, entre los cuales destacan la planificación y la gestión urbana con el fin de generar ciudades que sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles. La Encuesta Nacional de Medio Ambiente[4], publicada por el Ministerio del Medio Ambiente de Chile, demuestra que en los últimos años se ha manifestado una mayor conciencia y preocupación sobre aspectos socio-ambientales, a tal punto que se han comenzado a generar transiciones y cambios en diversos sistemas. El surgimiento de modelos que están revolucionando la manera en que las personas satisfacen sus necesidades, ya sea transporte, habitacionales y financieras, entre otras, se debe principalmente a este cambio de paradigma. La industria energética debe comprender estos fenómenos de manera de poder contribuir a la transformación de las ciudades.

De acuerdo al *World Energy Outlook* 2018, el consumo final de energía eléctrica en Latinoamérica aumentaría en 67 millones de toneladas de petróleo equivalente para el periodo 2017 – 2040, con un aumento del 81% respecto al consumo registrado en el periodo 2000-2017. Este mayor consumo esperado vendría de los edificios con el 62% (vs 66% del periodo anterior); 33% de la industria (vs. 34% del periodo anterior surgiendo el consumo por transporte que explicaría el 5% de este mayor consumo esperado.

El aumento en la emisión de gases de efecto invernadero, alcanzando en los últimos años sus mayores niveles registrados en la historia, y la reducción en la disponibilidad de recursos naturales, son elementos que impactan en nuestra sociedad y en nuestra economía. En este marco, la industria energética puede tener un rol clave en avanzar en la ruta hacia los objetivos y compromisos establecidos en el acuerdo de Paris. El desafío para la Compañía está en liderar el cambio tecnológico, incorporando criterios de sostenibilidad ambiental y social en el desarrollo de sus productos y servicios.

3 Naciones Unidas, World Urbanization Prospects, Revisión 2018
4 Dirección de Estudios Sociales (DESUC) del Instituto de Sociología, Universidad Católica (ISUC), Encuesta Nacional de Medio Ambiente 2018

El progreso social de los últimos treinta años es innegable. El reporte de desarrollo humano elaborado por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)[5] refleja un aumento de cerca de 22% en el Índice de Capital Humano global entre el año 1990 y el 2017. Sin embargo, la inequidad y la inclusión siguen siendo algunos de los principales desafíos a los que se enfrenta la humanidad. Uno de cada cuatro latinoamericanos todavía padece "pobreza crónica"[6] definida como los hogares que tienen ingresos bajo la línea de la pobreza y una o más necesidades básicas insatisfechas, presentando la mayor la mayor desigualdad en el mundo de acuerdo al coeficiente GINI[7] y uno de cada cinco jóvenes entre 15-24 años en América Latina está fuera de la escuela y sin trabajo, de acuerdo a un estudio llevado a cabo por el Banco Mundial el 2016. En la actualidad 17 millones de personas están sin acceso a la energía[8].

Para prosperar, el mundo requiere de una reorientación de las relaciones entre la sociedad civil, los gobiernos y las empresas. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS) presentan 17 desafíos globales, metas para superarlos y lineamientos para la colaboración entre los diversos actores.



5 Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Índices e indicadores de desarrollo humano: actualización estadística de 2018
6 Grupo Banco Mundial,Latinoamerica Indigena en el Siglo XXI, 2015
7 CEPAL, Social Panorama of Latin America, 2018
8 International Energy Agency, Energy Access Outlook, 2017.

Análisis de materialidad

102-45 102-46 102-32

El informe considera la relevancia de los temas materiales definidos por Enel y sus grupos de interés, de acuerdo a los lineamientos del estándar de la *Global Reporting Initiative* para la elaboración de informes de sostenibilidad.

Durante el primer semestre de cada año, el Grupo Enel recopila datos a nivel global mediante una plataforma *online* específicamente creada para almacenar y analizar información por país y empresa. Este análisis preliminar se complementa durante el segundo semestre con la priorización otorgada por los grupos de interés a los diferentes temas y subtemas de la estrategia de la Compañía.

Para lo anterior se utilizan fuentes de informaciones primarias y segundarias incluyendo entrevistas y análisis de prensa.

El proceso de identificación de asuntos prioritarios

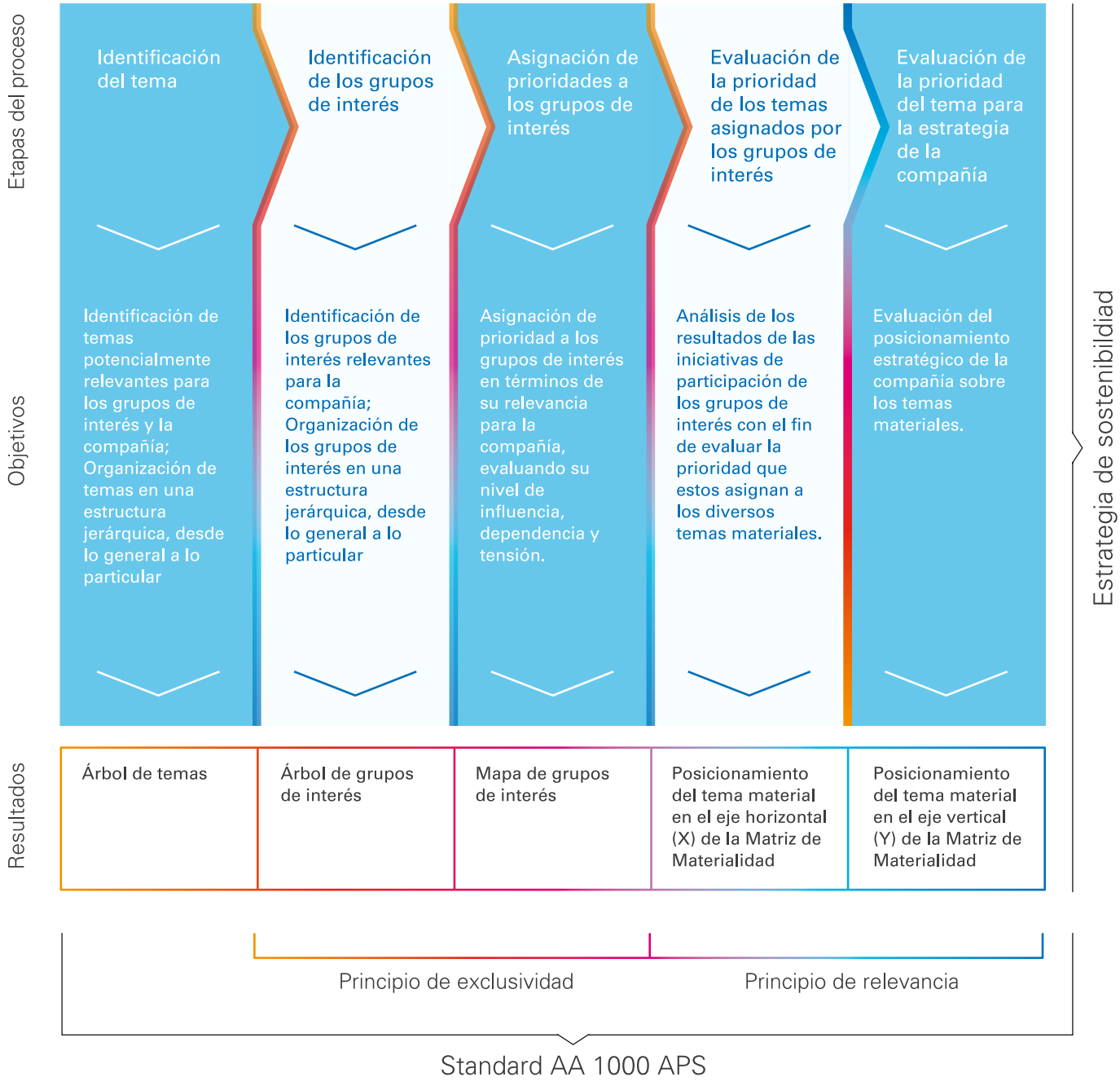
102-21

Con el fin de integrar las expectativas de los grupos de interés de una forma estructurada y alineada con el propósito de la Compañía, Enel Américas realiza anualmente un proceso de identificación de asuntos prioritarios, a través del cual identifica y prioriza los asuntos económicos, éticos, ambientales y sociales que son relevantes para los grupos de interés y que forman parte de las prioridades estratégicas de la empresa.

Los resultados obtenidos en este proceso contribuyen a la planificación estratégica del negocio y al diseño de los planes de sostenibilidad de la Compañía. Asimismo, determina el contenido del Informe de Sostenibilidad y contribuye a la gestión efectiva de los grupos de interés y sus expectativas.

Para la realización del proceso, la Compañía y cada una de sus filiales implementa la metodología desarrollada por el Grupo Enel para todas sus empresas, la cual se encuentra alineada con el estándar internacional AA 1000 APS. Este estándar tiene como finalidad guiar a la organización en la gestión estratégica de la interacción con sus grupos de interés a través del cumplimiento de un conjunto de principios, a partir de una correcta identificación de los mismos (Principio de Inclusividad), la priorización de aquellos asuntos que merecen atención por parte de la empresa (Principio de Relevancia) y del diseño de respuestas (Principio de Capacidad de Respuesta) a las expectativas que crean más valor para la Compañía y la comunidad a la que presta servicios.

Proceso de identificación de los temas prioritarios



Participación de los Grupos de Interés

Conocer las expectativas de los grupos de interés es una piedra angular de la estrategia de sostenibilidad de Enel Américas. Este enfoque busca principalmente identificar drivers a considerar en los planes de la empresa.

El compromiso de la Compañía de mantener un diálogo continuo con los grupos de interés es un elemento fundamental para monitorear y entender el mercado, así como generar confianza, relacionamiento continuo, respuestas puntuales y soluciones oportunas. En definitiva, Enel considera que la gestión y el diálogo con los grupos de interés contribuye a:

1. Mejorar la gestión de los riesgos y oportunidades.
2. Identificar de manera temprana tendencias y asuntos relevantes.
3. Potenciar la credibilidad y la confianza, permitiendo la creación de sinergias.
4. Favorecer los procesos de toma de decisiones.
5. Aflorar oportunidades de mejora y de negocio.

Dependiendo de los niveles de responsabilidad y ámbito de acción, todos los gerentes de la empresa mantienen un relacionamiento continuo con sus grupos de interés.

Identificación de los Grupos de Interés

Con carácter regular, Enel Américas revisa, identifica y mapea sus grupos de interés a nivel nacional y local. Anualmente se realiza una actualización del mapa de acuerdo a la realidad de la Compañía.

Priorización de los grupos de interés

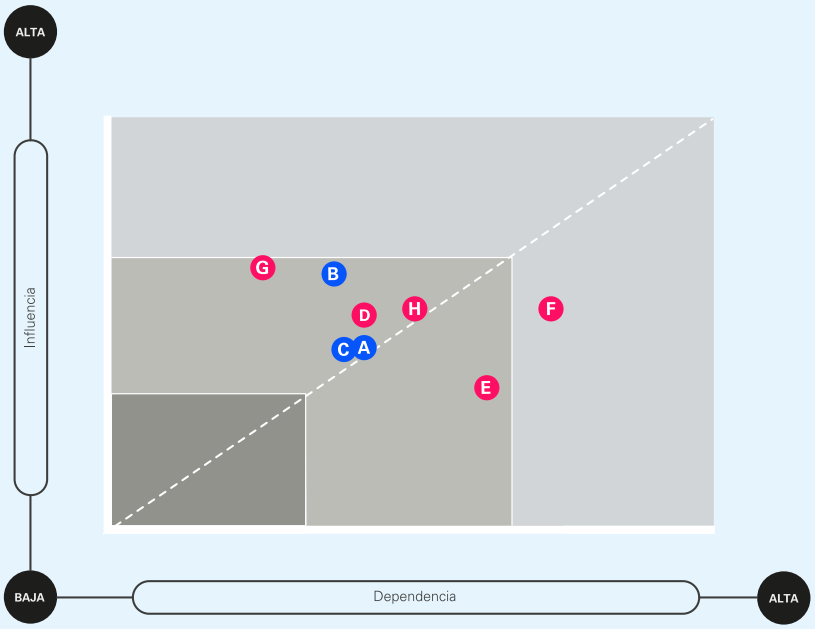
Mediante la participación activa de diferentes unidades de negocio y corporativas de la Compañía, en 2018 se ha realizado la priorización de los grupos de interés de acuerdo a la relevancia que tienen para la empresa. Para ello, los grupos de interés se han priorizado de acuerdo a dos variables:

1. Dependencia: Grupos o individuos que son directa o indirectamente dependientes de las actividades, productos o servicios de la organización y de sus funciones asociadas.
2. Influencia: Grupos e individuos que pueden tener impacto en la organización o grupos de interés estratégicos para el proceso de toma de decisiones.

La combinación de los dos factores expuestos da lugar a la relevancia del grupo de interés, orientando y priorizando su involucramiento en la identificación de los asuntos materiales.

Esta metodología se aplica asimismo a nivel de todos los territorios en los que la empresa opera, aumentando así su nivel de detalle y, por tanto, su aplicabilidad en el diseño de respuestas eficaces.

El análisis realizado en 2018 , que comprendió 19 compañías de los 4 países en que operamos con 95 iniciativas con grupos de interés, ha determinado el siguiente mapa de grupos de interés.



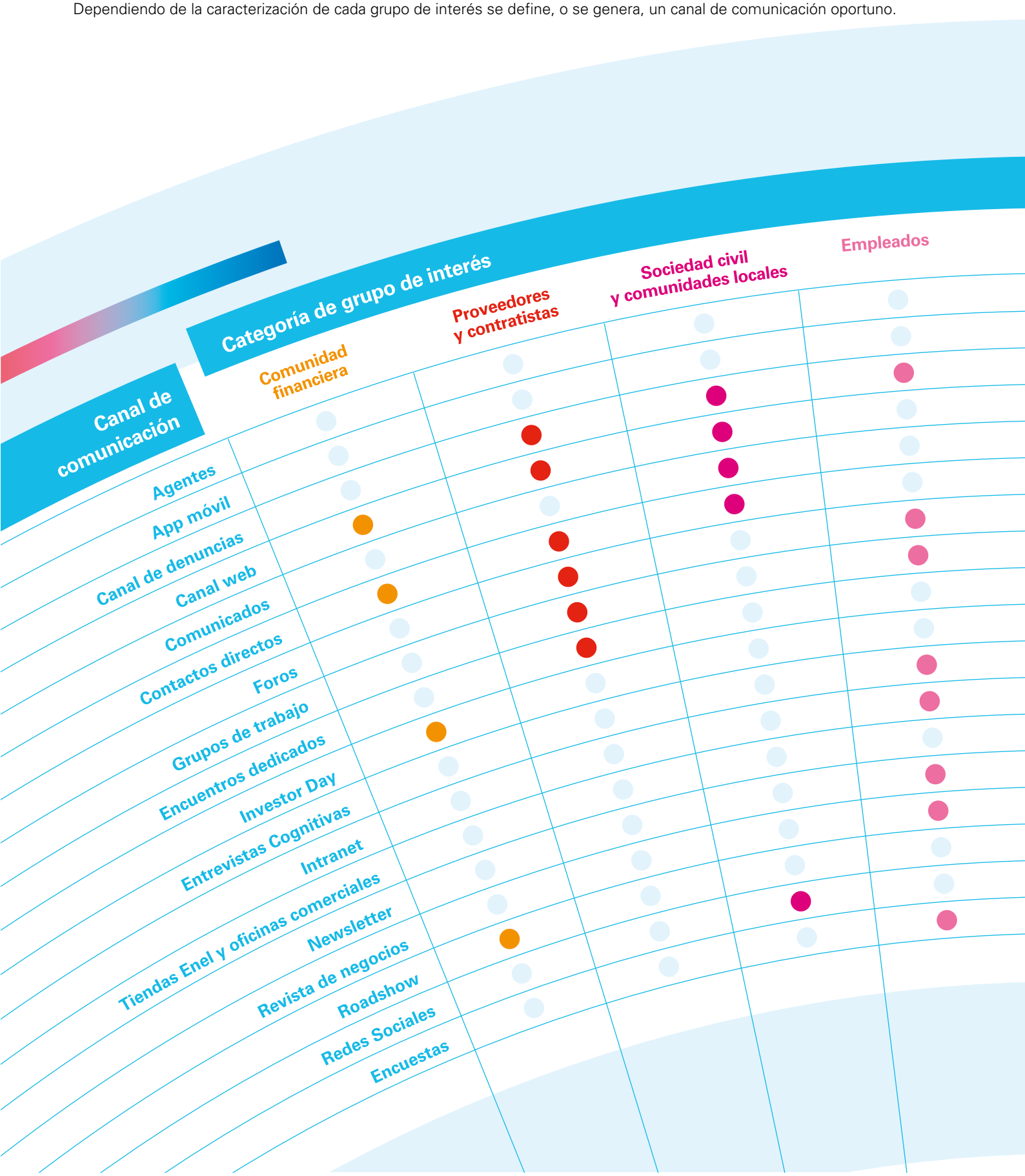
A Comunidad Financiera
B Instituciones
C Comunidad de Negocios

D Sociedad Civil y Comunidades Locales
E Proveedores y Contratistas
F Nuestras Personas
G Medios
H Clientes



Canales de comunicación con los grupos de interés

Dependiendo de la caracterización de cada grupo de interés se define, o se genera, un canal de comunicación oportuno.

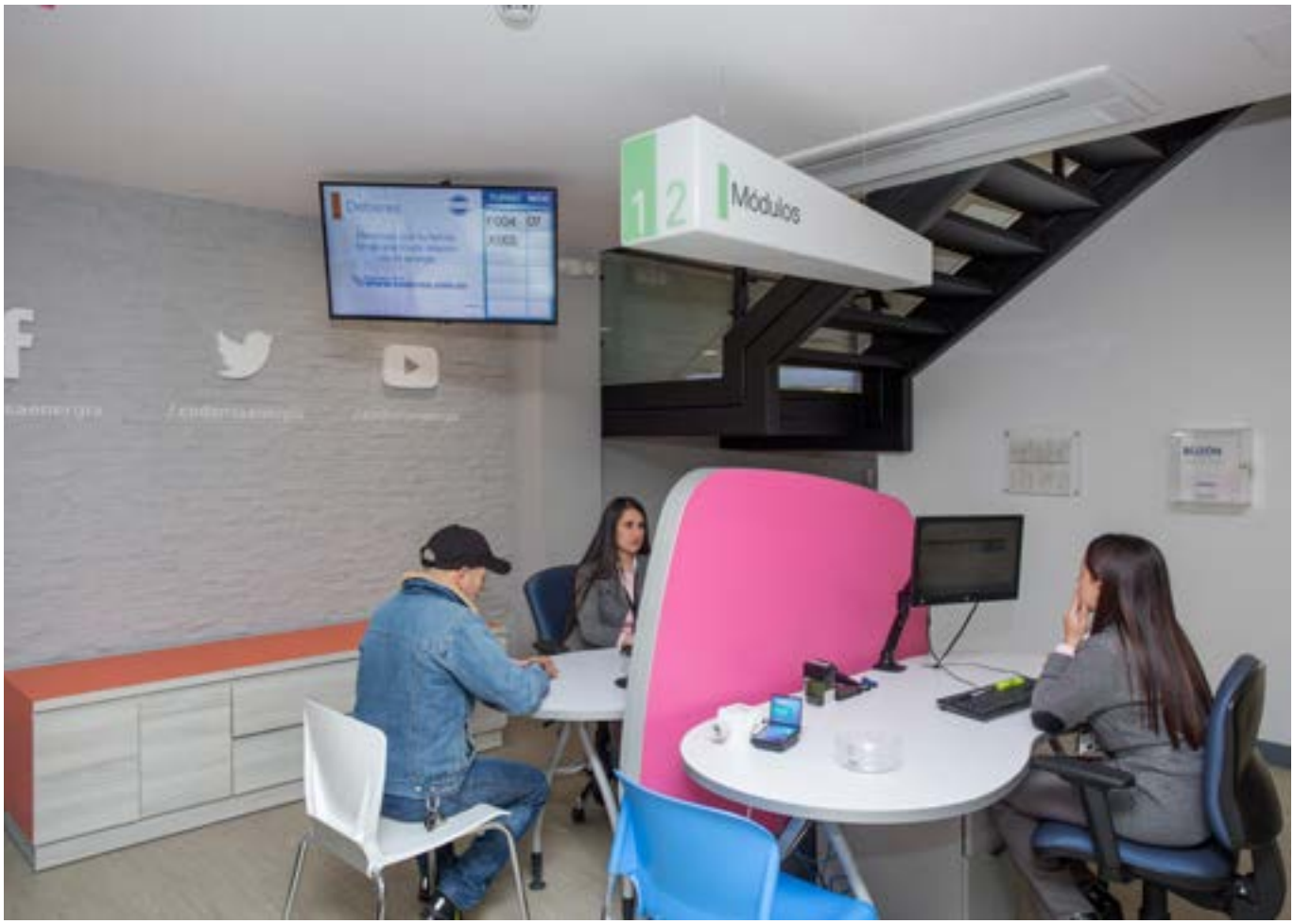



Instituciones
Empresas y asociaciones gremiales
Clientes
Medios
Canal de comunicación
Agentes
App móvil
Canal de denuncias
Canal web
Comunicados
Contactos directos
Foros
Grupos de trabajo
Encuentros dedicados
Investor Day
Entrevistas Cognitivas
Intranet
Tiendas Enel y oficinas comerciales
Newsletter
Revista de negocios
Roadshow
Redes Sociales
Encuestas

Enel Américas en las Redes Sociales

Las filiales de Enel Américas cuentan con una amplia presencia en redes sociales con contenidos dirigidos a todos sus grupos de interés, y manteniendo una interacción fluida con sus comunidades virtuales. A través de sus cuentas en las diversas plataformas sociales (*Twitter, Facebook, LinkedIn* e *Instagram*), la compañía publica información de carácter corporativo, educativo, comercial, financiero, de sostenibilidad y de atención al cliente.

Cuenta de atención de Enel	@EnelArgentina	Enel Argentina	@EnelArgentina
@EnelArgentina	@EnelBrasil	Enel Brasil	@EnelBrasil
@EnelBrasil	@EnelClientesBR	Codensa	@EnelClientesBR
@EnelClientesBR	@CodensaEnergia	Emgesa	@CodensaEnergia
@CodensaEnergia	@Emgesa Energia	Enel Peru	@Emgesa Energia
@Emgesa Energia	@EnelPeru		@EnelPerú
@EnelPeru			



Estudio de Materialidad

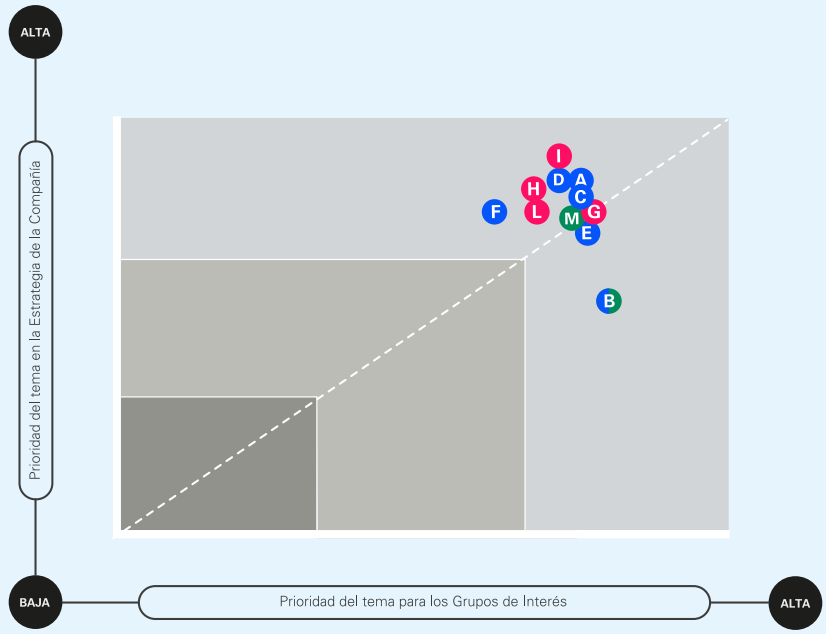
En 2018 Enel Américas realizó un estudio de materialidad que sirvió de base para la definición de las prioridades de su Plan de Sostenibilidad 2019-2021. Así, en 2018 se han consultado directa e indirectamente a fuentes y representantes de grupos de interés de acuerdo a las siguientes herramientas de consulta:

1) Análisis de tendencias en el ámbito energético y en sostenibilidad con posible efecto actual o futuro sobre la actividad de la Compañía.
2) Análisis de inversionistas y analistas sobre asuntos de sostenibilidad.
3) Revisión de la relevancia asignada a los temas de gestión de las principales empresas del sector eléctrico.
4) Análisis de medios de comunicación y redes sociales.
5) Entrevistas en profundidad con los principales ejecutivos de la Compañía.
6) Análisis de informes que incorporan temas relativos a la sostenibilidad de la Compañía: informe de reputación corporativa, encuesta de Clima de empleados y encuesta de satisfacción de clientes.

Resultados Estudio de Materialidad

Prioridades para la empresa y grupos de interés

La relevancia que tienen los diferentes asuntos de sostenibilidad en la estrategia del negocio y el nivel de prioridad que los grupos de interés le otorgan se expresan en la siguiente matriz:



Temas de negocio y Gobernanza

- **A** Eficiencia operacional
- **B** Descarbonización de la matriz energética
- **C** Enfoque en el cliente
- **D** Nuevas soluciones y digitalización
- **E** Gobierno sólido y conducta corporativa justa
- **F** Creación de valor económico y financiero

Temas sociales

- **G** Involucramiento de las comunidades locales
- **H** Gestión, desarrollo y motivación de las personas
- **I** Salud y seguridad ocupacional
- **L** Cadena de aprovisionamiento sostenible

Temas ambientales

- **B** Descarbonización de la matriz energética
- **M** Gestión y cumplimiento ambiental

Temas materiales Enel Américas

102-47

A continuación, se explican los asuntos de mayor relevancia para la Compañia y para los grupos de interés:

Seguridad y salud laboral

Para la Compañía y sus grupos de interés, la salud, seguridad e integridad mental y física son consideradas como los activos más valiosos en sus operaciones. Para ello adopta las mejores prácticas para detectar y prevenir situaciones que pudieran poner en riesgo la integridad de sus colaboradores y contratistas.

El desarrollo de nuevas soluciones y digitalización

La transformación digital permite la aparición de nuevas oportunidades de negocio basadas en el desarrollo de soluciones energéticas que promuevan la sostenibilidad y permitan diversificar la oferta de productos y servicios. Por ello, la Compañía apuesta por la innovación y la digitalización de sus procesos como motores para la adaptación a las necesidades del entorno.

Eficiencia operacional

Para asegurar un servicio continuo con altos estándares de calidad, la eficiencia operacional es un foco de trabajo imprescindible. Esto ha motivado a introducir soluciones innovadoras que se han visto facilitadas por los grandes cambios tecnológicos que ha experimentado la industria. Son estas iniciativas innovadoras las que han permitido alcanzar, a modo de ejemplo, mayores eficiencias en las plantas de generación, consumiendo menos recursos y disminuyendo su impacto negativo al medio ambiente, asegurando así la calidad de servicio entregada a los clientes.

Orientación al cliente

La definición de una estrategia de negocio que sitúe al cliente en el centro de la misma resulta imprescindible. Asimismo, la excelencia en la atención comercial debe ser el principal valor en la relación con el cliente, buscando siempre la máxima eficacia e introducción de mejoras constantes.

Involucrando a las comunidades

Establecer vínculos armónicos con el entorno y promover el desarrollo socioeconómico se ha convertido en uno de los principales propósitos de las Compañías. Por ello es fundamental generar instancias de participación, transparencia e inclusión con el fin de ser parte activa de la solución a los principales desafíos de los territorios donde está presente.

Cumplimiento y la gestión medioambiental

La gestión de los impactos ambientales se ha convertido en uno de los principales focos de atención de los grupos de interés. Asimismo, la normativa se ha intensificado notablemente, lo que ha provocado un incremento del nivel de exigencia requerido a las empresas en su desempeño para minimizar su huella ambiental.

Creación de valor económico y financiero

Se ha enfatizado que la Compañía debe buscar un crecimiento económico sostenible, integrando aspectos financieros y no financieros, siendo que para la sostenibilidad del negocio ya se consideran siempre más influentes los desempeños en ámbitos ambientales, sociales y de gobernanza.

Temas materiales

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

Relaciones institucionales y pertenencia a asociaciones

103-2 103-3 102-12 102-13 415-1

Enel Américas – y sus filiales – forma parte de distintas asociaciones gremiales y empresariales, donde participa en el desarrollo de marcos regulatorios relacionados con su actividad comercial, además de contribuir anualmente con recursos para su gestión.

A través del Programa de cumplimiento del Grupo Enel, la compañía está comprometida a proporcionar información completa y transparente a las organizaciones con que se relaciona, con el objetivo de que los interlocutores institucionales cuenten con condiciones óptimas para la toma de decisiones.

La Compañía, en línea con lo establecido en su código de ética, mantiene una estricta prohibición de financiar a partidos políticos, a sus representantes o candidatos, así como a patrocinar congresos o fiestas que tengan como único fin la propaganda política, tanto en Chile – donde opera las oficinas del *holding* – como en los países donde está presente. Junto a lo anterior, la compañía 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.

Enel Américas y sus subsidiarias están involucradas en asociaciones 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 que se mencionan a continuación fueron de US$ 1.172.089 en 2018, US$ 1.144.895 en 2017, US$ 968.656 en 2016 y US$ 773.839 en 2015.

En particular, en 2018, las tres contribuciones más importantes realizadas a asociaciones fueron: dos en Colombia a la Asociación Colombiana de Generadores de Energía Eléctrica (US$ 256.920), Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía (US$ 182.247) y una en Brasil a la Asociación Brasileña de Distribuidores de Energía Eléctrica (US$ 114.209).

El diálogo institucional de las asociaciones gremiales y empresariales en las que Enel Américas o cualquiera de sus filiales se comprometieron en 2018 consideró 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 2018 fue US$ 887.738.
- 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 2018 fue US$ 284.350.



Making Global Goals Local Business – Argentina

En 2018, Argentina fue el país anfitrión de este encuentro organizado por la Red Argentina de Pacto Global y la Oficina del Pacto Global de las Naciones Unidas y que reunió a líderes locales y mundiales de empresas, sociedad civil y gobierno, para coordinar acciones colectivas que ayuden a alcanzar las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El encuentro contó con la presencia de la CEO y Directora Ejecutiva de United Nations Global Compact, Ms. Lise Kingo y el entonces *Country Manager* de Enel en Argentina, Maurizio Bezzeccheri, participó como expositor.



Asociación Argentina de Ética y Compliance Cumplimiento y Control (AAEC)
Asociación de Generadores de Energía Eléctrica de la República Argentina (AGEERA)
Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina (ADEERA)
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)



Asociación Brasilera de comercializadores de energía (ABRACEEL)
Asociación Brasilera de industrias financieras de desarrollo (ABDE)
Asociación Brasilera de distribuidores de energía eléctrica (ABRADEE)
Asociación Brasilera de generadores de energía (ABRAGE)
Asociación Brasilera de generadores de energía térmica(ABRAGET)
Asociación Brasilera de productores independientes de energía (APINE)
Asociación Brasilera de vehículos eléctricos (ABVE)
Comité Brasilero del Pacto Mundial
Instituto Acende
Instituto ETHOS
Meters &More



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



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 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)
Comité Colombiano del Pacto Mundial
Comité Colombiano del WEC (COCME WEC)
Corporación Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico (CIDET)
Consejo Nacional de Operación (CNO)



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.

* En octubre de 2018 Emgesa se retiró de Acolgen

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



Principales tipos de riesgo

El Grupo Enel, debido a la naturaleza de su negocio y su distribución geográfica, está expuesto a diferentes tipos de riesgos ESG (ambientales, sociales y de gobierno), de los cuales los principales se incluyen en la tabla más abajo, junto con las actividades dirigidas a mitigar sus efectos y garantizar su correcta gestión a lo largo de la compañía. Al identificar los riesgos potenciales[9], se consideraron las siguientes referencias:

- Los resultados del análisis de prioridad (ver el capítulo "Análisis de Materialidad"); El Informe Global de Riesgos Mundial 2019, implementado por el Foro Económico Mundial (WEF) y que involucró a alrededor de 1.000 expertos y líderes de todo el mundo;
- Evaluaciones de riesgo realizadas en el contexto del proceso de debida diligencia de Derechos Humanos llevado a cabo por Enel, que involucró a numerosos expertos de diversos sectores, incluyendo la sociedad civil, instituciones académicas, comunidades locales, clientes y proveedores, en los diversos países en los que opera el Grupo;
- Análisis de agencias de calificación ESG más acreditadas internacionalmente, que utilizan sistemas específicos de evaluación de riesgos para definir el nivel de desempeño de la empresa en términos de sostenibilidad.

Durante la fase de identificación y evaluación de riesgos, también se aplicó el "Principio de precaución"[10], en particular en relación con los riesgos ambientales, de salud y seguridad, se identificaron acciones específicas para mitigar los efectos y para garantizar una correcta gestión. Este principio también es aplicado en relación con la gestión de riesgos, en particular con respecto al desarrollo e introducción de nuevos productos/tecnologías, la planificación de actividades operativas y la construcción de nuevas plantas/activos.

9 El análisis toma en consideración la evaluación del riesgo percibido, en ausencia de controles.
10 Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (Río de Janeiro, 3 a 14 de junio de 1992), Principio 15.

Riesgo ESG	Descripción del riesgo	Método de gestión y acciones de mitigación
Riesgos relacionados con los ataques cibernético ("cyber")	La era de la digitalización y la innovación tecnológica implica para las organizaciones una creciente exposición a los ataques cibernéticos, que son cada vez más numerosos y sofisticados también en relación con los cambios en el contexto de referencia. La complejidad organizativa del Grupo y la cantidad de entornos a partir de los cuales se caracteriza (datos, personas y el mundo industrial) exponen los activos al riesgo de ataques.	El Grupo Enel ha adoptado un modelo de gestión de riesgos basado en una visión "sistémica", que se aplica tanto al sector tradicional de tecnología de la información como al sector industrial (tecnología operativa), teniendo también en cuenta la conexión de red de objetos inteligentes (internet de las cosas). En particular, Enel ha adoptado una política, "Marco de seguridad cibernética", para dirigir y gestionar las actividades de seguridad cibernética, que involucra la participación de áreas de negocios, la implementación de indicaciones reglamentarias y legales, el uso de las mejores tecnologías disponibles, la preparación de procesos comerciales ad hoc y la concienciación de las personas. El Marco sienta las bases para las decisiones estratégicas y las actividades de diseño con un enfoque basado en el riesgo y un modelo de diseño y desarrollo que define las medidas de seguridad adecuadas a lo largo de todo el ciclo de vida de las aplicaciones, procesos y servicios ("seguridad cibernética" por diseño"). Enel también ha creado su propio CERT (Equipo de preparación para emergencias cibernéticas), programa reconocido y acreditado por las comunidades nacionales e internacionales, para abordar una respuesta industrializada a las amenazas e incidentes cibernéticos.
Riesgos físicos relacionados con el cambio climático	Los riesgos físicos derivados del cambio climático se pueden vincular a eventos únicos o cambios a largo plazo en los modelos climáticos. Los fenómenos meteorológicos extremos y los desastres naturales exponen al Grupo al riesgo de daños a activos e infraestructuras, con la consiguiente posibilidad de una indisponibilidad prolongada de los activos involucrados. Además, el Grupo está expuesto al riesgo de impactos en la operación de activos relacionados con los cambios climáticos graduales (por ejemplo, las temperaturas del aire y del agua, las precipitaciones, el viento).	Enel está presente en toda la cadena de valor de la electricidad (generación, distribución y ventas) y tiene una cartera diversificada de actividades, tanto en términos de tecnologías de generación como en términos de áreas geográficas y mercados en los que opera, mitigando los riesgos asociados a los cambios en los patrones climáticos y sus implicaciones financieras generales. Además, el Grupo hace uso de las mejores estrategias de prevención y protección, también con el objetivo de reducir los posibles impactos en las comunidades y áreas aledañas a los activos: se realizan actividades de monitoreo constante y pronóstico meteorológico en las áreas donde se encuentran activos más expuestos. También se realizan numerosas intervenciones para aumentar la resiliencia de los activos más expuestos a eventos climáticos extremos o desastres naturales. Todas las áreas del Grupo están sujetas a la certificación ISO 14001 y, a través de la aplicación de los Sistemas de Gestión Ambiental (EMS), reconocidos internacionalmente, se monitorean las posibles fuentes de riesgo para que se pueda detectar cualquier criticidad con prontitud.
Riesgos de transición relacionados con el cambio climático.	La transición a un modelo de energía bajo en carbono puede implicar riesgos relacionados con cambios regulatorios, políticos, legales, tecnológicos y de mercado asociados con la lucha contra el cambio climático, con un efecto a corto, mediano y largo plazo. Dentro de los riesgos relacionados con el cambio climático a los que Enel puede estar expuestos e influir potencialmente en el desempeño financiero de la Compañía se encuentran: el aumento de las obligaciones de información sobre emisiones y otros requisitos legales, el uso de fuentes de energía de bajas emisiones y la reducción de la exposición a los combustibles fósiles, la incertidumbre en las señales del mercado con posibles cambios imprevistos en la energía, el aumento de las materias primas o el creciente interés de los grupos de interés por el cambio climático.	El Grupo está comprometido con la mejora continua de las actividades existentes en términos de impacto ambiental, a través de sus propios objetivos de reducción de emisiones, principalmente el de "generación de emisiones cero" hasta 2050, y adopta una estrategia dirigida al crecimiento a través del desarrollo de tecnologías y servicios bajos en carbono, en línea con los objetivos de la COP 21. Además, para mitigar los riesgos derivados de los aspectos legales y regulatorios relacionados con el cambio climático, el Grupo mantiene relaciones con las autoridades reguladoras locales e internacionales con un enfoque transparente y colaborativo.

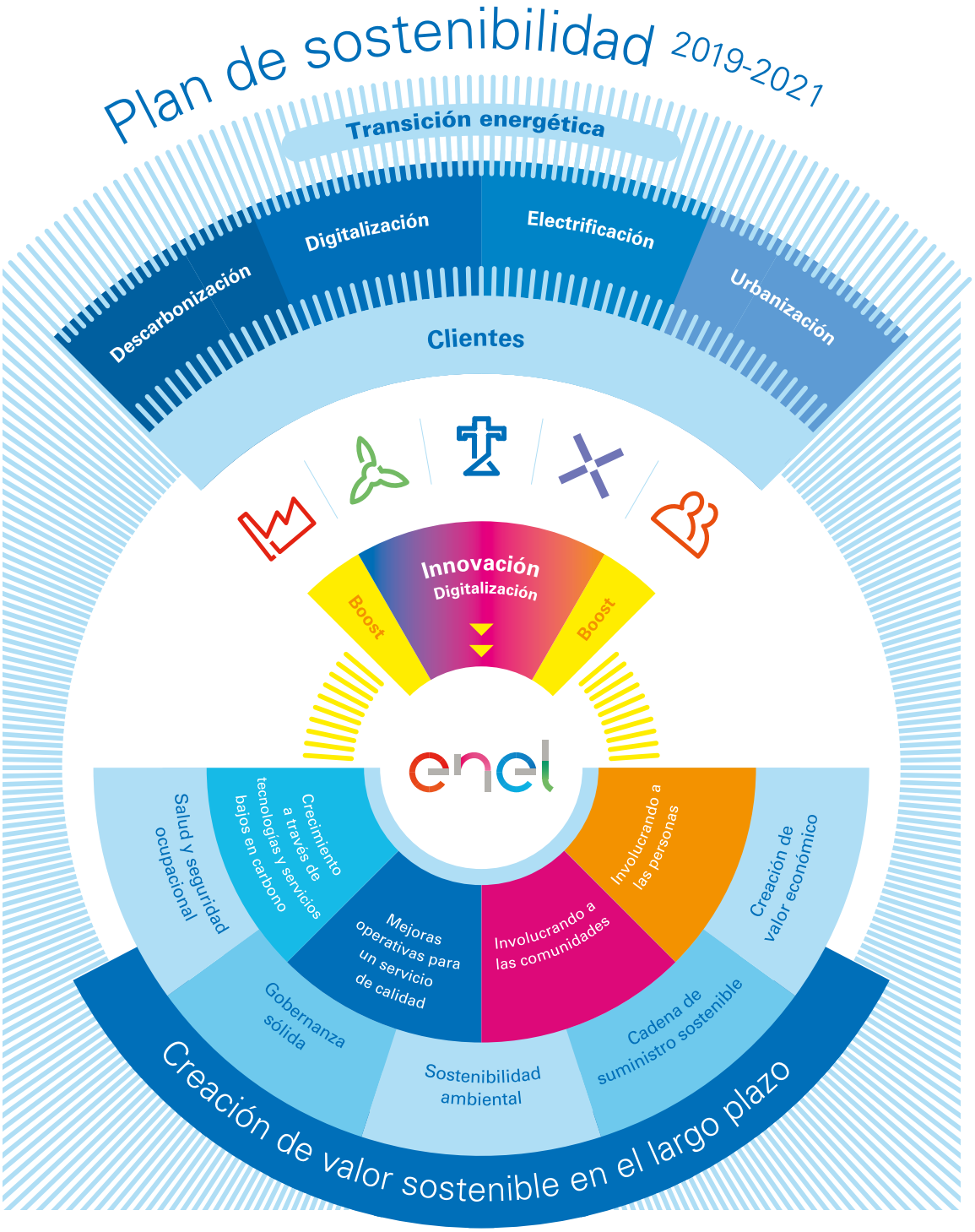
Riesgo ESG	Descripción del riesgo	Método de gestión y acciones de mitigación
Riesgos relacionados con las crisis del agua	Los riesgos asociados con la crisis del agua se deben principalmente al cambio climático y al uso de los recursos hídricos. Los impactos difieren según el contexto geográfico, pero la tendencia general es una menor previsibilidad de la frecuencia y una mayor intensidad de los fenómenos lluviosos, con la consiguiente reducción de la disponibilidad de los recursos hídricos en sí mismos. Con respecto a los niveles de uso de los recursos hídricos, el riesgo está vinculado a la competencia entre la producción industrial, el uso agrícola y el uso de agua potable en un contexto de escasez de agua.	Enel realiza análisis meteorológicos a los 3-6 meses y está desarrollando análisis a largo plazo en áreas donde hay plantas de producción, en particular plantas hidroeléctricas, para anticipar posibles variaciones en la disponibilidad de agua. Además, se realizan actividades importantes en colaboración con las autoridades locales de gestión de cuencas, con el objetivo continuo de adoptar una estrategia compartida para la gestión de los recursos hídricos, que también tenga en cuenta las necesidades de las comunidades locales. Además, Enel adopta medidas para mejorar la eficiencia en el uso y la calidad del agua en el contexto de los EMS a nivel de los sitios de producción.
Riesgos de cumplimiento ambiental	La legislación de protección ambiental se está volviendo cada vez más restrictiva, también debido a la mayor conciencia y sensibilidad de la comunidad sobre estos aspectos. El resultado es un aumento en las solicitudes a las empresas en términos de minimizar su huella ambiental. Además, el crecimiento de la población y el crecimiento económico generan impactos relacionados con la escasez de recursos, el agua, los desechos y la gestión de la biodiversidad	Enel ha adoptado un EMS certificado según ISO 14001 en sus plantas de generación y redes de distribución, que incluye sistemas de monitoreo de KPI ambientales y la adopción de acciones dirigidas a minimizar la huella ambiental, yendo más allá de los requisitos regulatorios. Además, Enel implementa medidas específicas para proteger la biodiversidad en las áreas que rodean sus plantas e instalaciones. Finalmente, el Grupo realiza evaluaciones de impacto ambiental cada vez que se desarrolla un nuevo proyecto, estableciendo medidas para proteger el medio ambiente y los ecosistemas circundantes a lo largo de todo el ciclo de vida del proyecto (construcción, operación, eliminación).
Riesgos relacionados con el capital humano: Solicitud y desarrollo de nuevos perfiles y habilidades profesionales.	Las profundas transformaciones en el sector energético, caracterizadas por un fuerte impulso tecnológico, requieren la presencia de nuevos perfiles y habilidades profesionales, así como un importante cambio cultural y organizativo. Las organizaciones deben avanzar hacia modelos de negocio nuevos, ágiles y flexibles. Las políticas para mejorar la diversidad y administrar y promover el talento se convierten en elementos clave en las compañías que gestionan la transición y que tienen una presencia geográfica generalizada	Enel coloca a las personas que trabajan en la Compañía en el centro de su modelo de negocio. Con este fin, la gestión del capital humano es uno de los pilares del Plan Estratégico 2019-2021, al que se vinculan los objetivos específicos, incluido el desarrollo de habilidades y competencias digitales, la promoción de sistemas para evaluar el entorno laboral y el desempeño, La difusión en todos los países de la política de diversidad e inclusión. Además, Enel está desarrollando iniciativas específicas para difundir la metodología de trabajo ágil dentro de los procesos de la empresa.

Más detalles sobre los riesgos indicados anteriormente y sobre el sistema de gestión de riesgos en general, junto con los riesgos emergentes así como los de naturaleza financiera, se encuentran en la Memoria Anual 2018, disponible en el sitio web de la Compañía (www. enelamericas.com).

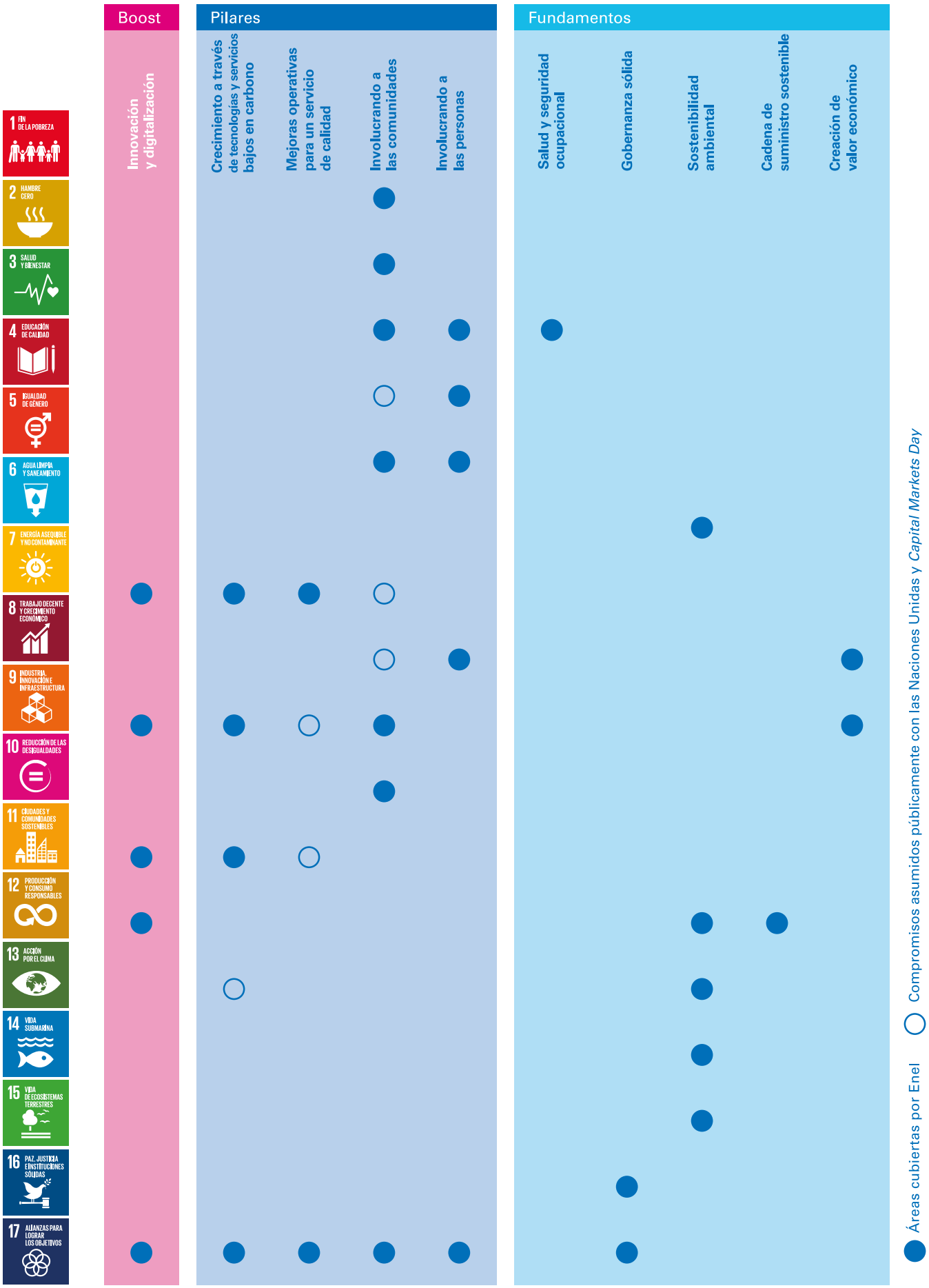
Plan de sostenibilidad 2019-2021

102-15

El plan de sostenibilidad es actualizado anualmente luego de un análisis de las tendencias globales, incluyendo factores sociales, de sostenibilidad, de la industria, del sector energético, entre otros; del contexto de cada país, tomando en cuenta los lineamentos de las políticas públicas y el análisis de materialidad realizado año a año. Una vez definido el plan con las líneas de negocios y operaciones, la Gerencia de Sostenibilidad de cada país monitorea el avance y cumplimiento del plan. El plan de sostenibilidad 2019-2021 guiará la gestión de Enel durante el próximo año, el cual le permitirá a la compañía hacer frente a los desafíos y oportunidades que plantea la transición energética que avanza a una velocidad inesperada.



Compromiso de Enel con los ODS



Índices y rankings ambientales, sociales y de gobernanza (ESG)

Dow Jones Sustainability Index

Enel Américas en 2018 ocupó el lugar 13 a nivel global dentro de la industria eléctrica mundial en el *Dow Jones Sustainability Index*, ingresando a a las subcategorías *Emerging Markets* y Mercado Integrado Latinoamericano (MILA) y fue incluido nuevamente en la subcategoría en Chile.

