

OPEN POWER FOR A BRIGHTER FUTURE.

WE EMPOWER SUSTAINABLE PROGRESS.

enel



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2019

"Enel Américas ha construido una estrategia de negocio centrada en la sostenibilidad, a través de la cual contribuye al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas..."



Carta a los grupos de interés

102-14

En los últimos tiempos, hemos vivido un periodo de desarrollo económico en varios países sudamericanos que ha implicado importantes cambios sociales, medioambientales y tecnológicos tanto en la región como en el mundo. La rápida expansión de las tecnologías, la digitalización, así como los cambios demográficos y las migraciones entre países, junto con los impactos del cambio climático, son factores materiales del negocio que como empresa hemos considerado para actuar en escenarios en continua trasformación.

Estos diversos cambios están interconectados v necesitan cada vez más de una visión multidimensional del rol de la empresa y de sus ejecutivos donde la Sostenibilidad cobra especial relevancia en la creación de valor en el largo plazo. Este análisis se ha vuelto aún más relevante con la disruptiva expansión en el mundo de la pandemia COVID-19 conocida comúnmente como coronavirus. Nuestra respuesta se ha materializado con la implementación de medidas inmediatas de teletrabajo a fin de gestionar dentro de la Compañía y de sus filiales el riesgo de propagación minimizando sus posibles impactos. Una instancia a la que respondimos asegurando la continuidad de la generación, distribución de energía y atención al cliente, aún más estratégica para los países en esta circunstancia. Hemos puesto en primer lugar la seguridad y la protección de las personas que siguen trabajando en esta importante tarea y de inmediato colaboramos con diferentes acciones de solidaridad en los países donde Enel Américas opera, apoyando las realidades más vulnerables y débiles frente a esta pandemia.

Enel Américas ha construido una estrategia de negocio centrada en la creación de valor de la mano de la sostenibilidad, a través de la cual contribuye al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles de las Naciones Unidas. En particular durante el año 2019, el 61% de la energía generada provino de fuentes renovables, confirmando nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente, lo que se ha visto reforzado por nuestros nuevos contratos de demand response por 29 MW que facilitan un uso más eficiente de la energía. Llevamos electricidad a 24,7 millones de clientes, siendo estos un factor clave en la electrificación de las ciudades para hacerlas más sostenibles ambientalmente y seguras. Destaca la instalación de cargadores eléctricos, alianzas para avanzar en la movilidad eléctrica y las inversiones en digitalización no sólo de nuestros activos y los servicios ofrecidos, sino también de nuestros clientes al implementar múltiples canales digitales, Apps, celulares/web con asistentes virtuales para la atención de clientes para responder cualquier inquietud u operación comercial que se pueda requerir. Es importante mencionar que nuestras aplicaciones y datos ya habían sido migrados a Cloud, por lo que estuvieron operativas para enfrentar la contingencia referida anteriormente, con disponibilidad para acceder desde cualquier lugar de forma remota y digital.

Nuestra estrategia de negocio nos ha llevado a resultados económicos y financieros muy sólidos y sostenibles que están siendo reconocidos por la comunidad financiera. El correcto desempeño y posicionamiento en términos de sostenibilidad ha implicado que el número de accionistas que incorporan la sostenibilidad en sus decisiones de inversión haya aumentado respecto al pasado año. A su vez, Enel Américas ha generado impactos positivos en la sociedad a través de su desempeño ambiental, de su integración con el tejido social de los territorios en que operamos y con la creación de un ambiente laboral que responde a las necesidades de nuestros colaboradores. A la base de estos resultados, nuestra atención constante a la solidez de nuestro gobierno corporativo y de nuestro modelo de ética y cumplimiento, a la sostenibilidad de nuestra cadena de proveedores, a la seguridad y salud laboral de nuestras personas y de nuestros contratistas. En síntesis, la ecuación que reconocemos es que la sostenibilidad es igual a valor, para todos nuestros grupos de interés.

El desempeño de la Compañía y su visión estratégica encontraron una positiva respuesta del mercado en la exitosa conclusión del aumento de capital de más de tres mil millones de dólares, el mayor realizado en América Latina en los últimos cinco años y suscrito por la prácticamente totalidad de nuestros inversionistas. Mencionamos con orgullo los resultados en los diferentes índices de sostenibilidad y los reconocimientos de varios analistas de esta materia que han evaluado el alto desempeño de Enel Américas en materia Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG), como fue el caso el reconocimiento como mejor compañía en términos de sostenibilidad y Gobierno Corporativo en Chile por Alas 20.

Durante el 2019 se ha consolidado un diseño estratégico, un camino de crecimiento sostenible que hoy nos facilita mirar al futuro con un propósito que define nuestro rol como empresa: "Open Power for a brighter future. We empower sustainable progress". Para nuestra compañía, la energía es un habilitador de progreso y bienestar social, y más aún si es limpia, accesible y está al servicio de las personas, contribuyendo a dar respuesta a los grandes desafíos que enfrenta la humanidad.

Nuestros valores, la proactividad, la innovación, la confianza y la responsabilidad son los que nos inspiran y que nos guían en alinear los objetivos económicos con los ambientales y sociales y avanzar en el desarrollo sostenible de la región.

B. Ida Is.

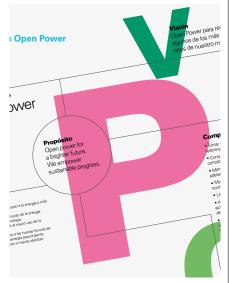
Francisco de Borja Acha Presidente del Directorio

Yaurino Boscular

Maurizio Bezzeccheri
Gerente General

01.







Carta a los Open Power Resumen Ejecutivo grupos de interés

Carta a los grupos de interés

3 Enel Américas es Open Power

Modelo de negocio sostenible	
Resultados 2019	10
Estructura de la propiedad	12
Estructura de negocios	13
Gobernanza de la sostenibilidad	18
El entorno	20
Transición energética: nuestra respuesta frente al nuevo escenario	27
Modelo de negocio sostenible	28
Materialidad: Definiendo prioridades	32
Riesgos claves	44
Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	48
Plan de Sostenibilidad 2020-2022	50

02.

03.

04.