El índice DJSI se construye en base a una evaluación del desempeño de las compañías en materia de sostenibilidad, realizado por RobecoSam (hoy SAM). Para incorporarse en los distintos índices, las empresas deben ubicarse en ciertos percentiles dentro de su industria: el primer 10% para DJSI *Emerging Markets*, 30% para DJSI MILA y 40% para DJSI Chile.

FTSE4 GOOD

Enel Américas fue incluido por segundo año en el índice FTSE4Good, en la categorías *Emerging Market* y *Latin America*. El índice FTSE4GOOD 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.

Vigeo-Eiris

Enel Américas fue incluida en el ranking "*Best emerging Markets Performers*" de Vigeo-Eiris, el cual incluye a las empresas con mejor desempeño de los mercados emergentes con un enfoque de "mejores en su clase". Las empresas seleccionadas han alcanzado las más altas calificaciones de un universo de 855 empresas, de 35 sectores y 31 países.

Reconocimientos

Los reconocimientos más destacados de la gestión en cada uno de los países donde opera Enel Américas, fueron los siguientes:



- Premio nacional a la calidad: Distinción otorgada al Directorio de Edesur por la Comisión Nacional de Comercio Exterior en reconocimiento a su modelo de gestión de excelencia, que fomenta la modernización, la innovación y la competitividad.
- Premio Toque de campana por la igualdad de género: La Comisión Nacional de Valores distinguió a Edesur como una de las compañías con mayor paridad de género en su Directorio.
- Premio Latam Digital de Interlat y Hotsuite: En Bogotá Enel Argentina recibió el primer puesto en la categoría Mejor Campaña de Video *Marketing* por el proyecto "Conocé las energías renovables" y obtuvo la segunda posición en la categoría Mejor campaña en redes sociales por el trabajo "Reposición Terna 62 de Alta Tensión".



- Premio Abradee: en la 20° edición Enel Distribución Goias recibió un reconocimiento en la categoría mejor evolución.
- Premio Exame: Enel Brasil fue reconocida como la empresa más sostenible de Brasil, por su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible en tanto que Enel Distribución São Paulo se destacó en la categoría dedicada a la ética y la transparencia.
- Premio Época Reclame Aquí: Enel Distribución Goiás fue indicada como una de las empresas finalistas en la categoría Concesionarias de Servicio y, tras votación abierta al público, conquistó el tercer lugar.
- 4° Premio Innovación y Tecnología Brasil Solar: Enel X fue la ganadora de la premiación en la categoría mejor empresa EPC (Engineering, Procurement, Construction) por la entrega de un completo proyecto de energía solar, desde la elaboración, el suministro y la instalación de los equipos hasta las etapas de funcionamiento y monitoreo.
  Asociación por la Vida: Enel Distribución Rio y Enel Distribución São Paulo fueron premiadas en tres categorías del reconocimiento promovido por la empresa Leal, fabricante de equipos de protección. En casos de éxito sobre protección de la población, ganó el trabajo "Videos educativos del Bombero Rafa", coordinado por el director Aloisio Baptista; en Frases y Fotos, fue premiado el lector de medidores de Enel Distribución São Paulo, José Aldo da Silva; ya por el compromiso con seguridad del trabajo, la empresa fue homenajeada como la empresa más comprometida.
- 35 mayores empresas del país: Enel avanzó 23 posiciones respecto a 2017 en el ranking del Valor 1000, elaborado por el diario Valor Econômico, que clasifica en 25 sectores las mayores empresas de Brasil. En 2018, la empresa ocupo el lugar 35° entre las 1.000 mayores organizaciones.
- Mejores empresas para trabajar: Enel Brasil está entre las 150 Mejores Empresas para trabajar, de la guía Época de Negocios, cuyo ranking es elaborado por Great Place to Work a partir de investigaciones cualitativas y cuantitativas con funcionarios y gestores de 2.280 empresas. En el año, la empresa ocupó la 74° posición Nacional y el 9° lugar en el Estado de Rio de Janeiro.
- Asociación brasileña de calidad de vida - Premio Nacional de Calidad de Vida. Categoría Oro.



- Sello de Oro de equidad laboral- Equipares: Emgesa y Codensa recibieron la certificación por su sistema de gestión de igualdad de género por parte del Ministerio del Trabajo.
- Ranking de equidad de género de las organizaciones-PAR: Emgesa y Codensa se ubicaron en el 4to lugar del ranking, siendo reconocidas como las empresas que más han avanzado en el ranking desde 2015.
- Premio Andesco de sostenibilidad: Emgesa y Codensa fueron reconocidas en la categoría de mejor entorno de trabajo, siendo evaluada en sus políticas y prácticas para promover la equidad de género, el desarrollo laboral, y la seguridad y salud ocupacional en sus trabajadores.
- Empresas más inspiradoras: Codensa fue reconocida por el Congreso ANDI 2018. La distinción busca resaltar aquellas organizaciones comprometidas con los desafíos sociales del mundo y el país a través del negocio. La lista de 'Empresas INspiradoras', reconoce a las compañías que fortalecen su competitividad al abordar algunos de los desafíos sociales y ambientales más apremiantes de Colombia. Esta lista surge a raíz de '*Change The World*', un ejercicio que hace FSG –consultora internacional cuyo cofundador es Mark Kramer, uno de los creadores del concepto de valor compartido –con la Revista Fortune desde 2015. La Fundación ANDI tomó la decisión de replicar esa iniciativa y su metodología de evaluación en Colombia con el objetivo de incentivar a las empresas a apostarle a generar oportunidades de negocio a la vez que crean alto impacto social.
- Reconocimiento Investor Relations: Por sexto año consecutivo, las empresas Codensa y Emgesa fueron reconocidas por la Bolsa de Valores por sus altos estándares en materia de revelación de información, relacionamiento y gobierno corporativo.
- Ranking de innovación de Asociación Nacional de Empresarios de Colombia y Revista Dinero: Por segundo año consecutivo, Codensa fue parte de este *ranking*. Durante 2018, se posicionó en el lugar 14° en el general, en el 3° en Servicios, y en el 5° en el Top 1 de las empresas más innovadoras de Bogotá y Cundinamarca. Participaron 329 empresas.
- Codensa obtuvo un reconocimiento por ser pionera en la gestión de los Bifenilos Policlorados (PCB), componente altamente dañino para el medio ambiente, en el país. El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible otorgó a Codensa un reconocimiento por ser una de las empresas precursoras en la gestión de PCB, en el marco de la Feria Internacional del Medio Ambiente.



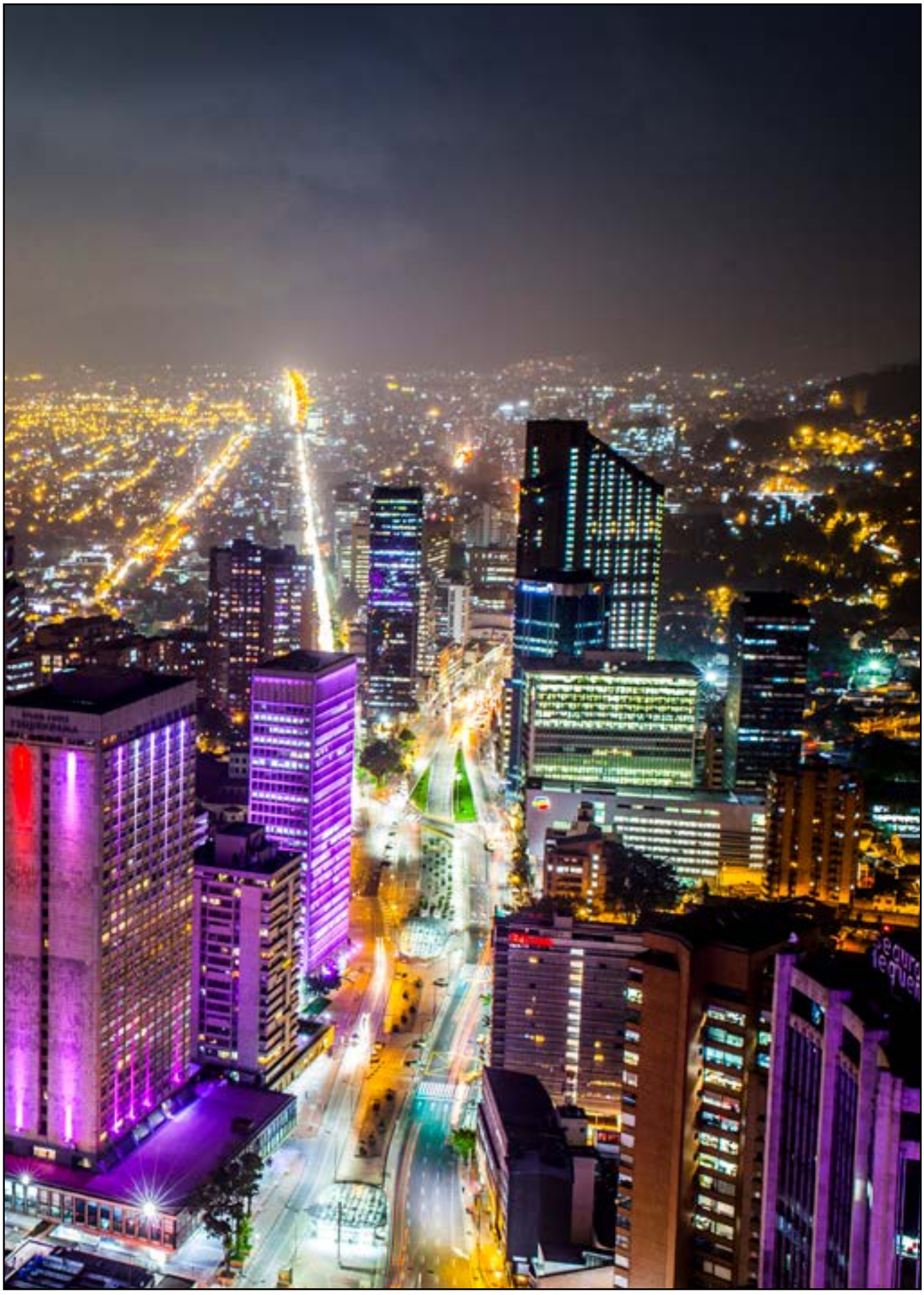
- Por cuatro años consecutivos, las empresas Enel Distribución Perú y Enel Generación Perú mantienen el Sello de "Empresa segura libre de violencia y discriminación contra la mujer" otorgado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- Premio Leonardo: Cada año la Cámara de Comercio Italiana del Perú entrega el Premio Leonardo a empresas italianas presentes en el territorio que han destacado por sus proyectos y esfuerzos para mejorar el intercambio comercial y las relaciones entre los dos países. Este año, el Consejo Directivo de la Cámara ha elegido entregar este reconocimiento a Enel.

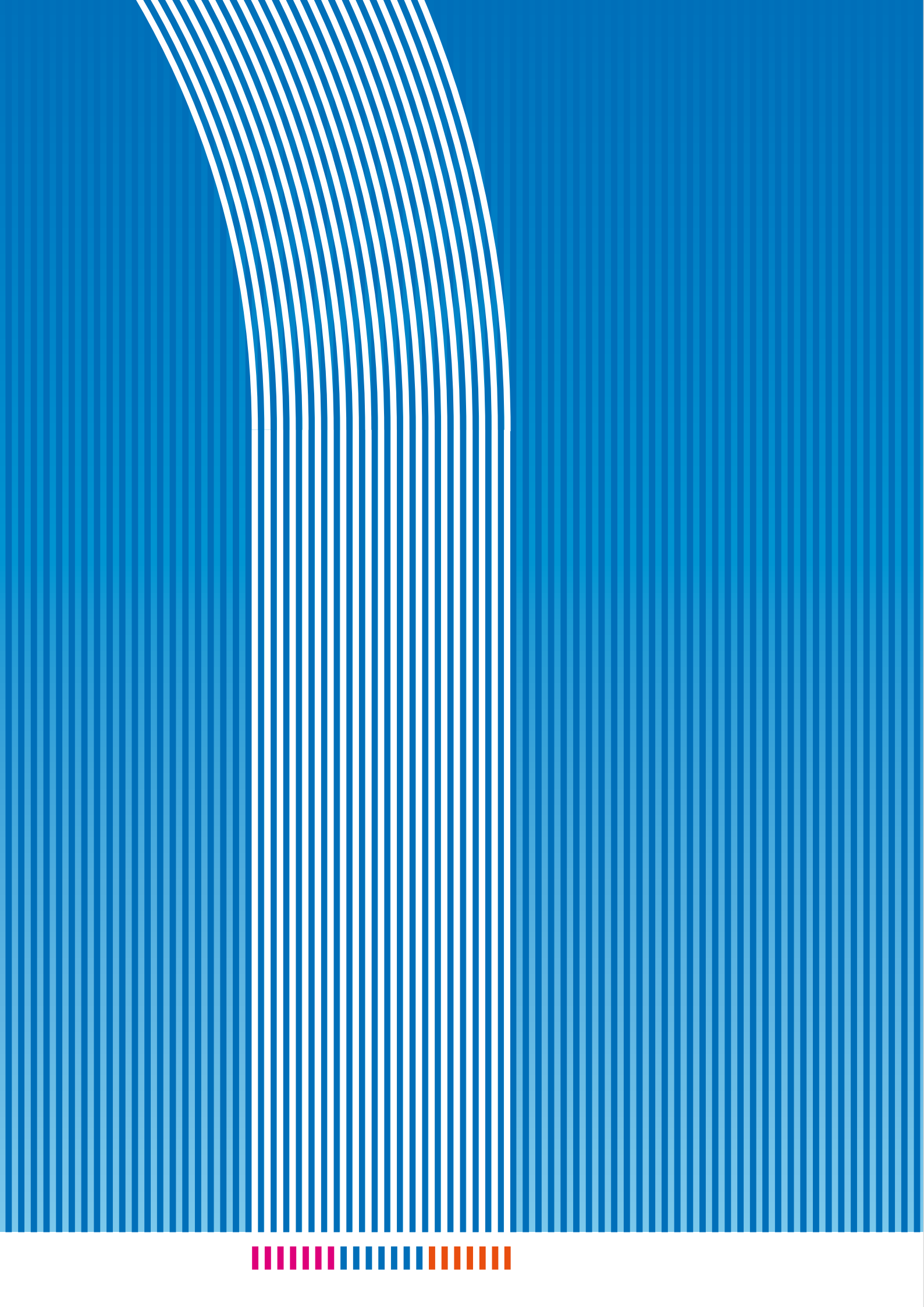
Enel Américas

> **Industry Mover:** reconocimiento en base a la evaluación del 2018 entregado por SAM, analista de sostenibilidad a las empresas que presentaron el mayor aumento de su puntaje en su evaluación anual de sostenibilidad y se ubican en el 15% de mejor desempeño de su industria, lo que le permitió además ingresar al **2019 Sustainabilty Book**, que identifica a las compañías que crean valor en el largo plazo para sus accionistas.

> **Institutional Investor:** empresa internacional de estudios de percepción de inversionistas institucionales reconoció a Enel Américas en el primer lugar en la categoría sostenibilidad por su programa y sus métricas y en el tercer lugar en categoría *Investor Relations* por su programa en el *ranking* del sector eléctrico en Latinoamérica.

> **Alas 20:** iniciativa que reconoce que en seis categorías a participantes que promuevan la excelencia en la divulgación pública de información sobre las mejores prácticas de desarrollo sustentable, gobierno corporativo, y relaciones con inversionistas de acuerdo con los términos de participación establecidos. Enel Américas fue reconocida con el tercer lugar en la categoría empresa líder en sostenibilidad.





02

Creación de valor sostenible

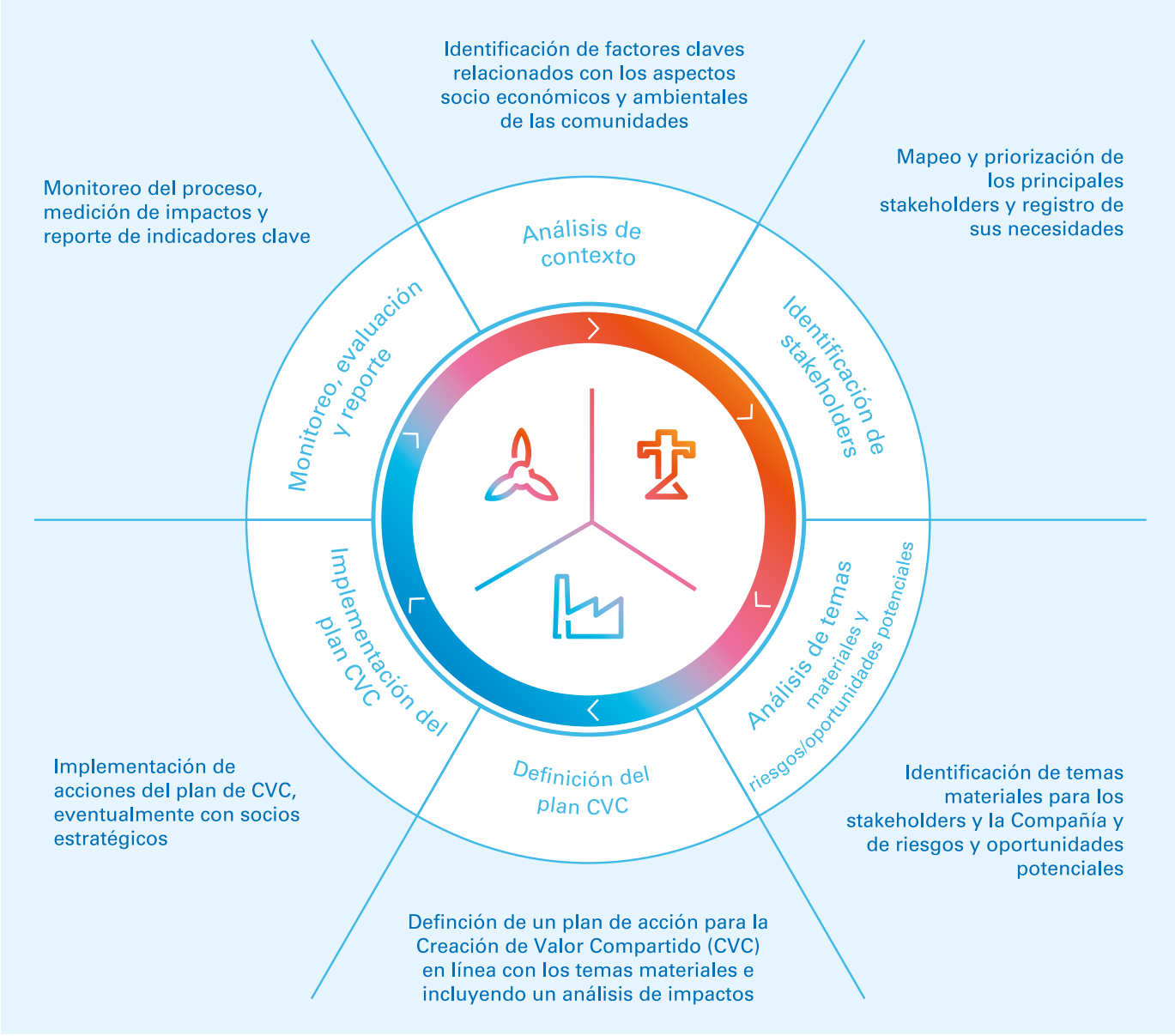
Involucrando a las comunidades

203-1 413-1 413-2

La relación entre las empresas y la sociedad se dirige siempre más a una visión compartida de la prosperidad de la cual ambos se benefician.

Enel Américas ha implementado el modelo de Creación de Valor Compartido (CSV por sus siglas en inglés) como la forma en que se genera valor para la sociedad, facilitando la integración de factores sociales y ambientales en los procesos de negocios y dentro de toda la cadena de valor, incrementado a la vez las ventajas competitivas de la Compañía.

Cada empresa ha adoptado el modelo del Grupo incorporando sus necesidades locales, siendo un proceso transversal dentro de cada compañía y de responsabilidad compartida.



Las herramientas del modelo CSV y las matrices de materialidad locales posibilitan la identificación de acciones de corto, mediano y largo plazo que combinan la perspectiva de la Compañía con las necesidades de las comunidades locales a través de iniciativas concretas.

En todo momento hay una particular atención hacia las comunidades locales en las áreas de los proyectos, cumpliendo no solo con el Convenio 169 de la Internacional Organización laboral y normativa locales, sino que también respetando las tradiciones y cultura.

El relacionamiento de Enel Américas con los territorios

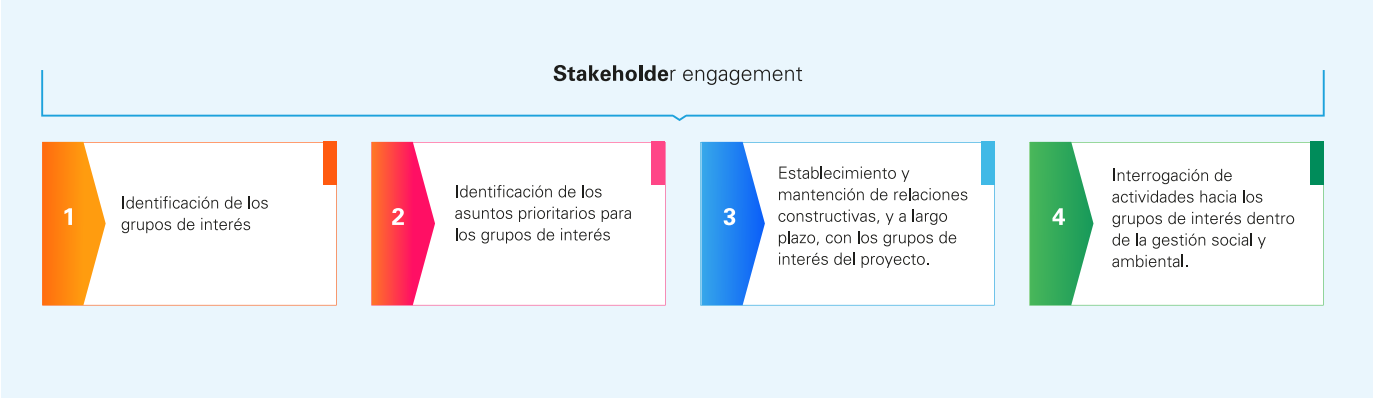
La Política de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias –publicada en el sitio web- establece principios que permiten guiar y contribuir al bienestar de los territorios en los países en que Enel Américas opera, procurando comprender las características culturales, identificar las prioridades locales y determinar puntos de convergencia con los intereses corporativos.

El diálogo constante con múltiples actores públicos, privados y de la sociedad civil, permiten el diseño de iniciativas que respondan a prioridades comunes y promuevan el desarrollo local.

Stakeholder Engagement

102-40 102-42 102-43 102-44

Los criterios de relacionamiento definidos por la empresa aseguran una participación equitativa y transparente en los distintos países en que opera Enel Américas a lo largo del ciclo de vida de los proyectos: desarrollo de negocio, ingeniería y construcción, y operación y mantenimiento. Los equipos territoriales, dependen de la Gerencia de Sostenibilidad de cada país.



Todos los proyectos cuentan con un análisis preliminar de impactos y de riesgos, la ESIA (Evaluación de Impactos Socio-ambientales), la cual permite medir y evaluar riesgos potenciales y reales, evaluando así desde el principio su viabilidad socio-ambiental.

Desarrollo comunitario

Enel Américas lleva a cabo proyectos de desarrollo socioeconómico, definidos a partir de las problemáticas más relevantes de sus comunidades, de sus aspiraciones y cultura. El enfoque en el desarrollo de las comunidades constituye un eje central de la viabilidad social de los proyectos de la compañía. Enel Américas empuja el empoderamiento de las comunidades entregando las herramientas necesarias a su crecimiento. Entre ellas el acceso a la educación de calidad, acceso a la energía, facilitación de emprendimientos, como definido también en el compromiso del Grupo hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Para el desarrollo de sus iniciativas, la empresa ha generado alianzas estratégicas con universidades, ONGs y otras instituciones que acompañan y contribuyen al éxito de las iniciativas. Entre las principales alianzas destacan:

Fundación Garrahan
Instituto 13 de julio
ONG Un Litro de Luz
Fundación Margarita Barrientos
Empresa Energy Mercosur Star Up Health Strategy Management,
Consorcio Interuniversitario Italiano
86 organizaciones de barrio de la Provincia de Buenos Aires

Institutos profesionales
Promil, Senac, Senai, Firjan, Centec, Electra, Centro Vocacional Tecnológico.
Secretaría de Seguridad y Ciudadanía de Ceará
Secretaría de Cultura del Estado de Rio de Janeiro
Servicio Brasilero de Apoyo a Micro y Pequeñas Empresas (Sabrae).
Centros de Referencia de Asistencia Social Ayuntamientos locales.

Instituto Sirolli
Fundación Universitaria Salesiana
Universidad Minuto de Dios,
Fundación Un Litro de Luz
Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación la Ciencia y la Cultura,
Corporación Colegio del Cuerpo,
Fundación Juan Felipe Gómez Escobar,
Fundación Servicio Juvenil Bosconia,
Fundación Caminos de Identidad
Secretaría de Educación de Cundinamarca
Servicio Nacional de Aprendizaje
Sociedad de Cooperación para el Desarrollo Internacional
Corporación Programa Desarrollo para la Paz del Magdalena Centro
Fundación Redprodepaz

Sinfonía para el Perú
Fundación Desarrollo Pachucute
Museo de Arte de Lima
Caritas Perú
Global Reporting Initiative
Diversas Universidades

Durante el 2018, Enel Américas aportó US$ 70 millones a la comunidad dividido en un 3% en donaciones de caridad, 90% en inversiones en la comunidad y el 7% restante a través de iniciativas comerciales. De las contribuciones el 67% fue aportado en dinero, un 27% a través de aportes en especies y servicios, un 5% corresponde a tiempo y menos de 1% a trabajo de voluntariado.

A continuación, se describen los principales proyectos de desarrollo comunitario de Enel Américas llevado a cabo por sus filiales.

Acceso y uso responsable de la energía

El acceso a la energía eléctrica es fundamental para asegurar una mejor calidad de vida de las personas. La pobreza energética es considerada como uno de los desafíos más importantes de la agenda energética global, esto porque el acceso a la energía segura y continua condiciona enormemente las posibilidades de desarrollo humano, social y económico. Por eso, Enel Américas se esfuerza por eliminar barreras de acceso, entregar capacitación sobre eficiencia y seguridad en el uso de la electricidad, entre otros aspectos.

Energía | | Taller de consumo responsable y seguro – Argentina



Beneficiarios 2018: 4.326 personas.

Descripción: capacitar en el uso responsable y eficiente de la energía y proporcionar información comercial y de tarifa social a adultos o adolescentes de las comunidades.

Impacto: acercamiento comunitario y alianza con cerca de 90 organizaciones barriales con potencial de multiplicar los conocimientos sobre uso sostenible de la energía. Potencial reducción en el consumo de energía gracias a los nuevos conocimientos sobre seguridad y eficiencia energética

Energía | | Taller de energía para chicos – Argentina



Beneficiarios 2018: 2.438 personas

Descripción: educar sobre la prevención y generar un uso seguro, eficiente y racional de la energía en los niños.

Impacto: reducción del riesgo de accidentes eléctricos y uso más eficiente de la energía.

Energía | | *Play Energy* - Argentina



Beneficiarios 2018: 2.990 personas

Descripción: dar a conocer el valor de la energía, y el significado de sus aplicaciones tecnológicas más innovadoras, mediante capacitación de maestros y estudiantes y de entrega material para el hogar y el entorno escolar.

Impacto: desarrollar proyectos de energía renovables en colegios, aumentando el conocimiento de los ciclos de energía y eficiencia energética

En el 2018, en el marco del Programa *Play Energy* se llevó a cabo la implementación del proyecto ganador de la edición 2017, desarrollado por alumnas de la Escuela de Comercio "Gustavo Adolfo Martínez Zuviría" del barrio de Boedo. El trabajo consistió en un árbol solar que permite cargar baterías de dispositivos móviles. Enel sumó la empresa Colectando Sol a la escuela para apoyar las alumnas a concretar la idea en conjunto con la profesora que las acompañó en el diseño. Fueron 4 meses de trabajo para llegar en octubre al momento de inauguración del árbol solar que carga dos celulares al mismo tiempo y está ubicado en el muro de la escuela, en frente a la calle. El panel solar también alimenta una lámpara que ilumina la vereda. Las alumnas hicieron contacto e informaron a instituciones vecinas que se pueden beneficiar del cargador solar en vía pública, así como los alumnos de la misma escuela.

Energía | | Energía Segura - Brasil



Beneficiarios 2018: 56.469 personas

Alianzas: Sebrae, Senac, Senar, Instituto Promil, Centro Vocacional Tecnológico (CVT), Instituto Nordeste de Cidadania, Secretaria de Seguridad y la Ciudadanía de Ceará, Coperbelgo, prefecturas locales.

Descripción: contribuir a una mayor seguridad en el uso de la electricidad en las comunidades, mediante capacitación a líderes comunitarios en seguridad, para que difundan prácticas, y para que actúen como facilitadores en el acceso de los equipos operativos a las áreas de riesgo con el fin de realizar mantenimiento, obras y restablecimiento de energía en emergencias.

Impacto: reducción del riesgo de accidentes en la población y mejor acceso de equipos operativos en áreas de riesgo

Enel comparte eficiencia en Brasil



Busca dar la posibilidad a los habitantes de Cavalcante de cambiar refrigeradores antiguos por nuevos con sello de eficiencia a través del centro de eficiencia energética Procel, para contribuir a un consumo consciente de energía, con 556 beneficiarios durante el 2018.

En Río de Janeiro este programa realizó 3 obras de eficiencia energética en edificios públicos, beneficiando a 1.585 personas.

En Enel Ceará se realizaron 72 eventos de cambio de heladeras en 33 municipios, mientras que en Enel Goias se realizaron 44 eventos en 33 municipios, sustituyendo gratuitamente equipos usados por equipos nuevos y más eficientes.

Energía | | Iluminación de espacios comunitarios - Colombia



Beneficiarios 2018: 850 personas.

Alianzas Fundación un Litro de Luz

Descripción: instalación de luminarias con tecnología solar en espacios públicos sin alumbrado.

Impacto: en el 2018 se instalaron 66 soluciones de iluminación fotovoltaicas, además de tres paraderos para el beneficio y disfrute de las comunidades.



Mundo de la Energía en Colombia

En 2018, más de 75.000 niños y niñas tuvieron la oportunidad de aprender sobre los procesos de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica, a través de actividades lúdicas pedagógicas realizadas en el parque temático Divercity.

Semana del Museo de Arte de Lima en Perú

Enel promueve de manera gratuita temas de sostenibilidad, innovación y energía a través del arte y la cultura, mostrando algunos de los proyectos de energía renovable, con 20.232 beneficiarios.

Iluminación por el deporte en Perú

Programa de iluminación de áreas deportivas en distritos de bajos ingresos de Lima para promover espacios recreativos, sociales y culturales durante la noche, con 13.500 beneficiarios.



7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

91 proyectos

USD 57.977.233 de inversión

1.419.730 beneficiarios durante el 2018

2.994.815 beneficiarios acumulados desde 2015

Desarrollo socioeconómico sostenible

103-2 103-3

Según informes de Naciones Unidas una de las principales problemáticas de las zonas rurales es la dificultad que tienen las personas en edad de trabajar para encontrar empleo, especialmente los más jóvenes, mujeres y adultos mayores. A la vez, las condiciones laborales no siempre garantizan la posibilidad de salir de la pobreza, por lo que promover un crecimiento inclusivo, sostenible y respetuoso del entorno es crucial para impulsar el desarrollo socioeconómico sostenible de las comunidades cercanas a las operaciones.

Mediante inversiones y capacitaciones técnicas, Enel Américas busca propiciar condiciones que impulsen el desarrollo local, a través de iniciativas de emprendimiento, generación de empleos de calidad y del estímulo de la economía, conservando el patrimonio cultural y natural de sus comunidades vecinas.

Somos reciclaje | | Economía circular en la comunidad - Argentina



Beneficiarios 2018: 4.733

Alianzas: Fundación Garrahan, Instituto de Educación Técnica y Formación Profesional 13 de Julio y Ciudad autónoma de Buenos Aires.

Descripción: entrega de 19,7 toneladas de madera en desuso de la Compañía (pallets y bobina) a 10 instituciones educativas, de formación profesional y ONGs con un fin socioeducativo.

Impacto: disponer de material para aprendizaje con un ahorro de materiales para las instituciones. Reducir el costo de la carrera técnicas para los estudiantes .

Para Enel la gestión de residuos basada en prácticas de economía circular significó ahorros.

Economía circular en la comunidad en Argentina

Enel Argentina, en el marco de sus proyectos de economía circular, realizó entregas de insumos (pallets y bobinas de madera en desuso) a la Escuela E. T. Nº: 33 D. E. 19 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, cuya población está conformada por estudiantes de zonas vulnerables, con realidades muy complejas. Se obtuvieron 2.060 kilos de maderas, con el cual se fabricaron muebles, bancos plegables, con un diseño de calidad, funcional y de bajo impacto ambiental. Los muebles fueron entregados a la comunidad guaraní del Ojo del Águila en la provincia de Misiones, beneficiando a 280 personas.

Este proyecto les permitió además participar de la Feria de Educación, Artes, Ciencias y Tecnologías de su jurisdicción, en el marco de proyectos 3R+D "Soluciones sustentables con impacto social" con la fabricación de bancos plegables y rueda pediátrica utilizada para rehabilitación motriz; obteniendo el primer premio y el acceso a participar de la competencia nacional organizada por el Ministerio de Educación de la Nación.

Trabajo | | Facilitación de emprendimiento - Colombia



Beneficiarios 2018: 182 personas, de las cuales 103 son mujeres.

Alianza: Instituto Sirolli

Descripción: desarrollar capacidades de emprendimiento y asesorar a comunidades del área de influencia de El Quimbo para crear modelos de negocios sostenibles

Impacto: aumentar la productividad y competitividad de los emprendedores rurales.

Entre los años 2017 y 2018, se realizaron dos eventos de lanzamientos de 32 emprendimientos, que son financieramente sostenibles, generando ingresos superiores al 200% de lo obtenido antes de aplicar la metodología y mínimo dos empleos por emprendimiento.



Fortalecimiento de la cadena productiva de café en Colombia

Participaron 96 familias caficultoras de cuatro organizaciones de los municipios Asocafega de Gachalá, Asofincas de Gachetá, Ascamecol de El Colegio y Asopalmares de Viota. Las líneas de trabajo son:

- Fortalecimiento administrativo y comercial
- Empoderamiento de las mujeres productoras a través de la metodología de igualdad de género, donde 40 mujeres finalizaron el Plan de formación Igualdad Mujeres y Hombres (IMH), creándose dos comités IMH. Es importante destacar que gracias a la participación en este programa se ha logrado la participación paritaria en Juntas Directivas de tres asociaciones y 26 mujeres en dos alcaldías municipales.
- Mejora de infraestructura con el aporte de tres mini centrales comunitarias de café ubicadas en los municipios de Gachalá, Gachetá y El Colegio, permitiendo homogenizar e incrementar la calidad del café.
- Mejoras orientadas a garantizar suministro de energía a las áreas en que están ubicadas las centrales comunitarias de café.

Trabajo | | Enel comparte oportunidades - Brasil



Beneficiarios 2018: 5.621

Alianzas: Institutos de formación profesional PROMIL, Energía, Electra y FIRJAN

Descripción: favorecer el desarrollo socioeconómico de comunidades locales a través de la capacitación profesional.

Impacto: aumenta la empleabilidad forma de los jóvenes y el espíritu emprendedor. Permite contar con personal técnico capacitado a las diversas compañías y reduce los costos de contratación y menor rotación.

Beneficiarios: los beneficiarios son todas las personas que participan de las oficinas de capacitación profesional, pero no todos son contratados por los contratistas o por Enel. Desde su creación, más de 700 personas fueron insertadas al mercado laboral.

Enel comparte emprendimiento en Brasil



Apoyo a proyectos que potencian el desarrollo económico de personas y grupos en comunidades de bajos ingresos, estimulando la formación de redes y asociaciones productivas comunitarias, alcanzando a 1.784 beneficiarios durante 2018.

A partir de 2017, esta iniciativa incorporó la economía circular en su estrategia de trabajo, destacando la reutilización de los uniformes en las empresas de distribución de Enel, que fueron donados a grupos productivos y transformados en productos con valor económico. En 2018, 6.642 uniformes fueron descartados dentro de la estrategia de economía circular y eso contribuyó para una generación de renta para los grupos productivos acompañados por el proyecto en Río, Ceará y Goiás.

Enel comparte inclusión digital en Brasil



Apoyo del uso de las herramientas de informática e internet, a través de la implementación de salas equipadas con computadores y conexión a internet en instituciones sociales cedidas por la comunidad para promover el desarrollo social a través de capacitación a jóvenes y adultos y acceso a tecnología a la comunidad en general. Durante el 2018, se alcanzaron 1.331 beneficiarios.





Mejora de la cadena de valor de los principales cultivos agrícolas de las familias en Callahuanca y Barba Blanca en Perú

Enel a nivel mundial lanzó la campaña de recaudación de fondos "*Enel for Peru*", a través de aportes de los colaboradores de todo el Grupo Enel. Para contribuir en el desarrollo socio-económico de las comunidades afectadas por el Fenómeno del Niño Costero, recaudándose más de 400 mil dólares. Con dichos fondos y en alianza con Caritas Perú, se han desarrollado proyectos productivos en Callahuanca y en Barba Blanca.

En el 2018, el proyecto benefició a 352 personas (52% mujeres), mejorando las prácticas agrícolas en 45,9 hectáreas de plantaciones de palto, chirimoya y hortalizas, habilitando tres canales de irrigación para el uso eficiente de los sistemas de riego. Es importante destacar la formación de dos pymes, la Empresa de Productores de Callahuanca S.A.C. y la Empresa Agrícola Barbablanca S.A.C., con 42 socios. Estas PYMES gestionan y trabajan en iniciativas comerciales como el Vivero frutícola (creado para la producción y venta de árboles de chirimoya y palta), la parcela comunitaria de zapallito italiano (la cual se ha creado en terreno de cinco damnificados de Barbablanca), el Tambo Agrícola (tienda que vende productos de uso agrícola a precios sociales) y la Planta Procesadora de Pulpa de Chirimoya (para producir y vender productos de valor agregado).

Programa de formación técnica en Perú

Programa proporciona capacitación técnica en seguridad y albañilería dirigido a la población local en el sector de Monzón, con objeto de mejorar las posibilidades de empleo en proyectos eléctricos en el área. Durante 2018, se capacitaron 183 estudiantes.

Trabajo | | Juntos por las Juntas - Colombia

71 juntas de acción comunal de varios municipios dentro de los cuales destacan Ubalá, Gachalá, Gama y Distrito Turístico de Cartagena, entre otros; participaron del proceso de fortalecimiento comunitario alineado con el ODS 8. Esta acción conto con talleres en formación política y pedagógica, biodiversidad, emprendimiento y formulación, evaluación y gerencia de proyectos. Para el transcurso del año 2018 se incluyeron nuevas temáticas y metodologías de formación, tales como turismo comunitario y tecnologías de la información.

Fortalecimiento de actividades post cosecha de cacao en Colombia

Incluyó a 52 productores con predio propio para cultivo, que comercializan directamente el cacao a través de su asociación de productores, y fabrican algunos productos artesanales a base de cacao para comercialización local. Durante el 2018 instalaron sistemas parabólicos de secado y marquesinas para mejorar la calidad del producto final.

Plan Semilla – formación profesional para jóvenes en Colombia

El programa Plan Semilla promueve la educación y la oportunidad de generación de ingresos para jóvenes interesados en el sector eléctrico. Durante el 2017 y el 2018, se formaron 180 jóvenes de los cuales participaron 41 mujeres de Sibaté, Cundinamarca, y Bogotá como técnicos en montaje y mantenimiento de redes aéreas de distribución de energía eléctrica, y realizaron sus prácticas en empresas colaboradoras de Codensa.



Trabajo | | Café Curibamba - Perú



Beneficiarios 2018: 100, de los cuales 36 son mujeres.

Descripción: Capacitar a pobladores de los valles de ríos Comas y Uchubamba en el manejo técnico de los cultivos, proporcionando la empresa además materiales e insumos.

Impacto: Aumentar productividad y competitividad de los emprendedores al obtener mayor cantidad de café y de mejor calidad. En el 2017, formaron la Cooperativa Agraria de Cafés Especiales Curibamba, que cuenta con 45 socios (25% mujeres), comercializando durante 2018 16.580 kg de café.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

62 proyectos

USD 5.532.493 millones de inversión

29.357 beneficiarios durante el 2018

345.163 beneficiarios acumulados desde 2015



Compromiso con la educación

El ODS 4 de las Naciones Unidas busca garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad junto con promover oportunidades de aprendizaje para todos. En esta línea, Enel Américas, en su rol como actor relevante en la industria de la energía, ha implementado iniciativas que aporten a la educación a través de la concientización, sensibilización y desarrollo de conocimientos relacionados al mundo de la energía.

Educación | | Taller de Energia Hidroelectrica El Chocón - Argentina



Beneficiarios 2018: 171

Descripción: Taller en institutos educativos de Villa El Chocón. Consiste en explicar el papel de la central en la comunidad, la historia de la planta y el grupo, su importancia para el país y el cuidado del medio ambiente. Además, la Central entrega suministros y materiales de enseñanza necesarios para mejorar la experiencia educativa de los estudiantes.

Impacto: Difusión en la comunidad educativa de conceptos vinculados a la generación limpia de energía. Fortalecer programa de ciencias naturales del Instituto y afianzar el relacionamiento con las instituciones de la Comunidad.

Educación | | Enel comparte energía – Escuelas creativas en Rio de Janeiro - Brasil



Beneficiarios 2018: 630

Alianzas: Secretaría de Cultura del Estado de Río de Janeiro, Ayuntamiento de Niterói y Quitanda das Artes

Descripción: Busca contribuir a una educación de calidad de profesores y alumnos en tres escuelas de la red municipal de enseñanza e incentivar el consumo eficiente de energía. Para ello, se desarrollan actividades de difusión, acceso, formación e investigación con alumnos y profesores, a través de programas culturales en espacios escolares adaptados, además de la instalación de plantas solares en las escuelas participantes del proyecto.

Impacto: Mejora en el desempeño escolar al disponer de más herramientas y equipos computacionales interactivos, reduciendo además el gasto por consumo de energía de las escuelas.

Educación | | Educando con Energía - Colombia



Beneficiarios 2018: 400 docentes y 2.479 niños.

Alianzas: Programa de la Fundación Enel en Alianza con la Organización de Estados Iberoamericanos OEI, para fortalecer las habilidades socioemocionales y los procesos de orientación vocacional y profesional, de jóvenes de instituciones educativas públicas.

Descripción: A lo largo de su trayectoria, ha permitido consolidar una estrategia pedagógica, que cuenta con rutas de implementación directa en colegios, y un diplomado, incluido en la oferta de programas de formación de la Secretaría de Educación del Distrito. Este programa vinculó a 130 colegios, correspondientes al 30% de los colegios públicos de Bogotá.

Buena energía para tu escuela en Colombia

El programa aporta a la calidad de la educación a través de la reducción del riesgo eléctrico y el mejoramiento de la infraestructura de instituciones educativas públicas. En 2018 se beneficiaron 5.268 niños y jóvenes en nueve sedes educativas de los departamentos de Cundinamarca, Bolívar y Bogotá.

Participación y organización infantil y juvenil en Colombia

Emgesa a través de la iniciativa Sembrando valores, cosechando líderes, logró generar espacios de encuentro entre los niños y jóvenes de los reasentamientos colectivos y la comunidad receptora, fortaleciendo los vínculos de afinidad y vecindad, y por ende el restablecimiento del tejido social. Para ello, se desarrollaron 37 eventos culturales y recreativos y 33 actividades de capacitación en coordinación con las administraciones municipales y entidades privadas.

Educación ambiental en Colombia

En el año 2018, en el marco del Programa de Educación Ambiental de la Central el Quimbo, se llevaron a cabo 51 acciones destinadas al fortalecimiento de la educación ambiental en las instituciones educativas, 95 actividades de promoción ambiental con los actores sociales de los seis municipios (participación de 1.528 personas), 10 capacitaciones comunitarias y 359 visitas de promoción de buenas prácticas ambientales con familias reasentadas, 8 grupos ecológicos fortalecidos y 42 acciones enfocadas en turismo sostenible con administración municipal y organizaciones comunitarias.



Núcleo Enel en Perú

El Núcleo Enel nace en el 2012, en alianza con Sinfonía por el Perú con la finalidad de crear un espacio de formación musical de niños, niñas desde los 5 años y jóvenes, participando 472 niñas, niños y jóvenes durante el 2018.

Institución Educativa Santa Elena en Perú

Durante el 2018, se fomentó la educación a través de actividades de mantenimiento y reparaciones de la Institución Educativa Santa Elena, de Piedritas en Piura y facilitando el desplazamiento de alumnos y profesores desde y hacia la sede, realizando además capacitaciones en el biohuerto.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

71
proyectos

USD 2.086.120
millones de inversión*

65.806
beneficiarios durante el 2018

353.875
beneficiarios acumulados desde 2015

Otros proyectos



Energizarte en Colombia

Busca mejorar el entorno de los barrios en donde se encuentran algunas subestaciones a través de la pintura artística de sus muros exteriores, contribuyendo a su vez, a mejorar los procesos artísticos y culturales locales. En el año 2018, en alianza con la Galería Cano, se pintaron los muros de las subestaciones Autopista y Castellana, con la participación de 26 artistas invitados y seleccionados por convocatoria. Así mismo se realizó la capacitación a un grupo de 29 jóvenes que aprendieron la técnica del muralismo y tuvieron la oportunidad de realizar una primera intervención en muro.





Mural artístico-Argentina

Beneficiarios: 1.105

Descripción: Promocionar el arte y la cultura, Enel patrocinó la elaboración de un mural en el sector de Avellaneda, con la colaboración de artistas del programa municipal. El diseño fue elegido por estudiantes de escuelas locales y habitantes del sector. Una vez terminado, Enel X iluminó la zona con tecnología LED de alta eficiencia, propiciando el uso del espacio público.

Contexto del proyecto: Propiciar el uso de espacios públicos a través del arte y la iluminación, generando zonas seguras de esparcimiento.



Bosque Renace (Reserva Natural Codensa-Emgesa) en Colombia

El bosque nació como una iniciativa de sostenibilidad para la conservación y protección de 690 hectáreas de bosque alto andino. Está ubicado en el Municipio de Soacha, y contribuye con la recuperación y conectividad de los ecosistemas ubicados en las cuencas media y baja del Río Bogotá. Desde el 2012 se han sembrado cerca de 35.000 árboles en compensación a las actividades de las Compañías de Enel.

Rehabilitación del Bosque Callahuanca en Perú

Enel en Perú, en conjunto con la comunidad campesina de Chauca-Callahuanca, contribuye a la mantención y recuperación del bosque de 15.5 hectáreas con más de 18.000 árboles dañado por el Fenómeno del Niño Costero 2017, contribuyendo además a la generación de empleo a través de la contratación de cinco guardabosques. Según estudios, se han secuestrado 943 toneladas de CO_2 a la fecha.

Esta plantación forma un ecosistema que alberga flora y fauna de la zona y a la que contribuimos en proteger gracias al mantenimiento del bosque.

Impulsando la salud y bienestar en las comunidades

Durante 2018, Enel Américas ha llevado a cabo distintos proyectos que contribuyen a la salud y al bienestar de la población.

Somos salud en Barrio Piletones-Argentina



Se realizó un diagnóstico no invasivo y preventivo de posibles enfermedades, a 200 personas de la comunidad de Piletones en Villa Soldati. Se trabajó en alianza con la Fundación Margarita Barrientos y start up Health Strategy Management. En principio, sus resultados tienen como finalidad servir como base de conocimiento del panorama tendencial de salud que oriente iniciativas de la Fundación Margarita Barrientos y posibles políticas públicas de salud también de carácter preventivo.

Prevención del Dengue, Zika e Chikungunya- Brasil

Reforzar la estrategia de prevención del Dengue, Zika y Chikungunya al identificar posibles focos de reproducción y diseminación del mosquito Aedes Aegepity. Para ello, en asociación con Secretarias de Estado de Salud Pública, capacitamos a 850 funcionarios, identificando 14.465 posibles focos del mosquito.



Campañas en salud en Callahuanca, Huinco y Barba Blanca-Perú

Su objetivo es realizar evaluaciones y controles permanentes en salud en las distintas localidades. Durante 2018 se realizaron alrededor de 1500 atenciones médicas además de visitas a hogares y 240 sesiones educativa en nutrición y buenas prácticas de higiene.

Comunidades Sostenibles

Durante 2018, se identificó la necesidad, en diferentes barrios, de una colaboración más efectiva entre empresas, organizaciones vecinales y familias. Las actividades que cumplen con estas necesidades se plasman cada año en el plan de sostenibilidad. De acuerdo a este proceso, en el 2018 se han desarrollado diferentes iniciativas de las cuales se da cuenta en este informe.

En Argentina

Villa 21/24 en Argentina

Enel Argentina gestionó junto a ONGs, referentes locales e instituciones de acción social del gobierno, la apertura de nuevos canales de dialogo que permitieron a la Compañía la realización de tendido de líneas y la instalación de transformadores, para mitigar los problemas de seguridad urbana que restringían el acceso de los equipos de trabajo al área de Villa 21-24. Por medio de talleres sobre consumo responsable de la energía y otros procesos de dialogo, se relevó la importancia de las obras eléctricas, además de cimentar alianzas para la realización de nuevos proyectos de valor compartido en la comunidad. Uno de ellos fue la entrega de madera de rezago de la operación de la distribuidora para un emprendimiento de carpintería de mujeres locales.

Las obras de tendido posibilitaron llevar energía eléctrica a edificios de un proceso de reurbanización de la Villa, que incluye a 320 familias. También se habilitó un beneficio a 12.729 personas de la comunidad por donde se pasó con los cables y transformadores, que tendrán mejor calidad de suministro de energía eléctrica.

Para acercarse a instituciones, clientes y vecinos de vecindarios informales, se han entregado nociones elementales de seguridad eléctrica. También se realizó un taller de uso responsable y consciente de la energía en conjunto con municipios y organizaciones sociales.

Los 78 talleres de concientización sobre nociones de seguridad eléctrica, prevención de accidentes, peligros del uso indebido de la electricidad en instalaciones domiciliarias, alcanzaron 12 municipios y beneficiaron a 1.367 personas.