Los pilares del modelo de negocio sostenible

Crecimiento a través de tecnolog	ías
y servicios Low Carbon	54
Mejoras operativas para un	
servicio de calidad	68
Involucrando a las comunidades	89
Involucrando a los colaboradores	132
Innovación v digitalización	156



Los fundamentos de la sostenibilidad

Gobernanza	176
Salud y seguridad en el trabajo	206
Sostenibilidad Ambiental	215
Cadena de Suministro Sostenible	243
Gestión Reponsable de Aprovisionamiento	245
Creación de Valor Económico Índices y rankings ambientales, sociales y de gobernanza	255
(ASG) 2019	257
Reconocimientos 2019	259



Anexos

Nota Metodológica	266
Carta de Verificación	267
Anexos	268
Índica da contanidos GRI	272

Enel Américas es Open Power

Po<mark>sicionamie</mark>nto Open Power

Propósito

Open power for a brighter future. We empower sustainable progress.

- Abrimos el acceso a la energía a más **Mis**ión
- Abrimos el mundo de la energía personas.
- <mark>a la nu</mark>eva tecnología. • Nos abrimos al nuevo uso de la
- Nos abrimos a las nuevas formas de energía. gestionar la energía para la gente.
- Nos abrimos a nuevas alianzas.

Open Power para resolver Visión algunos de los más grandes retos de nuestro mundo.

Valores

- Confianza
- Proactividad
- Responsabilidad
- Innovación

Comportamientos

- Tomar decisiones en la vida cotidiana y asumir la
- Compartir la información mostrándose abierto a la responsabilidad. contribución con los demás.
 - Mantener los compromisos adquiridos, llevando adelante las actividades con compromiso y pasión.
 - Modificar rápidamente las prioridades si cambia el contexto.
 - Llevar los resultados apuntando a la excelencia.
 - Adoptar y promover comportamientos seguros y actuar proactivamente para mejorar las condiciones de salud, seguridad y bienestar.
 - Refuerzo en la integración de todos, reconociendo y valorizando la diferencia individual (cultural, género, edad, inhabilidad, personalidad, etc.)
 - En el trabajo estar atento a asegurar la satisfacción del cliente y/o de los colegas, actuando con eficiencia
 - Proponer nuevas soluciones y no rendirse frente a y velocidad. obstáculos y fracasos.
 - Reconocer el mérito de los colegas y dar feedback.



1. RESUMEN EJECUTIVO

Modelo de negocio sostenible







Power Generation

11,3 MW capacidad instalada bruta
55% de la capacidad instalada es energías renovables
41.8 GWh Energía eléctrica generada
61% de fuente renovables
166 g/kWheq emisiones específicas de CO₂
14 millones de toneladas de CO₂ evitadas

La nueva línea de negocio Power Generation, establecida en 2019, tiene un papel clave en la aceleración de la transición energética gestionando la descarbonización del mix de producción y continuando el aumento de las inversiones en capacidad renovable.

Power Generation





Fnel Y

29 MW de respuesta a la demanda448 puntos de recarga instalados417 mil puntos luminosos instalados

Enel X habilita la transición energética actuando como un acelerador de la electrificación y la descarbonización de los clientes, ayudándoles en un uso de la energía más eficiente, apalancando también los activos del Grupo a través de la oferta de servicios innovadores.



14.314 millones de dólares en ingresos3.994 millones de dólares de EBITDA88% de EBITDA low carbon



27% del capital accionario inversionistas SRI



17,3 mil trabajadores en Enel 72,4 mil trabajadores contratistas 0,69 índice de frecuencia (LTIFR) colaboradores propios y contratistas

Resultados 2019





Infrastructure & Networks (I&N) tiene la misión de garantizar la fiabilidad en el suministro de energía y la calidad de servicio a las comunidades a través de redes resistentes y flexibles, aprovechando la eficiencia, la tecnología y la innovación digital.

590 mil km de red de distribución
554 mil km² de área de concesión
122 mil Smart meters instalados

Networks

Retail

A través de la venta a clientes finales (Retail)
Enel Américas interactúa con millones de
familias, industrias y compañías.
Con tecnología y el desarrollo de un modelo de
negocios de plataformas es posible mejorar la
satisfacción y la experiencia del cliente.



24,7 millones de clientes 120,0 TWh de energía vendida por Enel Américas









Participación de las comunidades locales (2015-2019): 522 mil beneficiarios por programas educacionales 4.042 mil beneficiados por programas de acceso a la energía 383 mil beneficiadas por programas de trabajo digno y crecimiento económico



11,7 mil hectáreas de áreas cubiertas por proyectos de biodiversidad 0,16 l/kWh requerimiento específico de agua 102-1 102-3 102-5

Estructura de la propiedad

Enel Américas S.A. es controlada por la sociedad italiana Enel SpA (en adelante Grupo Enel), quien es propietaria del 57,3% de las acciones, en tanto que el 42,7% restante, es propiedad de 22.896 accionistas.

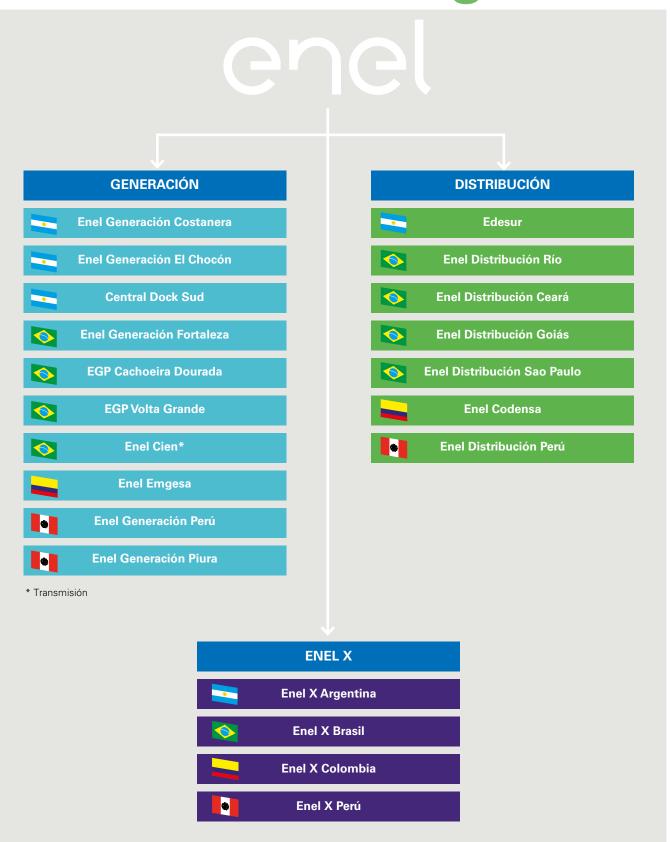
Enel Américas es una sociedad anónima chilena con operaciones en generación y distribución de energía a través de sus filiales en Argentina, Brasil, Colombia y Perú.





102-2 102-4 102-6 102-7 102-45

Estructura de negocios



Argentina





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



^{1.} Pérdida de Energía corresponde a la pérdida total que incluye alta, media y baja tensión así como pérdidas comerciales y hurtos

Generación

Transmisión

Distribución

랓

12.186 GWh

Termoeléctrica

3.924.107 14,0%

Enel Distribución Ceará Ventas de Energía

Central Fortaleza

Potencia Instalada neta 319 MW

Clientes

































14.259 GWh

3.114.063









Brasil



Potencia Instalada neta 655 MW

121A

Volta Grande	[hyd
Tipo	Hidroeléctrica
Potencia Instalada neta	380 MW

ENEL CIEN	6
Líneas de transmisión	2.100 M



Enel Distribución Rio Ventas de Energía 11.089 GWh Clientes 2.867.318 Pérdida de Energía¹ 22,5%

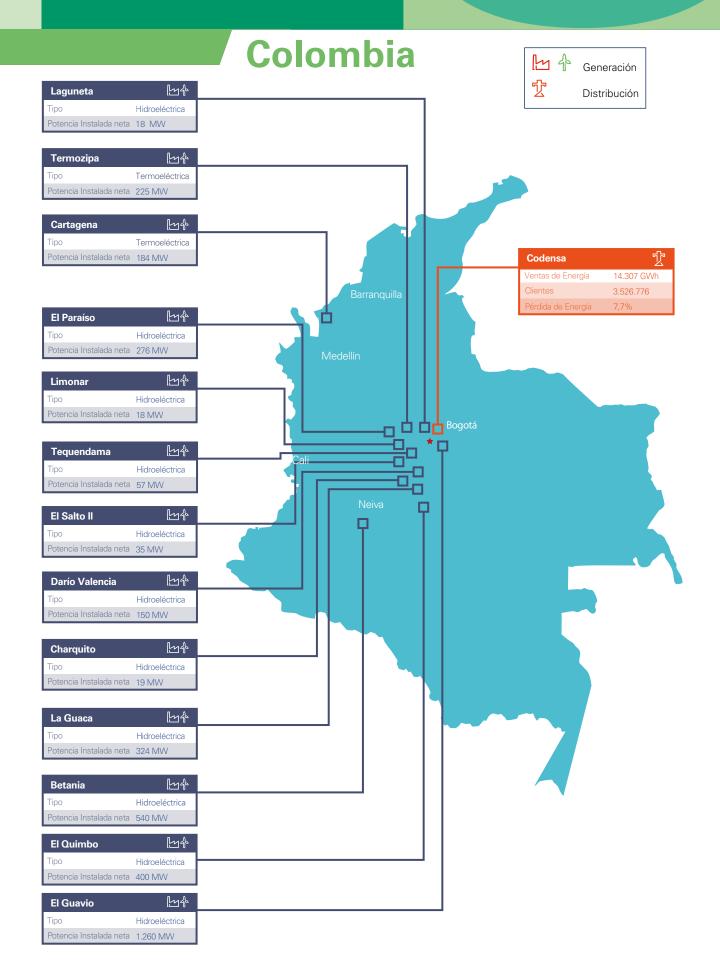
Enel Distribución Goiás

Ventas de Energía

Enel Distribución São Paulo Ventas de energía 43.148 GWh 7.328.149 Pérdida de Energía¹ 9,6%

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

^{1.} Pérdida de Energía corresponde a la pérdida total que incluye alta, media y baja tensión así como pérdidas comerciales y hurtos

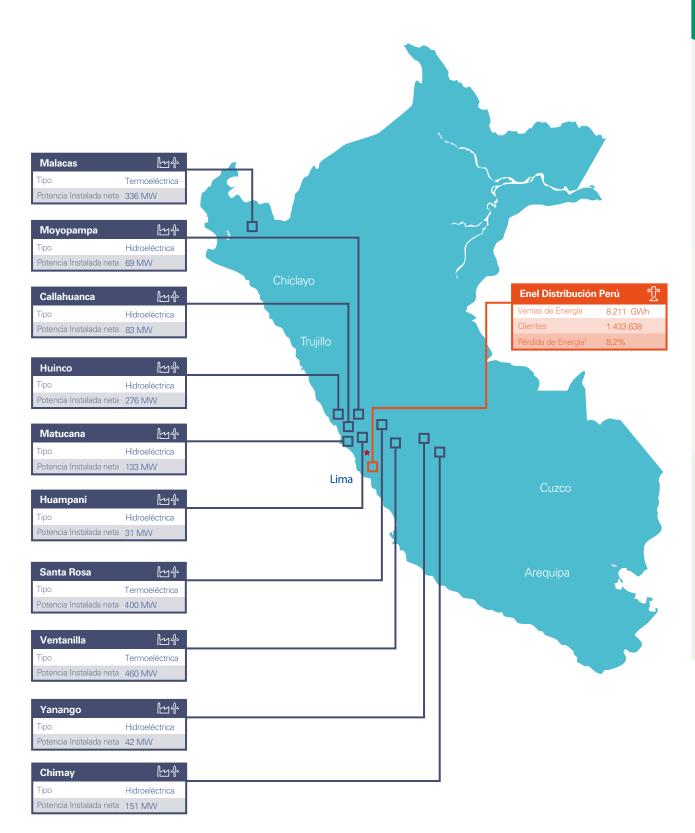


^{*}No se incluye consumos ni clientes no facturables en el negocio de distribución.