Además, se llevaron cabo charlas en municipios con clientes sobre tarifa social, datos comerciales, comprensión de factura y ahorro de energía. En 2018 se realizaron 101 encuentros en 12 municipios y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Se benefició a más de 2.900 personas.

En el caso de los clientes residenciales se cuenta con políticas y estándares de atención preferencial y con prioridad para personas discapacitadas, personas mayores, embarazadas y electro dependientes, en todos los canales de atención presencial. Se cuenta con un número exclusivo y gratuito de comunicación para estos clientes.

Asimismo, se ha establecido un grupo multidisciplinario (servicio al cliente, comunicaciones, legal, comercial, operaciones y sostenibilidad) que es coordinador de la mesa y enlace con la asociación que los representa, disponiéndose por parte de la compañía un canal directo a través de un grupo de *whatssapp*, que es gestionado por el grupo y que trata los casos derivados de la asociación de electrodependientes dando diligencia a los temas requeridos.

En sucursales se están adecuando con instalaciones para discapacitados y en la sucursal de San José se está implementando una atención especial con lenguaje de señas para personas sordas.



En Brasil

Programa Desenvolver en Brasil

Está enfocado en el desarrollo de la ciudadanía en función a lo social, como la inserción en el mercado de trabajo y el acceso a la educación. En 2018, el trabajo fue con familias de refugiados del Congo, Angola, Venezuela, en conjunto con la ONG Cáritas y Enel Distribución de Rio.

La Compañía identifica los consumidores que son electro dependiente con la finalidad de priorizar la atención. Todos los clientes registrados se revisan periódicamente. En Enel Distribución Ceará S.A se atienden a 1.803 electro dependientes, en Enel Distribución Goias S.A a 1.355 y en Enel Distribución Rio S.A a 1.500.

En Enel Distribución São Paulo se realizaron iniciativas de regularización de clientes clandestinos, sustitución de equipos ineficientes, inclusión activa de beneficiarios en la Tarifa Social de Energía Eléctrica, el proyecto educativo 'Eletropaulo en las Escuelas', el proyecto de reciclaje 'Recicle Más Pague Menos", entre otros.

Adicionalmente Enel en Brasil realiza diversas actividades que se detallan en economía circular.



En Colombia

Gracias a la gestión de la Compañía, se han iluminado distintos parques y escenarios deportivos, lo que revitaliza espacios públicos para la comunidad, así como fachadas de edificios municipales, iglesias, monumentos, parques o sitios de interés. Este tipo de iluminación tiene como principal objetivo destacar la arquitectura de las estructuras y embellecer los municipios.

Un proyecto destacado fue la Ruta de la Navidad 2018: "Navidad más cerca de las estrellas", el cual es un proyecto de ciudad, vivencial e integrador que activa la economía y el turismo de la ciudad. En 2018 se activó durante 37 noches de iluminación navideña, en más de 45 sectores que dieron luz y alegría a millones de habitantes de Bogotá y visitantes que disfrutaron de la Navidad.

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 2018 a este respecto son:

- Vigías de la energía 256 instituciones educativas capacitadas, 39.544 estudiantes capacitados
- A tu lado y unidad operativa de Cundinamarca 2.416 jornadas, 150.293 clientes
- Centro móvil de asesoría al cliente 1.986 consultas / requerimientos / reclamos atendidos
- Charlas uso productivo, consciente y eficiente de la energía 125 charlas, 4.580 clientes
- Desayunos con energía 11 desayunos, 207 asistentes incluyendo representantes legales, autoridades locales, personeros, vocales etc.

En 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 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.

Avances 2018 en el plan de gestión de la central hidroeléctrica El Quimbo en Colombia

La central hidroeléctrica El Quimbo forma parte de Emgesa, atendiendo el 4% de la demanda energética del país.

El área de influencia directa de la central comprende los municipios de Gigante, Garzón, Altamira, El Agrado, Paicol y Tesalia, con la cual se relaciona permanentemente contando además con dos oficinas de atención en los dos primeros municipios para fortalecer los canales de comunicación con la comunidad y dar respuesta a sus inquietudes y necesidades.

Gestión social

Dentro del plan de gestión social implementado por Emgesa destaca el plan para las familias reasentadas, que fue determinado mediante un censo el cual fue aprobado por la autoridad nacional. Las familias pudieron optar por un reasentamiento individual o colectivo, recibiendo una casa y cinco hectáreas para desarrollar sus proyectos productivos agropecuarios. A la fecha se han reasentado 152 familias, ya sea en reasentamientos colectivos (cuatro) o individuales, donde cada familia ha contado con el apoyo continuo de un equipo de más de 30 profesionales especializados en temas sociales, económicos, agrícolas y ambientales, para cultivar su tierra o dedicarla a la ganadería. Es importante destacar, que de ellas 60 familias han logrado un proyecto autofinanciado y reciben actualmente sólo asistencia técnica.

Dentro de las iniciativas desarrolladas durante 2018 destacan los siguientes:

- 226 actividades de vinculación grupal en los cuatro reasentamientos colectivos, permitiendo recuperar una tradición y hacer esta práctica extensiva a los miembros de la comunidad.
- 37 eventos culturales y recreativos y 33 capacitaciones actividades en coordinación con las administraciones municipales y entidades privadas a fin de generar espacios de encuentro entre los niños y jóvenes de los reasentamientos colectivos y comunidad receptora de forma periódica, fortaleciendo los vínculos de afinidad y vecindad, y por ende el restablecimiento del tejido social.
- 458 acompañamientos psicosociales a todas las familias reasentadas y 4 capacitaciones enfocadas a las cadenas de comercialización y manejo contable, que fortalecen la apropiación de los Planes de Producción Agropecuarios (PPA).
- 34 sesiones de formación a las familias reasentadas, orientadas a dar herramientas para lograr una economía de producción auto sostenible, lo que permite su mejor inserción y apropiación del entorno.
- La Compañía, también en el censo realizado, identificó la afectación e implementó como medida de manejo la restitución de empleo, mediante la entrega de auxilio educativo por 597.198.659 pesos colombianos y pago de 5.637.689.533 pesos colombianos en capital semilla para la implementación de proyectos productivos a 201 pescadores, definidos en la etapa de construcción.
- El 2018, se cerraron las compensaciones a 1.948 personas que trabajaban en la zona que eran no residentes o residentes no propietarios de predios con la entrega de 5.871.045.325 pesos colombianos por concepto de auxilio educativo y 54.681.634.331 pesos colombianos como desembolso del capital semilla, pagos que se vienen realizando desde el año 2013 hasta la fecha.

Gestión ambiental

Durante 2018, los programas ambientales se continuaron para prevenir, gestionar y monitorear los impactos ambientales asociados con el proyecto. Estos programas se realizan con la asesoría de universidades y especialistas, bajo estándares internacionales, destacando los siguientes proyectos:

- Plan de manejo de vida silvestre: Que ha permitido rescatar a más de 33 mil animales acumulados desde el 2015 hasta diciembre del 2018.
- Programa de pesca y gestión pesquera; Se reportaron 21 especies pesqueras, con una captura total de 158.215,9 kg y una abundancia de 261.556 individuos. El sector del embalse aportó un 93%, aguas arriba un 3% y aguas abajo un 4% del total de los desembarcos. La mojarra plateada representó el 87,96% de la bioma-



sa desembarcada, con altas capturas principalmente en el embalse.

> Plan para la recuperación de hábitats para la fauna silvestre, que involucró la plantación de casi 7 mil plantas y la instalación de varias estructuras para la protección de la fauna. Emgesa también ha creado un centro de investigación, cuya actividad se ha consolidado.

> Programa de restauración ecológica: Emgesa realizó como primera fase del Programa de Restauración Ecológica el Plan Piloto de restauración por 4 años (abril 2014- abril 2018) con el fin de identificar las estrategias de restauración ecológica más efectivas para ser replicadas en toda el área de compensación, en la región y en otros bosques secos del país.

Fundación Enel en Colombia

Como parte del compromiso con el desarrollo socioeconómico de las áreas de influencia, Codensa y Emgesa han trabajado en la ejecución de proyectos a través de la Fundación Enel.

La institución se encarga de integrar y potenciar los programas de gestión social. Así, durante 2018 los programas se enfocaron en apoyar el desarrollo de las comunidades, fomentar el acceso a la energía e identificar oportunidades de creación de Valor Compartido.

Voluntariado corporativo

Argentina

El programa de voluntariado corporativo es una instancia donde se involucra a los colaboradores de la empresa con distintos proyectos que tienen un gran foco social. Su objetivo es la integración e interrelación entre distintos grupos de interés buscando el beneficio mutuo y el desarrollo de acciones sociales junto a la comunidad. Las temáticas trabajadas se alinean con los compromisos del Grupo Enel con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, teniendo énfasis en los objetivos 4, 7 y 8. Durante el 2018 una de las actividades abordo el ODS 13, acción por el clima, en la Reserva Ecológica Costanera Sur que es un área natural protegida donde se plantaron 100 especies de árboles nativas y participaron 28 colaboradores.

Brasil

Desde 2012, en Brasil existe la Red del Bien. Esta red promueve acciones voluntarias con el objetivo de estimular a la ciudadanía y crear un ambiente de cooperación entre los empleados de la empresa y las comunidades. En 2015, se lanzó la nueva plataforma en línea del programa, que brinda a los voluntarios más autonomía e interactividad, hoy la plataforma tiene 1621 voluntarios registrados. El año de 2018 estuvo marcado por la llegada del programa a São Paulo, agregando muchos voluntarios nuevos.
Otro momento importante de este año fue el lanzamiento de la iniciativa Mujeres de la Energía, donde nuestras colaboradoras ingenieras se reúnen con estudiantes de escuelas y universidades para alentar a las niñas a seguir carreras técnicas y profesionales en profesiones que hoy en día son predominantemente masculinas y sin mujeres activas. Además de esta acción, los 306 voluntarios de 2018 también participaron en la donación de alimentos, materiales de limpieza, juguetes y ropa, fiestas infantiles y Navidad, beneficiando a más de 6,000 personas este año.

Colombia

Este programa aporta a la labor social de fundaciones e instituciones educativas, a través del trabajo voluntario en tiempo laboral de los empleados de las Compañías. Se desarrolla en el marco de tres líneas de acción: 1. Mi tiempo: acompañamiento a fundaciones a través de actividades lúdicas con niños, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad. 2. Mi conocimiento: apoyo a fundaciones mediante talleres de formación en competencias ciudadanas para niños y jóvenes, así como tutorías especializadas. 3. Mis manos: actividades de mejoramiento de entornos en instituciones educativas.

Durante el 2018, las actividades realizadas en las diferentes líneas vincularon 363 funcionarios de las Compañías, beneficiando a 840 niños, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidades de 16 fundaciones y 5 instituciones educativas de Bogotá y Cundinamarca.

Perú

Durante el 2018, los colaboradores de Enel Perú continuaron participando de actividades solidarias de voluntariado corporativo, apoyando a los pacientes con cáncer del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Con los aportes de los colaboradores se donaron alimentos, medicinas y manutención para 25 pacientes y 519 tarros de fórmulas infantiles, beneficiando a 50 niños provenientes de diferentes provincias que no cuentan con un lugar donde quedarse mientras reciben el tratamiento contra el cáncer.

Por otro lado, se recolectaron 19 kilos de tapas de botellas plásticas que fueron donadas al Programa Angelitos de Cristal del Hospital del Niño, a fin de contribuir con los gastos del tratamiento de niños que sufren de Epidermólisis Bulosa.

Finalmente, ocho profesionales realizaron voluntariado como docentes en la carrera de Electrotecnia Industrial del Instituto Superior Tecnológico Pachacútec, realizando un total de 900 horas de clases y beneficiando a más de 150 alumnos durante el año.



Involucrando a los colaboradores

103-2 103-3

El valor de nuestras personas

Bajo la visión *Open Power*, la hoy Gerencia de Personas y Organización, impulsa el protagonismo y el desarrollo de las personas, promoviendo su crecimiento profesional, el balance de la vida personal- laboral, bajo una cultura interna abierta e inclusiva, capaz de apalancar la competitividad del negocio, el progreso y el trabajo hacia un futuro más sostenible.

Las personas de Enel Américas



102-7 102-8 405-1

Durante 2018 la dotación total de Enel Américas alcanzó 18.393, aumentando un 61%, respecto del año anterior, explicado principalmente por la incorporación de Enel Distribución São Paulo en junio de 2018.

Dotación 2018	Gerentes y ejecutivos principales	Profesionales y técnicos	Colaboradores y otros	2018	2017	2016	2015
Argentina	21	1.914	2.439	4.374	4.861	4.935	4.823
Brasil	56	4.839	6.005	10.900	3.589	2.499	2.659
Chile	13	44	3	60	55	62	87
Colombia	38	2.104	2	2.144	1.980	1.898	1.544
Perú	41	874	0	915	908	930	931
Total	**169**	**9.775**	**8.449**	**18.393**	**11.393**	**10.324**	**10.044**

(1) Incluye a los colaboradores que trabajan físicamente en cada país.

Del total de colaboradores el 18% corresponde a mujeres, bajando respecto al 20% del año anterior por la reciente incorporación de Enel Distribución São Paulo en que las funciones operativas están principalmente ocupadas por hombres. Sin considerar Enel Distribución Electro Paulo el porcentaje de mujeres hubiera sido 21% del total de la fuerza laboral. Enel Brasil cree firmemente en la equidad de género, contando con políticas e iniciativas que las propicien, las que en la medida que sean aplicadas en Enel Distribución São Paulo en un mayor horizonte de tiempo debiera reflejarse en mejores indicadores de equidad. Del total de ejecutivos, seniors (principales) y juniors el 23% esta ocupado por mujeres, con un 23% en cargos junior y un 27% en cargos senior. Las mujeres en unidades generadoras de ingreso alcanza el 16%.

102-7 102-8 405-1

País	2018		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	87%	13%	87%	13%
Brasil	83%	17%	79%	21%
Chile	73%	27%	75%	25%
Colombia	69%	31%	70%	30%
Perú	72%	28%	73%	27%
Total	**82%**	**18%**	**80%**	**20%**

Participación de los colaboradores en las distintas filiales de acuerdo a su rango etario en la región: 102-7 405-1

País	Bajo 30 años	30-50 años	Sobre 50 años
Argentina	11%	63%	26%
Brasil	19%	70%	11%
Chile	20%	64%	16%
Colombia	10%	73%	17%
Perú	7%	55%	38%
Total	**16%**	**67%**	**17%**





Metodología Agile

El Grupo Enel ha decidido promover el Método Agile para dar apoyo a las transformaciones que actualmente está experimentando la industria. Se trata de un modelo distinto de colaboración basado en la apertura y flexibilidad, así como una forma de experimentar los valores y los principios *Open Power* junto a sus compañeros.

La práctica Agile se realiza por pequeños equipos interdisciplinarios y auto organizados, mediante el desarrollo iterativo y creciente a lo largo de un proyecto, incluyendo la participación continua y directa del cliente desde las primeras fases del proyecto. El modelo combina el rigor metodológico en la aplicación cotidiana de principios (véanse, por ejemplo, los valores destacados en el Manifiesto Agile) y herramientas comunes (como por ejemplo el Método *Scrum*) y la adaptación continua a las necesidades cambiantes de clientes y contextos en el desarrollo de productos o servicios, desde su concepción hasta su comercialización.

Adicionalmente, este modelo posibilita y facilita la modificación y la mejora de soluciones, procesos o sistemas que ya existen o están presentes en el mercado para adaptarlos a necesidades cambiantes.

Durante el 2018, los colaboradores en los distintos países participaron en una serie de iniciativas, para dar a conocer los conceptos básicos y formas de trabajo de esta metodología, promoviendo el uso de herramientas y dando inicio a proyectos agiles.

En el 2019, se trabajará fuertemente en la gestión del cambio, involucrando procesos de sensibilización, motivación, formación, entre otros. La finalidad es dar fuerza y avanzar en la diseminación y uso de este método, apalancando así los valores, comportamientos, mentalidad y cultura requerido para el logro de los desafíos de la empresa hoy.


Porqué
AGILE
Revolución en el mundo de la energía.
Crecimientop de la demanda energética no es igual que en el pasado.
Evolución tecnológica está contribuyendo a que surjan nuevos servicios que se unen a la oferta tradicional.
Agile: apoyo a la transformación



Diversidad e inclusión

103-2 103-3

Para Enel Américas, y en línea con la Política de Diversidad e Inclusión del Grupo, contar con equipos de trabajo diversos y fomentar un ambiente laboral inclusivo es esencial para generar una cultura de innovación, posibilitando la apertura a diferentes puntos de vista que enriquezcan el ambiente de trabajo y agreguen valor de manera permanente.

Durante este año se realizaron varias actividades en los distintos países que conforman Enel Américas, en relación a la Diversidad e Inclusión con el fin de concientizar y poner en valor los diferentes principios de la política, analizando cada una de sus dimensiones (Género, Edad, Nacionalidad y Discapacidad). Las campañas se realizaron mediante sesiones informativas y actividades, lo que permitió a los participantes reflexionar sobre los principales temas relacionados con la diversidad, experimentar lo que significa ponerse en el lugar de otra persona a través de actividades de rol y reforzar habilidades que son relevantes para más inclusión.

A continuación, se detallan las acciones más destacadas realizadas transversalmente.

1. Rechazar toda forma de discriminación arbitraria y asegurar y promover la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades.

2. Promover y mantener un clima de respeto por la dignidad de la persona, el honor y su identidad.

3. Asegurar los más altos estándares de confidencialidad respecto de cualquier información sobre la esfera privada de los trabajadores a la que pudiera tener acceso.

Igualdad de oportunidades de hombres y mujeres

En orden a reconocer, respetar y gestionar las diferencias entre hombres y mujeres, mientras se asegura el desarrollo de sus talentos y la igualdad de oportunidades y trato, las siguientes acciones serán implementadas:

> En los procesos de reclutamiento y selección, se buscará el equilibrio entre hombres y mujeres entre los candidatos para el 2021. Cuando esto no sea posible se debe dar cuenta expresa de la razón.

> El área de Formación implementará relaciones con universidades o institutos de estudios superiores destinadas a identificar programas y oportunidades de colaboración para promover la participación y la inclusión de estudiantes mujeres, especialmente en áreas técnicas.

> En todas las empresas del Grupo Enel se propondrán en las instancias societarias correspondientes a sus empresas, programas que persigan lograr un equilibrio entre las necesidades parentales de sus trabajadores y sus aspiraciones de crecimiento profesional. Estos consisten en una serie de entrevistas entre las trabajadoras, sus jefes y el área de Recursos Humanos y Organización antes y después de una experiencia de maternidad en orden a incrementar el valor de ésta tanto para la trabajadora como para la Empresa. Además, y con carácter voluntario en caso de necesidad, se asignará un tutor para todas aquellas trabajadoras que estén haciendo uso o vayan a hacer uso de su permiso pre y post natal.



El valor de la diferencia entre generaciones

En orden a reconocer, respetar y gestionar las diferencias entre las generaciones, asegurando la integración, la motivación y la transferencia de conocimientos, las siguientes acciones serán implementadas:

- Programa de tutorías para apoyar a los trabajadores en períodos de transición importantes tales como el período de contratación. Podrá ser solicitado en forma voluntaria por Recursos Humanos la asignación de un tutor cuando se requiera y durará según el caso en particular.
- El desarrollo profesional de los trabajadores de la Compañía se asegurará apoyándose en la participación de aquéllos más experimentados, como formadores al interior de la Compañía.

Una mirada internacional

Buscando reconocer, respetar, gestionar las diferencias entre personas de diferentes nacionalidades y fomentar su integración, a todos los extranjeros se le asignará un tutor a voluntad, según la necesidad de la persona.

Trabajando con capacidades diferentes

Con el objetivo de reconocer, respetar y gestionar las diferentes habilidades de las personas al interior de Enel Américas, a partir de las ventajas que cada persona tiene, cada país identificará un encargado de las materias relacionadas con la discapacidad.



Este encargado apoyará tanto al área de Personas y Organización como a supervisores y trabajadores, para que se hagan cargo de levantar las necesidades que sobre esta materia se puedan presentar haciendo posible su gestión (específicamente la satisfacción de las necesidades y el desarrollo de las aspiraciones de los trabajadores discapacitados).

Iniciativas destacadas en diversidad e inclusión

En Argentina



- Charla a través de la ONG "En Buenas Manos" con el objetivo de concientizar respecto a las barreras y desafíos para insertar personas con Discapacidad.
- Taller vivencial sobre discapacidad visual.
- *Workshop* con Prácticas comunicativas de la Lengua de Señas.
- Presentación de videos testimoniales de concientización: "¿Qué es la Diversidad para Vos?", en donde diferentes colaboradores de la Compañía cuentan su experiencia con la Diversidad e Inclusión.

En Brasil



- Durante el año Enel en Brasil participó en distintas instancias formativas para promover la participación femenina en carreras de ingeniería superando las 170 estudiantes.
- Cursos para desarrollar habilidades técnicas y conductuales para el mercado laboral: 50 personas discapacitadas actualmente trabajando.
- Durante 2018 hubo muchos expatriados en Brasil debido a la adquisición de nuevas compañías. Además, se duplicó el número de expatriaciones de Brasil a otros países. Ante esto, se identificó la necesidad de estructurar actividades para los expatriados abordando temas como la diferencia cultural entre los países y explicar más sobre la cultura local, costumbres y curiosidades de Brasil. El resultado ha sido muy positivo, se tuvo *feedback* de que esta clase les ayudó a entender el perfil de los brasileños y con eso tuvieron una adaptación más rápida.

En Colombia



- Al interior de la Compañía se ha estado fomentado un cambio cultural a fin de promover la integración femenina en todos los ámbitos laborales, consiguiendo que por primera vez dentro del sector eléctrico cuadrillas mixtas de operación e incluso hoy se cuenta con la primera cuadrilla constituida en su totalidad por mujeres.
- Enel Colombia asistió como patrocinador a la primera conferencia de *Woman in Business* realizada en la Universidad de los Andes. Igualmente, la compañía participó en el stand en cual se compartió información de las iniciativas y certificaciones con las que cuenta la compañía para garantizar diversidad y equidad de género.
- Sello de Oro de Equidad Laboral, representa el nivel más alto de reconocimiento en el proceso de certificación al Sistema de Gestión de Igualdad de Género otorgado por el Ministerio de Trabajo, gracias a la implementación de políticas de equidad demostrables que han logrado disminuir brechas de género al interior de la Compañía.

En Perú



- Las principales iniciativas de fomento de la diversidad tuvieron relación con la diversidad de género, promoviendo la contratación de mujeres, realizando visitas a universidades y colegios para reforzar la importancia de que las mujeres estudien carreras del área de ingeniería. Al interior de la compañía se ha trabajado para sensibilizar en la no violencia contra la mujer, especialmente con la campaña de "Sin excusas".
- También se diseñó e implementó un programa de coaching para expatriados, que busca hacer más sencilla la llegada de los extranjeros al país y, a su vez, prepararlos para otras experiencias internacionales.
- Finalmente, en el ámbito de la discapacidad, se trabajó en brindarle a estos colaboradores algunos beneficios adicionales, como, por ejemplo, un día adicional de teletrabajo.
- Sello de "Empresa segura libre de violencia y discriminación contra la mujer" otorgado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Beneficios, calidad de vida, conciliación vida laboral y personal

401-2



Mantener un alto nivel de compromiso, motivación y satisfacción por parte de los colaboradores es vital para dar vida a la visión de la Compañía y lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos del negocio. Enel Américas pone a disposición de sus colaboradores distintos programas y beneficios que buscan mejorar el clima laboral y favorecer la conciliación entre su vida familiar y laboral.

Beca de excelencia académica

Ayuda económica para financiar estudios a los hijos de los colaboradores con excelencia académica.

Family day

Se realizan actividades dirigidas a los hijos de los colaboradores con el fin de ofrecerles propuestas que abarcan diferentes estímulos y actividades recreativas.

Licencias legales ampliadas

Licencias pagadas ampliadas por matrimonio y de maternidad más allá de lo legal.

Programas de bienestar y salud

Incluye las acciones de cuidado, prevención y concientización sobre la importancia de la salud y el bienestar.

Parental program

Apoya a las trabajadoras durante el periodo de maternidad mediante actividades de gimnasia, fomento de la salud y orientación entre otras

Smart working

Se otorga la opción a los trabajadores de trabajar un día a la semana en forma remota desde la casa o cualquier lugar físico que tenga buena conexión a internet y cumpla las normas de seguridad.

401-2

País	2018	2017
Argentina	124	77
Brasil	149	95
Chile	11	11
Colombia	399	280
Perú	127	3
Total	**810**	**466**

Iniciativas destacadas

En Argentina



- Campaña de donación de sangre, que contó con más de 35 voluntarios. Como resultado de la jornada solidaria, se logró ayudar a 57 personas enfermas. Por otro lado, se lanzó una campaña de Prevención y Concientización sobre la importancia del control para la detección precoz del Cáncer de Mama, en el marco de esta actividad se contó con un Ecógrafo Móvil y un profesional médico para atender a las colaboradoras interesadas. También se han realizado actividades de Masajes Express, *Skin Check*, Encuentros de *Mindfulness*, Expo Salud.
- Programa Enel te cuida: durante 2018 se realizaron actividades deportivas, Talleres y *Workshops* sobre el cuidado de la salud, *stress* laboral y bienestar en los que participaron 1.175 colaboradores.
- Hay aproximadamente 17 proyectos de Calidad de Vida que proporcionan a los colaboradores beneficios no salariales y programas de equilibrio entre vida y trabajo. Durante 2018, se alcanzó al 100% de los colaboradores con estas iniciativas.

En Brasil



- Se tienen aproximadamente 50 proyectos de Calidad de Vida que funcionan bajo el programa Bien Vivir (Bem Viver), y que proporcionan a los colaboradores beneficios no salariales y programas de equilibrio entre vida y trabajo entre los que se pueden destacar los paseos culturales organizados por Programación de Vacaciones (Programação de Férias), la asesoría jurídica, financiera, sicológica y social del programa Canal Tú (Canal Você), la orientación vocacional para hijos de colaboradores del programa Orientando el Futuro (Orientando o Futuro) y el apoyo pre y post natal para colaboradoras embarazadas a través del Programa Gestación de Salud (Gestaçao de Saúde).
- Durante 2018, de estos programas disponibles para el 100% de los colaboradores, participaron 2.813 colaboradores con estas y otras iniciativas.

En Colombia



- Se tienen aproximadamente más de 70 beneficios de Calidad de Vida que se extienden a todos los colaboradores y los cuales contemplan beneficios no salariales y programas de equilibrio entre vida y trabajo.
- Se recibió la auditoría externa por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec). Durante 2019 se tendrá la nueva recertificación otorgada por la Fundación Más Familia. La Compañía completó otro ciclo como Empresa Familiarmente Responsable (EFR). El primer certificado como EFR se recibió en el 2013. En el 2015 la Compañía obtuvo la recertificación por tres años más y en el 2018 recibió la auditoría externa por parte de la entidad Icontec, y nuevamente evidenció su compromiso por continuar trabajando en la calidad de vida de las personas.
- Se midió el programa de beneficios de Enel Colombia ofrecido a las personas y sus familiares a través de una encuesta que busca comprender e identificar el nivel de conocimiento del plan de beneficios, el nivel de satisfacción de los beneficios con respecto a las necesidades personales, la percepción sobre la competitividad del plan de beneficios en comparación a otras empresas y la eficiencia de los canales de comunicación de los beneficios.
- También se realizó un proceso de benchmarking con empresas reconocidas por sus buenas prácticas en la gestión de beneficios, información que se suma a los resultados de la encuesta, construyendo en equipo el nuevo modelo de beneficios a la carta que permitirá a las personas administrar de forma digital sus beneficios de acuerdo con su momento de vida y necesidades personales. Las personas recibirán bolsas de puntos que podrán utilizar para adquirir beneficios de flexibilidad laboral, *smart working* y experiencias a la medida extendidas a sus familias.

En Perú

> Los proyectos de Calidad de Vida orientados a todos los colaboradores proporcionan beneficios no salariales y programas de equilibrio entre vida y trabajo.

> Durante 2018 se han trabajado varias actividades de bienestar, como la fiesta de integración, el evento de navidad y el desarrollo de cursos en las distintas áreas de la Compañía. También se llevó a cabo dos maratones de 5K como eventos de integración para los colaboradores y sus familias.

Encuesta de clima

Enel Américas realiza cada dos años la encuesta de clima a sus colaboradores, siendo la última encuesta la aplicada en el 2018. La encuesta se realizó en los distintos países de manera *on line* y en papel, con una cobertura del 91%, dando como resultado que el 90%de colaboradores esta activamente comprometidos, comparándose favorablemente con los resultados de la última encuesta realizada en el 2016, en que la cobertura fue un 81% con un 73% de colaboradores activamente comprometidos.

Formación laboral

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

Enel Américas impulsa distintas acciones para actualizar y potenciar de manera permanente la formación de sus colaboradores, el liderazgo y el desarrollo de las personas, buscando generar posibilidades de desarrollo de carrera dentro de la empresa y potenciando asimismo la movilidad interna.

	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Perú	Total 2018	Total 2017
Horas de capacitación	183.500	145.400	1.660	154.799	25.324	510 .683	392.210
N° de trabajadores total capacitados	2.441	3.986	49	2.437	903	9.816	11.393
% mujeres	8%	10%	16%	29%	27%	15%	21%
% hombres	92%	90%	84%	71%	73%	85%	79%

Las horas incluyen capacitaciones a personal con contrato indefinido y plazo fijo.



Curso para compradores *Procurement School*

Procurement School es una iniciativa impulsada a nivel Global, organizado en colaboración con el Instituto Europeo de Gestión de Compras (EIPM), y tiene por objetivo mejorar las habilidades y competencias de los distintos roles y perfiles profesionales del área de adquisiciones.

El programa que comenzó en junio de 2018, se extenderá hasta diciembre de 2019, incluyendo alrededor de 37 ediciones presenciales alrededor del mundo, participando colaboradores de Enel Américas en los países que opera.

Proyecto E4E

Es un proyecto global de transformación de negocios y tecnología innovadora que tiene el objetivo final de mejorar la capacidad administrativa y de gestión de la Compañía, garantizando la convergencia de los procesos del negocio y globales, y la homologación de la información a nivel mundial. Está dirigido a usuarios de los módulos de Negocio de Infraestructura y Redes y módulos financieros (Administración, Finanzas, Control, *Procurement* y *Market*).

Cursos destacados por país

En Argentina



Se desarrolla un plan anual de capacitaciones que contempla **formación operativa y de habilidades estratégicas** cuyo objetivo es potenciar las competencias de nuestros colaboradores.

En el eje de habilidades estratégicas se implementaron los programas **"Líderes 2018"** y **"Líderes Generación"**, dirigidos a Supervisores Técnicos, el primero dentro del universo de Infraestructura y Redes y el segundo en el ámbito de Generación. Se capacitaron 180 colaboradores realizando más de 40 horas de formación por participante. El objetivo de ambos programas fue fortalecer las habilidades y aptitudes de Liderazgo, aportando una visión clara sobre el estilo y modelo esperado para la conducción de los equipos operativos de trabajo basados en los Comportamientos *Open Power*, atendiendo los requerimientos del negocio.

Con la finalidad de fortalecer e integrar los equipos de trabajo en Enel en Argentina y alinearlos con la estrategia del negocio se llevaron a cabo ***Team Building*** orientados a desarrollar las competencias de liderazgo, comunicación, trabajo en equipo y otros aspectos tanto "relacionales" como "personales", con la finalidad de potenciar equipos de alto rendimiento. Estas actividades se llevaron a cabo mediante iniciativas experienciales, juegos y iniciativas lúdicas para conocer cómo interactúan los sujetos en el equipo, analizar la capacidad de rendimiento, coordinación y generar un espacio de reflexión sobre los desafíos presentes y futuros. Las áreas que participaron en el 2018 de estas actividades *outdoor* fueron Personas y Organizaciones, Infraestructura y Redes y Legal.

En El Chocón se realizaron principalmente capacitaciones en protecciones de los generadores y transformadores de potencia, mantenimiento de instalaciones y sistemas neumáticos e impacto ambiental, entre otros, además de talleres de Sistema de Gestión Integrado y Sistema de Gestión de Incidentes.

Costanera por su parte desarrolló cursos de formación de operadores de las distintas unidades generadoras, tanto turbovapor como ciclo combinado 1 y 2 y servicios transversales. Adicionalmente, se procedió a la habilitación de operadores en procedimientos técnicos específicos, revalidando las competencias de más de 20 operadores.

Finalmente, en Edesur durante el 2018 se continuó con el programa Enel Campus que implicó el rediseño de la estrategia formativa para electricistas a través de la construcción de manuales pedagógicos adaptados a la realidad práctica actual del negocio.

Dentro del eje Operativo se realizaron 74.494 horas de formación técnica y de higiene y Seguridad. Durante 2018, la formación técnica continuó orientada a apoyar el Proyecto Edesur 2020, el cual busca el desarrollo del personal orientado a la modalidad de multifunción operativa. Se han implementado también talleres de corte y rehabilitación del Suministro orientado al personal del área de Operaciones Comerciales, y talleres de medidores inteligentes.

Asimismo, en el eje de habilidades estratégicas en Edesur, se realizó el Programa "Gestión de Personas" del cual participaron 40 Supervisores Comerciales, con más de 40 horas de formación en estrategias para conducción de equipos y brindar herramientas de gestión efectiva de conflictos.

En Brasil



Durante el 2018, el foco principal fue el desarrollo individual enfocado en la formación técnica para elevar la calidad de los servicios prestados. Las horas de capacitaciones técnicas fueron la prioridad en todas las líneas de negocio, principalmente en Infraestructura y Red, donde se registró un total de 48.632 horas de entrenamiento. Algunas de las materias cubiertas fueron entrenamiento en protección de sistemas eléctricos de potencia, protección de líneas de transmisión, automatización, entre otros.

Dentro de los programas orientados a potenciar el desarrollo de los trabajadores y con ello su compromiso y permanencia en Enel Américas destacan:

- Programa *Hall of Energies*: Este programa ofrece al colaborador la posibilidad de destacar a un compañero o equipo. El ganador recibe un premio de 500 a 1000 euros. Durante el 2018, se realizaron 3 ediciones. Fueron 484 indicaciones con un total de 78 premios entre las categorías individual y grupo. El programa llegó a 1.596 personas.
- Movilidad interna y promociones: se desarrolló el proyecto Osmosis, que busca movimientos internos entre áreas distintas. La intención es aumentar el conocimiento de todos los

colaboradores de los negocios del Grupo Enel y aumentar el sentido de pertenencia.

- Programa *New Hires*: dirigido a jóvenes contratados que consiste en un entrenamiento de 40 horas en Italia, con jóvenes de varios países.

Otro programa destacado fue la **Academia de Liderazgo**, que busca desarrollar el liderazgo utilizando como metodología rutas de aprendizaje, con el objetivo de transformar conocimiento en mejores prácticas de liderazgo y resultado para el negocio. Este programa tuvo 454 participantes, quienes recibieron 5.772 horas de capacitación. El 99% de los participantes dieron una evaluación positiva a la formación recibida.

El programa **de prácticas y atracción de talento joven**, creado en el 2014, tiene como objetivo formar profesionales para atender las necesidades y desafíos del negocio y prepararlos para desempeñarse en el sector eléctrico.

En Colombia



En materia de **liderazgo**, con el objetivo de brindar conocimientos y herramientas de acuerdo con las últimas tendencias, la Universidad Corporativa incluye una facultad exclusiva para los líderes del Grupo Enel en Colombia. Este año se diseñó un grupo de cursos fijos a los cuales todos los líderes deben asistir para conocer temas relevantes que impulsan la estrategia de la Compañía, como la Digitalización y Felicidad. Se diseñaron además cursos electivos, según las necesidades particulares de formación sobre temas como inteligencia emocional, seguimiento y control de actividades, habilidades gerenciales, logrando que el 94,5% de los líderes asistiera al menos a una formación.

Adicionalmente, se realizó el lanzamiento de una Guia del Lider" con los principios básicos para los mandos altos y medios, incluyendo una versión más simple en formato virtual. Esta guía entrega consejos prácticos para mejorar las habilidades de gestión de equipos.

El programa de profesionalización busca contribuir a la educación superior de los colaboradores a través de beneficios académicos que ayuden a solventar los gastos universitarios y facilitar el acceso al pregrado. Durante 2018, participaron 11 trabajadores cursando Tecnología en Logística y 24 trabajadores cursando Ingeniería Industrial.

El programa de préstamos y patrocinios está dirigido a todos los niveles de la organización que cuenten con título profesional y con potencial de desarrollo. Éste beneficio aplica para estudios superiores de Especialización / Postgrados, MBA, Maestrías, Programas de Alta Gerencia y Certificaciones Técnicas Especializadas impartidas por universidades o entidades nacionales o internacionales debidamente constituidas y reconocidas como entes educativos. Durante 2018, se otorgó este beneficio a 69 trabajadores profesionales en diferentes Universidades nacionales e internacionales.

En Perú



Programa para los líderes se desarrolló buscando fortalecer el desarrollo de habilidades de liderazgo, trabajando con una mecánica propia teórica y casuística. Más de 100 líderes fueron formados en 2018.

Durante 2018 se desarrollaron cursos de *Scrum* y *Design Thinking*, se trabajó en la capacitación de los *customer journeys* y en el programa de idiomas, incluyendo ahora el italiano.

El programa **jóvenes talentos** fue redefinido estando dirigido a los alumnos en práctica de la Compañía, logrando evaluar a todos los participantes. Cuatro de los alumnos de este programa asumieron puestos en la planilla de Enel Perú.

Programa **Generación E**, anteriormente conocido como "Jóvenes líderes por el cambio", este programa culminó durante 2018 la etapa formativa mediante la cual se ha logrado desarrollar habilidades de liderazgo y *seniority* de este colectivo.

Programa ***design thinking*** dirigido a profesionales con alto desempeño y que fueron seleccionados por sus gerencias para formar parte de él. El objetivo es generar innovación al interior de la Compañía mediante esta metodología. Durante el periodo se presentaron más de 15 proyectos de mejora.



Desarrollo y motivación de las personas

Enel Américas valora y reconoce el trabajo de sus colaboradores a través de distintas instancias que buscan potenciar, empoderar y premiar el compromiso con los valores corporativos, la iniciativa, participación y meritocracia.

Evaluación de desempeño

El Grupo Enel lanzó la nueva e innovadora herramienta online de retroalimentación de 360 grados "*Open Feedback Evaluation*" Open Feedback, la cual esta basada en los comportamientos Open Power. Reconoce la transversalidad y multidireccionalidad de las relaciones laborales en Enel, incluso entre distintos países, favoreciendo el intercambio y la reciprocidad, involucrando responsabilidad en dar retroalimentación y confianza al recibirlas, que son dos de los valores de Enel.

A través de esta plataforma web, cualquier colega, en cualquier momento, puede entregar *feedback*, compartiendo comentarios positivos o levantando oportunidades de mejora, relativos a cualquiera de los 10 comportamientos del *Open Power*.

Además, se realizan anualmente las evaluaciones de desempeño que contemplan procesos de retroalimentación y calibración en que se compara respecto a otros trabajadores de la misma área. Durante 2018, el 99% de los colaboradores recibieron evaluaciones regulares de desempeño, donde el 82% corresponde a hombres evaluados y el 18% restante a mujeres.

Rotación

401-1

En 2018 el índice de rotación registrado para todas las empresas fue de 7%, respecto del 10% del año anterior. Dicha variación se explica fundamentalmente por la disminución de la rotación en Brasil, que en el 2017 fue excepcionalmente alta por el plan de retiro voluntario realizado en Enel Distribución Goiás.

Relaciones laborales y sindicales

102-41

Para Enel Américas y sus filiales, las relaciones laborales y sindicales brindan un espacio de diálogo permanente y para seguir mejorando las condiciones laborales de los colaboradores, impactando positivamente en el clima laboral, la satisfacción personal y la eficiencia de la empresa.

Enel Américas adhiere a los códigos laborales de cada país en materia sindical, respetando y protegiendo los derechos sindicales.

En 2018, del total de colaboradores el 54% estaba sindicalizado y el 93% cubierto por acuerdos colectivos.

Las medidas vigentes para informar a los empleados sobre sus derechos sindicales son a través de los mismos dirigentes sindicales o personal de recursos humanos.

En caso de violaciones a los derechos de los trabajadores o sindicales, se reciben denuncias de los colaboradores tanto por el canal ético como por otras vías, como ejemplo correos electrónicos y cartas, que se dirigen al igual que las denuncias del canal ético a la Gerencia de Auditoría, de acuerdo con los procedimientos internos y que tienen carácter confidencial. Las denuncias recibidas se investigan y en caso de concluirse que hubo alguna violación se toman acciones correctivas. En 2018 no se registraron casos confirmados de discriminación.

Anualmente se realizan campañas informativas para promover el canal ético y el canal de consultas, tanto a nivel interno como externo, haciendo énfasis en las políticas y protocolos del programa de cumplimiento, Código y Canal Ético, Modelo de Prevención de Riesgos Penales y conflictos de interés. La Gerencia de Auditoría reporta trimestralmente las denuncias gestionadas y canaliza las denuncias de relevancia significativa para informarlas al Directorio.

Durante el 2018, se recibieron tres denuncias laborales por el canal ético asociados con clima laboral, proceso de selección de personal y gestión de personas. Las medidas tomadas se relacionaron con *feedback* formal, acciones para mejorar las habilidades blandas de los trabajadores, llamados de atención y desvinculación de un trabajador.

Crecimiento a través de tecnologías y servicios bajos en carbono

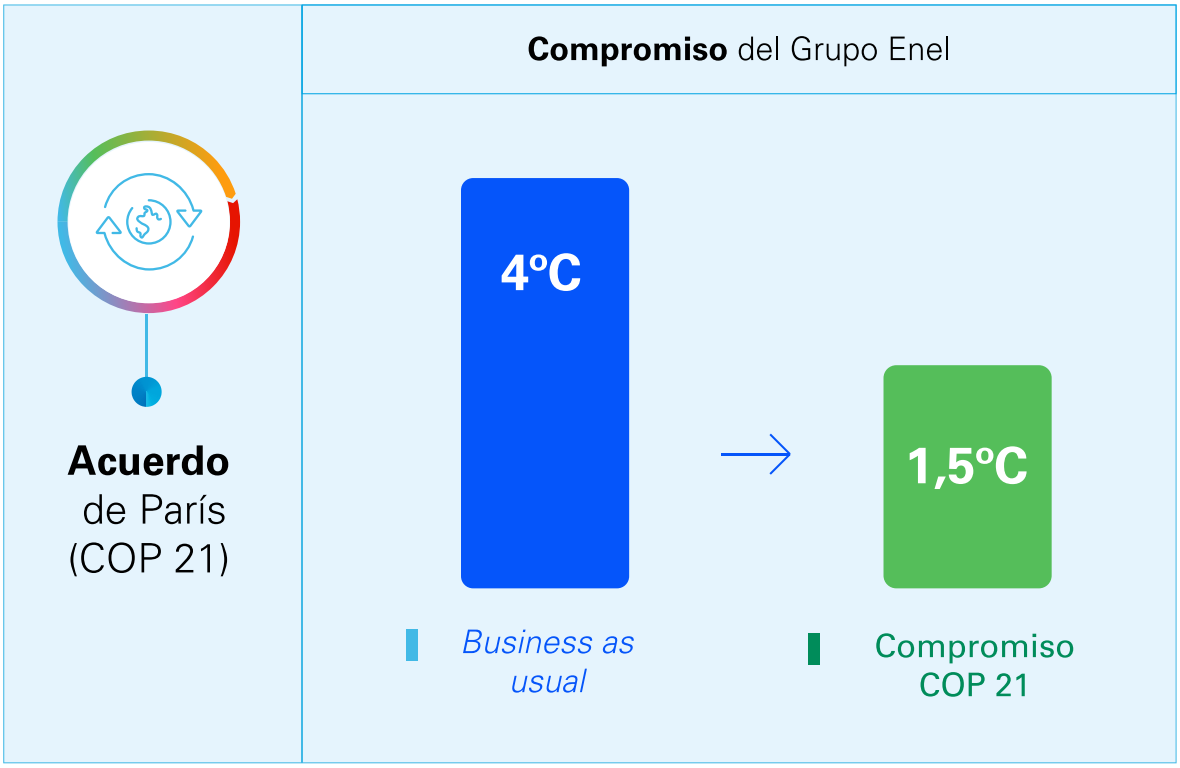
103-2 103-3

En 2015 se celebró la COP 21 en París, Francia, la cual dio origen al "Acuerdo de París", en el que 197 estados miembros de la ONU adoptaron el compromiso de emprender todas las acciones necesarias para combatir el cambio climático en pos de mantener el calentamiento global debajo de los 2°C para 2030.

Durante la COP22 que tuvo lugar en 2016 en Marrakesh, Marruecos, se avanzó en la discusión técnica respecto de cómo lograr lo acordado en París después de 2020 y cómo obtener un mayor compromiso político por parte de los signatarios del acuerdo. Se discutieron las herramientas a corto plazo e inversiones a largo plazo necesarios, con énfasis en la transparencia en el monitoreo y reporte de las emisiones como también su verificación y criterios de evaluación para la definición de nuevas metas.

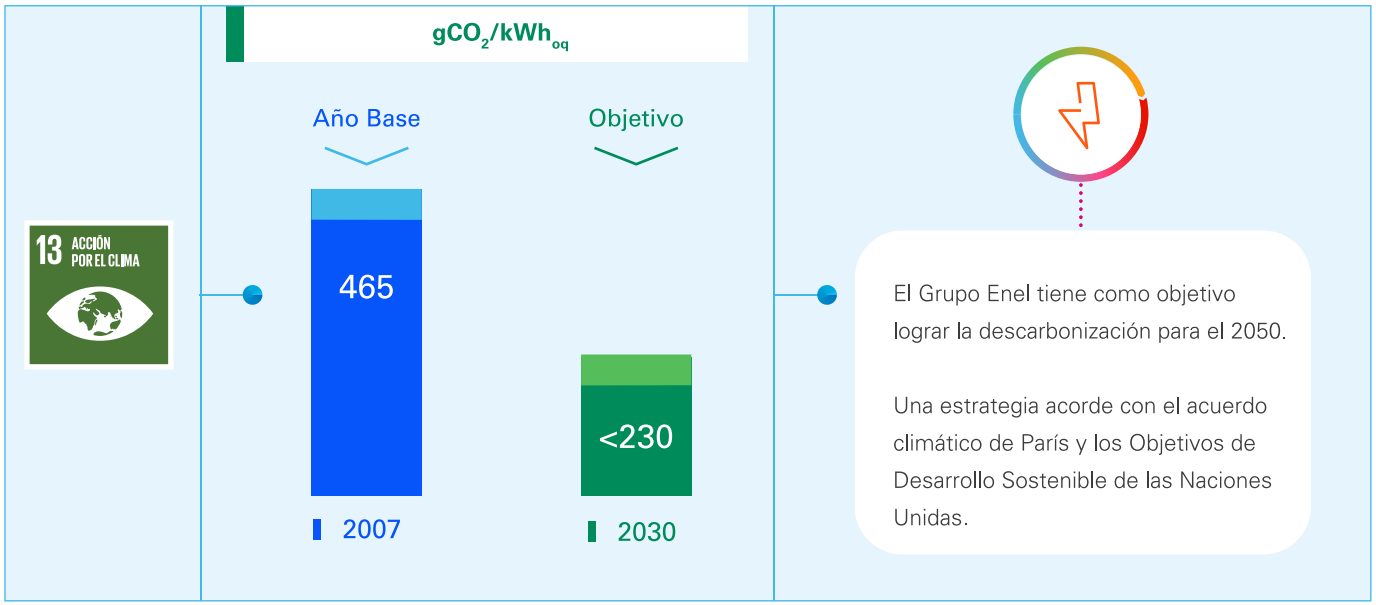
La COP23, Bonn, Alemania, se centró en analizar los compromisos financieros, el desarrollo de habilidades y la transferencia tecnológica a nivel global.

El año 2018 se llevó a cabo la COP24 en Katowice, Polonia, instancia en la que se aprobó el "libro de reglas" para la implementación del Acuerdo de París. El documento refleja la disposición de las naciones participantes en avanzar con el acuerdo a pesar de la incertidumbre respecto al ciclo económico y un complejo escenario geopolítico. Establece lineamientos para la puesta en marcha del compromiso global que entra en vigencia el 2020.



Transición energética hacia una matriz descarbonizada

El Grupo Enel, comprometido con contribuir a las metas globales, tomó la decisión de realizar transformaciones rápidas y eficaces para transitar hacia una matriz energética libre de carbón al año 2050.



Enel Américas, como parte de su involucramiento con los planes energéticos impulsados en cada país en los que opera, se ha comprometido a no construir más centrales termoeléctricas a carbón, buscando contribuir a la reducción de las emisiones de CO_2. Así mismo, durante el 2018, la generación en base a carbón representó un 0,4% de su generación total.

	2014	2015	2016	2017	2018
g/kWhe	273	232	217	192	170

Enel Américas ha contribuido a acelerar la transición energética, con una matriz de generación centrada principalmente en energías renovables con un 59% de generación hidroeléctrica libre de CO_2, con un enfoque en reducir la intensidad de carbono de la generación térmica a través de iniciativas de eficiencia energética, como *demand respond*, uso de baterías, entre otras y con un porfolio de baja intensidad en carbono.

Principales iniciativas para la reducción de emisiones a nivel de Enel Américas

En Argentina



Como parte de la renovación tecnológica de la central térmica Costanera, se ha realizado la adquisición de nueva instrumentación para la medición continua de emisiones gaseosas en todos los conductos de emisión, cuya instalación se realizará en el 2019. Este proyecto de inversión optimiza el control sobre los índices de emisiones.

En Brasil



En Enel São Paulo se cambió el sistema de telemetría para posibilitar un mejor control de la flota, realizándose entrenamientos de conducción de camiones y acciones para reducir desplazamientos improductivos, los que se redujeron en un 6%. También se realizaron acciones de concientización y adecuaciones prediales logrando una reducción del consumo eléctrico en un 2%, que redunda en la disminución de las emisiones de Alcance 2. Por último, se han llevado a cabo iniciativas para recuperar las pérdidas comerciales de energía, habiendo recuperado el 86% de lo inicialmente previsto como una forma de impactar a la baja en las emisiones de alcance 2.