Perú





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

^{1.} Pérdida de Energía corresponde a la pérdida total que incluye alta, media y baja tensión así como pérdidas comerciales y hurtos

Gobernanza de la sostenibilidad

102-23 102-26

Enel ha creado durante varios años una estructura de gobernanza específica, que se inspira en las mejores prácticas internacionales y las integra a los diferentes procesos de toma de decisiones y en sus operaciones a lo largo de toda la cadena de valor.

La sostenibilidad y la innovación se encuentran entre los principios fundamentales de la Compañía y su gobernanza.

La integración de factores ambientales, sociales y de gobernanza o ASG en gestión corporativa

CLASIFICACIÓN
E ÍNDICES ASG
DE SOSTENIBILIDAD
La evaluación de
actuaciones
ASG de Enel.



CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

Análisis de tendencias y principales riesgos de ESG



REPORTING

Reporting y comunicación del rendimiento en ESG, en línea con los estándares de referencia



- Directorio: aprueba planes estratégicos, industriales y financieros, incluyendo el presupuesto anual del Grupo y el Plan Industrial, que complementan las directrices clave para promover un modelo de negocio sostenible y sentar las bases para el valor a largo plazo. Es responsable, además, de la aprobación del Informe de Sostenibilidad y todo el quehacer de la empresa incluyendo temas ambientales como emisiones, sistemas de gestión integrado, biodiversidad etc.; sociales como Derechos Humanos, diversidad e inclusión, retención de personal, etc. y gobernanza, como corrupción, lobby, transacciones entre parte relacionadas, etc. y la aprobación de los mapas de riesgos, incluyendo los riesgos de sostenibilidad.
- > El CEO y el Presidente del Directorio: se encargan de la definición e implementación del modelo de negocio sostenible, definiendo directrices para la gestión de la transición energética, promoviendo la producción de energía sin carbono y prácticas comerciales que tienen en cuenta las expectativas de las diferentes partes interesadas. El Presidente del directorio no se desempeña como ejecutivo de la Compañía.
- > El área de Sostenibilidad, supervisada por el CEO de cada país y el CEO de Enel Américas, gestiona todas las actividades de sostenibilidad e innovación, siguiendo los lineamientos del Grupo Enel.



ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Identificación de temas prioritarios para Enel y para las partes interesadas.



PLAN DE SOSTENIBILIDAD

Definición de objetivos ESG, en línea con los ODS de las Naciones Unidas, para promover un modelo de negocio sostenible a lo largo de toda la cadena de valor.



ACCIONES

Compromiso diario para crear valor sostenible para todos los grupos de interés, pensando globalmente y actuando localmente. CLASIFICACIÓN ASG
E ÍNDICES
DE SOSTENIBILIDAD
La evaluación
de las actuaciones
de ASG de Enel

Enel Américas creó una estructura de gobierno corporativo basada en las mejores prácticas internacionales que abarca toda la sociedad, la toma de decisiones y todos los procesos operativos a lo largo de toda la cadena de valor, garantizando un modelo de negocio sostenible.

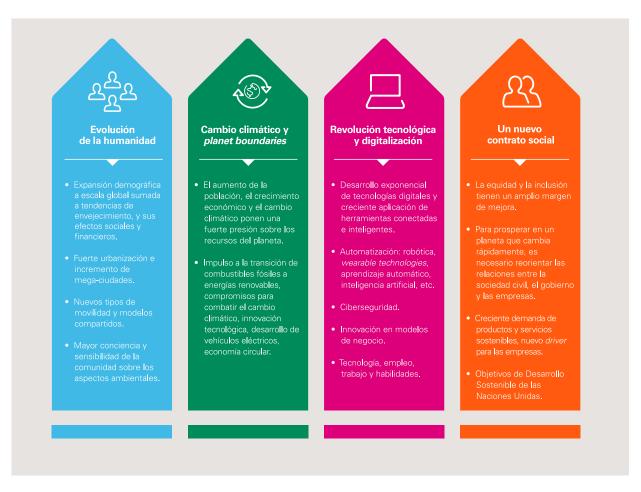
El modelo de negocio de Enel Américas considera la sostenibilidad como eje transversal para la creación de valor a largo plazo. El plan industrial de la Compañía integra el Plan de Sostenibilidad, el cual da respuesta a los requerimientos del contexto internacional, nacional y las prioridades de sus stakeholders. Para ello, anualmente se realiza un análisis de las tendencias internacionales y locales, el contexto de la industria y las inquietudes principales de sus grupos de interés. Los resultados constituyen el insumo principal para actualizar el plan, que guía el quehacer de la empresa.

El entorno

Un mundo que cambia: Megatendencias

Actualmente, vivimos en un mundo caracterizado por un cambio constante, en donde los escenarios que se nos presentan son cada vez más diversos. Las fuerzas globales o megatendencias generan variaciones en el comportamiento de la sociedad y en la forma de vivir de las personas, redefiniendo el entorno en que se desarrollan los negocios. La evolución de la sociedad, el cambio climático, la cuarta revolución industrial y un nuevo contrato social, se han identificado como algunas de las fuerzas disruptivas que están modelando nuevos estilos de vida, en donde la energía eléctrica está tomando un rol cada vez más protagónico.

Principales tendencias globales en la actualidad





Las tendencias relacionadas con temas demográficos y una creciente urbanización, desafían a los mercados ante la necesidad de desarrollar ciudades sostenibles, que permitan mejorar la calidad de vida de sus habitantes. Particularmente, la migración hacia grandes urbes ha producido mayor desigualdad y contaminación. Junto a ello, la crisis climática, el desarrollo de nuevas tecnologías y la demanda creciente de servicios, conllevan mayores demandas de energía. Es aquí donde la electricidad juega un papel crucial como habilitador de crecimiento y progreso sostenible.

Escenario social

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) 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 continúan siendo algunos de los principales desafíos a los que se enfrenta la humanidad. Así lo explica la CEPAL (Comisión Económica para América Latina) en el Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe, evidenciando que el contexto económico y social es extremadamente complejo para la región. América Latina presenta una desaceleración económica generalizada y sincronizada a nivel de los países y de los distintos sectores. A este escenario se suman las crecientes demandas sociales y presiones por reducir la desigualdad y aumentar la inclusión social, que han detonado con una intensidad inusual en algunos países de la región. El panorama macroeconómico reciente muestra una desaceleración tendencial de la actividad económica en los últimos seis años (de 2014 a 2019); caídas del PIB per cápita, la inversión, el consumo per cápita y las exportaciones, y un sostenido deterioro de la calidad del empleo. El principal desafío de la política económica es evitar que la región se estanque en el ámbito económico y social, así como preservar los avances en materia de estabilidad macro financiera y sostenibilidad de la deuda.

Tomando en cuenta que las debilidades sociales son consideradas como potenciales riesgos para el prosperar de la economía y de la gestión empresarial, Enel Américas considera que su rol es, mediante su negocio, hacer frente a los mayores desafíos del mundo, empujando proyectos e iniciativas que produzcan beneficios para la sociedad y la empresa al mismo tiempo. En este sentido, la Compañía está comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el apoyo a las políticas locales de desarrollo social, económico y ambiental.

Índice de pobreza multidimensional y pobreza enérgetica

La definición de pobreza multidimensional identifica los problemas sociales conexos con un progreso no inclusivo. Este concepto incluye considerar más dimensiones que el ingreso, al incorporar por ejemplo los factores de acceso a la educación, empleos, acceso a vivienda y nivel de vida, salud y autonomía, dependiendo de la metodología adoptada por cada país siguiendo los lineamientos del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Índice de pobreza multidimensional	
Argentina (1)	32%
Brasil (2)	3,8%
Colombia (3)	19,6%
Perú ⁽⁴⁾	12,7%

- (1) Instituto Nacional de Estadísticas y Censo 2018. Considera las dimensiones salud, educación y condiciones de habitaciones de vida.
- (2) PNUD Global Multidimentional Poverty Index. Preparado en base a información del 2015 y considera las dimensiones salud, educación y condiciones de vida.
- (3) Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas, 2018. Considera las dimensiones condiciones educativas del hogar, condiciones de la niñez y juventud, salud, trabajo, acceso a servicios públicos domiciliarios y condiciones de la vivienda.
- (4) PNUD Global Multidimentional Poverty Index Preparado en base a información del 2012 y considera las dimensiones salud, educación y condiciones de vida.

Una consecuencia de la pobreza multidimensional es la pobreza energética.

De acuerdo a un estudio realizado por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD¹), la pobreza energética se entiende como la situación en la que un hogar no dispone de energía suficiente para cubrir las necesidades fundamentales, básicas y secundarias, considerando aspectos objetivos como subjetivos. Es un fenómeno multidimensional que consta de tres dimensiones: acceso, calidad y equidad sobre servicios energéticos.

¹ Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Índices e indicadores de desarrollo humano: actualización estadística de 2018



Un hogar se encuentra en situación de POBREZA ENERGÉTICA cuando:

No tiene acceso equitativo a servicios energétios de alta calidad para cubrir sus necesidades fundamentales y básicas, que permitan sostener el desarrollo humano y económico de sus miembros



Dimensiones de la Pobreza Energética

ACCESO

Umbrales físicos y tecnológicos que limitan el acceso a servicios energéticos de cocción de alimentos e higene, iluminación, dispositivos eléctricos y climatización de vivienda

CALIDAD

Umbrales de tolerancia a partir de los que se definen las dimensiones del acceso y equidad. Considera los estándares de adecuación, confiabilidad, seguridad e inocuidad en términos de contaminación intradomiciliaria

FOLIDAD

Umbrales económicos respecto del gasto en energía excesivo, sub-gasto energético y la capacidad de inversión en el hogar

Fuente: Red de Pobreza Energética (ver en http://redesvid.uchile.cl/pobreza-energetica/que-es-pobreza-energetica)

La pobreza energética es considerada uno de los desafíos más importantes de la agenda energética global, ya que el acceso a la energía segura y continua condiciona el desarrollo humano, tanto a nivel social como económico de acuerdo a la PNUD.

Desafíos país en materia energética

Ante esta realidad, con la finalidad de aumentar el acceso y mejorar el suministro energético en viviendas, en los países en que opera Enel Américas se ha comenzado avanzar en definir y acortar las brechas existentes, así como avanzar en la sostenibilidad energética.

Estos lineamientos marcan a la industria en los respectivos países, en los que Enel Américas se ha comprometido en ser un actor relevante para el desarrollo energético

Argentina

En el marco del desarrollo de una planificación energética participativa, la Secretaría de Gobierno de Energía convocó a diversas instituciones para definir los objetivos de la transición energética al 2050.

Pilares de objetivos de la transición energética

- 1. Seguridad energética,
- 2. La sostenibilidad ambiental,
- 3. La eficiencia y la competencia,
- 4. La inclusión social

Objetivos de la transición energética

- 1. Contar con un sistema energético robusto, flexible, resilientes, diversificado, descentralizado e integrado regional y globalmente.
- 2. Alcanzar un sistema energético más limpio, que responda a los compromisos internacionales asumidos por Argentina de contribuir a alcanzar los objetivos globales de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, y que opere de acuerdo con los más altos estándares existentes de protección al ambiente y la salud de la población.
- 3. Contar con un sistema energético que promueva la competencia y con precios competitivos que reflejen los costos económicos de las distintas fuentes de energía, incluyendo las externalidades socio ambientales.
- 4. Alcanzar un sistema energético con los más altos niveles de eficiencia posible en la generación, transporte, distribución y consumo de la energía.
- Contar con una infraestructura del sistema energético con altos niveles de digitalización e incorporación de sistemas inteligentes de gestión y monitoreo que garanticen la continuidad de los servicios, rápida capacidad de respuesta y mayor eficiencia.
- 6. Asegurar que todos los hogares cuenten con acceso a servicios energéticos que les permitan cubrir sus necesidades, de una manera asequible, segura y moderna, incorporando estándares de eficiencia y seguridad.
- Generar un sistema energético que potencie el desarrollo local y nacional, y considere y mitigue los impactos sociales y en el empleo producidos por los cambios tecnológicos y la transición energética.
- 8. Institucionalizar instancias y mecanismos de planificación participativa del sistema energético, que consideren los impactos y consecuencias ambientales, sociales, económicas, y de género de las propuestas de proyectos, programas y políticas energéticas, y que incluyan mecanismos de evaluación, monitoreo y revisión.