En Colombia



Codensa, a finales de 2017, puso en marcha dos proyectos pilotos orientados al uso de energías renovables no convencionales para el suministro del servicio de energía eléctrica en zonas aisladas del mercado de energía a través de tecnología *Off Grid*. En concreto, se emplea una minigrid con capacidad de suministro de 20kWp y 18 soluciones individuales que utilizan el recurso energético solar disponible en zonas rurales de los municipios de Paratebueno y Puerto Salgar Cundinamarca respectivamente.

A los 12 meses de operación, en diciembre de 2018, los pilotos lograron una generación de energía que superó los 24 MWh, permitiendo el acceso a la energía eléctrica a más de 150 personas que no contaban con el servicio, lo que representó una reducción aproximada de 9.800 kg de emisiones de CO_2.

Por otro lado, después de 8 meses de operación de los proyectos pilotos, se realizó un estudio de percepción del cliente a una muestra representativa de la comunidad beneficiada por los 2 proyectos pilotos, evaluando el desempeño de las tecnologías implementadas. Como resultado general, se obtuvo una satisfacción del 100% para la tecnología de *minigrid*.

En estos 12 meses de operación de los proyectos pilotos, se consolidó información relevante utilizada para mejorar las guías constructivas de Enel para soluciones *off grid* utilizadas a nivel global, la cual dará las bases para la definición de un modelo de negocio sostenible de aplicación local y nacional.

En Perú



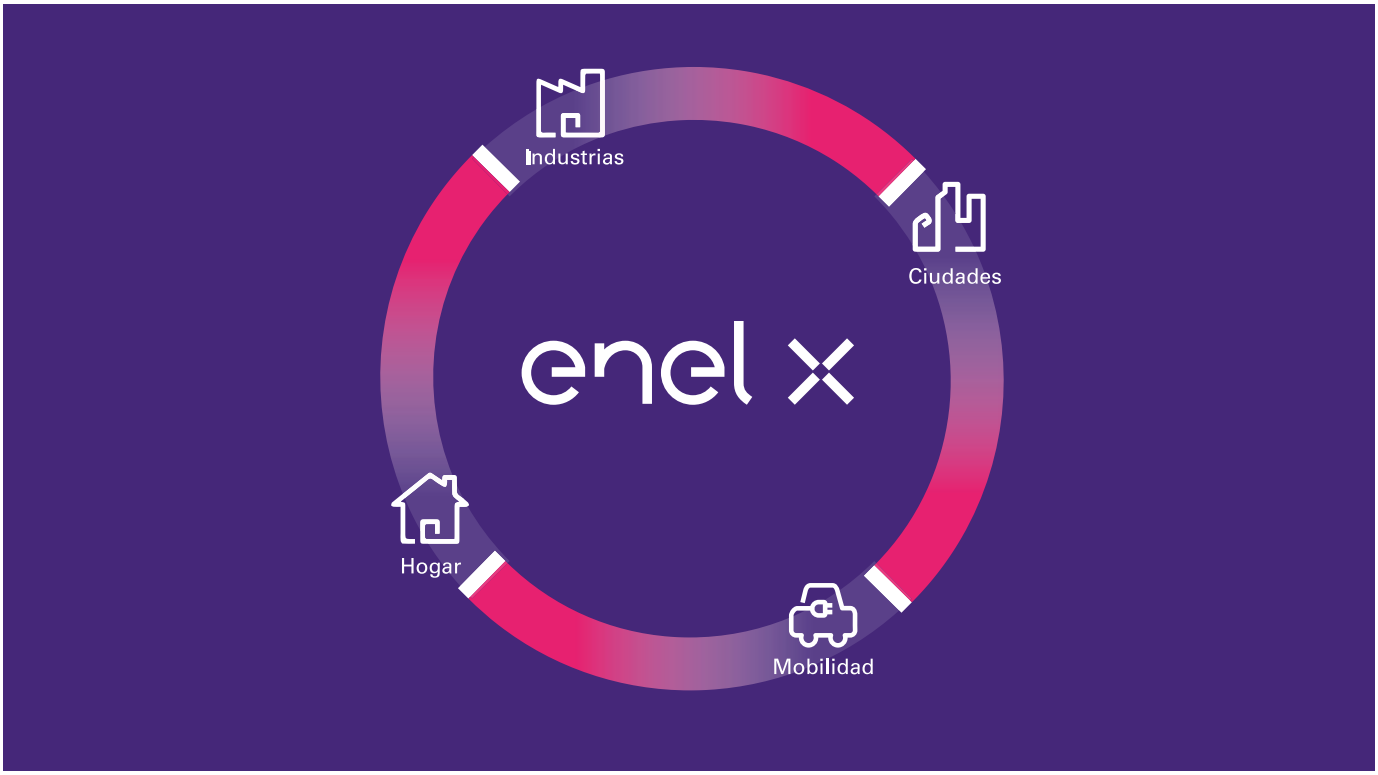
Con respecto a la gestión del cambio climático, es relevante destacar que a nivel de generación térmica se cuenta con un proyecto de Mecanismo de Desarrollo Limpio en el Ciclo Combinado Central Térmica Ventanilla que permite reducir la emisión de gases de efecto invernadero a la atmósfera. Este proyecto permite una reducción de 407,296 toneladas de CO_2 emitidos por año de acuerdo al documento de diseño de proyecto.

Enel X

Como parte de su compromiso con la reducción de emisiones de carbono, el Grupo Enel ha integrado nuevos productos y servicios a su portafolio, agrupándolos bajo Enel X. Esta nueva unidad de negocios busca liderar el cambio de paradigma en el consumo de la energía, poniendo a disposición de los clientes la tecnología para transformarla en nuevas oportunidades a través de soluciones innovadoras, que permitan anticipar las necesidades y promuevan un mejor uso de la energía.

En línea con el ODS 11 de ciudades y comunidades sostenibles que incentiva la solución de los desafíos urbanos, tales como la creciente demanda energética, la explosiva densificación urbana y las nuevas exigencias de la industria y los consumidores finales, y el ODS 9 de industria, innovación e infraestructura, Enel X desarrolló cuatro líneas de negocio para mejorar la calidad de vida – y aumentar la eficiencia energética – de los consumidores finales, enfocando el negocio de la energía en las personas.





E-Home:

Esta línea ofrece servicios y soluciones para la vivienda que simplifican la vida cotidiana, a través de productos eficientes y seguros. Los productos, junto con ofrecer confort y tecnología, contribuyen a disminuir la huella de carbono de las personas, promoviendo el uso de energía termo solar y fotovoltaica.

El portafolio de productos comprende iluminación led, climatización eficiente e infraestructura para la generación de energía fotovoltaica residencial, además de la venta de servicios financieros como micro seguros para el hogar.

Durante 2019 se espera ampliar la oferta de servicios en los países de Enel Américas, habiendo posicionado durante 2018 en Brasil, Colombia y Perú servicios como los seguros y asistencias al cliente, junto con la posibilidad de acceso a tarjetas de créditos para el financiamiento.

Argentina

Este año Enel X Argentina se enfocó en ofrecer productos y servicios designados para satisfacer las necesidades inmediatas de sus clientes. Particularmente ofreció servicios de mantención y reparación a distintos equipos ofrecidos por Edesur. Al mismo tiempo está en desarrollo la implementación de un micro seguro para productos ofrecidos a los clientes.

Brasil

Se implementó un micro seguro para los productos vendidos. Como hito importante del 2018 se lanzó Enel X en São Paulo, con lo que se espera ampliar considerablemente el mercado. Así mismo dentro de los servicios que se ofrecerán destacan los paneles solares residenciales y planes de asistencia, entre otros.

Colombia

Codensa ofrece servicios de créditos a través de su propia tarjeta de crédito en asociación con Colpatria. Junto a esto, Enel Colombia, durante el 2018, también llevó a cabo la venta de micro seguros a sus clientes.

Perú

Para el año 2018 se lanzó la tarjeta de crédito Enel X, en complemento a los servicios de seguro basado en el modelo utilizado en Colombia.

E-Mobility

Considerando que el mundo de los automóviles cambia rápidamente, esta área se enfoca en proporcionar y promover nuevas formas limpias de desplazamiento, propiciando la movilidad eléctrica mediante la venta de vehículos eléctricos como motos, bicicletas y scooter, además de infraestructura de recarga.

Argentina

Principales avances

- Plan para implementar buses eléctricos.
- *Rental E Bikes*, consiste en la venta o préstamo de *E bikes* a empleados, incluyendo la instalación de puntos de recarga y el servicio de mantenimiento.
- A partir del lanzamiento de la Kangoo ZE (único vehículo 100% eléctrico del mercado argentino) se firmó un acuerdo comercial donde Enel X junto a dos proveedores certificados proveen equipos de recarga.
- Prueba piloto del Gobierno de la ciudad de Buenos Aires de dos vehículos Renault Kangoo ZE durante dos meses en la flota del cuerpo de tránsito de la ciudad. Enel X facilitó los cargadores y realizó capacitación para su utilización. Renault aportó los vehículos y la capacitación respecto de su manejo.
- Se instaló el primer punto de recarga público de Enel X operativo en una Estación de Servicio de Argentina, a partir del acuerdo con la firma PAE AXION.

En Brasil

Se participó en el Salón del Automóvil 2018, para presentar al mercado las soluciones de movilidad eléctrica que se están desarrollando. Dentro de la ciudad de São Paulo se instalaron puntos de recarga públicos para los vehículos eléctricos. Además, se ofrecen servicios de conexión de vehículos a la red (V2G) y de reutilización de baterías (segunda vida).

En 2018, en Brasil se ofrecieron soluciones dirigidas a empresas de diversos tamaños y segmentos, con foco en servicios flexibles (consultoría energética, eficiencia energética, generación distribuida, soluciones *off-grid* y de respuesta a la demanda). En energía fotovoltaica se tuvo un total de potencia vendida (kWp) de 2.344,94 kWp a 25 clientes y una potencia instalada (kWp) de 717,48 kWp en 28 clientes.



En Colombia

Principales avances

El **piloto de taxis eléctricos** completó su sexto año de operación. La flota conformada por 37 vehículos acumuló más de 12,5 millones de kilómetros recorridos, un consumo total de 3,7 GWh y una reducción estimada de 3.100 toneladas de CO_2. El avance del piloto de taxis ha permitido identificar puntos de mejora y la necesidad de contar con el apoyo de los diferentes grupos de interés para su óptimo desarrollo, incluyendo a la Alcaldía de Bogotá como ente de regulación de tarifas y principal promotor de la masificación de la flota.

Proyecto Transmilenio: Codensa participó en el dimensionamiento de la infraestructura eléctrica asociada a la oferta presentada por el fabricante de buses eléctricos BYD y el operador de buses Actin, con el fin de viabilizar la implementación de flotas de buses eléctricos articulados y biarticulados en el componente troncal del sistema Transmilenio.

Se firmó un **acuerdo de colaboración con Bancoldex** para facilitar la financiación de proyectos de movilidad eléctrica. Los recursos puestos a disposición acumulan cerca de 80,000 millones de pesos colombianos.

En el marco del **salón del automóvil** que se llevó a cabo en Corferías, recinto ferial, Codensa participó con una activación de marca de Enel X ofreciendo el suministro e instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos.



MoverNos, promueve entre los empleados de las compañías del grupo Enel en Colombia, el uso de medios de movilidad sostenibles, como la caminata, el carro compartido y la bicicleta, mejorando el tráfico en la ciudad, contribuyendo al cuidado del medio ambiente y aportando al bienestar y calidad de vida de todas las personas. En el año 2018, se vincularon a este programa 279 personas, registrando 50.965 kilómetros recorridos en bicicleta y caminata, y un total de 662 personas movilizadas haciendo uso del carro compartido.



En Perú

Se implementó un proyecto piloto de buses eléctricos a dos años en los cuales se espera recabar información, como costos y operación, que siente una base para la futura implementación de buses eléctricos dentro del transporte público peruano. Los buses tienen una autonomía de 364 km y capacidad para 80 usuarios. Para el inicio de este piloto se capacitará a personal y personas para generar conocimiento de esta nueva tecnología, al mismo tiempo que se reduce los mitos y desconfianza que existe sobre la movilidad eléctrica.





E-City:

La línea *E- City* se enfoca en promover una nueva cultura de iluminación urbana, combinando ahorro energético con rendimiento estético. Las soluciones ponen la seguridad y comodidad de la comunidad al centro, ofreciendo innovadores sistema del alumbrado público, que permiten cargar autos y otros dispositivos.

Se han registrado avances en Argentina, con la instalación de luminarias públicas en los Municipios de Berazategui y Quilmes, con 1000 y 3000 luminarias, respectivamente. Además, con motivo de la realización de la cumbre del G20 en Buenos Aires, Enel X fue convocada para la realización de la iluminación artística del edificio perteneciente a la Embajada de Italia. Por otro lado, se espera su implementación durante 2019 en Brasil y Perú.

En Colombia en tanto, la *smart lightning* es el principal producto que se ha posicionado ante los municipios, con 421 mil puntos instalados. Los sistemas *Smart lightning* están diseñados para conseguir el mayor ahorro energético y económico, junto a un excelente confort visual, mejorando la sensación de seguridad que experimenta el ciudadano. La tecnología innovadora de Enel X garantiza también uniformidad en la distribución de la luz y reducción de la contaminación lumínica.

E-Industries:

Con la línea E-Industries, Enel Américas dirige su foco a empresas, poniendo a disposición equipos de generación de energía, optimizaciones del sistema eléctrico y diagnóstico de instalaciones ya existentes o de los requisitos de nuevos proyectos. Además, ofrece desarrollo de infraestructura eléctrica como redes de distribución de media o alta tensión y subestaciones e instalaciones para gas natural comprimido o licuado.



Optimización de activos

103-2 103-3

Una infraestructura eléctrica robusta resulta fundamental para asegurar la sostenibilidad de las ciudades. La transición energética hacia una generación cero emisiones y redes digitales y resilientes permitirán dar respuesta a los principales desafíos sociales actuales, como son la revolución tecnológica, la densificación demográfica y la contaminación atmosférica.

En este contexto, Enel Américas, en línea con la estrategia del Grupo Enel y las agendas energéticas de los países donde opera, ha establecido la optimización de activos como una de sus prioridades estratégicas. A través de la innovación busca operar plantas de generación digitalmente integradas, capaces de optimizar procesos y que facilitan la toma de decisiones certeras a través del análisis de datos. Junto con ello, la compañía ha avanzado en desarrollar redes de distribución inteligentes, con procesos automatizados y conectados, que pueden ser gestionados en tiempo real.

En este proceso se tiene especial cuidado de no impactar al ambiente, concentrando los esfuerzos en utilizar eficientemente los recursos y mantener una relación armónica con el entorno natural y social.

En las plantas de generación, Enel Américas ha impulsado inversiones para implementar mejoras a las actuales centrales, buscando mayor eficiencia en los procesos de generación para mejorar su desempeño. En distribución, por su parte, se ha potenciado la innovación en las tareas de mantención y monitoreo de las líneas, buscando mayor resiliencia de las redes ante contingencias, para ofrecer seguridad a los habitantes y seguridad a las empresas.

Durante el 2018 se avanzó significativamente en la digitalización y automatización de los activos de generación y distribución, con el fin de asegurar y potenciar el desempeño tanto de las plantas como de las redes de distribución.

Centrales inteligentes

Entre las principales iniciativas se encuentran aquellas asociadas al telecontrol y la mantención predictiva. Con el fin de reducir costos y minimizar potenciales fallas, se implementaron modelos de predicción temprana basados en datos de planta en tiempo real que utilizan algoritmos de inteligencia artificial para medir, monitorear y proyectar las distintas variables que generan la necesidad de llevar a cabo mantenciones. De esta forma, las generadoras de Enel Américas están transitando de un modelo de mantención preventivo a predictivo en base al análisis de datos, permitiendo predecir eventuales fallas y adoptar medidas para evitar o minimizar su impacto de manera temprana. Esto le permite a la compañía asignar los recursos de forma más eficiente y extender los periodos de disponibilidad de las centrales.



Generación térmica

Se está desarrollando el Plan de Digitalización "*GTG Evolution*", 2017-2022, que contempla iniciativas que apuntan a la optimización de los activos de generación en tres pilares fundamentales:

- Iniciativas con foco en Mejoras de *Performance* de Plantas
- Iniciativas con foco en la Digitalización de Procesos
- Iniciativas de Infraestructura que son habilitadores bases de las dos anteriores.

Estas iniciativas se están llevando a cabo en los países/ centrales de generación en función de las consideraciones financieras, estratégicas y técnicas.

Adicionalmente, la línea de generación térmica es parte de la actualización del ERP del Grupo Enel, a través del proyecto E4E.

En Argentina

Para *Thermo Global Line*, dada las características técnicas de las centrales y la obsolescencia técnica de sus sistemas de control, se trabaja en su actualización como fuente base de información para la aplicación posterior de herramientas para mejorar su desempeño. Actualmente se está actualizando los sistemas de control de los ciclos combinados en la Central Costanera.

Pese a lo anterior, se ha desplegado, en las unidades donde es factible, la habilitación de herramientas de análisis predictivo para la optimización de la función de mantenimiento. Tal es el caso de Dock Sud que fue conectada al sistema PREDIX, que utiliza datos del funcionamiento para predecir las eventuales fallas y los tiempos más idóneos para que una actividad de mantenimiento sea eficiente y rentable.

Como mejoras de Infraestructura base, las principales actividades han sido aquellas en los enlaces de comunicación de central Costanera y ciberseguridad. En este último punto, se ha trabajado a nivel de la seguridad perimetral de plantas instalando equipamiento *firewall* y de análisis y protección de los flujos de datos, tanto en Central Dock Sud como Central Costanera; adicionalmente en la planta misma y sobre los PC y servidores de los sistema de control se está trabajando, con foco a finalizar a inicios del 2019, en la instalación actualizada de antivirus y parchado informático de sistemas alineando las redes y equipamientos de control a los *framework* y políticas del Grupo Enel.

En Brasil

En 2018 entró en operación el sistema de información *Plant Information* (PI), que permite el análisis de variables de plantas en tiempo real y la toma de decisiones predictivas buscando eficiencia operacional.

Además, también entró en operación la herramienta SSO (Sistema de Soporte a la Operación) que permite optimizar los procesos realizados en el área de operación de la central, con ganancias considerables de tiempo de ejecución de los trabajos de rutina y garantizando la trazabilidad de las actividades y de los registros realizados en la Central.

En Perú

Para *Thermo Global Line*, la aplicación del "*GTG Evolution*" ha estado principalmente orientado a dos líneas de trabajo que serán la base para aplicación de una serie de herramientas de mejoras de performance de plantas y digitalización en los siguientes años.

La primera, el proyecto PI 2.0, orientado a la colección y análisis de datos de plantas mediante una infraestructura que se conecta con los sistemas de control y constituye la base de datos para alimentar otros sistemas. Se puso en marcha o reforzaron los sistemas PI en las centrales Santa Rosa y Malacas. La información recolectada ha permitido la implementación de los sistemas de análisis de mantenimiento predictivo PREDIX, para planta Malacas y PRISM para las plantas Santa Rosa, Malacas y Ventanilla.

La segunda está orientada a mejoras de Infraestructura base en las plantas Santa Rosa, Malacas y Ventanilla. Las principales actividades han sido las mejoras de los enlaces de comunicación y mejoras en ciberseguridad. En este último punto, se ha trabajado a nivel de la seguridad perimetral de plantas instalando equipamiento *firewall* y de análisis y protección de los flujos de datos; adicionalmente en la planta misma y sobre los PC y servidores de los sistemas de control se está trabajando, con foco a finalizar a inicios del 2019, en la instalación actualizada de antivirus y parchado informático de sistemas alineando las redes y equipamientos de control a los *frameworks* y políticas Enel.

Adicionalmente a los avances del proyecto *GTG Evolution*, Enel Generación Perú y Piura participaron en el *roll out* del nuevo ERP del grupo Enel E4E, entrando en funcionamiento a fines del 2018. De esta forma las generadoras de Perú, se han integrado a las nuevas prácticas e integración completa del grupo Enel en esta moderna plataforma. El alcance funcional del proyecto consistió en la actualización de los módulos activos, financieros, contables y de los módulos de mantenimiento, proyectos y materiales.

Generación hidráulica

En Brasil

Se está implementando la iniciativa global HYPER (*Hydro Power Efficiency Revolution*) que consiste en un cambio de estrategia en la operación y mantenimiento de centrales hidráulicas en busca de una optimización a gran escala, con un análisis sensible en los costos de capital y de operación

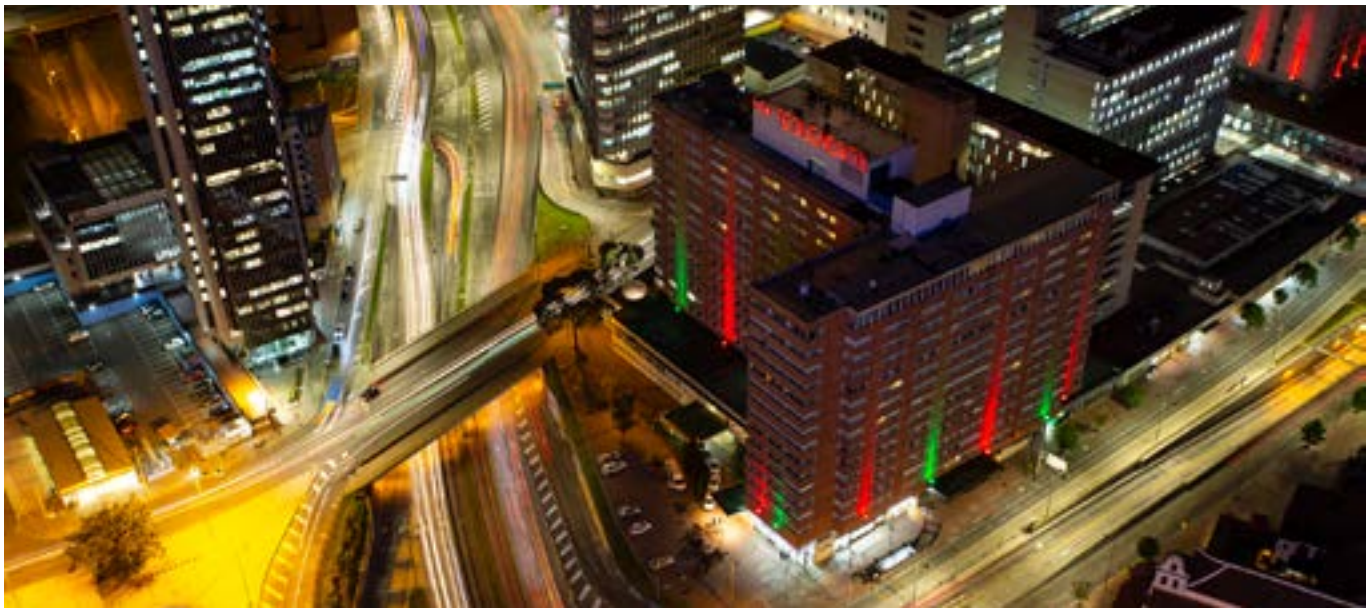
Este proyecto también permitirá el suministro de datos para análisis histórico, con el objetivo de reducir el mantenimiento correctivo y preventivo, aumentar la disponibilidad de energía, orientar las plantas siguiendo las mejores prácticas de operación, considerando las condiciones óptimas para cada maniobra realizada por el sistema implementado, entre otras ganancias.

En Colombia

Las principales iniciativas fueron:

Central hidroeléctrica	Acciones
Betania	> Se realizó la modernización del regulador de velocidad y de tensión de la unidad 3 como parte del proyecto de modernización de plantas que continuará en el 2019.
Cadena Pagua	> Se modernizaron los reguladores de velocidad de la unidad 2 de Guaca y se realizó el mantenimiento de la unidad 1 y cambios de los polos de rotor de la misma Central. Igualmente, se realizaron las inversiones y los trabajos que permitieron la Confiabilidad y Flexibilidad del AGC de las seis unidades de la Cadena.
Antigua Cadena Río Bogotá	> Se cerró el proyecto de Recuperación de Potencia Central Tequendama, como resultado, se incrementó en +37,4 MW la capacidad instalada de la Central, lo que permitió a Emgesa llegar a ser el primer generador con capacidad instalada en el país con 3.504 MW. Por otro lado, inició el desarrollo del Proyecto Telecontrol (*Control Room*), Automatización y Centro de Control Centralizado. En la planta Darío Valencia se ejecutó la segunda fase de la recuperación de la tubería de carga y la recuperación de los concretos del canal de descarga de la unidad 5. Se realizaron los trabajos de recuperación de la Bocatoma de las Centrales Salto II y Tequendama. Igualmente, en esta Central, se realizó la modernización del regulador de velocidad, trabajo que también se realizó en la Central Charquito en conjunto con la modernización del regulador de tensión y del interruptor de potencia. Para mejorar la eficiencia de la Estación de Bombeo, se realizó el *overhaul* de la unidad de bombeo de Muña II; adicionalmente, Se realizó la limpieza de la zona aledaña a la compuerta Alicachín en la estación de bombeo de Muña III y de la captación de Charquito para mejorar su operación y para la mejora paisajística de la zona.
Digitalización sistemas de información	> Entrada en operación del sistema de información *Plant Information* (PI), que permite el análisis de variables de plantas en tiempo real y la toma de decisiones predictivas buscando eficiencia operacional. Adicionalmente, se trabajó en el desarrollo de *software* para la digitalización de procesos.

Adicionalmente, durante el año se realizaron batimetrías y levantamientos topográficos de los embalses utilizando embarcaciones y aeronaves diseñadas con dispositivos láser que permite tener una mayor cobertura de las zonas a levantar, mayor precisión y realizar los modelos que se requieran para una mejor interpretación.



Redes inteligentes

Las ciudades históricamente han sido el motor del progreso social, económico y cultural. Actualmente concentran a 55% de la población mundial, y para 2050 se estima que este porcentaje alcanzará el 68%[11].

Esta tendencia junto con los desafíos de la creciente demanda energética y el problema de la contaminación atmosférica, responsables del 60% de las emisiones de gases de efecto invernadero, han motivado al Grupo Enel a impulsar ciudades inteligentes.

En este sentido, si bien la red de distribución eléctrica ha estado en permanente evolución, desafíos actuales más ambiciosos, como la eficiencia energética, la necesidad de incorporar energías renovables y la competitividad de la industria, requieren de respuestas más rápidas y eficaces, involucrando a la vez a las personas.

Por esta razón, Enel en distribución se ha centrado en desarrollar redes inteligentes y en automatizar los procesos, tanto del distribuidor como del consumidor, como una forma de transitar hacia un servicio energético telecontrolado.

Digitalización y resiliencia de la red

Las redes, cuya eficiencia depende de una revisión y mantención constante, han sido el foco de mejoras que apuntan a la prevención de emergencias, buscando contar con redes resilientes a las contingencias sociales y naturales. En este sentido, la digitalización de la red resulta fundamental para visualizar datos en tiempo real y responder rápidamente a las contingencias. Para ello, la empresa además cuenta con el Programa de Mantenimiento de Instalaciones Eléctricas, encargado de planificar, coordinar e implementar las inspecciones y mantenciones a la red de distribución.

11 Naciones Unidas, World Urbanization Prospect, revisión 2018



En Argentina

Digitalización de la red

Edesur ha implementado el relevamiento de todas las redes de media y baja tensión que son parte del Plan de inversión de media tensión (es un plan de recambio de cámaras existentes por cámaras de mayor potencia. Este recambio mejora la calidad de servicio y evita pérdidas) y su incorporación en el Sistema de Telecontrol Media Tensión (STM) que permite operar la red a distancia) para una operación centralizada. Adicionalmente se ha concluido la integración de los sistemas de telecontrol SCADA-STM lo que permitirá una mejor operación en la red.

La implementación de equipos tele controlados conlleva una rápida y efectiva recuperación de servicio para los clientes que se ven afectado por alguna pérdida en el suministro. Además, los datos son gestionados de acuerdo a las políticas de innovación, poniendo especial cuidado ante las amenazas informáticas.

Mejora tecnológica de red

Edesur siguió trabajando en la mejora del SAIDI instalando 555 equipos adicionales de telemandos en diferentes puntos de la red de media tensión, completando 900 puestos operativos desde su comienzo. Se instalaron 1.210 mini UTR (unidades de tele supervisión remota) y 150 supervisores de ramal que permiten obtener información en tiempo real de variables relevantes de la red. También se ha trabajado en la modernización en el diseño de la red baja/media tensión y alta tensión y la implementación de nuevas tecnologías en función de las mejores prácticas en distintas distribuidoras y los estándares definidos por el Grupo Enel.

Gestión del mantenimiento

En el 2018, se comenzó un proyecto de gestión integral del mantenimiento de alta/ media y baja tensión por medio de acciones entrelazadas que permiten obtener menores fallas en la Red. Las acciones más destacadas son los análisis de fallas, implementación del análisis de riesgo operativo, mejora del sistema informático, CERTA, que permite el monitoreo y análisis de los planes de mantenimiento. También se implementó el relevamiento de las redes aéreas alta/ media tensión por medio de un helicóptero que con un equipamiento de última tecnología para realizar fotografías/video, termografías y detección de imágenes por láser y en redes de baja tensión realiza un *Mobile Mapping* (obteniendo datos tales como termo gráficos, y fotografía/video).

En el 2018, se llevó a cabo el plan mantenimiento preventivo en el sistema de alta tensión, con un incremento del 74% en los trabajos de mantenimiento respecto al 2017. Este plan es muy relevante ya que cualquier falla en dicho sistema genera cortes del suministro eléctrico a más de 100.000 clientes.



En Brasil

Enel Distribución Ceará modernizó y automatizó las subestaciones de Camocim, Crato, Jabuti, Papicu, Presidente Kennedy y Umirim, dotándolas de un moderno sistema digital de protección, control y supervisión. Así mismo se avanzó en el proyecto de telecontrol de la red, realizando el 51% de las reposiciones por telecontrol reduciendo el promedio de falta de energía a 40 minutos. Se implementaron monitores remotos en los transformadores que facilitaron la identificación de las fallas permitiendo la reposición del servicio en un tiempo menor.

Enel Distribución Goiás amplió el proceso de automatización alcanzando 126 reconectadores en subestaciones de media tensión. Además, dentro del plan de confiabilidad de alta tensión, se desarrollaron nuevos proyectos de sistemas de protección de transformadores y líneas de distribución, contemplando la sustitución de las actuales redes electromecánicas por redes con microprocesador, así como la actualización de las unidades terminales remotas de las subestaciones de 69 y 138 kV. El proceso de modernización y digitalización de las protecciones se inició en 2018 con ejecución gradual para los próximos tres años, permitiendo un aumento del nivel de automatización de las instalaciones, accesos remotos para la realización de estudios y una mayor confiabilidad del sistema eléctrico y la operación en tiempo real. Uno de los pilares fue el proyecto de telecontrol, que permitió la automatización de la red eléctrica de media tensión por medio de la instalación de equipos teledirigidos y de un sistema de gestión remota, que permite identificar y aislar con más agilidad fallas ocurridas en la red. En el año 2018, se instalaron 1.000 dispositivos de este tipo y la expectativa es que ese número llegue a 5.000 para 2020.

Enel Distribución Rio implementó la automatización para la detección de fallas en 40 alimentadores, lo cual aísla el tramo de la red de media tensión defectuosa, reconectando de forma automática a los clientes que están en tales tramos con la red. Las principales acciones asociadas al plan de mantenimiento de la red de distribución fueron la poda de árboles y la reparación de la red a fin de asegurar la calidad de suministro.

Enel Distribución São Paulo implementó un monitoreo en tiempo real de los transformadores de potencia, el cual incluye los status de la temperatura del aceite, temperatura del bobinado, humedad, regulación de tensión, corriente de carga y tensión del transformador. Lo anterior contribuyó a una mayor seguridad, atención, identificación de fallos y causas. También se implementaron copias de seguridad en equipos clave en los paneles de automatización de las subestaciones, garantizando la redundancia y minimizando la indisponibilidad del sistema. Por último, la alimentación de las repetidoras de telecomunicaciones ha adquirido nuevas instalaciones de rectificadores y banco de baterías, evitando de esta forma la pérdida de comunicación con equipos que permiten el monitoreo en tiempo real. Todo esto aportó a una mayor robustez en la red de comunicación.



En Colombia

Reducción de tiempos en la cadena de ensamble de equipos de Telecontrol

Con el fin de lograr eficiencias en la instalación y puesta en servicio de los equipos de Telecontrol para asegurar su impacto en la confiablidad y continuidad del servicio, se realizaron ajustes en la cadena de ensamble de estos equipos reduciendo los tiempos de inicio de operación de 90 días a 3 días y aumentando la tasa de disponibilidad de equipos en el 10%.

Continuidad de servicios

En las operaciones de Cundinamarca se inició un proceso de captura de datos de manera electrónica para disminuir el tiempo de registro de información asociada a los trabajos que se realizan para la continuidad del servicio de energía eléctrica, el cual a su vez minimiza el consumo de papel y mejora la productividad de las empresas colaboradoras. Lo anterior se convirtió en un elemento que contribuye a la integración de las operaciones técnicas y comerciales para gestionar de manera oportuna las fallas en el sistema, el mantenimiento preventivo y el mejoramiento de la infraestructura.

Sistema Forestone

Durante 2018, se implementó este sistema para la gestión operativa de actividades relacionadas con la poda y tala de árboles como parte de la ejecución de los planes de mantenimiento de las redes de distribución y la atención de emergencias. *Forestone* asegura una adecuada custodia y trazabilidad de información de las actividades ejecutadas por las empresas colaboradoras y facilita la consolidación de informes para reportes a las Autoridades Ambientales en el marco del cumplimiento de requisitos legales ambientales.

Plan de mantenimiento preventivo

En el plan de mantenimiento preventivo anual ejecutado durante 2018, Codensa realizó levantamiento de información de diagnóstico de circuitos en 4.021 km de Cundinamarca mediante el uso de drones, logrando una reducción del 75% del tiempo en comparación al método tradicional, lo cual permitió identificar con mayor oportunidad los defectos en la red y a su vez programar su solución de acuerdo al nivel de criticidad y capacidad operativa.



En Perú

Se implementó la asignación automática de la atención de emergencia baja tensión a través del sistema *E-order* siendo uno de los primeros en Latinoamérica. Para cada una de las subestaciones de cabina primaria, se ha elaborado una guía de operación con maniobras secuenciales preestablecidas, para el restablecimiento y normalización del servicio eléctrico en interrupciones imprevistas.

Para la red de distribución de media tensión, se ha implementado un sistema de detección de fallas automática en 15 alimentadores que tiene por finalidad aislar el tramo fallado y reconectar de forma automática, normalizando el servicio eléctrico a los clientes que están en los tramos sin falla. En el año 2018 se dio inicio a la digitalización de la red de media y baja tensión en red aérea con el sistema LIDAR a través de una nube de puntos y fotografías 360° (mobile mapping) para la identificación de anomalías y validación de la ubicación de postes georreferenciados.



Medición inteligente

Despliegue de medidores inteligentes

Enel Américas reconoce la necesidad de evolucionar hacia tecnologías que permitan la implementación de medidores inteligentes, como una nueva forma de interacción entre la empresa y sus clientes, buscando avanzar hacia una red eléctrica digitalizada que permitirá trazar la calidad de servicio y dar respuesta rápida a eventuales requerimientos, permitiendo además tarifas horarias y ventas de energía a la red en caso de contar con sistemas de auto generación, como los paneles solares. Por ello las distribuidoras que conforman Enel Américas, han impulsado varios proyectos pilotos en las ciudades en que operan, a fin de facilitar la introducción de esta tecnología.

	2015	2016	2017	2018
Argentina	-	-	6.808	15.697
Brasil	9.339	9.339	9.339	9.149
Colombia	-	40.489	42.485	74.589
Perú	-	-	8.784	8.784

Valores acumulados al final de cada año.

En Argentina

Durante el 2018, Edesur finalizó la instalación de los primeros medidores como parte de un proyecto piloto.

En Brasil

Se está desarrollando medidores inteligentes con tecnología 100% Enel para cumplir con las normas brasileñas y solicitar la aprobación al regulador en 2019, a fin de implementar un plan piloto de un millón de medidores a partir de 2020.

En Colombia

Desde el 2016, Codensa inició un proyecto piloto con objeto de probar los sistemas e identificar los ajustes requeridos por la red para su completa implementación de acuerdo a las indicaciones del regulador, el cual se ha puesto como meta su implementación al 95% de los usuarios urbanos en 2030.

Dentro de los resultados del plan piloto destacan:

- Efectividad récord de 94,1% en la lectura remota. Esta cifra tiene que ver con los medidores inteligentes que son leídos oportunamente para la facturación de los consumos de los clientes.
- Mayor información para uso eficiente de energía, a través de la emisión mensual del boletín que detalla el día de mayor consumo, promedio de consumo semanal y una comparación frente a sus vecinos. Este documento de consumo se ha entregado a 41.460 clientes, información que también puede ser consultada a través de la App y el sitio web de la Compañía.
- Suspensión remota con 753 cortes eléctricos, lo que implicó la efectivi-

dad del 79,4% con una recuperación de cartera de $111 millones de pesos colombianos.

> 753 reconexiones remotas eléctricas efectivas.

En el ámbito regulatorio se recibió la publicación de la Resolución MME 40072 que establece los mecanismos para implementar la Infraestructura de Medición Avanzada en el servicio público de energía eléctrica. Destaca aspectos como la gradualidad de la implementación y las responsabilidades del operador de la red.

En Perú

De acuerdo a la normativa las empresas distribuidoras tienen ocho años para instalar medidores inteligentes para reemplazar los medidores análogos.

Resultados de calidad y seguridad en el suministro eléctrico

102-6

La calidad y fiabilidad de la red eléctrica son ejes centrales en la gestión de Enel Américas. Durante 2018 se continuó desarrollando distintas iniciativas, con el objetivo de lograr excelencia operacional para salvaguardar la eficacia de la red.

Respecto a los indicadores de gestión, los más relevantes son el SAIDI, que representa el tiempo de interrupción por cliente en un período de 12 meses y el SAIFI que indica la frecuencia de la interrupción por cliente en el mismo período. Ambos indicadores presentan una mejora significativa explicada principalmente por la incorporación de Enel Distribución Sao Paulo, que explica en ambos casos el 48% y el 54% de la disminución promedio consolidada.

Certificación en Sistemas de gestión de la energía

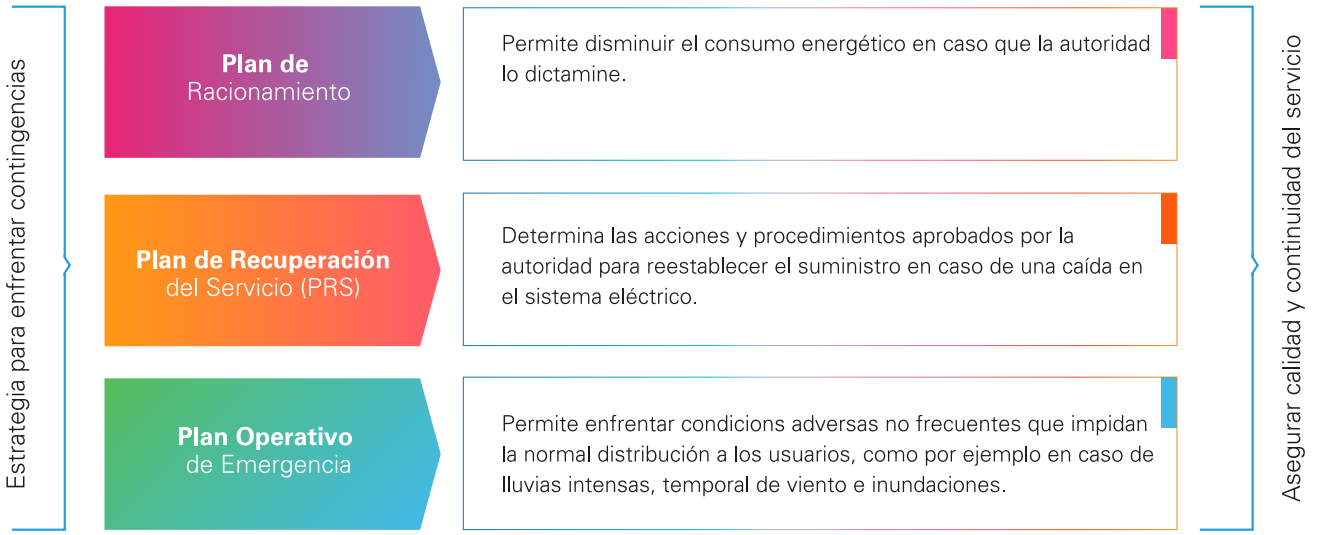
Durante 2018, Enel Distribución Rio y Enel Distribución Ceará en Brasil, Codensa en Colombia y Enel Distribución Perú trabajaron en la implementación de un nuevo sistema de gestión de la energía, que durante el año fue certificado de acuerdo a la norma ISO 50.001, consolidando el liderazgo en el uso eficiente de los recursos energéticos

La certificación verificó la gestión energética en la compañía, abarcando desde la compra de energía hasta las medidas que promueven el ahorro energético, garantizando la eficiencia de las medidas adoptadas y evaluando la responsabilidad de la dirección, comunicación y participación de toda la compañía además de evaluar la determinación de objetivos, la ejecución de los planes y la mejora continua en temas de energía.

Prevención y planificación ante contingencias

La compañía cuenta con planes de Contingencia – amparados en la Política de Gestión de Crisis e Incidentes – que buscan responder rápidamente a los problemas en el suministro, a través de tres tipos de estrategias:

La Política de Gestión de Crisis e Incidentes define los procedimientos para el manejo de eventos que puedan afectar la operación eléctrica, establecimiento un protocolo para una toma de decisiones rápida y eficaz.





Enfoque en Clientes

102-7

Los clientes están al centro de la gestión de Enel Américas, la cual propicia una escucha activa y constante de los requerimientos de cerca de 24 millones de clientes en las áreas de concesión mediante los diferentes y puntuales canales de comunicación y estudios dedicados.

Servicio de calidad para la satisfacción de clientes

Una relación cercana y efectiva permite entender las necesidades de los clientes y responder a sus requerimientos de la mejor forma. Por ello, la Compañía posee un programa que analiza permanentemente la satisfacción de sus clientes con el servicio y con la calidad de cada canal de atención, para así elaborar planes de mejora continua a partir de los resultados.

En Argentina

Desde el 2018, se comenzó a aplicar encuestas al 100% de los clientes atendidos por canales digitales, calificándose en el 58% de los casos la atención comercial como buena, muy buena o excelente.

En Brasil

El Índice de Satisfacción con la Calidad percibida (ISQP), de la Abradee, se realiza a través de un levantamiento con diferentes tipos de clientes como los residenciales, grandes clientes y empresas. La cobertura de la encuesta de satisfacción considera un muestreo estadísticamente representativo de nuestra base total de clientes, con un nivel de confianza del 95%. Los resultados de satisfacción registrados variaron dentro del margen considerando la crisis económica del país y la percepción del aumento del valor de las tarifas.

Las metas de satisfacción para el 2018, fueron 70,5%, 84,5% y 71,3% para Enel Distribución Río, Enel Distribución Ceará y Enel Distribución Goias, respectivamente. En el caso de Enel Distribución Sao Paulo, que fue incorporada en junio de 2018, no se fijo meta.

Índice de satisfacción de calidad percibida	Enel Distribuición Río	Enel Distribuición Ceará	Enel Distribución Goiás [1]	Enel Distribución São Paulo [2]
2018	70,4%	80,1%	66,3%	73,3%
2017	67,8%	83,8%	68,5%	-
2016	62,7%	83,2%	-	-
2015	57,7%	85,8%	-	-

(1) Controlada por Enel desde febrero de 2017.

(2) Controlada por Enel desde junio 2018.



En Colombia

En Colombia, Codensa obtuvo un resultado de 73,2% en la medición de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER) y se ubicó en la posición número 14 del ranking. Las mayores expectativas de mejora para el cliente se centran en la notificación previa de interrupción del servicio de energía, de espera para la atención y plazo en número de días para el pago de la factura, para esta medición participaron 56 distribuidoras de energía de Centro y Sudamérica. La meta del año era 75,6%. La cobertura de la encuesta de satisfacción considera un muestreo estadísticamente representativo de nuestra base total de clientes, con un nivel de confianza del 99%.

	2015	2016	2017	2018
Satisfacción de clientes	78,4%	76,7%	77,6%	73,2%

En Perú

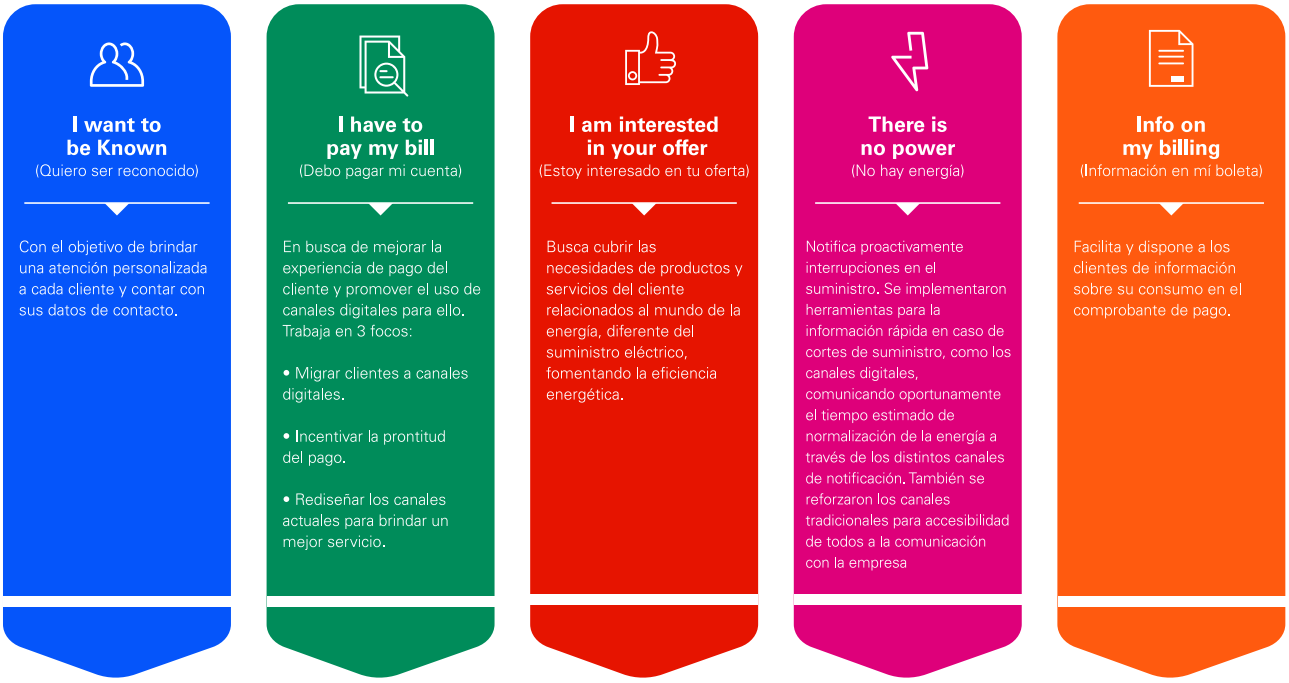
La encuesta es aplicada por Datum de manera trimestral a 425 clientes cada vez, distribuidos en los diferentes distritos de nuestra concesión incluyendo Norte Chico, y está relacionada a atributos como suministro de energía, recibo y lugares de pago, atención al cliente en nuestras oficinas comerciales y fono clientes. La encuesta de satisfacción considera un muestreo estadísticamente representativo de nuestra base total de clientes residenciales, el nivel de confiabilidad es de 95% y la técnica de la encuesta es directa y personal en el hogar (hogares residenciales), en zonas donde la distribuidora tiene presencia, utilizando como instrumento de levantamiento de información un cuestionario estructurado. El 2018, se observa una mejora en los resultados superando la meta anual de 61,1%.

	2015	2016	2017	2018
Satisfacción de clientes	65,5%	61,1%	55,6%	61,4%

Customer Journey

Relacionado al objetivo de satisfacción de clientes y continuando con lo iniciado el año 2017, Enel Américas implementó mejoras en los cinco pilares que componen el proyecto *Customer Journey*, en línea con la cultura *Customer Centric* de la Compañía, que pone al cliente al centro del negocio.

Actualmente, Colombia y Perú tienen implementados los cinco ejes de *Customer Journey*, mientras que Argentina y Brasil están avanzando en su implementación.



En Argentina

En 2018 se desarrollaron diversas acciones y programas que acercan a la Compañía cada vez más a los pilares del programa *Customer Journey.*

Se han efectuado campañas de adhesión a la e-factura incrementándose la cantidad de clientes que ya tienen la factura digital. Junto a esto la base de datos cuenta con información esencial para la contactabilidad de los clientes. El año 2018 el 61 % de los clientes cuentan con registro de datos de e-mail y número celular.

Otra acción es el trabajo en conjunto con el Ente Nacional Regulador de la Electricidad y empresas eléctricas en un nuevo modelo de factura, para brindarle al cliente más información orientada a sus consumos, fomentando conciencia en el ahorro y el uso eficiente de la energía.

Respecto a información en factura se implementó el *SmartInvoice*, herramienta web que permite visualizar una versión de la factura impresa en una interfaz web. Esta da la posibilidad a los clientes de ver digitalmente su factura de consumo.

Las plataformas multicanales, permiten realizar los contactos (reclamo, requerimiento o consulta) a través de: teléfono, SMS, App, web, mail, *Twitter, Facebook*, atención presencial -oficinas comerciales-, tótems de atención virtual y terminales de autogestión.



En Brasil

En Brasil, se implementó el *Salesforce Marketing Cloud* que permite contactar segmentos de clientes específicos por e-mail con el objetivo de estrechar la comunicación haciéndola más efectiva para los procesos de ventas y mejoras de la base de datos de catastros de los clientes.

En Colombia

Durante 2018, se elaboraron *Customer Journeys* para diagnosticar y rediseñar la experiencia del cliente en los puntos de contacto con la Compañía. Las mejoras implementadas se enfocaron en factura virtual, *e-commerce*, el modelo de servicio para energía, y los productos y servicios de valor agregado.