Fuente: http://www.energia.gob.ar/contenidos/archivos/Reorganizacion/planeamiento/2019-11-14 SsPE-SGE Documento Escenarios Energeticos 2030 ed2019 pub.pdf



Brasil

El Ministerio de Minas y Energía publicó un plan de expansión de energía para el periodo 2020-2029. Este plan contempla elevar la capacidad renovable desde el actual 80% al 84% al 2029, como una forma de cumplir con los objetivos de París y los compromisos país adquiridos.

El plan consta de tres dimensiones con los siguientes objetivos:

Económico: Permitir desarrollo de la economía y competitividad nacional

Estratégico: Mejor aprovechamiento de los recursos naturales en el mediano y largo plazo, y estimular la integración regional.

Social: Acceso a energía para toda la población considerando aspectos socio ambientales

Fuente: http://epe.gov.br/sites-pt/publicacoes-da-dos-abertos/publicacoes/Documents/PDE%202029.pdf

Colombia

A fin de responder a los desafíos de desarrollo sostenible la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME) del Ministerio de Minas y Energía publicó el Plan Energético Nacional (PEN) 2020-2050 que contiene siete objetivos en su política de largo plazo para dar respuesta a la transición energética del país.

- Seguridad de suministro energético y diversificación de la matriz energética
- 2. Energía eje de desarrollo económico y prosperidad
- 3. Gestión ambiental del sector energético
- Aseguramiento de cobertura a servicios y productos energéticos con inclusividad y desarrollo territorial
- 5. Eficiencia energética
- 6. Integración energética regional
- 7. Entorno habilitante para la implementación del PEN 2020 2050

Fuente https://www1.upme.gov.co/DemandaEnergetica/PEN_documento_para_consulta.pdf

Perú

El Ministerio de Energía y Mina preparó el Plan Energético Nacional 2014-2025 en el que se propone la Política Energética, con la visión de contar con un sistema energético que satisfaga la demanda nacional de energía de manera confiable, regular, continua y eficiente, que promueva el desarrollo sostenible soportado en la planificación, en la investigación e innovación tecnológica continua.

Las líneas de acción de la política se fundamentan en tres objetivos:

- 1. Contar con un abastecimiento energético competitivo.
- 2. Lograr la seguridad y el acceso universal al suministro energético.
- 3. Desarrollar los recursos energéticos de manera óptima con mínimo impacto ambiental y bajas emisiones de carbono en un marco de Desarrollo Sostenible.

Fuente; https://united4efficiency.org/wp-content/uploads/2017/02/InformePlanEnergi%CC%81a2025-281114.pdf

Contexto Ambiental

De acuerdo a publicaciones de la Cepal y del IPCC, Latinoamérica es altamente vulnerable a los efectos del cambio climático por su geografía y clima. Los efectos del cambio climático se manifiestan principalmente en el alza de la temperatura y la disminución en las precipitaciones y, a la vez, en eventos climáticos extremos como sequias e inundaciones. Los impactos en las actividades productivas son evidentes, así como en la sociedad, mostrando como los factores ambientales, sociales y económicos están siempre más interconectados e interdependientes.

Enel Américas, con el propósito de ser un actor proactivo en los países en que está presente, aborda el tema climático mediante varios ejes: uno estrictamente conectado con su propio negocio y con servicios bajos en carbono; otro eje es el de las políticas instaladas en la empresa, principalmente la política de medioambiente y de biodiversidad, además que el del sistema de gestión ambiental integrado. Otro eje son los múltiples compromisos del Grupo con las organizaciones internacionales, que nos guían hacia la sostenibilidad ambiental de nuestro quehacer. Durante el 2019, siguiendo en la senda anterior, hemos puesto en primer plano la conservación de los recursos naturales como acción para el clima, colaborando con la ciencia y las academias. Dentro de las iniciativas cabe destacar la desarrollada en Colombia, en la reserva natural Bosque Renace que busca la conservación y protección de 690 hectáreas de bosque alto andino, habiéndose sembrado más de 35 mil árboles desde el inicio del programa en el año 2012, en tanto que en Perú Enel ha contribuido activamente a la recuperación del Bosque Callahuanca, de 16 hectáreas, dañado el 2017 por el fenómeno del niño. En términos socio-ambientales, está el fomento de iniciativas de emprendimientos sostenibles con las comunidades, con las que estamos construyendo iniciativas de economía sostenible que incluyen la acciones para el clima relacionadas con la Economía Circular, eficiencia energética y turismo sostenible, con los que se busca realzar el valor autóctono de los lugares en que se desarrolla. De todos estos proyectos se da cuenta en las partes dos y tres del presente informe.





Transición energética: nuestra respuesta frente al nuevo escenario

Las variables demográficas, las nuevas demandas sociales, la crisis climática y la revolución tecnológica presentan desafíos globales, los cuales impulsan a las empresas a reconcebir sus estrategias de negocios y la manera de desarrollar sus actividades en los ámbitos ambiental, social y económico (ASG). En este contexto, la transición energética es la respuesta de la industria para transitar hacia una economía sostenible nula en carbono, por medio del uso de energías renovables que permitan reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, sumado a medidas de eficiencia energética. Este cambio de modelo energético es clave para alcanzar los objetivos del Acuerdo de París y está en línea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 13 impulsado por Naciones Unidas, relacionado con Acción por el Clima.

Las principales tendencias globales que impulsan la transición energética son la descarbonización, urbanización, electrificación del consumo energético y digitalización.

Ambitos principales de transición energética

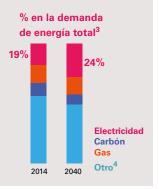
Urbanización

En 2050 habrá 6.7 mil millones de personas que vivirán en las ciudades, correspondiente al 68% de la población total. Es por esto que las ciudades deben ser "inteligentes" y "resilientes".



Acceso a la energía

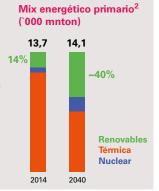
Electrificación del consumo En 2040, el peso de la electricidad en el consumo total de energía aumentará del 19% al 24%. Los drivers serán la electrificación del transporte y la calefacción.



- Naciones Unidas, World Population Prospects, revisión 2014 y 2015
- IEA-IRENA Perspectives for the EnergyTransition 2017 IEA: WEO 2016 e IEA IRENA 2017 NPS (New Polices Scenario)

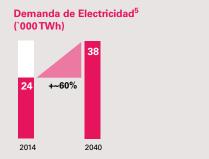
Descarbonización

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 las fuentes de producción de electricidad.



Aumento de la demanda

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



- Otro incluve Petróleo, Calor, Biomasa& Residuos e Hidrógeno
- BNEF NEO 2017, Junio 2017

Modelo de negocio sostenible

102-15

Open Power for a brighter future. We empower sustainable progress

Open Power es el enfoque estratégico y operacional que el Grupo Enel utiliza en la entrega de sus servicios. Implica apertura y diálogo con los stakeholders internos, externos, y la sociedad en su conjunto. En esta perspectiva, la sostenibilidad y la innovación son elementos indispensables para hacer frente a los mayores retos que tiene la industria energética en el mundo actual. Para el Grupo, la Sostenibilidad es sinónimo de creación de valor y su desarrollo se basa en la innovación.

El desafío de lograr la descarbonización de la matriz energética, la construcción de ciudades inteligentes y resilientes debido al aumento de la urbanización, la electrificación del consumo energético junto al aumento en la demanda de electricidad, generan una oportunidad innegable para la industria.

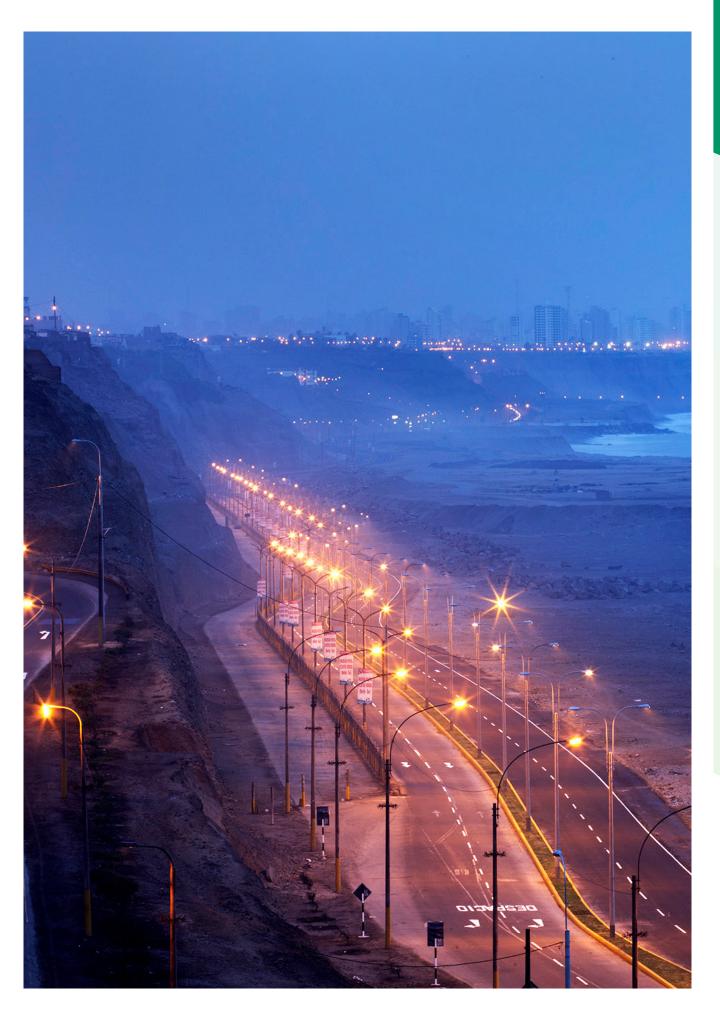
En respuesta a lo anterior, Enel Américas como parte del Grupo Enel, ha enfocado su propósito hacia un negocio sostenible que se basa en la innovación para crear valor a largo plazo. La sostenibilidad no puede desarrollarse sin una innovación continua, y la innovación no tiene sentido si no está dirigida a la sostenibilidad. A través de la visión Open Power, Enel Américas, apunta a abrir el acceso a la energía a un mayor número de personas, abrir el mundo de la energía a nuevas tecnologías, abrir la gestión de la energía a las personas, abrir la posibilidad de nuevos usos de la energía y abrirse a un mayor número de alianzas.

El Modelo de Negocio Sostenible de Grupo Enel permite crear sinergias y valor a largo plazo para todos sus grupos de interés, a través de cinco líneas de negocio que abarcan infraestructura y redes, trading, generación de energía, retail y Enel X.

Los principios de ética, transparencia, anticorrupción, respeto por los Derechos Humanos, junto a la promoción de la seguridad y salud, son elementos fundamentales que siempre han caracterizado la forma de Trabajo de Enel Américas y que están basados en normativas y criterios de conducta que aplican a toda la Compañía.

Mediante la línea de negocio Generación de Energía, Enel Américas aporta a la descarbonización, generando un 61% a través de fuentes renovables, invirtiendo para lograr una mayor eficiencia de las centrales térmicas. En el contexto de la urbanización, Infraestructura y redes (I&N), contribuye al desarrollo de ciudades sostenibles y resilientes, que permiten garantizar la continuidad del suministro eléctrico. Tanto para la generación como para la distribución de energía eléctrica, la digitalización en las operaciones y mantenimiento es clave para aumentar la eficiencia de las centrales, mejorar la calidad del servicio, optimizar procesos y reducir los tiempos de respuesta.





Enel X, en tanto, es la línea de negocios de Enel Américas que tiene por objeto implementar y desarrollar productos y servicios relacionados con la eficiencia energética y nuevos usos de la energía, contribuyendo al desarrollo de ciudades sostenibles, incorporando para ello la innovación, tecnología de punta y tendencias del futuro como la movilidad eléctrica, la generación distribuida y la domótica.

Como eje estratégico de su modelo de negocio sostenible, la Compañía se ha puesto el desafío de incorporar la Economía Circular en toda su cadena de valor y en sus líneas de operación. La Economía Circular se define como la transformación del modelo de negocio, a través de la innovación para desacoplar el desarrollo económico y la creación de valor del consumo de los recursos naturales y eliminar los residuos del sistema desde el diseño.