Se construyeron *customer journey maps* para los proyectos de *e-commerce*, Conecta, Incentivos digitales, Factura virtual, Emergencias 24/7 y Seguros, lo que permitió mejorar la experiencia del cliente en cada uno de los puntos de contacto; lo anterior, soportado en el *Service Blueprint* y el diseño de un modelo de servicio que ayudó a mejorar los procesos.

Por otro lado, se realizó el *Agile Room* de *Voice of the Customer*, el cual tuvo como objetivo definir un modelo de medición de la experiencia y gestión de la voz del cliente (VOC) soportado en tecnología, que permita monitorear, responder y mejorar las interacciones a lo largo de los *customer journey* de los clientes del segmento residencial.

Los principales retos en mejora de experiencia del cliente son implementar el programa de *Voice of the Customer* para mejorar la experiencia en todo el portafolio de productos de la Compañía y promover la Cultura de *Customer Experience* al interior de Codensa

Durante el 2018 mediante el proyecto DeX se evaluaron cada uno de los *customer journey* declarados, con el fin de conocer si realmente los clientes estaban identificando y valorando su oferta de valor, para lo cual se desarrolló:

***Customer Journey there is no power*:** se contrastó con lo que realmente viven los clientes cuando presentan fallas de energía o mantenimientos programados, además de conocer cuál es su expectativa y percepción con el servicio. Esto permitió ajustar la encuesta de satisfacción al finalizar el *customer journey*.

Customer journey info on my billing: se midió la experiencia con el servicio de factura virtual, para saber el nivel de recomendación del servicio durante el 2018, dando como resultado 41%. Los clientes valoran la facilidad de tener la información en el celular, el ahorro de papel y la contribución con el medio ambiente.

***Customer Journey I am interested in your offer*:** se presentó a los clientes el nuevo *e-commerce* de Codensa, con el fin de conocer antes de salir oficialmente al mercado cuál era el impacto que generaba. Ellos manifestaron su interés por productos para su hogar, la seguridad que genera comprar con la marca Codensa y la facilidad de navegación.

Customer journey I have to pay my bill; se desarrolló la medición que evalúa la experiencia de los clientes con los medios de pago electrónico. Para el 2018 el nivel de recomendación cerró en 57% principalmente porque los clientes valoran la implementación del botón de pago, su facilidad de uso y seguridad. Finalmente, se realizó la evaluación de la nueva APP Codensa, con clientes y con usuarios beta, empleados de Codensa, que contribuyeron a corroborar la importancia de tener el botón de pago como nueva funcionalidad.

En Perú

Durante 2018, se realizaron diversas iniciativas destacando los avances en los siguientes pilares:

I want to be known: se trabajó principalmente iniciativas para enriquecer, incrementar y mejorar la base de datos de los clientes.

Como resultado de estas iniciativas se logró incrementar de 200.300 a 1.086.200 suministros con datos de contractibilidad de un total de 1.400.000 suministros.

I have to pay my bill: se realizaron campañas de incentivo al pago en canales digitales, agentes recaudadores y afiliación / recuperación al débito automático (540 mil por canal SMS y 12 mil por email), implementándose además tres notificaciones de cobranza.

There is no power: si bien la app de Enel es relativamente nueva en Perú, el 1% de este tipo de incidentes se registraron mediante esta plataforma. El 21% de los casos se registraron por canales automatizados como IVR.

Plan de emergencias

103-2 103-3

En caso de contingencias que pueden poner en riesgo el suministro de energía, como eventos climatológicos críticos o fechas de alta connotación social, la Compañía cuenta con Planes Operativos de Emergencia, que una vez activados, ponen en marcha actividades para normalizar el servicio eléctrico a la brevedad y dar respuesta rápida a las solicitudes de los clientes.

En Argentina

En respuesta a la alta demanda que surge con el aumento de las altas temperaturas, Edesur diseña y proyecta un plan para hacer frente a la falta de suministro tanto desde lo técnico como desde la atención comercial.

Como parte de las acciones previas al verano se ha desarrollado un Plan de Estrategias Predictivas y *on Condition* en instalaciones y redes alta/media/baja tensión más solicitadas en el periodo estival, teniendo en cuenta, especialmente, aquellas zonas identificadas como críticas. Cada área y Municipio tendrán contratistas dedicados para asegurar la Calidad del Servicio.

En cuanto al Plan de Mantenimiento Preventivo – Correctivo, éste permite reducir el nivel de riesgo al comienzo del verano. Por una parte, el refuerzo de cuadrillas de mantenimiento media/baja tensión, incorpora y optimiza el recurso para la atención de reclamos y las reparaciones de dicha red y por otra el Refuerzo del centro de control media/baja tensión, cuenta con operadores para la gestión del centro de control.

En cuanto el refuerzo de red de alta tensión contempla el plan de inspecciones intensivo en subestaciones y líneas de alta tensión, así como el canal exclusivo para municipios, permite atender casos críticos por medio de una línea directa.
La unidad de generación móvil, tiene a disposición grupos electrógenos entre 100 y 1600 kVA y equipos de fuentes alternativas de energía para electro dependientes y la oficina móvil abastece la demanda de consultas comerciales y técnicas de los clientes.

¿Qué acciones de contención, respuesta y anticipación ante las contingencias se realizan?

- Monitoreo de redes sociales y medios de comunicación.
- Alerta temprana y acciones preventivas ante incidencias en el servicio.
- Equipo de Relaciones Institucionales/ Comunicaciones que recorren y manejan relaciones con grupo de interés en área de concesión ubicada en el conurbano bonaerense.
- Línea roja directa para eventos críticos (celular, *whatssapp*, correo).
- En el esquema de servicio y ampliación del *contact center*, se tiene previsto como desafío la incorporación de 90 personas adicionales, alcanzando una dotación total de 380 personas y la posibilidad de atender 20.000 llamadas diarias.

En Brasil

Enel Distribución Goiás implantó el Plan Verano, para reducir el impacto del período lluvioso en los indicadores técnicos. Esta iniciativa implicó acciones de incremento de equipos de atención de emergencia, aumento de equipos en el período nocturno, incremento de operadores en los turnos del Centro de Operación y la movilización de equipos extras de acuerdo con el nivel de contingencia según la Política de Crisis.

Enel Distribución São Paulo también llevó a cabo un Plan Verano que, anualmente es implementado para hacer frente a los impactos meteorológicos en la red de distribución, con el incremento de equipos para actuar en las atenciones de emergencia.

La innovación en 2018 fue nuestra asociación con el personaje Bombero Rafa, que alerta al público infantil sobre diversos riesgos y, con nuestro apoyo, abordó los riesgos eléctricos en un video en *Youtube*. La difusión involucró orientaciones sobre juegos con pipas y peligros de los contactos con hilos sueltos, entre otros. Con carácter lúdico, el video proporciona a los pequeños una importante formación y, al final, se hace entrega de un "certificado" virtual. La iniciativa recibió el premio Alianza por la Vida, como el mejor caso de seguridad.

En Colombia

En 2018 se desarrolló el proyecto Service to Sales, con el que se logró la estandarización y homogenización multicanal del proceso de ofrecimiento y venta en el *Contact Center*, superando en un 60% las ventas del año 2017.

El trabajo diario en la optimización de procesos y recursos muestra la madurez del modelo, mediante el cual se mide la calidad percibida, la calidad emitida, la satisfacción de clientes, el *Net Promoted Score* (NPS) y la recuperación de la experiencia. Se logró además el rediseño del modelo de atención de emergencias, un modelo de relacionamiento con alcaldías y la activación del servicio 115 gratuito en los operadores de telefonía celular para la zona Cundinamarca.

Así mismo y como consecuencia de la integración de las operaciones técnicas y comerciales a nivel contractual, y la continua búsqueda de opciones para gestionar las fallas de forma más oportuna, en Bogotá se materializaron sinergias entre los grupos técnicos de atención de emergencia y suspensión, corte y reconexión; y en Cundinamarca se articularon e integraron el recurso designado para los trabajos de mantenimiento preventivo y proyectos de inversión de restablecimiento del servicio, con lo que se obtuvo excelentes resultados.

En Perú

Enel Distribución Perú en el periodo 2018 implementó los siguientes Planes de Contingencia

- Plan de Contingencia por visita del Pontífice (18 al 21 /01/2018)
- Plan de Contingencia por las Elecciones municipales (07/10/2018)
- Plan de Contingencia por el Referéndum Nacional (09/12/2018)

Estos planes de Contingencia establecen los procedimientos de operación con el fin de suministrar energía eléctrica en forma confiable a los locales considerados como estratégicos, así mismo son concebidos para hacer frente a situaciones que se puedan presentar con el suministro de energía eléctrica a lugares estratégicos y los lugares donde se efectúan actividades de importancia y exista congregación masiva de público dentro del área de concesión. Asimismo define los criterios generales de actuación operativa y las actividades principales a desarrollar por las áreas comprendidas en el proceso. Esta iniciativa implica acciones de incremento de equipos de atención de emergencia, aumento de equipos en el período nocturno, incremento de operadores en los turnos del centro de operación y la movilización de recursos adicionales de acuerdo con el nivel de contingencia según la Política de Crisis.



Estrategia de omnicanalidad

La importancia del suministro eléctrico en la vida cotidiana de las personas genera mayores requerimientos, lo que implica que los clientes esperan respuestas certeras y en el menor tiempo posible. Por lo anterior, la Compañía ofrece un servicio omnicanal cuyo foco es integrar y alinear sus canales de atención para ofrecer una experiencia de atención homogénea en todas sus plataformas.

El compromiso de Enel Américas con una atención de calidad se ha materializado con la implementación de plataformas digitales, entre ellas *Salesforce CRM*. Esta herramienta permite a los canales de atención brindar la misma información y nivel de atención independiente de si el cliente opta por ser atendido de manera presencial, remota o digital.

Oficinas comerciales
Oficina móvil
App Mobile
Web de la Compañía
Cuenta de *Twitter*
Página de *Facebook*
Call Center
Correo (electrónico y físico)

Canales presenciales:

Está compuesto por oficinas comerciales que cuentan con módulos de autopago y auto consulta y oficinas móviles que recorren las diferentes comunas del área de concesión según el calendario prestando atención comercial y recibiendo pagos.

- **Sistema de turnos en oficinas comerciales:** tiene como objetivo organizar la forma de atención a los clientes. Asimismo, permite visualizar el estado de cada oficina comercial respecto a la afluencia de clientes y a la cantidad de ejecutivos disponibles para la atención.
- **Atención presencial-virtual en oficinas comerciales:** se instalaron 10 equipos de atención virtual en cuatro oficinas comerciales con el objetivo de reforzar la atención de los ejecutivos e incluir un nuevo canal de atención.

En Argentina

Se incorporaron dos anfitriones en las sucursales de mayor afluencia de gente (cuatro oficinas comerciales), los cuales cuentan con *tablets*, para asesorar al cliente. En las oficinas comerciales, se capacitó a 31 supervisores con el fin de brindarles herramientas para poder liderar su equipo de trabajo.

En Brasil

Enel en Brasil está comprometido con mejorar permanentemente la relación con sus clientes, ofreciendo cada vez más opciones de comunicación mediante canales digitales, pero manteniendo el vínculo mediante el contacto cara a cara con los clientes que así lo prefieran. En esta línea se han implementa-

do iniciativas en las oficinas como por ejemplo los subtítulos en las pantallas y la entrega de comunicaciones en Braille, para asegurar que todos los clientes puedan acceder a la información que necesitan.

Enel en las Comunidades: se puso a disposición de las comunidades oficinas móviles para prestar atención presencial sin que haya necesidad de los clientes de ir a una de las oficinas de la Empresa.

En Colombia

- **Remodelación de Centros de Servicio**: en Chocontá y en Madrid, lo que permitió mejores espacios de atención para los clientes.
- **Construcción del Modelo de Servicio Cundinamarca (estándares de servicios):** se finalizó la construcción del modelo de servicio para las oficinas de Cundinamarca. Este modelo permitió tener estándares de servicio que mejoran la experiencia y facilitan la atención de los clientes de acuerdo a las características propias de la región. Se realizaron 3 talleres de construcción con los asesores de Centros de Servicio para tener en cuenta sus experiencias y el conocimiento de los clientes de Cundinamarca.

Durante el 2018, se presentaron los siguientes hitos relevantes de cara a los clientes y el fortalecimiento de la relación con los mismos:

- Se realizó el cambio de imagen por evolución de marca en todos los Centros de Servicio de Bogotá, Cundinamarca y Oficina Virtual, en los municipios de cobertura, lo que permitió la unificación de la imagen en oficinas y facilitó el reconocimiento de la marca por parte de nuestros clientes.
- Se realizó la implementación del CRM *SalesForce Care*, para los canales de atención presencial. Con esta herramienta se tiene la trazabilidad de los contactos que nuestros clientes tienen con la Compañía, lo que permite tener un conocimiento más detallado de su información y necesidades; adicionalmente, permite consolidar y generar reportes ágiles, lo que facilita la gestión de los requerimientos y solicitudes.
- Kioscos virtuales: se instalaron 4 quioscos inteligentes en el Centro de Servicio de Venecia, y 2 en el Centro de Servicio de Soacha, a través de los cuales se generaron aproximadamente 600.000 cupones para pago de manera autónoma por parte del cliente, ofreciendo alternativas digitales para que se auto gestione.
- Remodelación de oficinas: se llevó a cabo la inauguración de las oficinas de Restrepo y Kennedy, con un centro de experiencia en el cual se puede interactuar con productos de iluminación, seguros, paneles solares, entre otros. Adicionalmente, se ampliaron los puestos de trabajo, generando mejores espacios, y mayor atención de clientes.

En Perú

- En conjunto con la empresa contratista encargada de la gestión en oficinas comerciales y con el objetivo de mejorar la calidad del servicio se identificó y formó un grupo de "*Focal Points*" o "referentes de negocio" con el objetivo de contar con expertos en cada oficina que puedan resolver rápidamente las dudas del equipo y así mejorar el *time to market*.
- Se implementaron "Mesas de Performance" entre las áreas de market e infraestructura y redes con el objetivo de identificar incidencias u oportunidades de mejora en el proceso de venta de nuevas conexiones.
- Se realizó un refuerzo a todo el equipo a cargo de la gestión integral del proceso de venta de nuevas conexiones sobre las modificaciones realizadas al instructivo de venta de nuevas conexiones y se implementaron "mesas de trabajo" semanales para identificar incidencias, oportunidades de mejora y evaluar constantemente.

Canales digitales

Permiten acceder a los servicios e información de la Compañía en tiempo real 24/7. Incluyen página web de las compañías distribuidoras, *Facebook, Twitter* y aplicación móvil.

En Argentina

En temas de inteligencia artificial, el monitoreo que se utiliza es por medio de sistema de alertas vía mail, además de esto se utiliza la herramienta *S1 Gateway*. Esta herramienta es una aplicación (vía internet *cloud hosting*) que se utiliza para la gestión de los mensajes ingresados vía digital (públicos y privados vía *Twitter* y *Facebook*, email y web). Este sistema permite "rutear" los mensajes y organizar las respuestas que realizan los ejecutivos digitales que los responden. Permite generar reportes con la cantidad de mensajes gestionados y monitorear tiempos de repuesta, entre otras cosas. Además, permite organizar grupos de ejecutivos para responder mensajes por tipo (por ejemplo, centralizar mensajes de temáticas específicas con ejecutivos capacitados particularmente). También cuenta con un sistema de alertas que de acuerdo a las definiciones que se programen, envía e-mails en forma automática alertando de mensajes que cumplan alguna condición particular (por ejemplo, nombrar a funcio-

narios de la Compañía, influenciadores, políticos, periodistas y cualquier usuario que se programe la alerta). Además de esta gestión, permite agrupar mensajes por usuario, y asociar un usuario digital a un número de cliente de la empresa. También dispone de funciones de reportes exportables para analizar la gestión y permite además programar encuestas online a los usuarios que se comunican.

APP Enel busca implementar una nueva aplicación para los clientes haciendo uso de *salesforce*, con el fin de optimizar la atención mejorando la experiencia, digitalizando e incrementando la auto atención.

En 2018 se implementó una nueva herramienta digital "Botón de Pagos" que permite agilizar la gestión de los pagos a través de la Web y APP, acortando tiempos de respuesta y optimización del servicio.

En Brasil

Se definió un plan de publicación en redes sociales basado en el comportamiento de los clientes en los canales convencionales (tiendas y *call center*). Se analizaron los servicios más buscados por día de la semana, y se estableció la periodicidad y estrategia de las campañas basados en estos datos.

Por último, durante 2018, se consolidó el trabajo con inteligencia artificial en *messenger* y en la página web.

En Colombia

Continuando con el mejoramiento de la experiencia de los clientes en Cundinamarca, se actualizó la plataforma de la Red Integrada de Atención, a través de la cual se pueden realizar video llamadas, llamadas por voz, y chat. Así mismo, es posible enviar archivos de documentos a través de la misma plataforma.

Desde agosto 2018, se inició la medición del indicador *Net Promoted Score* (NPS), el cual mide el nivel de recomendación para el canal de atención al cliente por las redes sociales, mediante la migración de la encuesta de satisfacción a la plataforma de medición *GetFeedBack*, la posibilidad de consultar los resultados en línea e incluir el indicador de NPS. Así se estandariza la medición en los canales y se gestiona la experiencia de los diferentes tipos de clientes.

A la fecha han respondido la encuesta 432 clientes, el 75% de estos son clientes promotores los que indican que lo que más valoran del canal es la rapidez, agilidad y amabilidad. Por otro lado, los clientes detractores son el 12%, los cuales manifiestan inconvenientes constantes con la falta del suministro y con los tiempos de solución, a pesar de entregar un buen servicio, su expectativa está relacionada con restablecer el servicio de energía en el menor tiempo posible y que las respuestas garanticen tiempos de solución efectivos. El indicador neto de recomendación acumulado es de 63%, por encima de la referencia de mercado que es 50%.

Esta medición permite la visualización de las observaciones y comentarios de los clientes en tiempo real, sus comentarios y puntuaciones a cada una de las preguntas que se realizan.

Los principales retos son la potencialización del modelo *Services to Sales*, la implementación de *SalesForce* para el ciclo comercial y continuar con la senda positiva en la satisfacción y experiencia de los clientes. Son retos también ofrecer a los clientes nuevos servicios en los canales de ventas y servicios no presencial, generar espacios que permitan generar experiencias memorables, implementar la encuesta *Net Promoted Score* (NPS) para todos los clientes que contactan el canal, implementar *Bots* o inteligencia artificial en los procesos internos a fin de optimizar los tiempos de respuesta al cliente, la información preventiva entregada a los clientes y los costos de la operación, e implementar el IVR por voz para mejorar la experiencia de los clientes.

En Perú

Con el objetivo de incrementar el uso de las funcionalidades de la APP en los usuarios afiliados, mejorar la satisfacción y complementar con la experiencia Onnicanal del cliente, se implementó la funcionalidad de reportar fallas en el Alumbrado Público a través de la APP, lográndose una participación de 4% mensual de casos registrados.

Mediante esta opción, el cliente puede generar de forma automática un caso por uno o más postes sin luz, que se encuentran encendidos durante el día o que presentan riesgo de caída. Mejorando más la experiencia, se cuenta con la facilidad de georreferenciar la ubicación de la infraestructura afectada.

A finales del 2018 y como parte del proyecto *One Hub*, se realizó el lanzamiento de la *web site* público para personas, empresas y centro de ayuda.

Canales remotos

Se componen de la primera línea de atención al cliente mediante IVR (*Interactive Voice Response)*, el cual entrega al cliente opciones para su auto atención o de ser necesario, derivar la llamada a un ejecutivo del *call center*.

En Argentina

Se implementó la línea exclusiva grandes clientes, que permite identificar al cliente y brindar una atención especializada ante reclamos por cortes de suministro, priorizando la atención personalizada según las características de los mismos: hospitales, organismos públicos, industrias, comercios, otros.

En Brasil

Se reforzó el IVR lográndose un índice de retención de llamadas de 44%, con lo que evitó que cerca de un 50% de las llamadas fueran dirigidos al *call center*, facilitando así el logro de los indicadores regulados de la Central de Teleatención (INS: Indicador de Nivel de Servicio, IAb: Indicador de Abandono e ICO: Indicador de Llamadas Ocupadas), mejorando la eficiencia operacional y reducción de costos y también contribuyendo al aumento de la satisfacción de los clientes, que consiguen resolver sus requerimientos o introducir el servicio de forma simple y rápida.

La empresa además ha incorporado la herramienta *Speech Analytics*, que permite capturar voz y texto, y categorizar y contabilizar los principales asuntos citados permitiendo una gestión consolidada de las principales variables que señalan los clientes para generar planes de acción priorizados.

En Colombia

Contact Center: por medio del canal telefónico se atendió en total 2.691.923 llamadas, lo que representó un crecimiento del 16,7%, es decir, 391.232 llamadas más que en 2017, principalmente por las temporadas de lluvias que se presentaron a lo largo del año y el cese de operaciones de la empresa colaboradora INMEL, que ocasionó rellamados de clientes por los tiempos de solución de las incidencias en la red.

En el 2018 se implementaron nuevos servicios como: *WhatsApp* para las alcaldías locales y municipales y el gremio económico de Asobares, junto con una línea especializada con 10 canales, y la notificación de cancelación de mantenimientos programados para clientes empresariales.

En Perú

Con el objetivo de Incrementar el uso de IVR transaccional, así como la auto-atención del cliente, se implementó la funcionalidad de reportar la falta de energía por este canal, lográndose una participación de 33% mensual de casos registrados.

Mediante esta opción, el cliente puede generar de forma automática un caso por averías en el suministro de energía ya sea en su casa o en su zona.

Privacidad del Cliente

En 2018, Enel Américas no tuvo registro comprobado de pérdidas de datos de clientes.

Gestión de reclamos

En Argentina

Se implementó una aplicación que integró el SSTT de Emergencias de Edesur con la aplicación Iguana Fix, de manera que los clientes de Edesur con reclamos por falta de suministro sean contactados directamente por el proveedor para brindarles un primer soporte.

En Brasil

En caso de necesidad el cliente entra en contacto con la distribuidora y su solicitud, sugerencia, queja o reclamo es tratado por diferentes equipos que evalúan y emiten un dictamen, informando si procede o no el reclamo o la solicitud. Algunas iniciativas que destacan por su transparencia son:

- La información del artículo 200 de la Res. 414 al denegar una solicitud, posibilitando que el cliente recurra a la justicia en caso de no estar satisfecho.
- En la propia cuenta o redes sociales, la distribuidora informa al cliente los canales de atención incluyendo al regulador, la Agencia Nacional de Energía Eléctrica.
- Posibilita al cliente una personalización de la forma de respuesta e ingreso de su solicitud/ reclamo, incluso aquellas no relacionadas a nuestra actividad.
- El canal "usted y el presidente" es un canal diferenciado que permite al cliente dirigir su solicitud a los más altos niveles de gestión de la compañía.

En Enel Sao Paulo, todas las solicitudes de reclamo, sugerencias y felicitaciones recibidas por los diversos canales son registrados y protocolados por numeración secuencial, permitiendo el despacho y monitoreo *on-line*. Este software viabiliza la ruta de los registros de las atenciones a través del *workflow*, así como el acompañamiento de las solicitudes apuntando a cada fase de urgencia, el status y el plazo de atención.

En Colombia

Durante el 2018 se presentó un incremento del 27,1% en la recepción de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, y del 24,8% en el trámite de las mismas, en relación con el año anterior. Esto se debe en gran medida a la integración de la Empresa de Energía de Cundinamarca y la implementación del decreto 1166, con el cual los clientes que inter-

pusieron una atención verbal recibieron una respuesta escrita, lo que abrió a su vez la posibilidad de interponer recursos por este medio.

Las entidades de control hicieron 2.640 requerimientos a la Compañía, producto de los reclamos que los clientes pusieron en su conocimiento. Hay que destacar que el 100% de estas solicitudes fue atendido dentro de los términos de ley otorgados.

Los reclamos este año tuvieron un incremento del 21,1% frente al año anterior, en razón de las condiciones climáticas que afectaron la continuidad del servicio en algunas zonas de Cundinamarca.

En relación al Defensor del Cliente, se ingresaron 1.035 casos, de los cuales se cerraron 1.006 en el mismo periodo, con un promedio de atención de 11 días hábiles.

En Perú

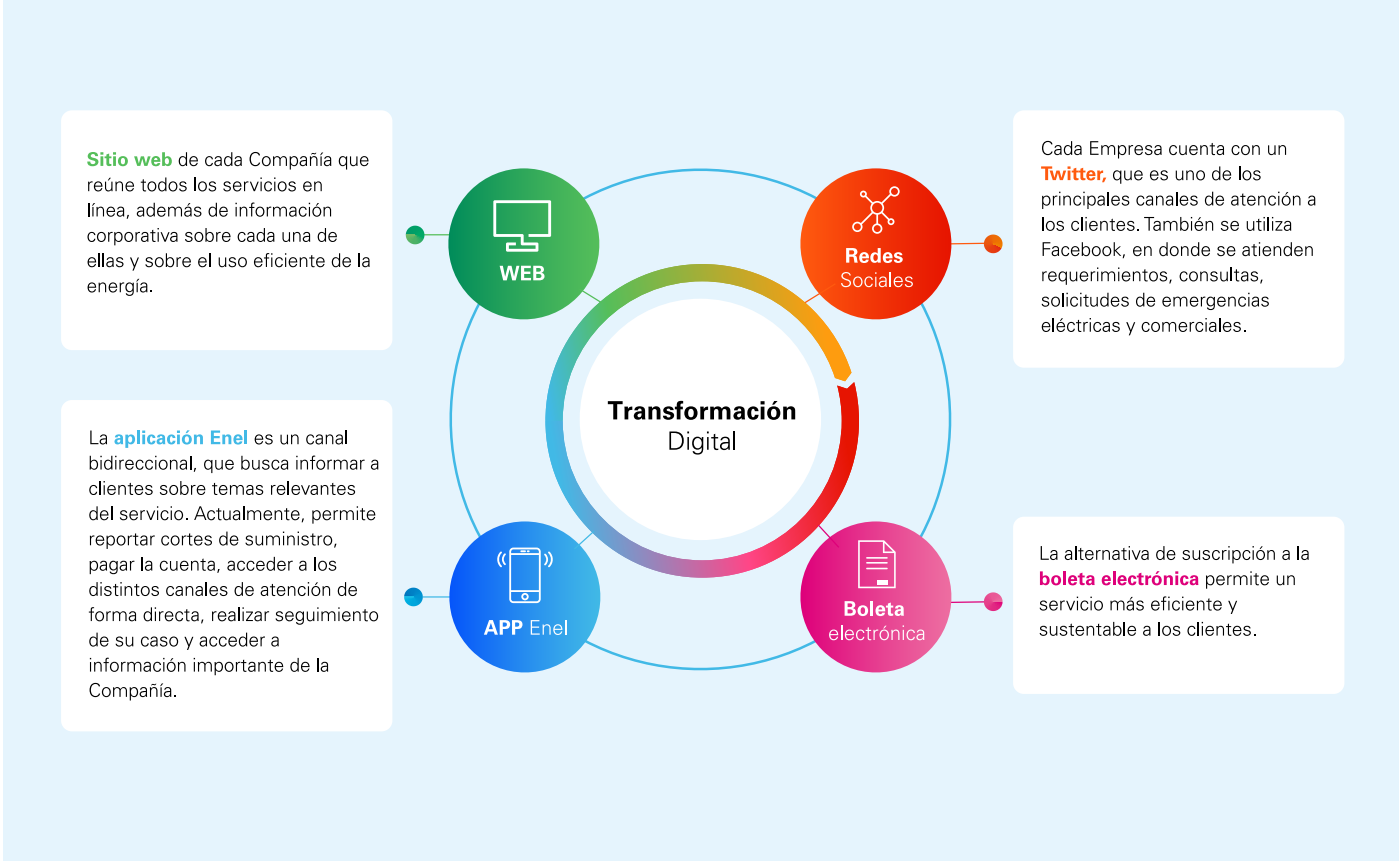
El promedio mensual de reclamos en el 2018 fue de 2,778, 160 reconsideraciones, 453 apelaciones y 224 quejas; por otro lado, las solicitudes se han incrementado en un 34.7% con respecto al año anterior. El principal motivo de crecimiento fue la facturación de consumo de energía, el cual representó el 47,7% del total de atenciones recibidas.

Las entidades de control hicieron 5.435 requerimientos a la Compañía, producto de los reclamos que los clientes pusieron en su conocimiento.

Asimismo, de cara a reducir el registro de reclamos, se está trabajando en reformular la política de "solución al primer contacto"; esto implica otorgar mayor autonomía y conocimiento a las líneas del frente de atención a fin de que puedan brindar una mejor orientación e información al cliente. Por otro lado, se tiene planificado migrar el proceso de notificación (actualmente manual) hacia un modelo de correspondencia digital, cumpliendo con todos los estándares requeridos por la normativa peruana.

Era de la transformación digital

Uno de los pilares de la estrategia de Enel Américas es la innovación. En ese contexto se ha impulsado la implementación de canales digitales que permitan optimizar la relación con los clientes ofreciendo información rápida, confiable y de fácil acceso. Estos canales, una vez desplegados, son mejorados continuamente para cumplir con las exigentes expectativas de los usuarios y los reguladores.



Open Innovation y digitalización

103-2 103-3



En una sociedad cambiante, donde las transformaciones tecnológicas y culturales avanzan a un ritmo acelerado, la innovación resulta fundamental para dar respuesta a las expectativas de los clientes y consumidores. En este contexto la Compañía ha definido la innovación como uno de sus pilares estratégicos, estableciendo una relación simbiótica entre sostenibilidad e innovación, bajo el concepto de *innovability*.

Para el Grupo Enel la innovación es y debe trabajarse en una perspectiva amplia, a través de la apertura hacia los grupos de interés internos y externos. Esto se lleva a cabo a través del modelo *Open Innovation*, que busca generar un ecosistema de innovación para resolver los desafíos del negocio y el entorno.

Incentivando una cultura de innovación

Para impulsar un ecosistema virtuoso donde se promueva la colaboración, Enel ha establecido dos focos de trabajo: *Idea Hub e Innovation Hub*.

Innovation Hub: busca capturar ideas de clientes, colaboradores, proveedores y empresas emergentes (*startup*), para llevar a cabo soluciones innovadoras que permitan contribuir al desarrollo sostenible del negocio.

Idea Hub: Enfocado en la cultura de innovación y el emprendimiento corporativo, surge como una innovadora alternativa para resolver problemas de negocios, y tiene como objetivo promover y difundir la cultura, el conocimiento y los comportamientos en innovación e intraemprendimiento, asegurando la participación de todos los trabajadores y la integración de los negocios.

A través de este modelo abierto la Compañía pretende dar voz a sus grupos de interés mediante la plataforma de *crowdsourcing Open Innovability*, donde todos pueden proponer proyectos de innovación sostenible o soluciones a los desafíos que el Grupo debe enfrentar.

Innovation Hub

Comprende una red internacional que concentra puntos de observación, recolectores e incubadoras de ideas para la resolución de problemas, interceptando la innovación en los lugares y comunidades donde se origina.

El *Scouting* – o exploración – es una de las labores donde Enel indaga en tecnologías y modelos de negocios de interés para el Grupo, desde los *smart grids* a la inteligencia artificial, pasando por la movilidad eléctrica a la *internet* de las cosas. Los proyectos de innovación seleccionados son apoyados técnica y económicamente, y luego son implementados en las empresas de Enel. Estos proyectos eventualmente son escalados a todas las Compañías del grupo, promoviendo un desarrollo recíproco tanto de Enel como de la *startup*.

Enel Brasil Innovation Hub

Comprende una red internacional que conecta a los principales actores de los ecosistemas de innovación como: incubadoras y aceleradoras de negocio, fondos de *Venture Capital* y emprendedores para la resolución de problemas, interceptando la innovación en los lugares y comunidades donde se origina.

Se han firmado alianzas con fondos de capital de riesgo, incubadoras, universidades e instituciones gubernamentales para acelerar y desarrollar negocios. Desde que se inició el trabajo se han firmado alianzas con casi 30 *startups*.

Ideas Hub

Idea Hub busca incentivar una cultura de innovación entre los colaboradores, impulsando la creatividad de los equipos técnicos y profesionales, a quienes se les proporcionan herramientas y oportunidades para el desarrollo de sus capacidades.

El *Hub*, trabaja en tres líneas: *Enel Idea Factory* + *Innovation School* + Cultura de Innovación

Enel Idea Factory	Innovation School	Cultura de Innovación
Transformando problemas y desafíos del negocio en soluciones creativas	Innovación = Creatividad x Ejecución x Tracción	Embajadores de Innovación: fortaleciendo la innovación y el trabajo en equipo

Idea Hub incentiva la creatividad y la innovación, en colaboración e integración con los negocios, a través del trabajo en equipos multidisciplinarios, muchas veces liderados por los Embajadores de Innovación, quienes aportan, cada uno en su ámbito, importantes puntos de vista, conocimientos y nuevas formas de afrontar los problemas.

La creatividad es contagiosa, así como el entusiasmo y la motivación necesaria para ir más allá de las barreras de lo obvio y liderar el cambio.

Si alguna de las líneas tiene un problema de negocios en el que necesita nuevas ideas e inspiración, *Idea Hub* le ayuda a encontrarlas. Para obtener resultados potentes, es necesaria la preparación, el compromiso y utilizar las emociones, intuición e imaginación.

Idea Hub, invita a los colaboradores a:
Descubrir su potencial creativo y el de sus equipos.
Crear su estrategia de una manera diferente.
Crear el cambio

Iniciativas de innovación

Existen iniciativas globales que incentivan el cambio cultural interno y la participación de los trabajadores en las diferentes líneas de negocios, algunas de ellas son: *Gxcellence* e *Hydro bottom up*, las que facilitan el intercambio de ideas y el desarrollo de soluciones a los desafíos que enfrenta la industria.

Gxcellence: captura de ideas en centrales térmicas

Gxcellence es un programa a nivel mundial que busca incentivar la innovación y de esta forma mejorar el clima laboral mediante la captura de nuevas ideas. Es un trabajo conjunto que realiza el área de Innovación OPPO – *Operational Performance* – con todos los departamentos de generación térmica de la Compañía, donde los participantes presentan proyectos en categorías como mejora continua e innovación.

En el marco de la transición energética hacia una matriz libre de carbón, la innovación se vuelve especialmente relevante. El objetivo es digitalizar y optimizar la manera de trabajar, incentivando a los colaboradores a este proceso de adaptación y cambios abriendo un espacio para la creatividad.

El programa captura ideas de innovación y de mejora continua. Para ello los trabajadores, presentan proyectos a un comité que evalúan la factibilidad técnica y económica de las propuestas.

En 2018 Argentina tuvo una importante participación con 41 ideas, de las cuales 34 fueron de mejora y 7 de innovación, incrementándose la contribución de propuestas respecto a ediciones anteriores. Los ámbitos de participación fueron desempeño operacional, seguridad, medio ambiente y sostenibilidad. Cabe destacar que 3 de las propuestas fueron premiadas con el primer lugar y 3 con el segundo lugar.

En la segunda edición de *Gxcellence* en Brasil, se obtuvo la inscripción de 23 propuestas de mejora y 7 ideas innovadoras. Estas fueron primero evaluadas por una banca de selección compuesta referentes en el tema de Innovación. De los 30 inscritos, 14 fueron llevados al comité que estaba formado por 9 personas, con integrantes de Recursos Humanos, el Jefe de Generación Térmica Brasil-Colombia y su primera línea de gerentes y 6 proyectos fueron seleccionados para el comité Global.

En Colombia durante el 2018 participaron 36 ideas de las cuales 25 fueron aprobadas para competir en las categorías participantes, siendo premiadas 9 categorías (2 innovación, 1 sostenibilidad, 3 de mejora en gas y 3 mejoras en carbón); de estas 2 fueron ganadoras a nivel global; Una en la categoría "mejor propuesta de mejora de medio Ambiente O&G" y la segunda como "mejor propuesta de Sostenibilidad".

En 2018, en Perú se realizó la tercera versión en las plantas térmicas, a partir de las cuales 25 propuestas de mejora fueron aportadas, seleccionándose cinco para las categorías Mejora de Procesos, Seguridad, Medio Ambiente, Sostenibilidad y Nuevos Negocios evaluadas por el Comité Global de *Gxcellence*.

El propósito del programa es reunir las ideas innovadoras, de vanguardia e inéditas, para mejorar las actividades de operación y mantenimiento, la gestión de seguridad y medioambiente de la planta, así como promover nuevas tecnologías o modelos de negocio.

Un grupo de expertos evalúa las propuestas considerando los aspectos de innovación, sostenibilidad, viabilidad técnica y económica de las ideas propuestas. Las más prometedoras tienen la posibilidad de ser escaladas a nivel global.



PRINCIPALES IDEAS FUERZAS

- Fomentar la creatividad, dando la oportunidad de compartir una experiencia personal que pueda aplicarse a nivel mundial mediante una idea innovadora o una sugerencia para la innovación.
- Premiar la excelencia y compartir las mejores ideas.
- Reforzar la motivación y el sentido de pertenencia y descubrir talentos.
- Inspirar y motivar, apreciando y asignando premios a los empleados más creativos, con un enfoque de "abajo hacia arriba".

Promoción de la innovación

En octubre de 2018, Enel Argentina participó como *main sponsors* del evento Digital *Summit* 2018, un punto de encuentro donde los principales referentes de la industria compartieron las últimas tendencias del mercado digital, con más de 50 charlas de expertos y *workshops*. En este evento se realizó *networking*, se probaron nuevas tecnologías y se abordaron temas como realidad virtual y aumentada, *Bitcoin*, emprendimiento, *eCommerce*, Internet de las Cosas, seguridad informática, animaciones web, trabajo *freelance*, marketing digital, *Influence Content*, Redes Sociales y *Performance*, diseño UX y *Data Science*.

El responsable de Enel X en Argentina participó como *speaker* sobre "Innovación en movilidad eléctrica" en representación del Grupo Enel.

Durante 2018, en Brasil se iniciaron algunas "*agiles rooms*" con facilitadores del Grupo Enel, y como desafío 2019, se fortalecerá este tema y se implementará la *Innovation Academy*, iniciativa global para diseminar conceptos y herramientas.

Por primera vez en Sao Paulo se desarrolló el *Innovation Challenge*, con la participación de colaboradores y gerentes de otras empresas del Grupo, como de Italia y España. Como resultado, dos acciones fueron adoptadas y ayudaron a reducir el indicador de Duración Equivalente de Interrupción por Unidad Consumidora (DEC) en Enel Distribución São Paulo.



Por otro lado, uno de los proyectos destacados de innovación llevados a cabo en Brasil es el *Inspire Deu Certo*. El objetivo de esta iniciativa es potenciar la innovación mediante el fomento y la captación de prácticas innovadoras en el que participan colaboradores, proveedores y clientes, quienes pueden inscribir sus proyectos en una plataforma dispuesta para ello. Estos proyectos participan de ciclos anuales.

Todos los proyectos inscritos pasan por etapas de pre-evaluación con criterios específicos (impacto en la eficiencia, calidad, originalidad / creatividad, impacto en seguridad / imagen) en los cuales son rankeados. Los mejores posicionados reciben orientación y retroalimentación para posteriormente participar en la fase de selección a partir de la cual son presentados al Comité Ejecutivo de Enel Brasil. Estos proyectos también participan en el evento *annual Innovation Day*, que finaliza con actividades de cultura de Innovación, premiando los mejores proyectos presentados en el Inspire *Deu Certo* y los mentores más importantes en 2018. Además, durante el evento se dictan conferencias, cursos, talleres y muestras.

Para apoyar las iniciativas del *Inspire Cyber Security by* Design se realizan capacitaciones específicas a personas interesadas en ser mentores de innovación, quienes posteriormente replican en sus respectivas áreas las metodologías, el conocimiento y la experiencia adquirida, apoyando a los equipos con las prácticas cotidianas para incentivar la mejora de procesos y aumentar el número de prácticas innovadoras. Los mentores son referentes de innovación en Enel y también reciben premios según su nivel de participación en las evaluaciones de los proyectos en el Comité de innovación, conferencias, cursos realizados, proyectos guiados, entre otros.

Durante el 2018 se registró un aumento del 61% en el número de participantes con un total de 522 personas inscritas y un 140% en el número de proyectos con un total de 183 proyectos, respecto al 2017.

Alineados a la búsqueda constante por innovación y en atención a las determinaciones regulatorias de la Agencia Nacional de Energía Eléctrica (Aneel), a través del programa de Investigación & Desarrollo, las generadoras, transmisoras y distribuidoras de Enel en Brasil destinan el 1% del ingreso operacional neto a proyectos de inversión Investigación & Desarrollo. En 2018, el valor sumado fue de $ 29.360.574 reales. Al respecto, destacan los siguientes hitos:

- Se continuó con el proyecto de microrredes iniciado en 2017, consistente en la instalación, en un condominio en Eusebio, Ceará, de un sistema capaz de captar, de forma inteligente, las demandas de los clientes por energía, además de incluir instalaciones de paneles solares y de dos pequeñas turbinas eólicas, que servirán para pruebas de compatibilidad.
- Implantación de un sistema piloto de vehículos eléctricos compartidos para uso de los colaboradores y taxis de Fortaleza.



- VAMO - Vehículos Alternativos para Movilidad Urbana, otro piloto, que realiza el levantamiento de indicadores para entender el impacto económico y socioambiental de esa tecnología en las metrópolis brasileñas.
- Proyecto Conexión Temporal, que entrega construcciones provisionales usadas comúnmente en las reformas de líneas de transmisión, optimizando el costo y el tiempo de esas actividades.
- Proyecto Conector Perforante, que permite el trabajo seguro en líneas de subtransmisión energizadas, con reducción de la duración de las interrupciones programadas, además de menores costos y minimización de riesgos de desconexiones accidentales e impactos socioambientales. El producto fue patentado en el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial (Inpi).

Enel São Paulo concluyó el programa *smart grid*, considerado la mayor iniciativa de redes inteligentes de Brasil en el desarrollo e implementación de soluciones de monitoreo, medición, supervisión, comunicación e inteligencia en la red eléctrica. Además, se inició el proyecto Redes Subterráneas Inteligentes, con miras al desarrollo de tecnologías de punta para proyectos, construcción, operación y digitalización de la red subterránea.

En Colombia, Codensa creó la red de personas para promover la cultura de la innovación dentro de la organización. El grupo de 20 embajadores de la innovación recibieron formación a través de la escuela de innovación *Innovation Academy* para convertirse en promotores de la innovación, desarrollando durante 2018 28 sesiones de facilitación, impactando a 421 personas y con un total de 99 horas de dedicación en procesos creativos.

Proyectos y alianzas para la innovación

Enel Américas ha desarrollado distintas alianzas con organizaciones vinculadas al mundo de la innovación, con la finalidad de trabajar en conjunto para generar valor para ambas partes. En particular, ha impulsado diferentes *startups*, organizaciones que desarrollan y potencian proyectos en innovación y tecnología, en el marco del modelo *Open Innovation*.

En Argentina

Uno de los proyectos innovadores desarrollados por Enel en Argentina, ha sido "Somos Salud" en asociación con el *startup* de salud *Health Strategy Management*. En 2018 se llevó a cabo el primer piloto que permitió trabajar sobre el concepto de salud preventiva, realizando un diagnóstico no invasivo y preventivo de posibles enfermedades, en un grupo de personas de la comunidad de Piletones en Villa Soldati, en alianza con la Fundación Margarita Barrientos. En primera instancia esos resultados tienen como finalidad servir como base de conocimiento del panorama tendencial de salud para orientación a iniciativas de la propia Fundación Margarita Barrientos y de posibles políticas públicas de salud también de carácter preventivo.



Frente a una nueva Ley para electrodependientes en el país y conscientes de la relevancia y urgencia del tema, Edesur hizo una extensa investigación de las soluciones en el mercado, logrando desarrollar una solución técnica que se ajusta a las necesidades de los clientes y empresa. Se ha formalizado una alianza con la empresa Qmáx para la compra de una cantidad inicial de equipos, y paralelamente se desarrollaron especificaciones técnicas del equipo de fuente alternativa de energía para realizar una licitación en el mercado para compras futuras. Este equipo puede reemplazar los grupos electrógenos a combustible, sin emisión de CO_2. La batería tiene autonomía de 12 horas, con una carga de 600 VA, para atender clientes electrodependientes en casos de cortes de suministro.



En Brasil

En Brasil, se anunciaron las siete *startups* seleccionadas del proyecto *Energy Star,* el cual en 2017, convocó a más de 700 empresas participantes. Los ganadores se dividieron en tres categorías:

- Inversión (I & D): Horus, Tracel y OneRF recibieron inversiones para la realización de proyectos conjuntos.
- Inmersión en Silicon Valley: Horus y SmartGreen harán una inmersión en San Francisco (EEUU), donde podrán vivir el ecosistema de Silicon Valley y avanzar en sus modelos de negocio.
- Asociaciones: Easy Crédito, Enguia Serviços Digitais, SmartGreen y Thermo-off fueron seleccionados para asociación comercial, con la posibilidad de convertirse en proveedoras del Grupo.

En Colombia

Se presentaron seis *startups* destacadas en Colombia: Synapsis, ImagineApps, Emobi, Green Factory, Wee Global Mercado a su Casa. Cada emprendedor tuvo la oportunidad de presentar su empresa y su propuesta de un piloto para trabajar en conjunto con Enel. En esta oportunidad se evaluó la pertinencia y alineación estratégica de las *startups* con los negocios de la Compañía, la actitud de los emprendedores, el potencial que tenía la idea o el piloto y finalmente la aprobación del piloto por parte de los asistentes. De las 6 *startups* que se presentaron, 3 pilotos fueron aprobados, Synapsis, Emobi y Wee Global, los cuales se desarrollarán entre 2018 y 2019.

- **Synapsis:** Es un start-ups que desarrolla proyectos de realidad virtual, que permiten simular y percibir el espacio y objetos en tercera dimensión, muy cercanamente a la realidad.



El piloto contempla el desarrollo de dos experiencias. La primera, en conjunto con el área de calidad, seguridad, salud y medio ambiente para capacitar a los colaboradores de Enel en los riesgos y consecuencias eléctricos y de trabajo en alturas en el mantenimiento de luminarias eléctricas. La experiencia contará con un ambiente donde el personal podrá capacitarse para realizar las tareas objetivo y un ambiente de evaluación, que garantizará la comprensión de los procedimientos aprendidos.

Por otro lado, se simulará una experiencia de alumbrado navideño con el objetivo de facilitar la comercialización de este producto para el segmento B2B.

> **Emobi**: Aplicación de *Car Sharing* para rentar vehículos 100% eléctricos en Bogotá. Actualmente cuenta con 12 vehículos eléctricos y más de 60 puntos de parqueo dado que cuentan con una alianza con una importante empresa de estacionamientos con cobertura nacional, actualmente solo el 20% de los parqueaderos donde funciona Emobi cuentan con cargadores, los demás solo cuentan con el espacio para ubicar los vehículos. El proyecto piloto busca integrar 50 scooters eléctricos para rentar a través de la plataforma existente.
> **Wee Global:** Empresa dedicada a la gestión integral de residuos industriales, en especial, de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos. El objetivo de este proyecto es realizar una campaña de concientización acerca de la resolución 1512 de 2010 que obliga a las empresas productoras y comercializadoras de este tipo de productos a presentar Sistemas de Selección Selectiva y Gestión Ambiental. Se busca generar una alianza estratégica con WeeGlobal que permita prestar el servicio de recolección y manejo adecuado de residuos eléctricos y electrónicos a las empresas que se encuentran obligadas por la resolución y que pueden verse expuestas a multas por desconocimiento de la misma.

En Colombia durante el 2018, en alianza con la Universidad de los Andes y la Gerencia de Renovables se estructuró el proyecto de investigación para el diagnóstico y aprovechamiento de los desechos obtenidos y mitigación de la obstrucción de la tubería de carga de las turbinas de la planta de generación de Alicachín.

Adicionalmente se trabajó con las universidades Javeriana y Nacional de Colombia en la formulación y ejecución de proyectos de investigación, desarrollo e innovación para la obtención de beneficios tributarios con la línea de Infraestructura y Redes.

En Perú

En Perú, se han realizado talleres internos de innovación para detectar desafíos a nivel de las subgerencias de Infraestructura y Red. Los requerimientos identificados se han comunicado al responsable global de innovación para el desarrollo de estos con las *startup*.

Formación en digitalización

En Argentina

En el marco de la transformación digital, se trabajó sobre *Customer Journey*, con el objetivo de potenciar la relación con los clientes y buscar eficiencia y agilidad en los procesos, procedimientos y sistemas. Entre los conceptos desarrollados se incluye el proyecto de "*Digital Customer Journey South America*", que contempla foco en el cliente, el uso de una metodología ágil y una organización basada en los datos. En específico se dictaron cursos sobre el sistema y modelo de datos, gestión de información recurrente de clientes, reportes y gestión de reclamos, entre otros con la participación de 120 colaboradores durante el 2018.

En Brasil

El proyecto de transformación digital consiste en acciones conjuntas que involucran principalmente a las áreas de tecnología, comunicación y atención al cliente. La empresa busca facilitar la comunicación con el cliente, diversificar los puntos de contacto y redefinir la participación de los canales automáticos en el mix de atención de la empresa. La transformación digital ya ha logrado apalancar la participación de estos canales al 69% del volumen de atención de Enel Distribución Ceará. De esta forma, con innovación y tecnología en los canales de atención, la distribuidora fortalece la imagen de empresa digital y accesible a los más variados perfiles de clientes.

Enel Distribución Ceará tiene como desafío la optimización e innovación en los servicios de atención al cliente. Se actúa con foco en los canales automáticos, es decir, aquellos en que el cliente puede realizar su atención en estilo *self service*, donde se totalizan alrededor de más de 44 millones de atenciones en 2018.

En Enel São Paulo, la implantación de la digitalización en las subestaciones resultó en la reducción de apagones por fallo en la protección, agilidad en las maniobras, reducción en la duración equivalente de interrupción por unidad consumidora frecuencia equivalente de interrupción por unidad consumidora y reducción de los costos operacionales.

En Colombia

En el marco de la estrategia de transformación digital se han implementado varias estrategias de formación direccionadas con el aporte en temas digitales. Para ello se dictaron más de 30 cursos bajo la sombrilla digital, cubriendo al 89% de la plantilla total de Enel Colombia, con un total de 38.940 horas.

Además, se realizaron jornadas de formación a personal interno y externo sobre el manejo de la herramienta AMATIA, la cual contribuye a la digitalización de los reportes asociados con el control operacional de aspectos ambientales de Codensa. AMATIA ha operado desde el año 2015 y desde allí se extrae información relevante para el reporte de indicadores a las partes interesadas del Sistema de Gestión Integral.

Gestión de la Ciberseguridad

El *big data* y el aumento en el uso de la nube, las redes sociales y móviles junto con mayores amenazas cibernéticas, potencia la relevancia de privacidad y seguridad de la información. Las infraestructuras críticas deben ser protegidas ante eventos que podrían perjudicar su operación.

La evolución de los negocios de Enel, en un panorama donde las centrales de generación se caracterizan por su alta interconexión y automatización – con una cantidad enorme de datos en "la nube", junto con la progresiva digitalización de las redes de distribución, hace necesaria la adopción de un modelo integrado y colaborativo de Ciberseguridad que asegure la privacidad de la información de la Compañía y sus clientes.

Para ello, el Grupo Enel cuenta con una política denominada "*Cyber Security Framework*" que tiene como objetivo dirigir y gestionar todas las actividades de seguridad digital, con la participación transversal de todas las áreas de negocio y en línea con las regulaciones locales de los territorios donde opera.

La estrategia de ciberseguridad tiene un enfoque global y holístico basado en el riesgo, analizando los sistemas y aplicaciones desde su etapa de diseño para aumentar su capacidad de respuesta ante los ciberataques.

Un punto vital en la gestión de la ciberseguridad son las personas, quienes conforman puntos de contacto vulnerables a los ciberataques. Por ello, la Compañía ha puesto en marcha procesos organizativos adecuados para la sensibilización y prevención.

Argentina

Entre las principales actividades desarrolladas para concientizar respecto la relevancia de la seguridad en la información y el uso de datos en Enel en Argentina destacan:

- Emisión de Política Global Nro. 15 "*Counterparties Analysis Policy*" Protección de información y Gestión de Eventos Críticos.
- Charlas de concientización en seguridad de la información en la empresa y la vida personal. Con 184 asistentes en Edesur, además de las charlas de inducción a personal que ingresa donde se incorporaron estas temáticas, con 49 asistentes durante 2018.
- Notificaciones vía correo interno y carteles sobre temas de Seguridad de la Información. Entre los temas abordados se incluyen R*ansomware, Spare Phishing*, Robo de Identidad, Protección de Información - Política 33, Tratamiento Seguro de Claves, Día Internacional de la Seguridad de la Información.
- Distribución de artículos periodísticos y de investigación específica para aquellos que gestionan y administran la infraestructura crítica, así como a áreas como mesa de ayuda y comunicaciones.

Colombia

Seguridad informática: se desarrolló una capacitación que contextualiza al participante en el mundo de la seguridad informática, brindando un vistazo a los diferentes tipos de ataque a los que se encuentra expuesta la infraestructura informática y suministrando herramientas que permitan la protección a la infraestructura y a la información en ella contenida. Durante 2018 participaron 12 colaboradores.

***Cyber Security by Design* para soluciones de TI:** Este curso ilustra cómo abordar y administrar la seguridad cibernética de acuerdo con el principio "por diseño", a partir de las primeras etapas del desarrollo y la administración de las soluciones informáticas. En el año 2018 participaron tres trabajadores.



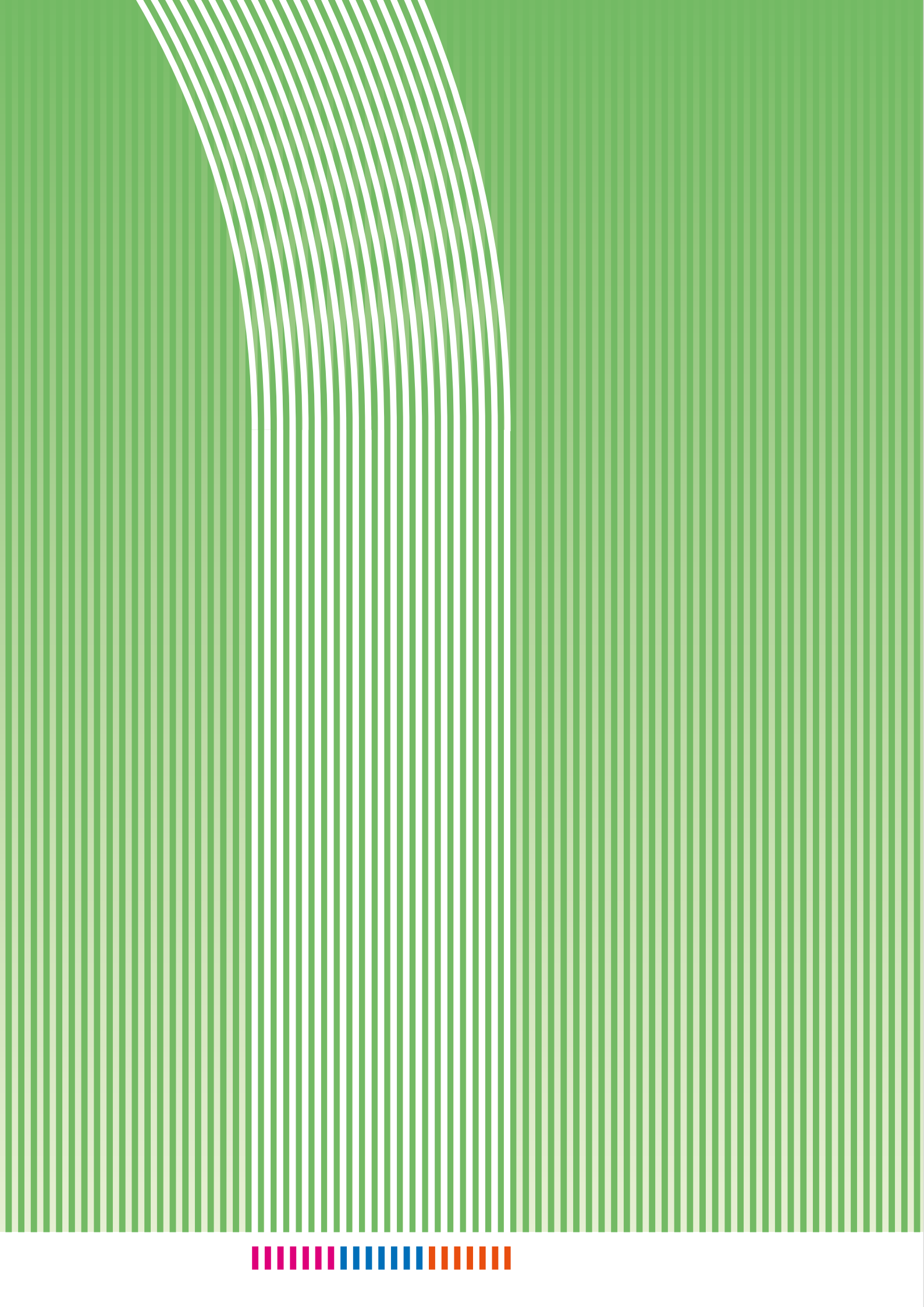
Prevención y monitoreo de los ataques cibernéticos

La Ciberseguridad se gestiona por el CERT – siglas en inglés de *Computer Emergency Response Team* de Grupo Enel. Está compuesto por un grupo de expertos que gestionan incidentes de ciberseguridad. Mantiene una comunicación permanente con los CERT de cada territorio y establece un trabajo sinérgico y colaborativo con todos los países.

El CERT se encarga de establecer la estrategia para prevenir y detener ciberataques a activos industriales, digitales e infraestructuras críticas del grupo. En el *Control Room* los analistas monitorean continuamente las situaciones de riesgo y, en caso de un incidente, coordinan las actividades de respuesta con todos los departamentos del grupo y de cada territorio.

El CERT está presente en 11 países, entre los cuales se encuentra que conforman Enel Américas, y tiene la misión de apoyar y proteger a Enel de los ciberataques que puedan dificultar su operación. Para ello cuenta con más de 20 analistas de ciberseguridad y al menos uno de ellos está presente en cada uno de los países donde Enel opera.





03

Fundamentos de Enel



Gobernanza

103-2 103-3

Auditoría interna

El Sistema de Control Interno y de Control de Riesgos, y su alineamiento con el modelo de negocios, constituye uno de los principales factores de éxito de Enel Américas.

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 de riesgos. Debido a su naturaleza, la Gerencia de Auditoría Interna reporta directamente al Directorio.

Esta gerencia realiza procesos de auditoría para evaluar periódicamente – bajo la óptica *risk based* – el desempeño de las operaciones de la compañía, determinando áreas de mejora y facilitando – junto con los *process owner* - planes de acción para fortalecer el Sistema de Control Interno. Los resultados de cada auditoría y el seguimiento de la implementación de los planes de acción son reportados periódicamente 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), 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 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

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.

La Compañía y sus filiales cuentan con un Código Ético por medio del cual orientan las actuaciones de los directorios, directivos, empleados y trabajadores con relación contractual ocasional o temporal. El Código expone los compromisos y las responsabilidades éticas, en la gestión de los negocios y de las actividades empresariales.

El Código Ético consta de 16 principios que definen los valores de referencia, como la imparcialidad en las decisiones, la honestidad, la integridad, la conducta correcta en caso de posibles conflictos de interés, la confidencialidad de la información, la competencia leal, etc.

El Directorio es el organismo encargado del cumplimiento de las normas éticas y la prevención de riesgos 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, como un experto independiente evalúa estas materias anualmente y emite un informe que es presentado al Directorio.

Modelo de Prevención de Riesgos Penales

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.

El Modelo de Prevención de Riesgos Penales, se construye a partir del código ético y el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción. Su objetivo es controlar y prevenir la comisión de delitos al interior de la organización, velando por el cumplimiento de la normativa, y la transparencia de las acciones en todas las empresas donde Enel Américas posee una mayoría accionaria, ejerce control o es responsable de la gestión.

Este modelo se compone de una serie de programas específicos, los que junto con el *Enel Global Compliance Program*, dan respuesta a la legislación local, principalmente la ley 20.393[12] y a los más altos estándares internacionales, tales como la norma ISO ISO 37001, *Foreign Corrupt Practices Act* -(USA) y *Bribery Act (United Kingdom)*. Adicionalmente, la compañía incorporó las definiciones de Pacto Global y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ambos desarrollados por la Organización de las Naciones Unidas.

Como hecho relevante, durante 2018 Enel Américas obtuvo la certificación externa al Modelo de Prevención de Riesgos Penales, donde se acredita y evalúa de manera objetiva el sistema de prevención adoptado e implementado por la empresa frente a los requerimientos de la Ley 20.393. La certificación fue otorgada por dos años (máximo período posible para este tipo de reconocimientos), período en el cual Enel Américas será objeto de evaluación constante para mantenerla.

Asimismo, la Ley Chilena 20.393 tuvo una modificación relevante en noviembre de 2018 al incorporar en su ámbito la responsabilidad penal de las personas jurídicas en delitos de corrupción entre particulares, administración desleal, negociación incompatible y apropiación indebida. Estos se suman a los delitos de lavados de activos, financiamiento al terrorismo, receptación y cohecho, siendo este último delito extraterritorial.

Este modelo 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.

12 La ley chilena 20.393, establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, delitos de cohecho, receptación, corrupción entre particulares, apropiación indebida, negociación incompatible y administración desleal.

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.

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.

En 2018 todos los países donde opera Enel Américas cuentan con normativa referente al requerimiento de programas específicos de *compliance* y al establecimiento de responsabilidad de la persona jurídica en delitos relativos principalmente a corrupción y cohecho. 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.

Legislaciones vigentes filiales



Vigente la Ley sobre responsabilidad penal para personas jurídicas Ley 27.401

Establece responsabilidad penal de las personas jurídicas en delitos de corrupción, concusión, entre otros.

En octubre de 2018 la oficina anticorrupción publicó lineamientos detallados para cumplir dicha ley.



Vigente la Ley anticorrupción 12.846/2013

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



Vigente la Ley 1778 de 2016

Establece normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional y otros.

Complementa la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción.



Vigente Decreto Legislativo 1.352 de 2017

Da responsabilidad administrativa (penal) a la persona jurídica por delitos de corrupción, lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

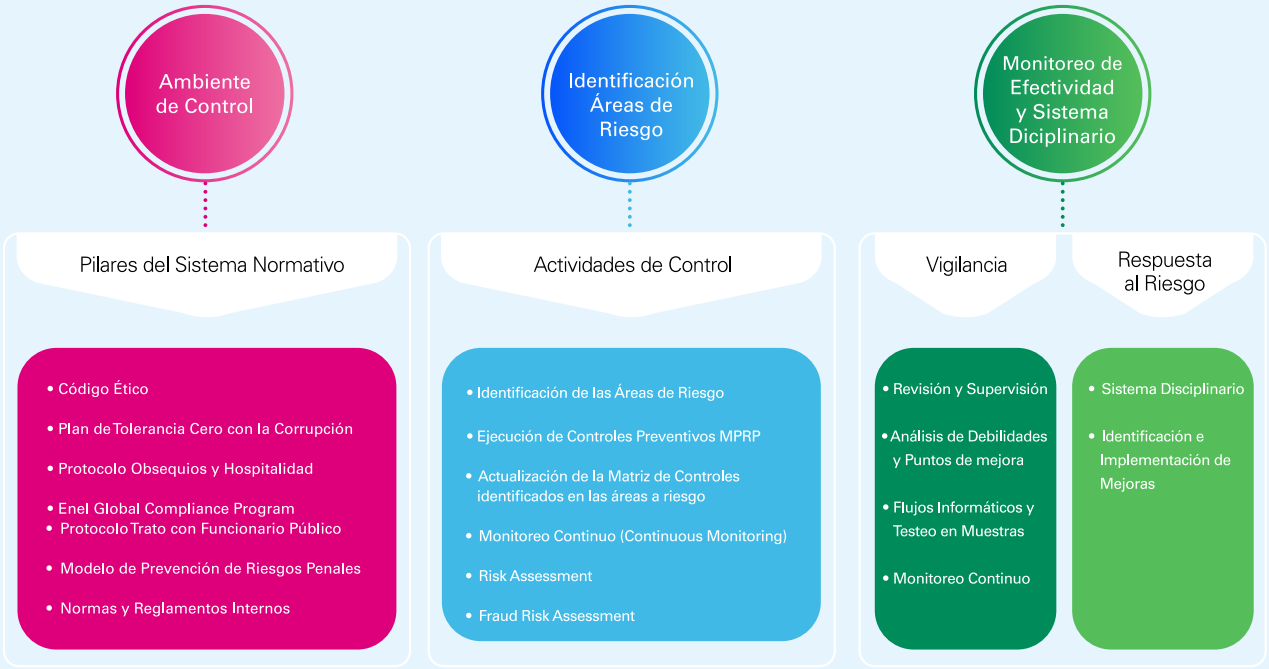
El gobierno peruano estableció un nuevo reglamento que desarrolla los elementos mínimos y conceptos del Modelo de Prevención.

La evaluación y monitoreo de la implementación interna y externa de estos programas, se realiza de manera se realiza de manera permanente en todas nuestras operaciones, a través de programas de trabajo planificados y desarrollados en períodos anuales mediante el "*Compliance Road Map*".

Principales documentos que configuran el Modelo de Prevención de Riesgos Penales

- Código Ético
- *Enel Global Compliance Program*
- Plan de Tolerancia Cero con la corrupción.
- Protocolo de trato con funcionarios y autoridades públicas.
- Protocolo de aceptación y ofrecimiento de regalos, obsequios y favores.
- Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad.
- Política de Gestión de Conflictos de Interés
- Políticas para contratación y gestión de consultorías y servicios profesionales
- Política de donaciones
- Política de licitaciones y adquisiciones

Elementos del modelo



Certificación de la norma 37.001

Como parte del compromiso del Grupo Enel de implementar las mejores prácticas a nivel mundial, durante 2018 Enel Américas, junto con sus filiales Edesur, Enel Codensa y Enel Emgesa, certificaron su sistema de gestión antisoborno bajo el estándar internacional ISO 37001: 2016.

El estándar **ISO 37001** especifica una serie de medidas para ayudar a las organizaciones a **prevenir, detectar y enfrentar el soborno**, junto con cumplir compromisos voluntarios asumidos por Enel Américas.

Esta certificación fortalece la confianza de los grupos de interés hacia Enel Américas, entidad que se convierte en la primera multinacional sudamericana que cotiza en la bolsa de Nueva York en obtener tal certificación.



Sistema de cumplimiento en la cadena de suministro

414-1

Los proveedores de servicios y trabajadores contratistas se adhieren a las disposiciones de cumplimiento, a través de las Condiciones Generales de Contratación, que incluyen el Código Ético, el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y demás documentos del programa de cumplimiento del Grupo Enel. Enel Américas promueve la prevención de delitos y la lucha contra la corrupción por medio de entrenamientos específicos a su cadena de suministro según las actividades que desarrollen, además de mantener un sistema de monitoreo permanente.

El Directorio de Enel Américas se encarga de evaluar y aprobar las operaciones con Personas Expuestas Políticamente (PEP) y Conexas a éstas últimas (PEPCO). Así mismo, una vez al año, todos los proveedores son verificados de acuerdo a las políticas internas, comunicando los resultados a los directores.

Respecto a la contratación de consultorías y servicios profesionales, el Grupo Enel posee procedimientos específicos para garantizar la validación de integridad

Compliance Road Map

103-2 103-3 102-25 205-1 205-2

La planificación de actividades de mediano plazo para los años 2018-2019 ha tenido como objetivo tanto gestionar la matriz de riesgo y controlar los procesos asociados, como desarrollar iniciativas específicas para mejorar los estándares de *compliance* del grupo en su relación con grupo de interés relevantes.



La planificación de actividades de mediano plazo para los años 2019-2020, tienen como objetivo fortalecer el Modelo y Sistema de Compliance de la empresa y desarrollar iniciativas específicas de relacionamiento con stakeholders relevantes en óptica Open Power.

Comunidad & Clientes	Transmitir, a la comunidad y clientes, el compromiso de Grupo Enel con sus programas de cumplimiento normativo.
Proveedores & Contratistas	Traspasar la cultura, los valores y el compromiso con la ética y el cumplimiento a nuestras contrapartes, trabajando de manera conjunta para establecer y fortalecer buenas prácticas.
Instituciones & ONG	Desarrollar, y compartir, prácticas de cumplimiento ético y anticorrupción con organismos gubernamentales y de la sociedad civil.
Nuestros Pares	Identificar las mejores prácticas, en la industria eléctrica y otros mercados, junto con promover internamente la adopción de los estándares del Grupo Enel.

Estas mismas actividades se realizan en Chile donde está la casa matriz.

Actividades foco del Modelo de Prevención de Riesgos Penales por grupo de interés

Comunidad & Clientes	Transmitir a la comunidad y clientes, el compromiso de Grupo Enel con sus programas de cumplimiento normativo.
Proveedores & Contratistas	Traspasar la cultura ética y compromiso con el *compliance* a las organizaciones prestadoras de servicios e insumos, trabajando de manera conjunta para establecer y fortalecer buenas prácticas.
Instituciones & ONG	Desarrollar y compartir prácticas de cumplimiento ético y anticorrupción con organismos gubernamentales y de la sociedad civil.
Nuestros Pares	Identificar las mejores prácticas, en la industria eléctrica y otros mercados, junto con promover internamente la adopción de los estándares del Grupo Enel.



Durante 2018, las actividades de cumplimiento se enfocaron en la identificación y mitigación temprana de los riesgos de corrupción, con foco en potenciales conflictos de interés o conductas no éticas en todos los procesos, a través de las siguientes herramientas:

- **Matriz del Fraud Risk Assessment-FRA:** A través de esta herramienta de evaluación, se actualizó la evaluación de riesgo de corrupción a la totalidad de las unidades de negocio del Grupo. La herramienta permite identificar y evaluar todo tipo de eventos de fraude que se podría producir en la organización, desarrollándose en línea con la Evaluación de Riesgos de Auditoría.
- **Evaluación de Matriz de Riesgos del Modelo de Prevención de Riesgos Penales:** Se trabajó en la verificación de riesgos específicos, tanto para Enel Américas como sus filiales, de acuerdo a la Ley 20.393 y a la legislación local de cada país. Para Enel Américas se inició la actualización de documentos, riesgos y controles considerando la ampliación del alcance de la Ley 20.393, que incluye 4 nuevos delitos bajo responsabilidad penal de la persona jurídica.
- **Matriz del Risk Assessment:** Este instrumento evaluó los riesgos en la totalidad de los procesos de Enel Américas y sus filiales, a través de la metodología C.O.S.O[13], principal estándar internacional en la materia.
- **Canal ético:** La compañía mantuvo disponible este canal a todos sus grupos de interés, instrumento que ofrece garantías de confidencialidad, no represalia y anonimato a los denunciantes y cuya administración es externa e independiente.

Enel Américas también mantuvo su plan de comunicaciones y su plan de formación, que están orientados a divulgar los principales aspectos del programa de cumplimiento y a fortalecer la cultura de los trabajadores y proveedores. Dentro de estos planes se consideran actividades internas y externas, incluyendo inducciones a los nuevos ingresos de la compañía donde reciben entrenamiento específico sobre el sistema de cumplimiento de Enel Américas y sus filiales. En 2018, Enel Américas y sus filiales realizaron más de 100 formaciones a 2.772 personas, focalizadas en la prevención de la corrupción, el uso del canal ético, el estándar ISO37001 y el conocimiento del sistema de cumplimiento de la compañía en las sociedades de Enel Américas.

13 Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

Canal de denuncias

El canal de denuncias, gestionado por la Gerencia de Auditoría Interna pero administrado externamente, permite denunciar anónimamente conductas irregulares, contrarias a los principios del Modelo de Prevención de Riesgos Penales, al Código de Ética o bien otras temáticas relativas a la contabilidad, el control, la auditoría interna, o delitos como lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, corrupción entre particulares y receptación.

Este canal está regido por la política global No 107 *Whistleblowing*, que garantiza anonimato, protección al denunciante contra represalias y protección contra denuncias de mala fe.

Durante 2018, parte de la gestión de comunicaciones y formación se enfocó en potenciar el uso del canal ético a través de publicaciones, y formaciones, donde se mostró su utilidad y forma de uso a los colaboradores. También se potenció su conocimiento en eventos dirigidos a proveedores por medio de entregables promocionales y charlas en todos los países del ámbito de Enel Américas.

El Canal, disponible en el portal corporativo, internet e intranet, teléfono y de forma escrita, durante 2018 recibió un total de 93 denuncias bajo el ámbito Enel Américas, un 37% más que en 2017. Sobre estas denuncias se evidenciaron 13 infracciones de carácter no significativo – todas debidamente gestionadas - al Código de Ética de la compañía, en materias de gestión de contratos, conflictos de interés y clima laboral.

KPI	Unidad	2016	2017	2018	2018-2017	%
Denuncias recibidas[1]	n.	22	68	93	25	36,8%
Incumplimientos relativos a episodios de:	n.	7	21	13	-8	-38,1%
Conflicto de interés/Corrupción [2]	n.	1	3	3	0	0,0%
Apropiación indebida	n.	2	12	6	-6	-50,0%
Clima laboral	n.	3	5	3	-2	-40,0%
Comunidad y sociedad	n.	0	0	0	0	0,0%
Otras motivaciones	n.	1	1	1	0	0,0%

1) Durante 2018 hubo un aumento en las denuncias por el cambio de perímetro de Enel Américas y el refuerzo de actividades de comunicación para mejorar el conocimiento del uso del canal ético.

(2) La corrupción consiste en el abuso de poder con finalidad de beneficios privados y puede ser realizado por individuos del sector público o privado. Se interpreta incluyendo prácticas de corrupción como sobornos, extorsión, colusión, conflictos de interés y lavado de activos.

¿Dónde denunciar?	Web corporativa
Menú derecho/Canal Ético	www.enelamericas.com
Internet	
Canal ético directo	https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/es/gui/102504/index.html
Presencial o escrito	
Enel Américas	Gerencia de Auditoría Interna, Santiago, Santa Rosa N°76, Piso 9.

El Grupo Enel cuenta con una Política de "Whistleblowing", la que nace con el espíritu de reglamentar el proceso de recepción, análisis y gestión de las denuncias relativas a conductas y prácticas con una posible violación a los Programas de Cumplimiento de Enel.



Los Canales Aseguran

- Garantía de Anonimato
- Protección de la Confidencialidad
- Seguridad
- Protección contra retaliaciones (represalias)

Denuncia

Compañía externa canaliza hacia Auditoría las denuncias

NAVEX GLOBAL

Respuesta de Auditoría

Acuse de recibo y solicitud de mayores antecedentes y evidencias sobre lo denunciado

Auditoría realiza análisis preliminar

¿Qué se denuncia?
¿Quién es el denunciado?
¿Qué principio o comportamiento ético se está incumpliendo?

Auditoría realiza análisis preliminar

Denuncia relevante para el Compliance Program es analizada por Auditoría

Denuncia operativa

Denuncia es entregada al área para su resolución

Investigación y revisión de la denuncia

Denuncia Infundada

Denuncia es archivada

Ficha de cierre de denuncia

Sistema disciplinario, implementación de mejoras y reporte al Directorio

Creación de Valor Económico

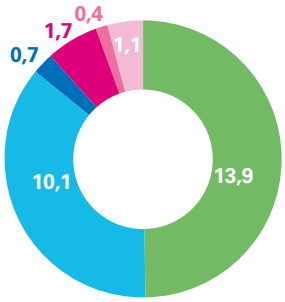
103-2 103-3 201-1

En la gestión 2018, Enel Américas generó valor por 8.148 millones de dólares, un 25% superior a lo generado en 2017. El 94% de lo generado corresponde a ingresos por ventas de la empresa, lo que se complementa con ingresos financieros y otros ingresos menores.

El valor económico se distribuyó en las diferentes áreas de operación y grupos de interés. Entre ellos, destacan los pagos por energía y combustible que, por un lado, representan el 61% de dichos desembolsos y, por otro lado, el 12% se destinó a los proveedores de capital financiero (dividendos a accionistas y costos financieros), y un 3% en pago de impuesto a la renta.

		2016		2017		2018	
		Mill de US$	%	Mill de US$	%	Mill de US$	%
Valor Económico Generado (VEG)	Ingresos	8.148	100%	10.843	100%	13.926	100%
	Operacionales	7.686	94%	10.540	97%	13.184	95%
	No operacionales	462	6%	302	3%	742	5%
Valor Económico Distribuido (VED)	Costos operativos	5.401	66%	7.663	71%	10.087	72%
	Salarios y beneficios sociales para los empleados	427	5%	665	6%	662	5%
	Pagos a proveedores de capital	1.411	17%	1.413	13%	1.664	12%
	Gastos financieros	773	9%	870	8%	1.072	8%
	Pagos de dividendos	638	8%	544	5%	592	4%
	Pagos al Gobierno	531	7%	519	5%	438	3%
Valor Económico Retenido (VER)	VER= VEG-VED	377	5%	583	5%	1.075	8%

Miles de millones de US$



- Valor económico generado
- Costos operativos
- Salarios y beneficios sociales para los empleados
- Pagos a proveedores de capital
- Pagos al gobierno
- Valor económico retenido

EBITDA (Mill de US$)	3.358
Energía Termoeléctrica	11%
Energía Renovable	30%
Trading	1%
Retail	5%
Infraestructura y Redes	52%
Enel X	1%

Seguridad y salud laboral

103-2 103-3

El Grupo Enel considera que la salud, seguridad e integridad psicofísica de las personas deben ser de atención central en la empresa. Lo anterior esta plasmado en las Políticas Integradas de Seguridad, Calidad y Medioambiente de cada país. En línea con el ODS 3 de Salud y Bienestar, tiene como objetivo incentivar buenas prácticas y una cultura de seguridad a todos sus colaboradores.

La Compañía gestiona tanto la salud y seguridad de sus propios trabajadores como la de sus contratistas, fomentando el trabajo conjunto para incrementar el nivel de profesionalidad y la seguridad en las operaciones. En este contexto, se ha establecido, transversalmente para todo el Grupo Enel, la meta de disminuir la tasa de accidentabilidad respecto al año anterior. Al mismo tiempo, una ¨cadena de compromisos¨ que impulsa a los distintos niveles de la organización a respetar los estándares de seguridad y el cuidado ambiental en todas las etapas de construcción, operación y mantención de los activos.

Programa SHE 365 para potenciar el compromiso

Durante 2018, el Grupo Enel desplegó el nuevo programa SHE 365 con el objetivo de aumentar el nivel de atención hacia la seguridad, salud y cuidado del medio ambiente de forma concreta, operativa y mediante un modelo "*bottom up*" que incluya a los colaboradores. El nuevo programa desarrolló una serie de iniciativas encaminadas a reforzar la "cadena del compromiso", interviniendo transversalmente todos los niveles organizativos de Grupo Enel.

El programa cuenta con tres líneas de acción: fortalecer la cadena de compromiso, facilitar el intercambio de iniciativas y aumentar la participación de los contratistas. Respecto a este último punto, SHE 365 también busca elevar los estándares de seguridad y ambientales de los contratistas, por lo tanto – en colaboración con el área de *Procurement* – los criterios de SHE 365 están presentes en el proceso de calificación y pone a disposición de los contratistas el apoyo y conocimientos de la compañía.

Política Stop Work

102-11

Como parte del compromiso de asegurar comportamientos responsables, la Compañía cuenta con la Política *Stop Work* que incentiva la precaución ante situaciones de riesgos de salud, seguridad o medioambiente.

En este sentido, todos los trabajadores – propios y contratistas – deben intervenir y detener cualquier actividad que pueda suponer un riesgo para la salud y seguridad de los trabajadores. Además, debe notificar lo antes posible al superior inmediato todo comportamiento no seguro, así como cualquier omisión o situación que potencialmente pueda provocar un accidente.

Las notificaciones de *Stop work* no conllevan procedimientos sancionatorios para las denuncias y tampoco para los denunciando, buscando incentivar las alertas teniendo como foco la salud, seguridad y conservación ambiental en las operaciones.



Cultura y gestión de la seguridad en las operaciones

Para Enel Américas la seguridad debe ser un tema cultural, que permea cada una de las actividades. Por ello, durante 2018 se reforzó la concientización al respecto a partir de acciones que van desde la comunicación - a través de talleres y seminarios en materia de prevención de accidentes, autocuidado y gestión de riesgos laborales - hasta iniciativas de fiscalización y auditorías, que se aplican globalmente, tales como:

- **Boundary Operation:** Este programa nace como una respuesta a la evaluación de incidentes del área operativa en el cual se pretende fomentar los controles en seguridad, fortaleciendo la evaluación constante de los riesgos en las actividades consideradas como rutinarias en las que los trabajadores suelen subestimar los riesgos inherentes a la operación por su regularidad y experiencia en las mismas.
- **Briefing de seguridad** Corresponden a reuniones quincenales con la presencia del Gerente General y los principales ejecutivos de la empresa para presentar los últimos resultados en seguridad y accidentabilidad.
- **Extra Checking on Site- ECoS:** Auditorías en las que se verifica el estado de los equipos de seguridad, el comportamiento y manejo del riesgo, y los equipos de apoyo ante emergencias. Permite reconocer por medio de una mirada externa aspectos a mejorar en pro de la prevención y la predicción de incidentes en los procesos de generación de energía. Durante el 2018 Enel Américas y sus filiales realizaron 67 ECoS, contribuyendo directamente a la meta del Grupo de alcanzar 150 al año 2021.
- **Safety Moving Parts, Special Tools e Intrinsec Safety:** Buenas prácticas globales que buscan controlar el riesgo mecánico relacionado al manejo de equipos con partes en movimiento o de maquinaria que requiere seguridad intrínseca para evitar accidentes ya que, generan situaciones inseguras y de potencial peligro.
- **Safety Moving Pool (SMP):** Estrategia de HSEQ en la que expertos y especialistas acompañan actividades de mantenimiento mayor realizando inspección, seguimiento y compartiendo buenas prácticas.

Programas destacados por país

En Argentina

En el 2018 se ha efectuado en Enel Generación Costanera, como actividad piloto, una encuesta "Actitud de la Cultura de la Seguridad" para evaluar la actitud del personal frente a estos temas. Además, se emitió el Procedimiento Operativo de Control (PICOR) para la gestión de los riesgos identificados en la operación y se elaboró el plan de emergencia de planta completo, el cual fue aprobado por la Prefectura Argentina.

En la ejecución de las labores se instruye tanto al personal interno como a los contratistas explicando las modalidades de emergencia y evacuación ante un evento. Está definida una estructura interna a la central para responder a cada evento y cada contratista está obligado a definir una estructura interna de su empresa en la central. Se efectúan simulacros anuales y capacitación a todo el personal.

En Edesur se realizaron reuniones para implementar dentro de la nueva plataforma E-Order el autocontrol de los Elementos de Protección Personal, actualmente en proceso de mejora. Se realizaron reuniones vía *Skype* para la creación de una nueva planilla de inspección a nivel global mediante el Damasco.

En Brasil

En Enel Generación Fortaleza, se alcanzó la marca de 5.000 días sin accidentes realizando mejoras y adecuaciones en los equipos, y reforzando la cultura de salud y seguridad, manteniendo el rigor en las inspecciones y controles de riesgos. Simultáneamente, se ha efectuado un perfeccionamiento de procesos de calificación de los colaboradores, ampliando las alianzas y generando instancias para compartir experiencias con otros países.

Por otro lado, Enel Distribución São Paulo implementó el índice de riesgo, basado en un concepto que involucra la señalización del grado de riesgo de las operaciones, con el objetivo de actuar de forma preventiva. También se cuenta con un procedimiento de gestión de incidentes, en pos de estandarizar y establecer los requisitos mínimos para la comunicación, investigación, análisis de causa raíz y evaluación de eficacia de las acciones para remediar los incidentes en la empresa. Fruto de estas iniciativas, se destaca la reducción en un 21% de la tasa de absentismo y un 11% de la tasa de restricción, y reducción del 30% en la tasa de frecuencia de accidentes para empleados propios. Sin embargo, hubo un aumento significativo en la tasa de gravedad de colaboradores propios asociados a un accidente ocurrido en el mes de diciembre.

En Colombia

Los siguientes ejes estratégicos enmarcaron los principales hitos y actividades del año:

1. Reducir la probabilidad de accidentes que involucren los riesgos prioritarios del negocio. Para ello, se desarrollaron actividades como la gestión de condiciones inseguras en infraestructura, el mapeo de tableros-interruptores críticos identificando condiciones inseguras, el desarrollo de software para seguimiento a los controles de trabajo seguro en altura, entre otras.
2. Implementar controles para disminuir la frecuencia y prevenir la severidad de eventos relacionados con factores de riesgo mecánico. En vista de este objetivo, se llevaron a cabo iniciativas como la implementación de guardas y barreras en el 100% de los equipos identificados con condición de riesgo y la capacitación y certificación básicas para manipuladores de sustancias químicas en las centrales incluyendo al personal contratista, entre otras.
3. Seguridad de Procesos: se desarrolló el plan de mejora de los sistemas Contra Incendios de las centrales. el cual busca la orientación de acciones de mejora en la protección de los activos frente a situaciones vulnerables de incendios.

En Perú

Entre las actividades realizadas destacan:

Prevención de accidentes usando tecnología de realidad virtual: Se ha iniciado en el 2018 la preparación de un video juego en realidad virtual con la finalidad de sensibilizar al personal de manera lúdica en los peligros de sus actividades y las medidas de control que deben aplicar.

***Second Safety and Enviroment Day*:** Jornada de difusión de lecciones aprendidas de incidentes, talleres de motivación y sensibilización y ponencias por parte del personal operativo demostrando su liderazgo en la gestión de seguridad y salud laboral.

Comités laborales

Como parte de las herramientas de participación de los trabajadores en su propio bienestar, nuestras filiales gestionan la mejora continua con el involucramiento constante del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, que sesiona periódicamente y se encarga de vigilar el cumplimiento de las normas y reglamentos de salud y seguridad en el trabajo. Los miembros activos del comité se capacitan anualmente en la legislación vigente de Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistemas de Gestión, Análisis de Accidentes de Trabajo y Auditoría. Se promueve el acercamiento de la gestión del comité a toda la dotación, estando la totalidad de los trabajadores representados.

Capacitación en seguridad y salud laboral

En Argentina

En materia de formación en seguridad y prevención de riesgos- específicamente en Enel Chocón- se dictaron 19 cursos con 2.729 horas de capacitación sobre manejo defensivo, análisis de accidentes, armado de andamios y señalización, espacios confinados, trabajo en altura, operación segura de hidrogrúas, puentes grúas autoelevadores y trabajos con tensión de acuerdo a la normativa vigente.

En Enel Generación Costanera, se dictaron 5.570 horas de capacitación en cursos en elementos de protección personal, nuevos permisos de trabajo, talleres de seguridad intrínseca, prevención en asbesto: aspecto práctico y técnico de su manejo, primeros Auxilios y RCP. Durante 2018, se han sumado talleres de uso de *automatic external desfibrilador*, operación segura de puente grúa, trabajo en altura, espacios confinados, plan de emergencia y evacuación de planta, seguridad contra incendios, seguridad vial y del proyecto SHE 365.

Por su parte Edesur se centró en talleres de primeros auxilios y reanimación, riesgo eléctrico, rescate en altura, espacios confinados y acciones post accidentes, sumando un total de 17.344 horas. En el Centro de Formación Roca se ha puesto en práctica el entrenamiento basado en un esquema pedagógico de 70% práctica y 30% teoría para las capacitaciones técnicas, logrando mejorar la performance de los participantes en sus funciones. Dentro de esta modalidad se destacaron los cursos de Operación de media y baja tensión y el curso de rescate en altura. En Edesur el número total de participantes en capacitaciones en temas de seguridad y salud laboral asciende a 2.682 personas, quienes participaron de un total de 47 cursos.

En Brasil

Enel Distribución São Paulo lleva a cabo un programa de entrenamiento y capacitación en salud ocupacional y seguridad del trabajo, donde se define que los colaboradores ejercerán sus actividades después de estar debidamente capacitados y autorizados en entrenamientos específicos, según lo que determina la legislación vigente y normativa de la Compañía y también entrenamientos con foco en el comportamiento, incluyendo módulo de seguridad en el análisis de riesgos.

Enel Cien sigue el procedimiento organizacional de gestión de la capacitación, con la definición de los papeles y de las responsabilidades para los cursos a ser dictados a trabajadores y contratistas.

En Enel Generación Fortaleza, todos los colaboradores propios realizan, con la periodicidad definida según requisitos legales, entrenamientos para trabajo en altura, seguridad en espacios confinados, seguridad en instalaciones y operaciones con electricidad, seguridad y salud en el trabajo con inflamables y combustibles, entre otros. Los trabajadores contratistas también deben comprobar las mismas capacitaciones en las actividades que involucren estos riesgos específicos.

En Colombia

Emgesa desarrolla programas de capacitación en seguridad y salud laboral según la normativa legal al respecto y el análisis preventivo de las ocurrencias y causalidad de este tipo de eventos. Durante 2018, se completaron 3.612 horas de formación en estas materias para el caso de generación térmica.

En Perú

Enel Generación Perú desarrolla un programa de capacitación en materia de seguridad y salud de acuerdo a los riesgos a los que está expuesto su personal y considerando un programa de prevención de fatalidades, que incluye cursos como; seguridad para trabajos en altura, seguridad para trabajos en izaje de cargas, seguridad en espacios confinados, control de riesgo eléctrico en base a la norma NFPA70E, entre otros.

Enel Distribución Perú realizó siete cursos de formación de seguridad y prevención de accidentes, con asistencia de 729 personas capacitadas y 4,408 horas de entrenamiento. En temas de salud laboral y promoción del autocuidado se realizaron siete charlas de salud.

Gestión de la salud laboral

Programas de prevención

Para Enel Américas, la seguridad y la salud laboral son objetivos estrechamente ligados al negocio, el cual dado su naturaleza está sujeto a la presencia de riesgos críticos. En materias de Salud Laboral, destacan los siguientes programas:

Programa de inmunización

La inmunización en los trabajadores de Enel Américas es una medida preventiva que tiene como objetivo prevenir la aparición de enfermedades de recurrente contagio masivo.

Programa exámenes preventivos

Su objetivo es realizar evaluaciones médicas periódicas a los trabajadores para detectar, de manera precoz, alteraciones o patologías con daño potencial de su salud. Esta iniciativa va dirigida a todos los trabajadores de la Compañía y se lleva a cabo a través de un protocolo definido según género y edad.

Programa de riesgo cardiovascular

Se enmarca dentro del cuidado de los trabajadores con Riesgo Cardiovascular según los resultados de los exámenes preventivos, con el objetivo de proporcionar herramientas para el cuidado de la salud, a través del acondicionamiento físico específico y evaluaciones nutricionales de control.

Programa gimnasia de pausa

La Gimnasia laboral o pausa activa, es un programa de ejercicios que ayuda a prevenir las principales enfermedades producidas en el lugar de trabajo, como estrés, tendinitis, lumbago, síndrome del túnel carpiano, molestias en el cuello y extremidades, entre otras.



En Argentina

Enel Argentina cuenta con un servicio de medicina en el trabajo, donde los empleados pueden abordar temas de salud y son asesorados y atendidos. Todo el personal se realiza exámenes de salud de ingreso y periódicos, para la detección temprana de enfermedades laborales, basándose cada examen en los riesgos a los cuales se expone cada trabajador.

Dentro del programa Enel Te Cuida se realizó la donación de sangre *in Company* y se instaló un ecógrafo móvil para realizar en el edificio la prevención del cáncer de mama.

En Enel Generación Costanera, sumando a la promoción de actividades físicas, se ha abierto en la planta un gimnasio con profesor, nutricionista, psicóloga. El Servicio Médico Laboral además de la presencia de médicos tiene enfermeros las 24 horas.

Enel Chocón realizó acciones respecto del riesgo de pérdida auditiva por ruido en las instalaciones. Entre las acciones se cuentan la provisión de elementos de protección auditiva, capacitación, información en el sitio de los lugares con ruidos mayores a 85 db y un chequeo anual a cada trabajador, por el área de medicina laboral.

En Brasil

Se llevaron a cabo las siguientes campañas preventivas de salud durante 2018:

- Circuito salud: Programa que realiza acciones educativas para influenciar a los colaboradores a adoptar hábitos más saludables en alimentación y en actividad física y salud mental.
- Se realizaron 1.712 exámenes, con alteraciones detectadas y encaminadas para evaluación del médico asistencialista y acompañamiento del coordinador médico del trabajo.
- Actividades de prevención del SIDA, Cáncer de piel, Programa Ambiente Libre de Tabaco y salud bucal, entre otros.
- Salud de la Mujer: Octubre Rosa - concientización acerca de enfermedades femeninas, con énfasis en la prevención y en el diagnóstico precoz del cáncer de mama.
- Salud del Hombre: Noviembre Azul - concientización acerca de las enfermedades masculinas, con énfasis en la prevención y el diagnóstico precoz del cáncer de próstata.
- Saber Vivir Más: Después del diagnóstico realizado a cerca de 1.700 colaboradores en 17 ciudades, se lanzó en 2017 el programa Saber Vivir Más, una nueva versión de Saber Vivir, que aborda siete principios que deben guiar y sostener las actitudes, ideas y decisiones de los colaboradores. Los principios se detallan a continuación:
  - Viva 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.
  - Contagie Más: Transmita confianza, sea positivo y trate a todos como usted quisiera ser tratado.
  - Comunique Más: Comparta información y conocimiento de manera sencilla y asegúrese de que todos entendieron el mensaje.

    Innove Más: Proponga soluciones prácticas, creativas y seguras.

Las acciones del programa contaron con la participación de 10.800 personas en las diferentes actividades.

En Colombia

Se desarrollaron proyectos con el objetivo de reducir la probabilidad de enfermedad laboral y promover los estilos de vida saludables mediante la implementación de los controles establecidos en los programas preventivos para riesgos relevantes para la salud en las centrales de generación, el cual constituye un foco de su Plan Estratégico de Seguridad 2018. En concreto, se llevó a cabo un programa preventivo para riesgo respiratorio y riesgo auditivo para las centrales de generación térmica, mediciones higiénicas y exámenes médicos ocupacionales periódicos, entre otros.

En Perú

Dentro de las actividades destacan:

Por el día mundial de la Seguridad y Salud Laboral celebrado el 28 de abril, se realizaron actividades los días 25 y 26 de abril, tales como: sesiones de masajes terapéuticos anti estrés, charla nutricional "¿Cómo leer las etiquetas de los alimentos?", concurso "Mundial de Energía Segura 2018" y actividad lúdica con clown ¡Stop! ¡Utiliza el pasamanos!.

En el Programa Anual de Seguridad y Seguridad en el Trabajo (PASST) desarrollamos planes de salud dirigidos a la prevención de enfermedades músculo-esquelética, al control del estrés laboral, la prevención de enfermedades cardiovasculares y la prevención del cáncer.

Durante tres meses se realizaron exámenes médicos preventivos anuales dirigidos a todos los trabajadores, logrando evaluar la salud ocupacional de 554 trabajadores. También exámenes de pre empleo y de retiro, en los que fueron evaluadas la aptitud médica de un total de 157 personas entre trabajadores de planilla y de formación.

Involucramiento de los contratistas en la gestión de la salud y seguridad

En términos de salud y seguridad, Enel Américas y sus filiales aplica a sus contratistas los mismos estándares que a sus colaboradores.

La seguridad está integrada en los procesos de aprovisionamiento y el desempeño de las empresas contratistas es monitoreado tanto en la fase de calificación y durante la prestación de los servicios a través de procesos de control.

Se aplican reglas estrictas durante el proceso de calificación y selección del proveedor basado en la salud y rendimiento de seguridad. En el caso de actividades de alto riesgo, también es necesario una auditoría de precalificación.

Todas las empresas que trabajan con Enel deben cumplir con sus estándares de salud y seguridad. Las Condiciones Generales de Contrato (CGC), incluyen cláusulas específicas al respecto. Ellas contemplan multas en caso de que se violen las reglas de seguridad, las que también pueden llevar al término anticipado del contrato.

Por este motivo, las empresas contratantes están involucradas en iniciativas dirigidas a la promoción de la cultura de seguridad. En particular, se lleva a cabo una sesión informativa sobre los riesgos específicos presentes antes de que el personal de los contratistas acceda al sitio de trabajo. Esta última se realiza por colaboradores de Enel y tiene como objetivo destacar riesgos específicos relacionados a la naturaleza de la actividad.

En Argentina

En Enel Generación Costanera todos los empleadores contratistas están obligados a presentar, antes del ingreso a la central, los controles médicos periódicos de todo el personal. Además, se les efectúa un Programa de Evaluación Médica Preventiva que apunta, además de los controles médicos periódicos, a detectar problemas conectados con la presión arterial, peso corporal, consumo de drogas y alcohol con impacto en el ámbito laboral. Además, se elaboró y entregó el *Safety Pocket Book* a todo el personal contratista, un libro de seguridad de bolsillo con todas las normas de seguridad y medio ambiente que deben ser respetadas.

La capacitación efectuada por Enel Generación Costanera a los contratistas fue de 1.236 horas con la participación de 1.183 colaboradores.

Enel Generación El Chocón posee una única política de seguridad, medio ambiente y calidad que rige su Sistema Integrado de Gestión. Las empresas contratistas y sus empleados adoptan y utilizan los mismos registros y mecanismos que el personal propio en la ejecución de sus actividades.

Edesur realizó capacitaciones a empresas contratistas, con práctica y teoría, en aspectos como trabajo en altura, espacio confinado y rescate en espacio confinado, riesgo eléctrico y elaboración de los comités de seguridad, entre otros.

Cada contratista debe presentar un plan de capacitaciones y de inspecciones, el cual es evaluado por el área de seguridad laboral de Edesur.

A cada empresa contratista se les solicita un programa de seguridad, que cumpla con las políticas de Edesur y se les realiza un control periódico con las inspecciones en terreno. Durante este año se efectuaron varias evaluaciones a diferentes empresas contratistas, algunas existentes y otras nuevas. Este tipo de auditoría consiste en inspecciones en las dependencias del contratista en relación a documentación y otra en terreno para evaluar la forma del trabajar del personal.

En Brasil

En Enel Distribución Ceará se realizaron campañas en salud con contratistas, como la campaña de prevención de la salud mental, la campaña de vacunación contra hepatitis, difteria y tétano, entre otras.

En Enel Distribución São Paulo, la selección y contratación de proveedores de materiales y servicios deben seguir las Directrices de medio ambiente, salud y seguridad del trabajo. Bimensualmente hay reuniones del comité de seguridad salud y medio ambiente, donde se les cita a representantes de las empresas contratadas para discutir el desempeño de seguridad. Es importante destacar que para determinados contratos que involucran un riesgo alto y medio, se crea una especificación técnica considerando requisitos técnicos y de seguridad con aplicación de jerarquía de controles. Periódicamente hay auditorías regulatorias en las empresas contratadas para realizar servicios del sistema eléctrico de potencia. Hace tres años se inició un trabajo de salud ocupacional en conjunto con las empresas contratadas, donde en reuniones semestrales se trata la importancia de la Salud, además de discusiones y estandarización de temas relevantes.

En Enel Cien, se efectuaron entrenamientos con los colaboradores y contratistas para nivelar el conocimiento de todas las instrucciones del Sistema de Gestión Integrado de Enel. En Enel Distribución Río, se realizó principalmente la evaluación de los contratistas.

En Colombia

Todos los programas preventivos y las actividades dentro de los objetivos y metas del Sistema de Gestión tienen alcance a personal contratista pues las mejoras de condiciones inseguras y la normalización de procedimientos seguros en los riesgos se comparte con el personal a través de *briefings* de seguridad generales y específicos con personal del área de Salud, Seguridad y Medio Ambiente de los colaboradores. Así mismo, se hace seguimiento a las formaciones y certificaciones que se requieren para cada actividad contratada y otros requisitos legales en seguridad y salud laboral donde se verifica que las empresas cumplan con lo referente a control de riesgos laborales.

En Perú

En generación cabe destacar el programa de Seguridad y Salud donde se determina para todos los contratistas las actividades como inspecciones, capacitaciones, desarrollo de simulacros, entre otros, a cumplir a lo largo del año.

En distribución hay comités de seguridad y salud laboral con la finalidad de efectuar el seguimiento y control de la prevención en la organización y en las empresas contratistas, así como establecer planes de actuación y homologación de diferentes prácticas y equipos para la prevención de riesgos. Así mismo se realizan reuniones mensuales con directivos de las empresas contratistas para tratar temas de seguridad y salud laboral e inspecciones, habiéndose efectuado 8.261 inspecciones de prevención y 36,952 inspecciones por parte de la línea operativa.



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 para 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.).

Sostenibilidad ambiental 103-2 103-3



Enel Américas enmarca sus actividades de negocio en la sostenibilidad ambiental y social. La Compañía integra un sistema de análisis y gestión de los asuntos ambientales y sociales a lo largo de toda la cadena de valor, minimizando así los riesgos de impactos en los dos ámbitos y creando oportunidades para generar valor socio-ambiental en los territorios relacionados con su negocio.

En el 2018 la compañía ha aprobado dos políticas claves para consolidar el compromiso de todas sus funciones en la conservación de los recursos naturales y en la gestión medioambiental: la Política de Medioambiente y la Política de Biodiversidad.

La Política de Biodiversidad quiere contribuir al cumplimiento de la Convención de Naciones Unidas sobre la diversidad Biológica, el Plan Estratégico para la Biodiversidad 2011-2020 y los objetivos sobre biodiversidad de Aichi, con el objeto de resguardar el patrimonio natural de los países, ponerlo en valor, revertir o reducir las consecuencias de la pérdida o degradación de ecosistemas, y promover su uso sostenible en el desarrollo.

Enel Américas, mediante su política de Biodiversidad, adopta las prácticas que implementan el concepto de "jerarquía de mitigación", el cual prevé, en primer lugar, prevenir o evitar los impactos negativos; en segundo lugar, si los impactos no se pueden evitar, reducir y remediar sus efectos; y, por último, compensar los impactos residuales negativos. En caso de impactos residuales, implementar medidas compensatorias que respeten el principio de "no pérdidas netas" (*no net loss*) de biodiversidad, y cuando aplique con un balance neto positivo.

La Política de Medioambiente se funda en cuatro principios: proteger el medio ambiente mediante la prevención de los impactos, mejorar y promover la sostenibilidad medioambiental de los productos y los servicios, crear valor compartido para la empresa y grupos de interés, adoptar y cumplir los compromisos voluntarios, promoviendo prácticas ambiciosas de gestión medioambiental.

Las políticas de medio ambiente y biodiversidad promueven no solo el cumplimiento de las normas ambientales de referencia, sino que fomentan la búsqueda de soluciones innovadoras para la gestión de efectos ambientales a lo largo de toda la cadena de producción y la creación de valor compartido en los territorios donde opera. Para hacer frente a este desafío, un Sistema de Gestión Integrado (SGI), el Análisis de Ciclo de Vida (ACV) y la Economía Circular son herramientas que permiten posicionar a Enel en un sitial de liderazgo en la industria energética nacional.

Las actividades ambientales se llevan a cabo dentro de Enel mediante una unidad central del Grupo que entrega pautas generales sobre política ambiental. En cada línea de negocio y funciones de servicio global hay equipos y figuras que garantizan la implementación operativa de estrategias y directrices compartidas. En particular, el personal coordina la gestión de los problemas ambientales respectivos a cada país, asegurando el apoyo especializado necesario de acuerdo con las pautas del Holding, mientras que las unidades operativas gestionan los aspectos específicos de los diversos sitios industriales.

Sistema de Gestión Integrado

102-11

La gestión ambiental es abordada por Enel Américas y sus empresas filiales de generación y distribución a través de un Sistema de Gestión Integrado, elaborado bajo las normas ISO14.001, OHSAS 18.001, ISO 9.001 e ISO 50.001. Estas normas permiten la gestión y control de actividades y procesos operacionales tanto de las centrales de generación como en la zona de concesión de distribución, fomentando el diseño y ejecución de planes de mejora en los procesos.

El mantenimiento de los Sistemas de Gestión Integrado es realizado según el procedimiento global, en el cual se definen los responsables y establecen frecuentes reportes al Directorio. La mejora continua del proceso es verificada anualmente por auditores externos certificados en cada filial y se renuevan cada 3 años. Para 2018, se encuentran vigentes las certificaciones ISO 9.001, ISO 14.001 y OHSAS 18.001 de todas las instalaciones, con la excepción de OHAS 18001 en Central Dock Sud que durante 2019 hará el traspaso a ISO 45001 y las filiales recientemente adquiridas en Brasil Enel Distribuidora Goiás, Enel Distribuidora São Paulo y Volta Grande, que se esperan certificar durante 2019.

Así mismo durante 2018 se avanzó en la certificación de la Gestión de la Energía bajo el estándar ISO 50.001, en las subsidiarias de Enel Distribución Rio y Ceará. En el caso de Edesur se encuentra prevista de realizar durante el año 2019. Durante el 2018, se impulsó a la actualización del Sistema de Gestión de Energía de Central Ventanilla con el objetivo de recertificarlo en el 2019.

La Política *Stop Work*, ampliamente utilizada en temas de salud y seguridad, en 2018 amplió su ámbito de acción al tema medio ambiental y arqueológico. Esta Política faculta a actuar rápidamente y detener cualquier actividad que suponga un riesgo para la salud y seguridad propia o ajena o que pueda causar un daño al medioambiente o alteración del patrimonio arqueológico y artístico de un lugar. De esta forma la Compañía adquiere un nuevo compromiso en salvaguardar el medioambiente, convencida de que prevenir riesgos y alentar comportamientos responsables en esta materia significa defender el bienestar presente y el de las generaciones futuras.

Cumplimiento normativo

103-2 103-3

La sostenibilidad de las operaciones del Grupo Enel contempla un adecuado cumplimiento de la normativa ambiental, tanto en la generación como en la distribución de la energía, y en la correcta tramitación de proyectos y operación de instalaciones. Para ello, las áreas de medio ambiente de cada Compañía lideran el seguimiento y cumplimiento oportuno de los compromisos ambientales y normativas sectoriales, apoyando su trabajo en el Sistema Integrado de Gestión.

Uno de los aspectos más importantes de la gestión ambiental de Enel Américas es garantizar que las obligaciones y los compromisos de las etapas de los estudios de evaluación de impacto ambiental de los proyectos sean implementados, monitoreados y reportados a los organismos correspondientes. Para cumplir lo anterior, el 100% de las operaciones cuenta con sistemas internos de gestión de sus obligaciones, monitoreando el cumplimiento y cerrando las brechas que puedan existir. Simultáneamente se reportan a las autoridades el estatus de cumplimiento, cuando éstas lo requieran.

En Argentina

En 2018 Enel Generación Costanera obtuvo la recertificación de su Sistema de Gestión Integrado (SIGAR) de Medioambiente, Calidad y Salud y Seguridad Ocupacional de acuerdo a las normas internacionales ISO 14001:2015, ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:2007, respectivamente. Actualmente, en 2017, obtuvo el Certificado de Aptitud Ambiental por parte de la Agencia de Protección Ambiental de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, completando durante el 2018 todos los compromisos relacionados.

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 ISO 14001 y 9001. A parte, cada una de las áreas presenta sus objetivos del año y se realizan los debidos seguimientos y controles. Todas estas actividades tienen como objetivo evaluar y conocer en detalle los aspectos ambientales y los posibles impactos, para poder generar medidas de control de forma anticipada. Además, durante el año 2018 se ha realizado la actualización de las evaluaciones de aspectos e impactos medioambientales bajo la política corporativa n°292.

Asimismo, la compañía cuenta con un asesoramiento para mantener actualizados los aspectos relacionados con los requisitos legales.

En Brasil

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.

En Colombia

Las compañías entregan a la Autoridad Ambiental Competente 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 para la ejecución de los proyectos. Deben 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.

En Perú

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.

Litigios ambientales

307-1

Los juicios relevantes vigentes por causas ambientales son los que se describen más abajo, no registrando delitos ambientales materiales. Mayor información disponible en el sitio web de la Compañía (www. enelamericas.com).

El Quimbo (Emgesa)

Una **"Acción Popular" fue interpuesta por piscifactorías en contra de El Quimbo** en el 2015, alegando que su operación puede causar una mortalidad masiva de peces. El proceso se encuentra al despacho para sentencia desde el 18 de junio de 2018. En las pruebas, las autoridades ambientales de CAM y ANLA presentaron en conjunto un informe en donde indican que la Empresa cumplió con las obligaciones impuestas por el Tribunal dentro de la medida cautelar. Aunque este proceso no presenta cuantía, se reporta porque genera un riesgo para la operación de la central.

Nulidad y restablecimiento del derecho en contra de la sanción impuesta por la autoridad ambiental por la presunta recolección inadecuada de madera y biomasa en el proyecto hidroeléctrico Quimbo.
La autoridad ambiental nacional (ANLA) multó a la compañía alegando que la madera y la biomasa del campo no se recolectaron antes del inicio de la fase de llenado (en 2015). La multa no ha sido pagada.

Emgesa sostiene que la licencia ambiental establece que la recolección de madera y biomasa podría tener lugar durante la fase de llenado. El proceso debe pasar a la fase de pruebas.

Investigación penal a partir de la construcción de la planta de Quimbo.
Investigación iniciada por la Fiscalía en el año 2012 por la construcción y operación del Quimbo. El caso tuvo una intensa actividad hasta 2013 y, desde entonces, estuvo inactivo hasta fines del año pasado cuando, por orden del nivel central de la Fiscalía General, se reactivaron todos los proyectos de infraestructura en el país. El caso se vuelve relevante debido a la situación adversa de los medios principalmente derivada de eventos de conocimiento público presentados con el Proyecto Hidroeléctrico Ituango.

Los datos que se examinan son principalmente los relacionados con el nivel de oxígeno del agua en la descarga de la planta y la eliminación de biomasa durante la construcción. Actualmente, se realizan pruebas sobre documentos que descansan en las autoridades ambientales y pruebas sobre los niveles de oxígeno en la salida de agua de la planta, para establecer posibles impactos o daños generados a los recursos naturales. Una vez que las pruebas concluyan, la Fiscalía puede archivar el caso o acusar al gerente de Emgesa por aparentemente cometer delitos contra el medio ambiente. El daño material es indeterminado.

El Muña (Emgesa)

Acción de Grupo para obtener compensación por los daños causados por el bombeo de agua contaminada desde el río Bogotá hasta el embalse de Muña utilizado para la producción de energía.
En 2001, los residentes del municipio de Sibaté presentaron una "demanda colectiva" contra varias entidades, empresas y contra Emgesa (60 en total) para pagar conjuntamente los daños causados por el bombeo de agua contaminada desde el río Bogotá para generar energía en la cuenca Muña.

En junio de 2015, el juez en el caso absolvió de antemano a todos los acusados, excepto a Emgesa, porque argumenta que no se discute la contaminación del agua, sino solo el bombeo de agua desde el reservorio para la producción de energía, pero el Tribunal, con resolución de diciembre de 2017, revocó la resolución. Algunas empresas han apelado y el Tribunal aún no ha decidido.

Acción Popular tramitada por la Contaminación y Saneamiento del Río Bogotá y el Embalse del Muña.
En el marco de una "Acción Popular" el Tribunal Administrativo de Cundinamarca mediante sentencia de 2004, amparó 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 han venido realizando vertimientos sin tratar, y, por omisión en el control de vertimientos, a diversos Ministerios, a la CAR, a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, a municipios de la cuenca y otros. En 2014, el Consejo de Estado confirmó la decisión del Tribunal. Emgesa se encuentra obligada a: (1) dar cumplimiento al Convenio Interins-



titucional 9-07-10200-0688-2011 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. Se está elaborando el Plan de Manejo Ambiental del embalse Muña con la Empresa de Energía de Bogotá (GEB) y con el acompañamiento de la CAR, con el fin de dar cumplimiento a este requerimiento.

Acciones de nulidad y restablecimiento del derecho contra Resoluciones de la Car que imponen obras de descontaminación del Embalse del Muña.

Existen dos acciones paralelas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho en contra de Resoluciones Administrativas de la CAR así: (1) Demanda en contra de la Resolución 506 de 2005, que impone obras de descontaminación del Muña, tales como retiro de buchón, oxigenación del agua y construcción de una planta de tratamiento (PTAR) para el municipio de Sibaté. El 15 de julio de 2015 se dictó sentencia desfavorable para la empresa que fue apelada. La Empresa alega que no tiene por qué asumir cargas u obligaciones ambientales que son competencia exclusiva de la autoridad ambiental y que se imponga una solidaridad inexistente en la contaminación del Río Bogotá, desconociendo la realidad y obligatoriedad de otros fallos judiciales que determinan que la Compañía no es contaminante. Se espera un fallo de segunda instancia en un lapso aproximado de cinco años; (2) Demanda en contra de la Resolución 318 de 2007, que impone la Implementación de un Plan de Contingencia ante una eventual suspensión de bombeo de las aguas del Río Bogotá y un Estudio de Calidad del Aire. En este caso culminó la etapa probatoria con un dictamen favorable para la Empresa y se presentaron alegatos de conclusión. El expediente entró al Despacho para sentencia de primera instancia, que se espera aproximadamente en dos años.

Gestión de impactos ambientales

Parte fundamental de los Sistema de Gestión Integrado es evaluar, monitorear y mitigar los impactos ambientales de las actividades de Enel Américas.

La Compañía realiza mediciones periódicas y controla los eventuales impactos ambientales que pudieran provocar las operaciones de sus plantas de generación o las subestaciones de distribución, tal como emisiones, ruidos, residuos, olores, fauna y flora, etc.

A continuación, se presentan algunas de las medidas de mitigación de impactos ambientales más relevantes implementadas durante 2018.

En Brasil

En 162 subestaciones de Enel São Paulo se efectuaron mejoras para atender los límites de emisión de ruido (barreras acústicas, encapsulación o cambio de transformadores, entre otros) y se implementaron sistemas de recolección y separación de aceite (cuencas de contención y cajas separadoras de agua / aceite) para disminuir la generación de efluentes oleosos en mantenimientos. Asimismo, se optimizó el uso del espacio mediante una nueva tecnología de subestaciones compactas construidas bajo las líneas de subtransmisión. También se construyeron subestaciones cerradas con proyectos arquitectónicos, con lo que disminuyeron los impactos visuales y acústicos.

En 2018 se realizaron obras en 4 subestaciones (São Bernardo, Bela Alianza, Thomas Edison y Miguel Paulista), con el fin de adecuar el nivel de ruido. En dos de ellas aún se está a la espera de la resolución final de medición del ruido.

Por otra parte, se adquirieron equipos específicos para el rescate de fauna y se construyeron rampas para evitar la muerte por inmersión de la fauna en Volta Grande.

La medición de campos electromagnéticos en Enel São Paulo se realiza en la elaboración de proyectos de subtransmisión para cumplir los requisitos de obtención de la licencia ambiental y para la verificación de los límites legales de emisión. Las mediciones también se efectúan para cumplir con las licencias de operación emitidas para líneas/ramales y subestaciones, o en el caso de reclamaciones formales.

En Colombia

Emgesa reemplazó en su central Termozipa la tecnología existente para la extracción de la ceniza de fondo de las calderas por la tecnología seca "Magaldi", para eliminar el consumo de agua en este proceso.
Como resultado de 12 monitoreos de ruido realizados durante el año, se detectó que en dos casos se cumplieron parcialmente los niveles de ruido reglamentarios y, como medida de mitigación, Codensa optó por la instalación de amortiguadores de ruido en los transformadores.

Como parte de un proyecto de innovación, se adelantaron mediciones en algunas subestaciones de potencia. Esta actividad continuará en el 2019 con el análisis de resultados obtenidos.

Por el lado de la alta tensión, en algunas subestaciones de potencia y con el fin de garantizar una alta confiabilidad del servicio, se adelantaron actividades relacionadas con reparaciones en la infraestructura, realce de cimientos, reemplazo de protecciones, reemplazo de interruptores, construcción de fosos de aceite y muros cortafuego.

En Perú

La generación renovable no genera impactos al ambiente. Aunque se tiene valores altos de sedimentos en la época de lluvia para las centrales hidráulicas, estas son producto de la época y no de la gestión de la central. Todos los parámetros medidos en las centrales renovables comprometidas en los instrumentos de gestión ambiental no exceden los límites y estándares de calidad.

Durante el 2018, en el caso de Generación Térmica, se realizarón los siguientes monitoreos ambientales en cumplimiento a los compromisos asumidos en sus Instrumentos de Gestión Ambiental (IGAs) así como a la legislación ambiental vigente:

- **Monitoreo de emisiones:** Para todas las fuentes de emisión de las unidades de generación de las centrales térmica, se realizó el monitoreo de emisiones atmosféricas de los siguientes parámetros: NOx, SO_2, CO, O_2 así como el material particulado. Para aquellas fuentes cuyo monitoreo de emisiones atmosféricas no pudo realizarse, éstas fueron estimadas en base a la metodología AP-42 de la USEPA. Las emisiones se compararon con los Límites Máximos Permisibles señalados por el Banco Mundial (1998) o en los IGAs.
- **Monitoreo de la calidad de aire:** El monitoreo de calidad de aire se realizó para todas las centrales térmicas, en los puntos de barlovento y sotavento declarados en los IGAs; deter-



minándose las concentraciones de los gases SO_2, NO_2, CO y O_3 así como de las partículas menores a 2.5 micras (PM 2.5) y partículas menores a 10 micras (PM-10). Los resultados del monitoreo de calidad de aire se compararon con los Estándares de Calidad de Aire establecidos en el D.S. 003-2017-MINAM.

- **Monitoreo de parámetros meteorológicos:** El monitoreo meteorológico se realizó en paralelo al monitoreo de emisiones y calidad de aire, registrándose los parámetros de velocidad y dirección de viento, humedad relativa y temperatura principalmente.
- **Monitoreo de ruido:** El monitoreo de ruido se realizó para todas las centrales térmicas en los puntos declarados en su IGAs. Los resultados se compararon con los estándares de ruido establecidos en el D.S. N° 085-2003-PCM.
- **Monitoreo de efluentes:** El monitoreo de efluentes se realizó de manera mensual en todos los puntos de vertimientos de las centrales térmicas, dando cumplimiento a lo establecido en la R.D. N° 008-97-EM/DGAA Niveles Máximos Permisibles de emisión de efluentes líquidos para Actividades del Sector Eléctrico.
- **Monitoreo de suelo:** Este monitoreo de suelos se realiza para la C.T. Ventanilla. Los resultados del monitoreo de suelos se compararon con los Estándares de Calidad Ambiental aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2017-MINAM.

Gestión de variables ambientales

Enel Américas apuesta por trabajar en pos de la mejora continua, para generar eficiencias en sus procesos y productos, incorporando tecnologías de punta. Su propósito no es sólo cumplir con la normativa y reducir sus externalidades ambientales, sino que también velar por el entorno de sus operaciones.

Gestión recursos hídricos

103-2 103-3

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 regímenes de caudales. Frente a patrones climáticos cambiantes, las centrales hidroeléctricas 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.

En Argentina

En Central Dock Sud se optimizó el Sistema de Gestión para el control de uso de agua. Se realizó una prueba para optimizar la producción de agua desmineralizada y así aumentar la vida útil del material de regeneración de la planta de agua. El consumo de agua de red municipal de Central Dock Sud es de 678,014 m³, lo que incluye toda el agua utilizada en la planta, tanto para producción como la no productiva. Por otro lado, Enel Generación El Chocón cumple con los requerimientos de gestión de crecidas y demanda de agua según las normativas aplicables el resultado de la gestión para el 2018 respecto al consumo de agua dulce superficial (ríos, lagos, etc.) fue de 0,4 m³/hora, para el suministro de red municipal de agua el consumo y para el de agua fresca subterránea fue de 0 (cero) en ambos ítems.

Para Enel Generación Costanera el resultado de la gestión 2018 respecto al consumo de agua dulce superficial (ríos, lagos, etc.) fue de 95.444,6 m³/hora.

El suministro de red municipal de agua fue de 235,1 m³/hora y para el de agua fresca subterránea fue de 0 (cero).

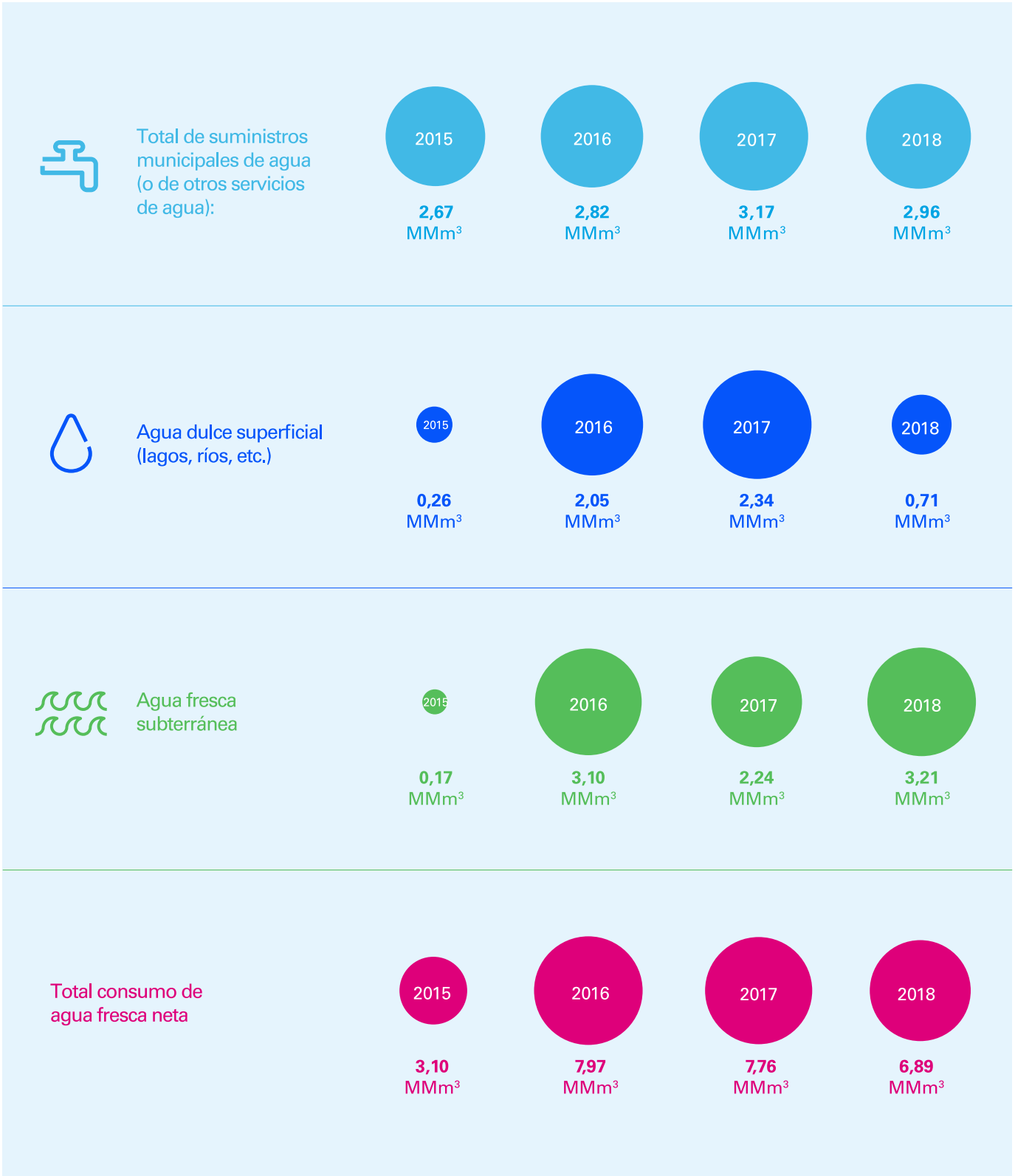
En Brasil

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 la empresa Cogerh, responsable de la gestión de recursos hídricos del estado de Ceará y, además, integra el Comité de Cuenca Hidrográfica en la región metropolitana de Fortaleza. En 2018 la empresa detuvo una concesión expedida por el Departamento de Recursos de Agua del Estado para el uso de agua en las operaciones. El objetivo, a corto plazo, es asegurar el suministro seguro de agua de superficie del embalse Castaño, principal fuente de abastecimiento de la región metropolitana de Fortaleza. El consumo de agua de la planta Enel Generación Fortaleza no impacta significativamente la fuente hídrica y representa menos del 5% de la capacidad del embalse.

Enel Generación Fortaleza participa directa e indirectamente en la gestión de los recursos hídricos del Estado, cumpliendo con las demandas de consumo y los niveles de los embalses, especialmente en el Complejo Industrial del Puerto de Pecém.

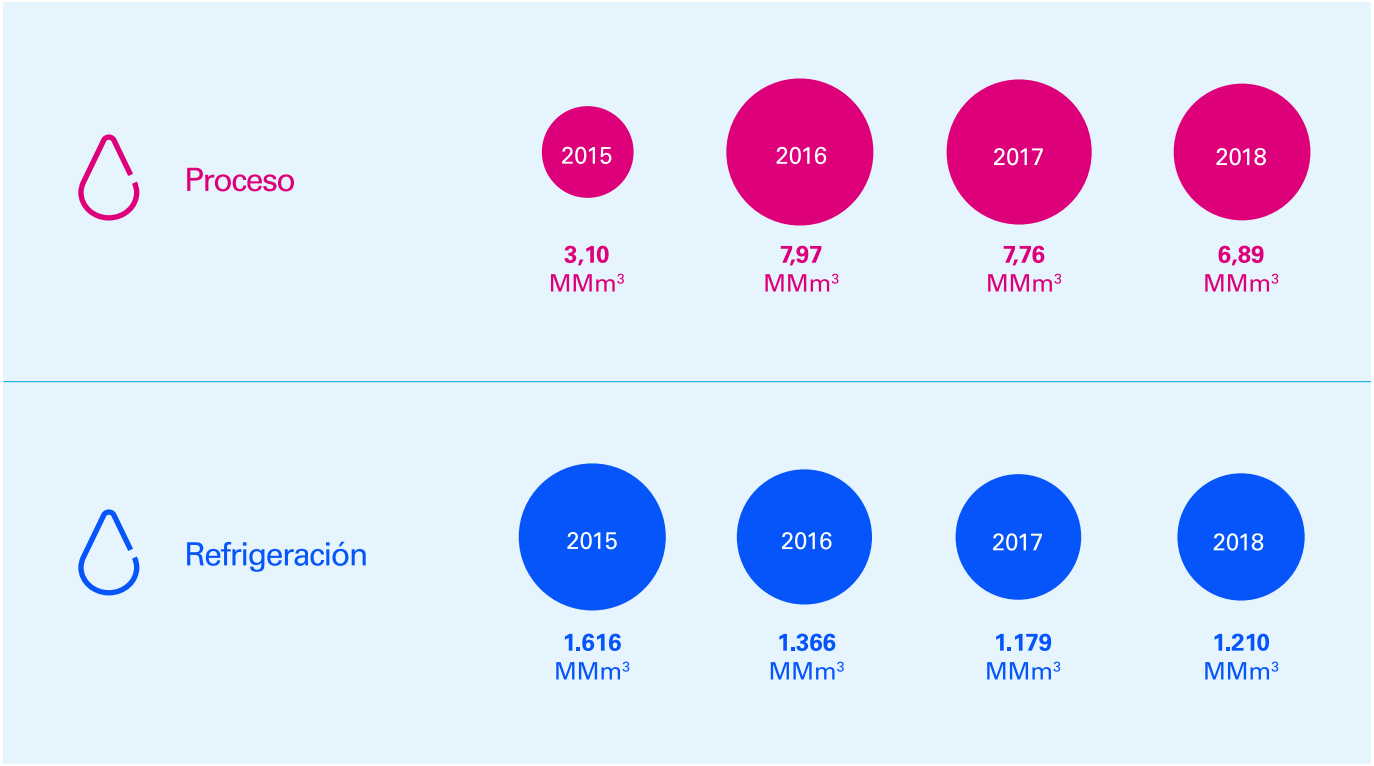
Acciones orientadas a reducir en consumo de agua

Enel Fortaleza continuó con los proyectos de reutilización de agua en el proceso industrial de años anteriores. Además, se aumentó el ciclo de concentración de la torre y se reutilizaron las aguas residuales de las calderas en la torre de enfriamiento.	
En 2018, Enel Distribución en Rio de Janeiro y Ceará firmaron compromiso de monitorear el consumo de agua, con meta en el SGI de reducción del 1% con relación a 2017. El resultado no fue alcanzado en Ceará, pero Enel Distribución Rio superó la meta, con una caída del 8,95%.	Enel Cien definió la meta de utilización de 1.500 m³ de agua al año, incentivando un consumo consciente.
Enel Distribución Goiás estableció meta de reducción del consumo de agua del 4%. En ese contexto, instaló grifos automáticos y aeradores en sus boquillas para disminución de caudal y, consecuentemente, disminución en el volumen de agua consumido.	Enel Distribución Rio inició un inventario y proceso de regularización de pozos artesianos en las subestaciones de energía eléctrica. Además, se realizaron campañas de consumo consciente de agua.
En Enel Distribución São Paulo el año estuvo marcado por la construcción de nuevas bases con tecnologías de light captación de agua de lluvia y reutilización de agua. Además, se definió un límite de consumo per cápita de agua de 0,97 m³, resultado alcanzado, con desempeño de 0,75 m³ / colaborador.	



En Colombia

Emgesa ha priorizado la gestión hídrica en sus centrales hidroeléctricas, ya que esta es la fuente principal para la producción de energía representando el 89% del total generado. La Compañía ha establecido metas de consumo del recurso hídrico para cada una de las centrales según su empleo promedio de los últimos tres años con la finalidad de definir indicadores mensuales de utilización.



Entre las principales actividades realizadas en este contexto se encuentra:

- Convenios con autoridades ambientales y municipios para la protección de cuencas hidrográficas, sus ecosistemas y el desarrollo de proyectos silvopastoriles y forestales, en otros.
- Convenios para la capacitación y educación ambiental a comunidades.
- La compra de un equipo *Skimmers* de banda para la recolección de aceite tipo manguera para la central Darío Valencia con el fin de eliminar el aceite del agua y de esta manera recuperar el recurso hídrico.

En Codensa el consumo se concentra en el uso doméstico de sus instalaciones, entre las cuales se encuentran las subestaciones, centros de servicios, sedes operativas y administrativas. La empresa ha desarrollado campañas de uso eficiente de recursos para sensibilizar al personal sobre la importancia de racionalizar el uso teniendo en cuenta la situación actual del planeta, pero no se han establecido metas de disminución.

En Perú

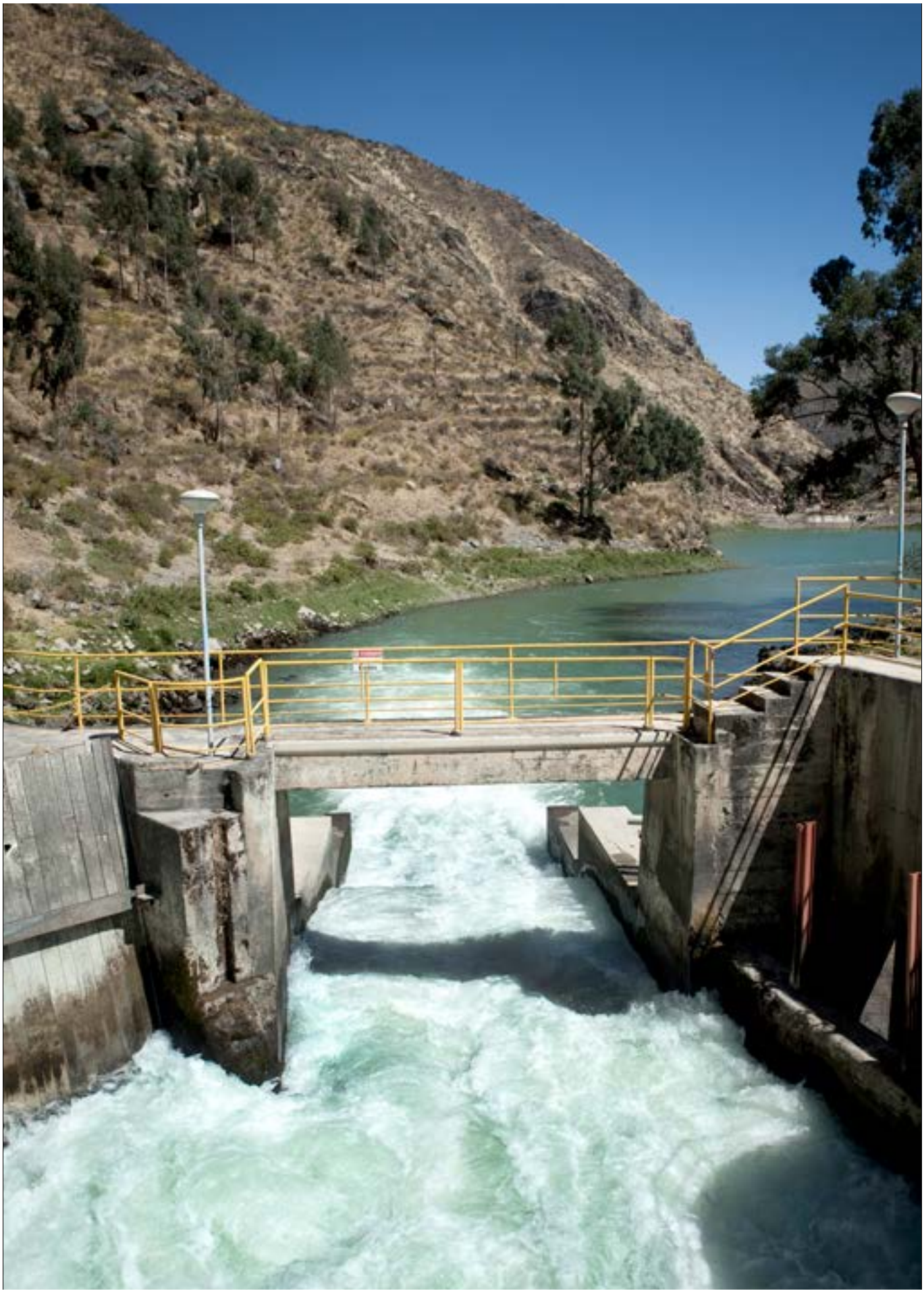
Para el caso de la generación hidroeléctrica es importante mencionar que la eficiencia se da en la optimización del uso del agua generando más energía con el mismo recurso. Esto se ha logrado haciendo mantenimientos y con proyectos de modernización y automatización elevando la eficiencia y traduciéndose en más generación.

El agua que se consume en central térmica Ventanilla proviene de cinco pozos subterráneos. La mayoría de esta agua se consume en el Sistema de Refrigeración y en la Planta de Tratamiento de Aguas. Los efluentes generados son en su mayoría del tipo industrial y en menor cantidad del tipo doméstico; ambos son reutilizados en el riego de las áreas verdes internas de la central. En el caso de central térmica Santa Rosa, el agua se consume de la red pública (SEDAPAL). El agua de rechazo de su Planta de Tratamiento de Aguas también es reusada en el riego de las áreas verdes internas de la central.

Durante el 2018, se implementó en la central térmica Malacas un sistema de recuperación de agua de rechazo de la Planta de Tratamiento de Agua (ósmosis), la cual es utilizada para el riego de las áreas verdes de la Central, 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.

En el 2018, aumentaron los vertidos de aguas en las plantas térmicas en relación al año anterior por las variaciones en Argentina explicado por mix de generación en tanto que en Perú se relaciona con la mayor generación de la central Ventanilla.



Vertidos de agua

306-1

Volumen total de vertidos de agua	MMm³	2015	2016	2017	2018
Argentina	MMm³	1,53	1,33	1,77	1,90
Brasil	MMm³	0,45	0,26	0,29	0,10
Colombia	MMm³	0,07	0,05	0,03	0,04
Perú	MMm³	0,98	0,73	0,46	0,82
Total	**MMm³**	**3,02**	**2,37**	**2,55**	**2,86**

En Argentina

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.

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.

En Brasil

Las aguas residuales de Enel Generación Fortaleza cuenta con sistemas de tratamiento de efluentes, conforme a las normas locales vigentes dependiendo de su origen industrial o sanitario.

En Colombia

La Compañía reutiliza un 5% 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 2018 se registró un consumo de agua para uso industrial de 52.638 m³, de los cuales se reutilizaron 2.640 m³.

En 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.

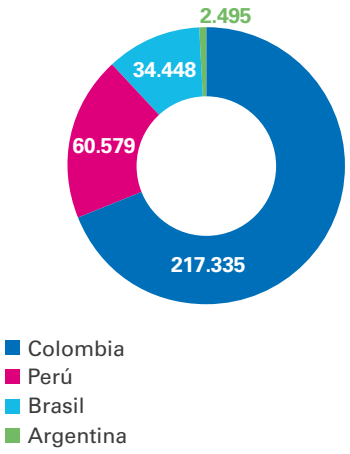
Gestión de residuos

103-2 103-3 306-2

La Política Ambiental de Enel contiene directrices que orientan la gestión de residuos, siendo prioritaria su reducción y reutilización, fomentando el desarrollo de proyectos de economía circular. En el 2018 se generaron 346.771 toneladas de residuos, en que el 99% corresponde a residuos no peligrosos. Respecto al año anterior, aumentó en 21 mil toneladas explicados por los aumentos en Colombia por 91 mil toneladas (debido a trabajos de soterramiento de la red de media y baja tensión de acuerdo al Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá y trabajos en la subestación Compartir para aumentar las conexiones y mejorar la continuidad de servicios en situaciones de contingencia), en Brasil 16 mil toneladas (principalmente explicado por las podas de árboles en Enel Distribución Rio), en Perú 4 mil toneladas compensado por la disminución de 90 mil toneladas en Argentina que, en el 2017, fue excepcionalmente alto por el dragado del muelle privado de la Central Costanera.

Residuos en toneladas	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Residuos peligrosos generados	3.649	6.836	6.665	4.788
Residuos no peligrosos: cenizas	66.707	34.968	6.893	9.646
Residuos no peligrosos excluyendo cenizas	72.290	143.748	280.070	300.423
Total de residuos generados	**142.645**	**185.552**	**293.628**	**314.857**
Residuos no peligrosos reciclados o enviados a recuperación	8.925	12.014	25.513	26.723
Residuos peligrosos reciclados o enviados a recuperación	2.252	3.472	3.503	2.190
Residuos no reciclados	131.468	170.066	264.613	285.944
Total de residuos dispuestos	**142.645**	**185.552**	**293.628**	**314.857**

Total de residuos (en toneladas)



En Argentina

Las principales acciones durante el año fueron:

> Enel Generación Costanera
- Contratación para mapeo de asbesto en instalaciones TurboVapor y retiro de asbestos y cambio por nueva aislación (lana mineral).
- Se encuentra en elaboración el proyecto del sistema de tratamiento de aguas residuales.

> Central Dock Sud: respecto al Sistema de gestión y control de residuos peligrosos se ha intensificado los trabajos de reemplazo de aislaciones con asbestos.

> En Edesur comenzó campaña de reciclado en origen para los edificios de la compañía con la realización de talleres al personal, así como el envío de información por medio de correo electrónico sobre la campaña de reciclado y la forma de reciclar en lugar de origen, en 2019 se ampliará la actividad a otros edificios y se prevé la capacitación a personal externo (servicios).

En Brasil

Enel Fortaleza inició una asociación con el programa EcoEnel para recolección de residuos reciclables que incluyen papel, carbón, plástico y metal.

Enel Distribución Ceará por su parte avanzó en el procedimiento de gestión de residuos, estableciendo la misma metodología de monitoreo para más bases en relación al año anterior. Alrededor del 80% de los residuos generados fueron reciclados.

Enel Distribución Goiás definió procedimientos específicos de gestión de residuos como la elaboración de inventario, entrenamientos específicos y la creación de una línea de base para el establecimiento de metas para indicadores. En el caso de Enel Distribución Rio se dio énfasis en la capacitación de personal de operación sobre la temática de residuos. Para ello, se realizaron entrenamientos con profesores de universidades, visitas técnicas en basurales y rellenos sanitarios junto a obras de teatro con el foco de colecta selectiva a fin de concientizar y ampliar conocimientos para la temática.

Finalmente, Enel Distribución São Paulo trabajó en la recolección de residuos de poda de árboles con el uso de camiones trituradores, destinándolos al compostaje en diversos lugares (por ejemplo, zoológico de São Paulo). Con esta iniciativa, se consiguió evitar el envío de 1.000 toneladas de residuos a los vertederos.



En Colombia

Codensa y Emgesa continuaron desarrollando la campaña de gestión integral de residuos en los edificios corporativos de las Compañías. Si bien ambas empresas participan activamente de esta iniciativa, es Codensa quien lidera el trabajo con los puntos ecológicos. Los principales hitos del año fueron:

- La instalación de 160 puntos ecológicos elaborados en madera fabricada con 99% de los materiales reciclados en las diferentes sedes de la compañía.
- Reconocimiento a los empleados de la empresa colaboradora de aseo y cafetería como los embajadores de la clasificación, con el fin de promover la buena práctica de la separación de residuos.
- El diagnóstico de los centros de acopio temporal de residuos, ampliando el alcance de recolección de material reciclable por parte de la Fundación Sanar.

Otros hitos a destacar son el aprovechamiento del 83% de los residuos peligrosos generados por la operación. Entre los que se encuentran aceite dieléctrico libre de PCB y baterías de plomo. Al mismo tiempo se recicló el 95% de los residuos industriales no peligrosos generados por la operación. Gran parte de estos desechos corresponden a residuos de postes en concreto, los cuales, como otro ejemplo de economía circular, son sometidos a procesos de clasificación, limpieza y trituración para su reutilización en la producción de gravas, bases y sub bases granulares.

En Perú

En el ámbito de generación renovable del total de residuos no peligrosos el 0,3% se recicló y para el 2019 se iniciará un proyecto de compostaje para minimizar los residuos orgánicos con lo cual se espera reducir la generación de residuos no peligrosos.

Gestión de pasivos ambientales

El bifenilo ploriclorado (PCB) es el principal pasivo ambiental vinculado a la industria eléctrica. Este contaminante fue utilizado en aceites dieléctricos en equipos de diferentes industrias a partir de los años 20 hasta los años 80. Dadas sus características altamente contaminantes y escasamente biodegradables, el convenio ambiental de Estocolmo (2001) busca su eliminación al año 2025. Este convenio ha sido ratificado por Argentina, Brasil, Colombia y Perú, entre otros países.

En Argentina

Los pasivos ambientales en Edesur son residuos peligrosos conformados por aceites contaminados y residuos sólidos con PCB's. En total se encuentran almacenados 80 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.

En Brasil

Durante 2018, no se identificaron pasivos ambientales en las operaciones de Enel Fortaleza, Cachoeira Dorada y Volta Grande.

Por su parte en el negocio de distribución, Enel Distribución Ceará y Enel Distribución Goiás, no se identificaron pasivos ambientales. En el caso de Enel Distribución Goiás se inició un plan de levantamiento de áreas contaminadas, evidenciando marcas de derrame o fuga que sirven de base para su futura gestión.

Enel Distribución Rio implementó un reporte de eventos ambientales conforme a la política del Grupo Enel, intensificando el monitoreo y seguimiento de pasivos ambientales. Se está haciendo un levantamiento de todos los activos para tener una visión general.

Enel Distribución São Paulo ha buscado fuertemente nuevas tecnologías para la descontaminación de los equipos a fin de eliminar el PCB. En el año se realizaron seis proyectos piloto para implementar el proceso de descontaminación en equipos aún en operación, lo que permitió que 20 equipos fueran reclasificados de "PCB" a "No PCB".

En Colombia

Durante 2018, Emgesa continuó con la eliminación de pasivos ambientales, realizó la sustitución de aceites contaminados con PCB en la central Termozipa, mediante el cambio de un transformador auxiliar y un transformador de potencia a través de un proceso de declorinación. Además, comenzó un contrato de muestreo y marcaje para los equipos que contienen aceite dieléctrico en las centrales renovables y térmicas.

Codensa por su parte dio continuidad a la marcación y toma de muestras de fluidos aislantes en equipos con contenido de aceite, con lo cual se avanzó en las metas nacionales frente a la eliminación ambientalmente responsable de PCB.

Para el cierre de 2018, se avanzó en el marcado de 41.118 equipos, 3.934 de éstos analizados a través de cromatografías, el cual es un método para determinar concentraciones de PCB en los equipos con contenido de aceite dieléctrico. Igualmente, se retiraron 9 equipos contaminados que se encontraban conectados a la red de distribución.

De igual manera, se adelantaron los análisis en transformadores declarados obsoletos o en desecho para identificar la presencia de PCB, declarando como contaminados a 54 equipos.

Codensa también gestionó el tratamiento y disposición de residuos contaminados con PCB, donde se logró la descontaminación de 25,2 toneladas de material sólido de los equipos y la exportación de 9,7 toneladas de aceite y residuos para su eliminación. Lo anterior se hizo bajo el marco de gestión y eliminación ambientalmente adecuada de PCB encabezada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

En Perú

En 2018 se detectaron tres transformadores con PCB, en una zona muy lejana los cuales fueron cambiados como parte de una modernización de la mini central de Marcapomacocha. Los equipos fueron encapsulados y una empresa externa llevo a cabo la disposición final, se espera cerrar este trabajo para abril del 2019. Con esto, Enel Generación Perú y su división renovables estaría libre de pasivos ambientales.

En el caso de la generación no se han identificado pasivos ambientales.



Gestión de energía

103-2 103-3

La generación termoeléctrica de Enel Américas es mayoritariamente en base a gas, donde la generación a carbón representa un 0,4% del total generado.. Durante 2018 se llevaron a cabo distintas iniciativas que apuntan a una mayor eficiencia energética y un menor consumo de recursos en todas sus filiales, respecto del total de combustibles consumidos en cada territorio. En la siguiente tabla se presenta el consumo total consolidado de combustibles:

Consumos de Generación (Cifras en Mtep)	2015	2016	2017	2018
Carbón	0,32	0,17	0,03	0,05
Lignito (carbón marrón)	0,32	0,17	0,03	0,00
Fuel oil	0,57	0,59	0,24	0,13
Gas oil	0,25	0,24	0,17	0,05
Gas Natural	2,83	2,64	3,12	2,91
Total consumo combustibles	**4,29**	**3,80**	**3,60**	**3,14**

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	2015	2016	2017	2018
Argentina	45%	44%	46%	44%
Brasil	48%	50%	47%	49%
Colombia [1]	29%	28%	28%	27%
Perú	43%	42%	40%	45%

(1) Planta a carbón

En Argentina

En Costanera a través del proyecto de Sostenibilidad "producción más limpia" se ha ingresado al programa Producción más limpia (P+L) del Gobierno de Buenos Aires. Este tiene como objetivo mejorar las condiciones medioambientales y de eficiencia en la industria a través de cambios en los procesos de producción de las compañías. Esto ha permitido a) Capacitación y Ecosello de eficiencia b) Presentación de informe de situación actual al APRA (Agencia de Protección a Ambiental del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires) c) Auditoria in situ para relevo de situación actual y d) Recomendaciones de autoridad para el plan de mejora.

Central Dock Sud ha llevado a cabo cambios de luminarias con tecnología led para la reducción del consumo de energía. En el año 2018 se han cambiado 354 lámparas, logrando una reducción del 36% en el consumo de energía no productiva.

En Edesur se han realizado remodelaciones edilicias donde se aprovechó para hacer cambios por tecnología más eficiente. En este caso se han realizado recambios de lámparas incandescentes, tubos fluorescentes por iluminación Led, se ha colocado sistema de automatización para iluminación en algunos sectores del edificio (pasillos) y recambios de equipos aire acondicionado por otros con mejor eficiencia.

En Brasil

Enel Fortaleza está implementando nuevas rutinas operacionales para mejorar la eficiencia energética en relación al consumo de equipos auxiliares, mientras se está en operación y también cuando la planta está fuera de operación.



Las nuevas rutinas operativas engloban la realización de actividades antes no planificadas para el contexto de eficiencia energética. Es decir, se realizó una evaluación técnica por parte del equipo de Operación y Mantenimiento de la unidad técnica y se validó el cierre de algunos equipos y / o reducción del tiempo de operación de los mismos, cuando está fuera de servicio, tales como:

- Reducir el tiempo de funcionamiento de la bomba de enfriamiento principal de 07 horas a 02 horas a la semana;
- Reducir el tiempo de funcionamiento de la bomba del sistema de enfriamiento cerrado de 24 horas al día para 2 horas al día;
- Desactivados los mezcladores hidráulicos de los tanques de preparación de químicos;
- Desactivado un transformador de media tensión (480V) y redistribuido sus cargas entre los demás transformadores.

En Colombia

En el primer semestre de 2018 concluyó la implementación del Sistema de Gestión de la Energía de Emgesa de acuerdo a la norma ISO 50.001. Este incluye la línea base energética al año 2017, identificando las pérdidas técnicas de la red de distribución como el consumo de energía más significativo. Asimismo, se diseñaron y calcularon los indicadores de desempeño energético, planes de acción y la constitución del comité de gestión de energía.

En mayo de 2018 finalizó la auditoría externa del sistema de gestión integrado de la compañía dentro del cual se encuentra el sistema de gestión de la energía de Infraestructura y Redes (I&N) de Codensa. Como producto de la auditoría se obtuvo la certificación del sistema de gestión de la energía al verificarse el cumplimiento de los requisitos estipulados en la norma ISO 50001:2011 por parte de la entidad TÜV Rheinland.

El alcance de la certificación comprende las actividades de gestión de redes de la Compañía, los servicios comerciales asociados con la distribución de energía y con la conexión de clientes finales y productores, lo anterior aplicado a la infraestructura de la red de distribución, y las sedes administrativas y operativas, con cobertura para las zonas de operación de Bogotá y Cundinamarca.

Durante el segundo semestre de 2018 se realizó la capacitación a un grupo de funcionarios de la Empresa para ser auditores internos del sistema de gestión integrado y así verificar periódicamente el cumplimiento, implementación y mejora del sistema, con base en las normas de Calidad (ISO 9001:2015), Seguridad y Salud Laboral (ISO 45001:2018), Medio Ambiente (ISO 14001:2015) y Energía (ISO 50001:2011) para el alcance de I&N, así como la conformidad y eficacia del sistema frente a los requisitos legales, globales y locales.

En Perú

Dentro de la mejora en la eficiencia, Enel Generación Perú ha continuado con el proyecto de automatización de iluminación y uso de tecnología LED de las centrales Hidráulicas teniendo en la actualidad la central Huinco y la central Matucana con una reducción en promedio del 50% de consumo de energía que se inyecta al sistema logrando 1,04GWh/año y una reducción de 208 toneladas CO_2eq/año. Para los próximos años se tendrá el 100% de planta hidroeléctrica con esta tecnología.

En cuanto al ahorro de energía a nivel térmico, el proyecto Ciclo Combinado de la Central Térmica Ventanilla permite generar mayor cantidad de energía sin incrementar el uso de energía primaria. La reducción de los consumos de energía, indirectamente, también permiten la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. A continuación, se muestran los resultados para el periodo 2018:

Proyecto	Unidades	Producción neta con proyecto (Ciclo combinado)	Producción sin proyecto (antes del Ciclo combinado)	Ahorro de Energía
Ciclo Combinado Ventanilla	GWh	3.024,1	Línea base	1.018,9
			Ahorro total (GWh)	**1.018,9**

Economía circular y análisis de ciclo de vida

El Análisis de Ciclo de Vida (ACV) permite analizar de manera holística los flujos de entrada y salida de materiales y energía a lo largo de toda la cadena de valor de un producto o servicio. Esta herramienta puede ser utilizada con el propósito de generar información relevante para diseñar estrategias ambientales adecuadas a procesos específicos de la cadena de valor y/o como una cualidad del producto o servicio para ser comunicada a los consumidores y otros grupos de interés.

Además, el ACV es un insumo relevante para la incorporación de principios de Economía Circular en el modelo de negocio de Enel. En este contexto, se busca generar cambios de mentalidad en todo el ecosistema de la cadena de valor de Enel, aprovechando las oportunidades que ofrecen las tecnologías actuales y promoviendo la innovación sostenible, tanto en colaboradores como proveedores de la Compañía.

El modelo de Economía Circular está basado en cinco principios que definen su alcance de aplicación:

> Inputs sostenibles. Con esto se busca reducir el uso de recursos naturales vírgenes, fomentando el consumo de material renovable y, cuando sea posible, material reciclado.
> Extensión de vida útil de los activos, a través de estrategias como el diseño modular de proyectos, la extensión de la vida útil de centrales de generación eléctrica y el mantenimiento preventivo y predictivo de los activos.
> Uso compartido de productos, a fin de reducir la fabricación de nuevos bienes.
> Producto como servicio. Venta de los servicios asociados al uso de los productos, en lugar del producto en sí mismo, como una forma de maximizar el factor de utilización de los productos.
> Fin de vida de los activos. Con el objeto de reducir la generación de residuos al finalizar la vida útil de un activo, se buscan estrategias de reutilización o reciclaje, dando origen a un nuevo ciclo de vida.



Cabe señalar que el Grupo Enel recientemente fue incluido como uno de los 100 Partners Globales de la Fundación Ellen MacArthur, organización sin fines de lucro y referente mundial en la incorporación de los principios de circularidad en la economía. Esto plantea el desafío de seguir manteniendo el liderazgo en temáticas de sostenibilidad, promoviendo la circularidad en los procesos de la Compañía y de los clientes a través del suministro de energía cada vez más limpia.

En Argentina

Cuenta con un programa de reciclaje de madera descrito en la sección Involucrando a las comunidades.

Otro de los proyectos donde participa de forma activa es el Programa de Reciclaje de la Fundación Garrahan a través de diferentes puntos de recolección dispuestos en los edificios de la empresa. Este año se han logrado entregar: 11,7

toneladas de papel y 79 Kg. de plástico. Se calcula que con ello 200 árboles medianos son salvados de tala.

Este programa permitió que 6 niños con sus familias permanecieran en la Casa Garrahan (Hospital de Niños Garrahan) con todos los gastos pagados mientras reciben sus tratamientos.

En la misma línea, el Programa de Residuos Electrónicos consiste en la entrega de equipos informáticos en desuso a centros educativos y de formación profesional, para que jóvenes de comunidades vulnerables adquieran conocimientos en informática. Durante 2018 se entregaron 23 CPU con periféricos y 62 monitores LCD, alcanzando 5.160 beneficiados, reduciendo además el impacto de las actividades de Enel mediante la gestión adecuada de residuos, aplicando los conceptos de economía circular.

En Brasil

Ecoenel es un programa presente en 44 municipios de Rio de Janeiro, Ceará y Goiás, el cual permite generar ganancias sociales y ambientales a partir de la recolección de materiales reciclables y descuentos en las cuentas de luz. En los 215 ecopuntos activos los clientes pueden entregar materiales como papel, vidrio, metal y plástico, los que se convierten en bonos para ser aplicados como descuentos de la propia cuenta de luz o de otra unidad consumidora, por ejemplo, entidades de beneficencia. La acción permite la disminución de niveles de incumplimiento,solo en 2018, 3.767 facturas tuvieron reducciones del 50% o más en su valor. Ecoenel Rio alcanzó un record de 1.395 toneladas de residuos recaudados y $381.932,69 reales en bonos concedidos - sólo en 2018 fueron 5.174 clientes los que participaron del programa.



Principales cifras acumuladas:

- 6.538 toneladas de residuos recicladas.
- 1.4 millones de reales en bonos.
- 27.154 clientes bonificados.

La campaña de sellos consiste en la recolección de sellos de latas de aluminio en los ecopuntos de Ceará y en urnas recolectoras en los edificios de Enel Distribución Ceará, Goiás y Rio de Janeiro. La recaudación de la venta de estos materiales se invierte en la compra de sillas de ruedas personalizadas para niños de 5 a 14 años de edad. El programa es desarrollado en conjunto con el Instituto Entre Rodas y en 2018 significó la recolección de 73 kilos de sellos.

En Perú

Dentro del desarrollo de la economía circular en Perú también se han lanzado proyectos de Eco mueblería con el producto de los residuos de madera en los proyectos de construcción logrando así un nuevo uso y valor de productos que anteriormente eran descartados.

Durante el 2018, Generación Térmica ha identificado los siguientes proyectos de economía circular:

- Reutilización de los *shelters* y analizadores de los sistemas de monitoreo continuo de emisiones (CEMS, por sus siglas en inglés) retirados en mayo del 2017 de la central Ventanilla eliminar para ser implementados como CEMS en unidades que aún no cuentan con este sistema.
- Separación de aguas oleosas de central Santa Rosa, para el reúso del agua y comercialización del aceite.

Gestión y conservación de la biodiversidad

103-2 103-3 304-1 304-2



En línea con la política de biodiversidad, Enel Américas trabaja junto a distintos actores, incluyendo ONGs y universidades, en la conservación de las especies y hábitats naturales en el entorno de sus plantas, compensando los eventuales impactos negativos e impidiendo una 'pérdida neta' de la diversidad biológica.

En este contexto, la Compañía se compromete a no planificar actividades que puedan interferir con las especies y los hábitats naturales, evaluando en cada caso los efectos de la construcción de una nueva planta sobre los ecosistemas y su biodiversidad, para no comprometer áreas de alto valor ambiental y anticipar medidas para eliminar, reducir o mitigar sus impactos.

Enel Américas tiene una amplia experiencia en el manejo de la biodiversidad cerca de sus sitios. En todas las centrales térmicas e hidroeléctricas, se realizan acciones de monitoreo para la prevención de impactos en el entorno de las operaciones y las actividades de protección de la biodiversidad siguen la evolución de las plantas y cualquier exposición al riesgo de biodiversidad se destaca en las fases iniciales. Esta evaluación es parte de un análisis más extenso del contexto previsto por la aplicación del modelo "Creación de valor compartido", mediante el cual la Compañía se enfrenta a las necesidades sociales, económicas y ambientales del territorio y define planes de una manera que creen valor.

Enel también se compromete a mantener la gestión de la biodiversidad alineada con las mejores buenas prácticas en el sector. En 2017, también comenzó una colaboración con la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), cuyas conclusiones son ahora una parte integral en la definición de una guía sobre la gestión de la biodiversidad a aplicar en el Grupo.

La inversión total realizada por Enel Américas en biodiversidad en el año 2018 fue de US$ 3,6 millones el cual contemplo 25 proyectos, abarcando 48 mil hectáreas aproximadamente. En estas áreas se encuentran 321 especies presentes en la lista Roja de la IUCN.

En Argentina

Como todos los años, se desarrolló el Programa de Monitoreos de calidad de agua y fauna íctica, de acuerdo a las pautas metodológicas establecidas por la Autoridad Interjurisdiccional de Cuencas (AIC), relevando las distintas variables ambientales relacionadas con la calidad de aguas y fauna íctica de los embalses remitiendo al AIC los informes de resultados correspondientes.

Continúa 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, que 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, por lo que es necesario la incorporación de especies nativas, donde algunas están amenazadas o en peligro de extinción.

Este año, en una acción de voluntariado con los colaboradores de Central Costanera y con la Reserva Ecológica de Buenos Aires, quien proporcionó herramientas y asesoramiento, se pudo llevar a cabo la plantación de 100 árboles nativos y frutales, contribuyendo a capturar CO_2 y respetando la vegetación nativa del lugar, mejorando el paisaje y la calidad de vida de los vecinos y de quienes la visitan.

En Brasil

Enel Fortaleza inició el proceso para implementar un estudio de fauna local con la finalidad de contar con la información necesaria para diseñar e implementar medidas de mitigación en caso de impactarla.

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 el suministro eléctrico en localidades remotas. El corte



de árboles y la poda son realizados mediante autorización y, cuando 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.

Enel Distribución Ceará lleva a cabo un proyecto de Fortalecimiento de las Acciones socioambientales en el sector de Canindé que implica acciones de preservación de la naturaleza y de la cultura popular. Además, junto a la Asociación de Investigación y Preservación de Ecosistemas Acuáticos (AQUASIS), se ejecuta desde el año 2002 el Proyecto Brigada de la Naturaleza, que busca auxiliar a niños y adolescentes en situación de riesgo en la región de Iparana, Pacheco y adyacencias (litoral del municipio de Caucaia, Ceará).

Todos los años, el proyecto Brigada de la Naturaleza selecciona a jóvenes de escuelas públicas de la región con el fin de complementar su educación con conocimientos sobre sostenibilidad y conservación de los recursos naturales. Además, realiza actividades ligadas al reciclaje, agricultura orgánica, biología de la conservación y generación de ingresos. Más de 300 niños han participado en este proyecto desde su creación.

Por su parte, Enel Cien tiene un procedimiento para los eventuales casos de interferencia con la fauna nativa local, en donde se busca causar el menor impacto ambiental posible.

En el caso de Enel Distribución Rio se llevó a cabo el Proyecto Ambiente del Bien, que tiene por objetivo promover actividades de concientización ambiental, a través de un trabajo práctico-teórico diversificado. También se desarrollaron iniciativas de percepción y sensibilización ambiental contextualizadas a la realidad local.

Finalmente, Enel Distribución São Paulo realizó el mapeo de los principales impactos de sus operaciones sobre la biodiversidad. Para todos los efectos negativos, hay medidas para mitigar la ocurrencia e intensidad y, en caso de eliminación de vegetación, se realiza una compensación. También se desarrolló un proyecto piloto de valoración de servicios eco-sistémicos, considerando cuatro proyectos desarrollados en las franjas de seguridad (Pomar, Líneas Verdes, Revitalización de Bandas y Huertas Comunitarias).

En Colombia

Por el carácter de las operaciones de las compañías del Grupo Enel en Colombia, la preocupación por la protección y cuidado de la biodiversidad se presenta como una prioridad de su gestión.

A partir del reconocimiento de las especies ubicadas en las áreas de influencia de los proyectos y con 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.

En el 2017 se firmó un convenio de cooperación con Fundación Ingenial, organización no gubernamental cuyo objetivo principales es la investigación, promoción de programas dirigidos a la educación informal, sostenibilidad ambiental y social protección de la fauna y flora nativa y/o extranjera, por medio de este convenio se resalta el trabajo realizado en el marco de una caracterización ecológica y un modelo de conectividad funcional en la zona de influencia de operación de Emgesa en el Tequendama: - Cubsio (San Antonio del Tequendama), Peñas Blancas (El Colegio y San Antonio del Tequendama, Bosque Renace (Soacha), con el establecimiento del corredor logramos conocer, fortalecer, expandir y conectar las áreas protegidas dentro del mismo, fomentando los usos de bajo impacto, como los sistemas forestales y agroforestales, además de desalentar el uso de alto impacto, como la deforestación a gran escala, el éxito de este proceso radicó en un alto grado de cooperación desde las instituciones y las partes interesadas lo que lo convierte en un escenario más inclusivo, participativo y descentralizado en pro de la conservación de la diversidad biológica de la región del Tequendama.

A partir de los estudios biológicos y forestales, se construyeron dos modelos de conectividad ecológica para cinco municipios de la región del Tequendama, uno estructural y uno funcional, considerando el área de Bosque RENACE, como significativa para la conservación de ecosistemas estratégicos alto andinos. Los estudios realizados en la zona a través de especies sombrilla y condiciones sucesionales del bosque identificaron más de 1000 Ha, las cuales se proyectan como un corredor ecológico para la conservación de la fauna y flora local.

Codensa no genera un impacto significativo sobre la biodiversidad y la fauna silvestre. Sin embargo, busca que su cadena de valor sepa reaccionar ante cualquier hallazgo que se dé, además de llevar a cabo todos los procesos de planeación de nuevos proyectos de acuerdo con la protección y conservación de ecosistemas.

Desde el año 2017 Codensa ha implementado un protocolo para el manejo de fauna silvestre. En el transcurso del año 2018 se reportaron 11 hallazgos de fauna en labores de mantenimiento. Sumado a lo anterior, y como parte de las sensibilizaciones ambientales al personal, se realizaron actividades sobre manejo y conservación de la biodiversidad en donde participó el Ejército Nacional y la Policía Ambiental y Ecológica. Estas organizaciones compartieron iniciativas relacionados a la restauración de ecosistemas de páramo y en el control de tráfico de la biodiversidad enfocado en la protección de la fauna silvestre.

En diferentes estructuras de alta y media tensión se ha detectado la presencia de abejas, ante lo cual, y tomando en cuenta el rol fundamental que juegan en la conservación y preservación de la biodiversidad mundial, la empresa desarrolló alternativas para salvaguardarlas, es así que en diez oportunidades se realizó el retiro seguro de las colonias desde las instalaciones.

En Perú

Perú ocupa el segundo lugar en América del Sur en superficie boscosa, la cual 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 para la captura de carbono. A nivel de generación térmica, ninguna de las centrales se encuentra ubicada en zonas naturales protegidas o donde 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 2018 se continuaron los trabajos de mantenimiento de las áreas forestadas con árboles nativos y 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. Para esto, 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.



Enel Generación Costanera recibió el primer Ecosello del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

En el contexto de su participación voluntaria en el programa Buenos Aires Produce Limpio (P+L) del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, Enel Generación Costanera ganó su primer Ecosello tras participar en la Jornada de Capacitación de la Agencia de Protección Ambiental (APRA). En concreto, este reconocimiento reconoce las mejoras ambientales de la filial en sus procesos, reducción de emisiones y aumento de la eficiencia.


En nuestro
Bosque RENACE
PROTEGEMOS
las AVES
BOSQUE
RENACE

Cadena de Suministro Sostenible

103-2 103-3 102-9 414-1

Enel Américas junto a sus filiales tienen el firme compromiso de impulsar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, siendo la gestión en la cadena de suministro uno de sus pilares estratégicos. Por ello, en línea con el ODS N° 12 de Producción y Consumo Responsable, el Grupo promueve prácticas responsables en los procesos de adquisición, extendiendo las políticas internas de sostenibilidad a todos sus proveedores, propiciando entornos seguros para miles de trabajadores contratistas.

Además, busca incentivar en los lugares de operación nuevas exigencias que fortalezcan las competencias de las empresas proveedoras, desarrollando con ello a la industria local. Por último, estos procesos permiten mejorar la gestión, reducir costes y prevenir incidentes tanto en las plantas como en la comunidad.

Los pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios representaron un monto de US$8,6 miles de millones en 2018, frente a US$ 6,4 miles de millones en 2017, aumentado principalmente por la incorporación de Enel Distribución São Paulo con pagos por US$ 1,5 mil millones.

Enel Américas, siguiendo los lineamientos del grupo, lleva a cabo una evaluación de riesgos en el 100% de sus proveedores de nivel 1, que incluye a los proveedores con contratos superiores a 25 mil euros, que totalizan 2.385 y representan el 99% del gasto. Luego de un análisis detallado de todos los grupos sectoriales se definieron los riesgos asociados a cada categoría.

Los principales riesgos identificados fueron: económicos, ambientales, sociales y reputacionales. Para mayor información de los proveedores críticos referirse a la Memoria Anual disponible en www.enelamericas.com y a la Memoria del Grupo disponible en www.enel.com. Respecto de las empresas contratistas, 56.518 colaboradores prestaron servicios a las empresas de Enel Américas.

N° total de Proveedores nivel 1

País	Total
Argentina	**201**
Brasil	**1.070**
Colombia	**638**
Perú	**476**

Pago a Proveedores en 2018 (USD$MM)

País	Distribución	Generación	Total
Argentina	742.656	123.215	**865.871**
Brasil	4.628.535	581.013	**5.209.548**
Colombia	927.195	463.525	**1.390.720**
Perú	818.427	299.480	**1.117.907**

	2016	2017	2018
Colaboradores de Empresas Contratistas	**53.402**	**48.017**	**56.518**
Argentina	6.014	4.377	5.101
Brasil	23.809	24.313	30.848
Colombia	15.635	12.561	13.674
Perú	7.944	6.766	6.895


S 1

Aprovisionamiento con visión a largo plazo

Como parte de su estrategia de negocios Enel está continuamente monitoreando las macro tendencias, identificando los desafíos tales como reducción en el uso de recursos, prevención de los riesgos y contar con una cadena de suministro resiliente. Como una forma de responder a estos nuevos desafíos desde hace un año se está trabajando en el *Procurement Transformation*, con la meta de maximizar la creación de valor en sus múltiples formas – seguridad, costos, plazos, calidad y riesgos – y mejorar la experiencia completa de los proveedores de productos y servicios. Se trabaja en tres macro objetivos: ampliar las competencias de los encargados de compra empleando tecnologías intuitivas, mejorar la integración y las comunicaciones con clientes, e involucrar a los proveedores desde el inicio.

En línea con la Política Global de Aprovisionamiento, todos los procesos de adquisición requieren comportamientos pre-contractuales transparentes y basados en la colaboración. Esto implica poner la ética al centro para generar vínculos de confianza a largo plazo.

A nivel general, la gestión de proveedores tiene tres grandes etapas. La primera denominada **Calificación**, se centra en hacer un análisis objetivo de las empresas proveedoras, mapeando sus puntos críticos e incentivando soluciones. La segunda etapa corresponde a la **Contratación**, proceso en el cual el contratista es informado de las obligaciones contractuales, valores y códigos de actuación que espera el Grupo Enel de parte de las empresas proveedoras. La tercera y última etapa denominada **Vendor Rating**, se encarga de monitorear el cumplimiento en operación mediante evaluaciones objetivas, incentivando la mejora continua a través de procesos colaborativos y participativos.

Calificación y selección de proveedores

Siguiendo las directrices del Grupo, Enel Américas implementó un nuevo proceso de calificación que, por un lado, apoya al negocio disminuyendo tiempos de evaluación y de los riesgos de salud, seguridad y medioambiente y, por otro, mejora la experiencia de compra y la calidad del servicio de los proveedores. Además, el sitio web permite a los proveedores monitorear en todo momento el estado del proceso.

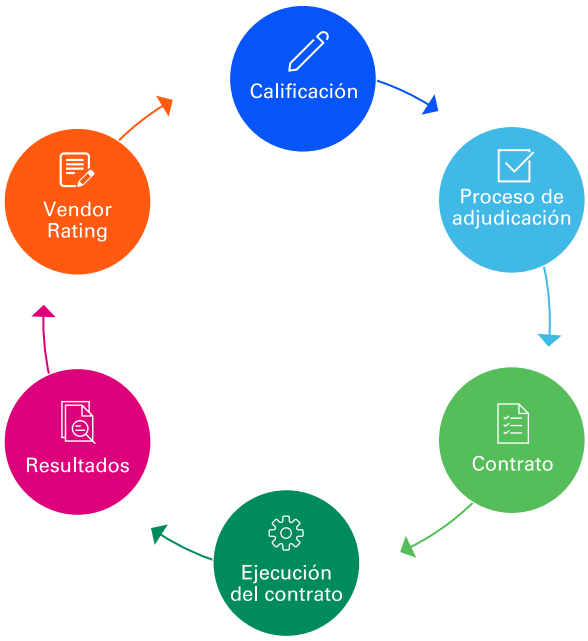
La calificación es un sistema que evalúa aspectos económicos, financieros, reputacionales y técnicos y que cuenta con una evaluación específica en el ámbito de sostenibilidad, la cual comprende aspectos tales como seguridad y salud laboral, cumplimiento medio ambiental y respeto a los Derechos Humanos La evaluación de sostenibilidad tiene diversos niveles de profundidad de análisis según el tipo de riesgo atribuido. Esta integración de criterios de sostenibilidad permite indagar en materias como el cumplimiento con las ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 14067, manejo de residuos y otras materias como prácticas laborales.

Los proveedores interesados en calificar son evaluados diferenciadamente, dependiendo del nivel de riesgo de la actividad a realizar, el cual puede ser de índole técnico, seguridad, medio ambiente o reputacional.

Proveedores evaluados en:	**2017**	**2018**	**Meta 2020**
Seguridad	100%	100%	100%
Medio ambiente	100%	100%	100%
Derechos Humanos	100%	100%	100%

Una vez seleccionadas, las empresas proveedoras deben firmar el contrato de adjudicación. Este documento las compromete obligatoriamente a respetar los principios del Código de Ética de Enel y los adscribe al Programa de Tolerancia Cero a la Corrupción.





La política de Derechos Humanos del grupo Enel se hace extensiva a sus proveedores para asegurar que no existan vulneraciones en su cadena de aprovisionamiento. Para tal efecto, durante la etapa de clasificación, son evaluados mediante un cuestionario cuyos criterios se basan en los *"Principios rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos"*, los *"Guiding Principles on Business and Human Rights"*, ambos de la ONU, y a los *"Derechos del niño y principios empresariales"* de la UNICEF.

Monitoreo del desempeño con *Vendor rating*

El proceso de evaluación no termina con la selección de los proveedores. Las Condiciones Generales de Contratación de Enel establecen que una vez comienzan a prestar servicios, son monitoreadas permanentemente por el sistema *Vendor Rating*.

El *Vendor Rating* recoge información de manera sistemática y objetiva respecto del desempeño del proveedor durante la fase de adquisición y ejecución del servicio, evaluando la calidad de los bienes o servicios suministrados, el cumplimiento de plazos, obligaciones laborales y la seguridad de la operación.

En 2018, las Gerencias de Aprovisionamientos en los distintos países - en su permanente búsqueda de soluciones tecnológicas para maximizar el valor, - desarrollaron una nueva herramienta digital denominada *Track and Rate*, que posibilitará a los distintos evaluadores de las líneas de negocio emitir y recibir en tiempo real alertas de incidentes relativos a la calidad, puntualidad, seguridad, medioambiente y responsabilidad social.

Esta evaluación proporciona el índice de proveedores (IVR), obtenido como resultado de la recopilación de información para la evaluación global de cada contratista, con referencia a los diferentes tipos de servicios y/o bienes suministrados. Para aquellos contratistas que presentan deficiencias se establecen planes de acción para mejorar su desempeño.

Vendor Day

En 2018, se llevó a cabo la primera versión de *Vendor Day*. En esta instancia las filiales de Enel Américas reunieron a sus proveedores, quienes pudieron conocer experiencias y aprender del nuevo enfoque de aprovisionamiento de la compañía.

La jornada se centró en compartir conocimientos de salud y seguridad, además de profundizar en las características de cada línea de negocio – Generación, Distribución y Enel X – involucrando a los proveedores en la gestión.

Iniciativas destacadas de relacionamiento con proveedores durante 2018

En Argentina

En diciembre de 2018 se realizó por primera vez en Enel Argentina, el "*Vendor Day*", con la participación de 140 proveedores, representantes de las diferentes líneas de negocio y compras. Durante la jornada se expusieron distintos aspectos enfocados al "*Procurement Transformation*", avances y focos para el nuevo año. Asimismo se llevaron a cabo diferentes *workshops*, enfocados a la generación, distribución de energía y mercado así como en aspectos de servicios generales y nuevos negocios.

En Argentina se realizaron entrenamientos sobre los principales pilares del proyecto *Procurement Transformation* lazado por *Global Procurement*. Las actividades más relevantes, incluyeron el proceso de tendering, donde se segmentan los procesos de compras en *spot order, Light tender* y *full tender*, la nueva herramienta de planificación, denominada *Smart Planning tool*, las diferentes palancas denominadas *Levers*, en el cual se hacen constantes formaciones sobre *should cost*.

Entre otras actividades se realizaron jornadas de *disemination* con los *sponsor* de las diferentes líneas de negocio, dando a conocer el *Procurement Transformation* e invitándolos a participar o colaborar en las tareas que los involucran.

En Brasil

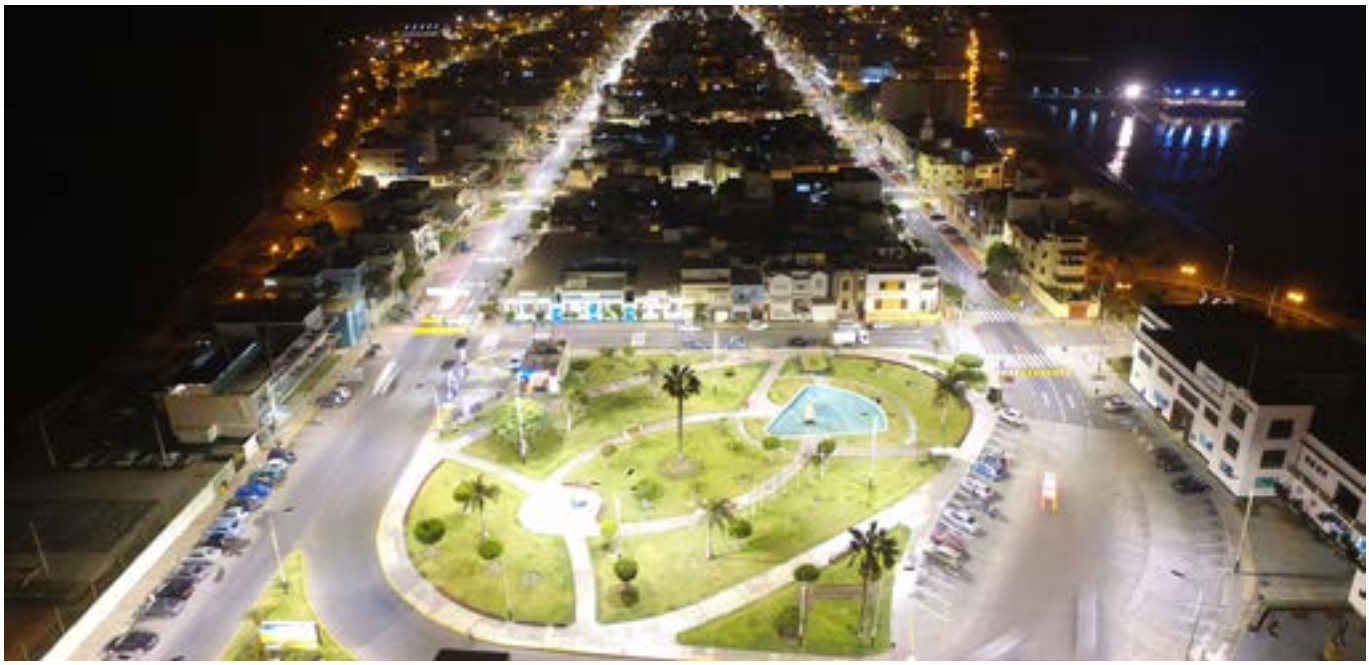
- Programa Proveedor Responsable: Mediante este programa Enel busca discutir con sus proveedores sobre los temas fundamentales para la sostenibilidad, a fin de incentivar su incorporación en la cadena de suministro. En el año 2018, 169 empresas participaron de al menos uno de los cuatro eventos del programa, sumando más de 400 representantes, donde el 97% de ellos evaluaron los eventos como "bueno" o "muy bueno".
- Nuevos canales de relación: *Spot Order, Smart Planning*, la cual es una nueva herramienta de programación interactiva de planificación
- *Suppliers Day*: En este evento, por medio del *Vendor Rating*, se reconocieron a 12 empresas, en las categorías de servicios y materiales, participaron 200 representantes de 115 empresas proveedoras.
- 11° Seminario de Sustentabilidad: Se premiaron a los proveedores destacados en Evolución de Desempeño, Generación Térmica, EGPB, Servicios TI e Infraestructura y red.
- Cuestionario de autoevaluación: Los proveedores responden anualmente este cuestionario, en el que informan mejoras en su gestión. Los resultados destacados durante 2018 fueron:
  - El 90% de las empresas proveedoras tienen misión y visión definidas.
  - El 80% de los proveedores desarrollan periódicamente campañas internas de reducción del consumo de energía.
  - Un 68% de las empresas proveedoras invierte en la actualización de su patrón tecnológico, con el objetivo de reducir los recursos y reutilizar los residuos.
  - Un 11% de empresas proveedoras comenzaron a desarrollar actividades de formación para combatir la corrupción, con lo que se llegó a un 70% de empresas con esas prácticas.

En Colombia

- *Suppliers Day*: Evento donde participó el Director Global de Compras y los principales directivos de la organización. En esta actividad participaron 97 proveedores.
- *Workshop*: Con enfoque en plan de inversiones para media y alta tensión y energías renovables. Participaron 74 Proveedores entre los 2 workshop, 1 workshop de media tensión y 1 workshop de alta tensión.
- *Pro-veernos*: Espacio de relacionamiento y comunicación periódica con proveedores.
- *Socialización proceso Vendor Rating*: Reuniones integradas entre el negocio y las áreas involucradas en el proceso de *Vendor Rating* con el fin de socializar resultados y explicar los procesos internos de la Compañía.
- *Participación* **en** *organizaciones externas*: Se participó en diferentes foros del sector y se realizaron *benchmarking* con áreas de proveedores de otras compañías.

En Perú

- *Procurement Transformation*: Se comunicaron las nuevas directrices que se utilizaran a partir del 2019 para el proceso de calificación de proveedores, se dejó clara la necesidad de trabajar de la mano de los proveedores desde que surge la necesidad, hasta el acompañamiento conjunto con el interés de contribuir al aumento de la población de proveedores, atender a necesidades de los negocios y finalmente conseguir una ganancia mutua con beneficios compartidos.
- Programa de Emisión de Reportes GRI: Este proyecto busca contribuir a generar una cadena de suministro sostenible, involucrando a los proveedores en los temas de la sustentabilidad. En concreto, se capacitó a 10 proveedores en esta primera etapa en el estándar GRI para la elaboración de reportes de sustentabilidad mediante sesiones teóricas-prácticas y se realizó un seguimiento a la elaboración de un reporte de sostenibilidad simplificado por parte de cada empresa. El 100% de los proveedores participantes publicaron este documento. Cabe destacar que para la segunda convocatoria se inscribieron 29 empresas proveedoras.



Nota metodológica

Alcance del informe

102-50 102-51 102-52 102-54

El presente documento corresponde al tercer informe de sostenibilidad anual 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. Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.

Las páginas anteriores dan cuenta de la gestión económica, social y ambiental del período del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2018, en los cuatro países donde las filiales y empresas relacionadas de Enel Américas operan.

El informe de sostenibilidad da respuesta a la Comunicación de Progreso (COP) de Pacto Global de Naciones Unidas, al modelo del IIRC (*International Integrated Reporting Council*) y el *SDG Compass*, guía que facilita la adecuación de estrategias de sostenibilidad a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. El informe se estructura de acuerdo a las prioridades estratégicas del Plan de sostenibilidad de Enel.

Carta del verificador

102-56



EY
Building a better working world

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

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

Informe de Verificación Limitada e Independiente del Reporte de Sostenibilidad de Enel Américas 2018

Señores
Presidente y Directores
Enel Américas
Presente

Alcance

Hemos efectuado una verificación limitada e independiente de los contenidos de información y datos presentados en el Reporte de Sostenibilidad 2018 de Enel Américas, el cual tiene por alcance temporal al periodo comprendido entre el 01 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2018. Toda información fuera de este periodo 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.

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 Standards.

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objeto de:

- Verificar que la información y los datos presentados en el Reporte de Sostenibilidad de Enel Américas 2018 están debidamente respaldados por evidencias.
- Determinar que Enel Américas haya elaborado su Reporte de Sostenibilidad 2018 conforme a los indicadores de desempeño y los principios de la Guía GRI en su versión Standards.
- Confirmar el nivel de aplicación declarado (Esencial o Exhaustivo) por Enel Américas a su Reporte De Sostenibilidad 2018, según lo que indica la guía GRI en su versión Standards.

Procedimientos Realizados

Nuestra labor de verificación consistió en la indagación con representantes de la Dirección, Gerencias y Unidades Funcionales de Enel, involucradas en el proceso de elaboración del Reporte, así como en la realización de otros procedimientos analíticos y pruebas de muestreo tales como:

- Entrevistas a personal clave de Enel con el objetivo de evaluar el proceso de elaboración del Reporte, la definición de su contenido y conocer los sistemas de información utilizados.
- Revisión de la documentación de respaldo proporcionada por Enel.
- Revisión de fórmulas y cálculos asociados a la información cuantitativa, mediante re-proceso de datos.
- Revisión de la redacción del Reporte, a objeto de asegurar que la interpretación no induzca a errores o dudas respecto a lo presentado.

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, ni de auditoría, cuyo objetivo es expresar una opinión. En consecuencia, no expresamos una opinión.

Conclusiones

Sujetos a las limitaciones del alcance, señaladas anteriormente, y basados en nuestro trabajo de verificación limitada e independiente del Reporte De Sostenibilidad 2018 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 Reporte De Sostenibilidad 2018 de Enel Américas no están presentados de forma correcta.
- El Reporte 2018 de Enel Américas no haya sido elaborado en conformidad con la versión Standards de la guía para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad de GRI.
- La opción "Esencial" declarada por Enel Américas no cumpla con los requisitos para tal nivel, de acuerdo a lo establecido en la guía de aplicación GRI en su versión Standards.

Recomendaciones de Mejora

Sin que incidan en nuestras conclusiones y con base en el alcance limitado de la verificación, hemos detectado ciertas oportunidades de mejora, las cuales se detallan en un informe de recomendaciones separado de la presente carta y dirigido a la Administración de Enel.

Saludamos atentamente a usted.

EY Consulting SpA.

Elanne Almeida
Socia
22 de abril de 2019

I-002358/19

RGS/lrv
62234961

Anexos

Indicadores de personas

Movilidad interna

	2015	2016	2017	2018
Argentina	9%	16%	16%	31%
Brasil	1%	1%	2%	1%
Chile	76%	2%	133%	3%
Colombia	6%	10%	10%	14%
Perú	12%	10%	13%	6%
Enel Américas	7%	10%	10%	10%

Rotación 401-1

	2015	2016	2017	2018
Argentina	4%	4%	5%	9%
Brasil	10%	12%	19%	6%
Chile	12%	22%	9%	9%
Colombia	15%	9%	8%	10%
Perú	4%	5%	9%	5%
Enel Américas	7%	7%	10%	7%

Enel Américas consolidado	**2018**
N° de nuevas contrataciones	1.022
Tasa de nuevas contrataciones	5,6%
N° de desvinculaciones	1.613

Sindicalización

102-41

	% colaboradores sindicalizados				% colaboradores cubiertos por convenios			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
Argentina	86%	85%	87%	87%	87%	85%	87%	87%
Brasil	35%	34%	45%	46%	98%	98%	98%	100%
Chile	75%	66%	56%	57%	47%	66%	56%	57%
Colombia	42%	25%	38%	36%	57%	63%	65%	68%
Perú	36%	33%	30%	30%	95%	95%	95%	96%
Enel Américas	61%	57%	60%	54%	86%	85%	87%	93%

Accidentabilidad

403-2

	Colaboradores propios			Colaboradores contratistas			Propios + Contratistas		
Tipo	**2016**	**2017**	**2018**	**2016**	**2017**	**2018**	**2016**	**2017**	**2018**
Accidentes fatales	0	1	1	3	3	5	3	4	6
Accidentes graves	2	1	1	4	1	3	6	2	4
Accidentes no graves	58	55	38	66	60	74	124	115	112
Frecuencia de accidentes	3,00	2,26	1,84	0,87	0,67	0,80	1,28	1,00	0,99
Tasa de lesiones	0,60	0,45	0,37	0,17	0,13	0,16	0,26	0,20	0,20
Tasa de días perdidos por accidentes	21,30	18,72	26,48	3,03	3,04	4,74	24,33	21,76	8,56
Horas trabajadas	20.024.300	25.219.998	21.716.579	84.145.700	96.150.511	102.092.948	104.170.000	121.370.509	123.809.527
Días perdidos	2.133	2.361	2.875	1.276	1.461	2.422	3.412	3.822	5.297

Nota: Información consolidada

Tasa de Absentismo

		Tasa de absentismo (Días)	Tasa de absentismo (tasa %)	Tasa de enfermedades ocupacionales
Argentina	2016	6845	14%	0%
	2017	6845	14%	0%
	2018	5629	12%	0%
Brasil	2016	22063	11%	0%
	2017	20052	8%	0%
	2018	20565	3%	2%
Chile	2016	510	2%	0%
	2017	260	1%	0%
	2018	955	5%	0%
Colombia	2016	6016	27%	0%
	2017	6108	27%	0%
	2018	6228	1%	0%
Perú	2016	6587	3%	0%
	2017	4907	2%	0%
	2018	5050	2%	0%
Américas	2016	35472	15%	0%
	2017	31623	13%	0%
	2018	38427	5%	0%

Indicadores ambientales* 302-1 303-1 305-1 305-2 305-3

Detalle	Unidad	2015	2016	2017	2018
Total de emisiones directas de GEI (Alcance 1)	tCO2e	9.771.000	8.778.000	7.897.000	6.771.008
Emisiones de gases de efecto invernadero indirecto de energía consumida y compradas (alcance 2) (1)	tCO2e	33.000	43.000	58.000	115.000
Otras emisiones indirectas (alcance 3)	tCO2e	121.704	64.551	14.174	19.000
Energía no renovable (electricidad y calefacción y refrigeración) producida	MWh	19.938.000	17.889.000	18.436.000	16.173.000
Combustibles fósiles (carbón, petróleo, gas natural, etc.) comprados y consumidos (para fines energéticos)	MWh	46.115.918	42.295.535	41.443.105	36.526.465
Electricidad (no renovable) comprada	MWh	3.810	29.317	18.824	55.901
Energía renovable producida	MWh	23.462.000	24.359.000	25.809.000	23.691.000
Consumo total de energía no renovable	MWh	26.181.727	24.435.852	23.025.929	20.409.366
Pérdidas promedio total la red de distribución (2)	%	11 %	11 %	12 %	11 %
Costos totales de consumo de energía	US$ miles	394.243	362.156	229.308	226.843
Total de suministros municipales de agua (o de otros servicios de agua)	MMm^3	2,67	2,82	3,17	2,96
Agua dulce superficial (lagos, ríos, etc.) (3)	MMm^3	0,26	2,05	2,34	0,71
Agua fresca subterránea (4)	MMm^3	0,17	3,10	2,24	3,21
Total consumo de agua fresca neta	MMm^3	3,10	7,97	7,76	6,89
Aguas residuales (Utilizadas en plantas)	MMm^3	0,00	0,00	0,34	0,00
Total consumo de agua	MMm^3	3,10	7,97	8,10	6,89
Aguas residuales (Volumen descargado)	MMm^3	3,02	2,37	2,55	2,86
Consumo Final de agua	MMm^3	0,08	5,61	5,55	4,03
Emisiones de NOx directas	Ton	16.811	12.555	10.981	10.043
Emisiones de SOx directas	Ton	15.752	11.052	3.211	3.240
Emisiones directas de polvo	Ton	1.204	1.535	444	329
Emisiones de SF6	Ton	0,57	0,61	0.80	0,66

* : La cobertura de los datos ambientales presentados corresponde al 100% de las operaciones consolidadas durante el periodo de 12 meses.
En el 2018, se excluye Enel Distribución São Paulo adquirida en junio que se comenzará a consolidar durante el 2019 a fin de alinear sistemas y procedimientos.
En el 2018 se incluyen Enel Distribución Goiás y Volta Grande, adquiridas durante 2017 excluidas de dicho año por no contar con información comparable para ese periodo.

Nota 1: El aumento de las emisiones scope 2 se explica principalmente por la incorporación en las mediciones de Enel Distribución Goias y cambio de metodología en la forma de contabilización.

Nota 2: Las pérdidas totales corresponden a alta, media y baja tensión e incluyen las perdidas comerciales y las originadas por hurto.

Nota 3: La diferencia entre los años 2017 y 2018 se debe a la disminución en la producción de la planta Fortaleza, Brasil.

Nota 4: La diferencia entre los años 2017 y 2018 se debe al incremento en la producción de la planta Ventanilla, Perú.

Sanciones ambientales o ecológicas superiores a US$ 10.000

	2015	2016	2017	2018
Numero	3	12	5	4
Monto US$	179.714	1.445.722	2.472.836	12.847.667
Provisiones	0	0	0	0

El aumento en las sanciones durante 2018 se explica por una multa a Enel Distribución Rio de Janeiro por US$12.215.833, actualmente en proceso de apelación y en defensa administrativa ante el correspondiente organismo ambiental, por la falta de evidencia que demuestre la responsabilidad de la empresa en los hechos. Asimismo, la intención que la Compañía ha manifestado a la autoridad, es la de ejecutar la remediación del área afectada como una forma de cancelar la multa.

Indicadores de calidad y seguridad en el suministro eléctrico

Empresa	Indicador	2015	2016	2017	2018
Argentina –Edesur	SAIDI	1.932	1.950	1.782	1.511
	SAIFI	7	7	7	7
Brasil – Enel Distribución Ceará	SAIDI	596	500	515	522
	SAIFI	4	5	5	4
Brasil – Enel Distribución Goiás	SAIDI	-	-	1.861	1.538
	SAIFI	-	-	16	12
Brasil – Enel Distribución Sao Paulo	SAIDI	-	-	-	429
	SAIFI	-	-	-	4
Brasil – Enel Distribución Rio	SAIDI	1.631	1.321	1.085	833
	SAIFI	12	12	10	8
Colombia – Enel- Codensa	SAIDI	820	688	820	710
	SAIFI	10	9	10	9
Perú - Enel Distribución Perú	SAIDI	542	485	469	436
	SAIFI	3	3	2	3
Enel Américas Consolidado[1]	SAIDI	1.116	978	1.085	787
	SAIFI	8	7	9	7

1 En el 2018, se cambia la metodología de cálculo utilizando el promedio ponderado por el número de clientes

Índice de contenidos GRI 102-55

Contenido básico	Título	Página	N° principio Pacto Global
Perfil de la Organización			
102-1	Acerca de Enel Américas	8	
	Acerca de Enel Américas	8	
102-2	Estructura de Gobernanza	16	
102-3	Acerca de Enel Américas	8	
102-4	Acerca de Enel Américas	8	
102-5	Estructura de Gobernanza	16	
102-6	Acerca de Enel Américas	8	
	Acerca de Enel Américas	8	
	Estructura de Gobernanza	16	N° 6
	Las personas de Enel Américas	90	
102-7	Enfoque en clientes	124	
102-8	Acerca de Enel Américas	8	
102-9	Cadena de Suministro Sostenible	192	
102-10	Acerca de Enel Américas	8	
	Política Stop Work	158	
102-11	Sistemas de Gestión Integrados	167	
102-12	Relaciones institucionales y pertenencia a asociaciones	48	
102-13	Relaciones institucionales y pertenencia a asociaciones	48	
Estrategia			
102-14	Carta a los grupos de interés	4	
	Plan de sostenibilidad	53	
102-15	Modelo de negocio sostenible	21	
Ética e Integridad			
102-16	Normas y conductas éticas	148	
102-17	Normas y conductas éticas	148	
Gobierno corporativo			
102-18	Estructura de Gobernanza	16	
102-19	Estructura de Gobernanza	16	
102-20	Estructura de Gobernanza	16	
102-21	El proceso de identificación de asuntos prioritarios	38	
102-22	Estructura de Gobernanza	16	
102-23	Estructura de Gobernanza	16	
102-24	Estructura de Gobernanza	16	
102-25	Compliance Road Map	153	
102-26	Estructura de Gobernanza	16	
102-27	Estructura de Gobernanza	16	
102-28	Estructura de Gobernanza	16	

Contenido básico	Título	Página	N° principio Pacto Global
	Estructura de Gobernanza	16	
102-29	Modelo de negocio sostenible	21	
102-30	Estructura de Gobernanza	16	
102-31	Estructura de Gobernanza	16	
	Estructura de Gobernanza	16	
102-32	Análisis de Materialidad	38	
102-33	Estructura de Gobernanza	16	
Participación de los Grupos de Interés			
102-40	Stakeholder Engagement	63	
	Relaciones laborales y sindicales	104	N° 3
102-41	Sindicalización	201	N° 3
102-42	Stakeholder Engagement	63	
102-43	Stakeholder Engagement	63	
102-44	Stakeholder Engagement	63	
102-45	Análisis de materialidad	38	
102-46	Análisis de materialidad	38	
102-47	Temas Materiales Enel Américas	46	
102-48	No aplica reexpresión de información	205	
102-49	No aplica cambios en la elaboración de informes	205	
102-50	Alcance del informe	198	
102-51	Alcance del informe	198	
102-52	Alcance del informe	198	
102-53	Contraportada	209	
102-54	Alcance del informe	198	
102-55	Índice de contenidos GRI	204	
102-56	Carta del verificador	199	

Tema Material	Contenido general	Titulo o respuesta	Pág.	Nº principio Pacto Global	ODS
Desempeño económico	103-2, 103-3	Creación de Valor Económico	157		
	201-1	Creación de Valor Económico	157		
Anticorrupción	103-2, 103-3	Compliance Road Map	153	Nº 10	
	205-1	El 100% de las operaciones de Enel Américas son evaluadas en relación con los riesgos relacionados con la corrupción a través de los estándares de los programas de compliance de cada país.	206	Nº 10	
	205- 2	Compliance Road Map	153		
Energía	103-2, 103-3	Gestión de energía	182	Nº 7, 8 y 9	ODS 7
	302-1	Indicadores ambientales	202	Nº 7, 8 y 9	ODS 7
Agua	103-2, 103-3	Gestión de recursos hídricos	172	Nº 7, 8 y 9	
	303-1	Indicadores ambientales	202	Nº 7, 8 y 9	
Biodiversidad	103-2, 103-3	Gestión y conservación de la biodiversidad	187	Nº 7, 8 y 9	
	304-1	Gestión y conservación de la biodiversidad	187	Nº 7, 8 y 9	
	304-2	Gestión y conservación de la biodiversidad	187	Nº 7, 8 y 9	
Emisiones	103-2, 103-3	Crecimiento a través de tecnologías y servicios bajos en carbono	105	Nº 7, 8 Y 9	ODS 13
	305-1	Indicadores ambientales	202	Nº 7, 8 Y 9	ODS 13
	305-2	Indicadores ambientales	202	Nº 7, 8 Y 9	ODS 13
	305-3	Indicadores ambientales	202	Nº 7, 8 Y 9	ODS 13
Efluentes y residuos	103-2, 103-3	Gestión de residuos	178	Nº 7,8 y 9	
	306-2	Gestión de residuos	178	Nº 7, 8 y 9	
Cumplimiento ambiental	103-2, 103-3	Cumplimiento normativo	168	Nº 7, 8 y 9	
	307-1	Litigios ambientales	169	Nº 7, 8 Y 9	
Empleo	103-2, 103-3	Involucrando a los colaboradores	90	Nº 3 Y 6	ODS 8
	401-1	Rotación	104 y 200	Nº 3 Y 6	ODS 8
Capacitación y educación	103-2, 103-3	Formación laboral	99	Nº 6	
	404-1	Formación laboral	99	Nº 6	
	404-2	Formación laboral	99	Nº 6	
	404-3	Evaluación de desempeño	201	Nº 6	
Diversidad e igualdad de oportunidades	103-2, 103-3	Diversidad e inclusión	94	Nº 6	
	405-1	Las personas de Enel Américas	90	Nº 6	
Innovación y eficiencia operacional	103-2, 103-3	Open innovation y digitalización	135		
	Propio	Open innovation y digitalización	135		
Salud y seguridad en el trabajo	103-2, 103-3	Seguridad y salud laboral	158	Nº 6	
	403-2	Accidentabilidad	201	Nº 6	
Buen gobierno y conducta ética	103-2, 103-3	Gobernanza	148		
	Propio	Gobernanza	148		
Comunidades locales	103-2, 103-3	Desarrollo socioeconómico sostenible	69	Nº 1 Y 2	ODS 4 ODS 8
	413-1	Involucrando a las comunidades	62	Nº 1 Y 2	ODS 4 ODS 8
	413-2	Involucrando a las comunidades	62	Nº 1 Y 2	ODS 4 ODS 8

Tema Material	Contenido general	Titulo o respuesta	Pág.	Nº principio Pacto Global	ODS
Desastres, planes de emergencia	103-2, 103-3	Plan de emergencias	128		
	Propio	Plan de emergencias	128		
Evaluación de Derechos Humanos	103-2, 103-3	Compromiso con los Derechos Humanos	24	N°1 Y 2	
	412-1	Compromiso con los Derechos Humanos	24	N°1 Y 2	
	412-2	Compromiso con los Derechos Humanos	24	N°1 Y 2	
Evaluación social de los proveedores	103-2, 103-3	Cadena de suministro sostenible	192	N° 1 y 2	
	414-1	Cadena de suministro sostenible	152	N° 1 y 2	
Política Pública	103-2, 103-3	Relaciones institucionales y pertenencia a asociaciones	48	N° 10	
	415-1	Relaciones institucionales y pertenencia a asociaciones	48	N° 10	

102-53

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

"La curiosidad y el conocimiento son la energía que nos impulsa a crecer cada día más, a afrontar el presente y a mirar al futuro con entusiasmo. Un viaje de descubrimiento que nos lleva a valorar la diversidad, a entablar relaciones y a crear confianza. Ideas brillantes y nuevos logros que marcan la diferencia, generando valor para nuestros clientes, para las comunidades en las que operamos, para nuestra gente y para nuestros accionistas. Porque gracias a la curiosidad, a los conocimientos, a la colaboración y al intercambio de experiencias, podemos cuidar y proteger nuestro planeta de forma sostenible."