Se basa en tres principios fundamentales:

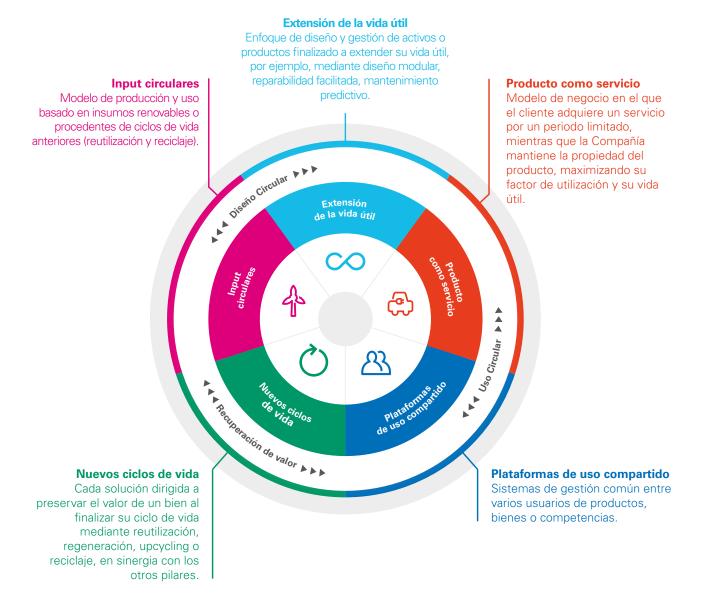
- > Eliminar residuos y contaminación desde el diseño de los productos y servicios.
- > Mantener materiales y productos en uso.
- > Regenerar sistemas naturales.

De esta forma la Economía Circular surge como una solución a la crisis climática que enfrenta nuestro planeta. En respuesta a esto, el año 2019 se creó el área de Economía Circular bajo la Gerencia de Sostenibilidad con el objetivo de impulsar la implementación del Modelo de Economía Circular, también adoptado por referentes mundiales como la Fundación Ellen MacArthur, el cual está constituido por cinco pilares:

- > Inputs sostenibles: se refiere al origen de las materias primas utilizadas en la construcción y operación de los activos. La Compañía promueve uso de materiales y energía de fuentes renovables, de reutilización o reciclaje.
- Producto como servicio: se refiere a la venta de servicios asociados al uso de los productos, en vez del producto en sí mismo, para maximizar su factor de utilización.
- Nuevos ciclos de vida: se refiere a la disposición final de los activos una vez que su vida útil finaliza. El Grupo Enel incentiva la reutilización y el reciclaje de los residuos, entendiendo que estos son activos/materiales con un valor que aún se puede aprovechar en otros procesos.
- Extensión de la vida útil: se refiere a acciones de mantenimiento preventivo o predictivo de las plantas o de los activos, con la finalidad de alargar su vida útil. También involucra el diseño modular de proyectos, que permiten el cambio de una parte del producto en caso de desperfecto y no el producto completo.
- > Plataformas de uso compartido: compartir un activo subutilizado entre múltiples usuarios mediante el uso de tecnologías de información.



Modelo de Economía Circular integrado a la cadena de valor



Uno de los desafíos más relevantes para incorporar la Economía Circular en el Grupo Enel es la cuantificación y valorización de la circularidad del negocio, por tanto, se ha desarrollado un modelo de medición denominado CirculAbility Model ©², que permite generar una línea base de circularidad relativa al "Business as Usual" y cuantificar los beneficios generados por la aplicación de uno o más pilares de Economía Circular, aportando a la sostenibilidad de sus operaciones.

² CirculaAbility Model https://corporate.enel.it/content/dam/enel-it/azienda/circular/KPI-Model_3.2018_en.pdf

Materialidad: Definiendo prioridades

102-15 102-44 102-46

El informe considera la relevancia de los temas materiales definidos por Enel Américas y sus stakeholders, de acuerdo a los lineamientos del estándar de la Global Reporting Initiative, para la elaboración de informes de sostenibilidad. Su contenido da cuenta del cumplimiento de las metas del Plan de Sostenibilidad 2019-2021, reportado en el Informe de Sostenibilidad de 2018 y considera los resultados del análisis de materialidad 2019.

Durante el primer semestre de cada año, Enel Américas y sus filiales recopilan datos a nivel global mediante una plataforma online 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 de Enel Américas y cada una de sus filiales, a los diferentes temas y subtemas de la estrategia de la Compañía. Para lo anterior, se utilizan fuentes de informaciones primarias y secundarias incluyendo entrevistas y análisis de prensa.

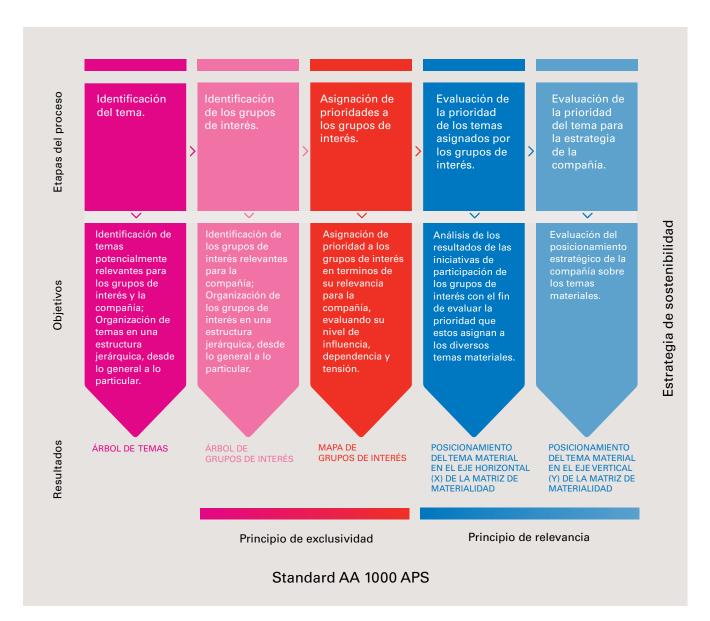
Proceso de identificación de asuntos prioritarios

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 evalúa y selecciona los asuntos económicos, éticos, ambientales y sociales que son relevantes para sus 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 que involucran a todas las áreas de la empresa. Asimismo, determina el contenido del Informe de Sostenibilidad y contribuye a la gestión efectiva de los stakeholders y sus expectativas, en coordinación con las otras áreas de las Compañías a nivel consolidado y de cada filial.



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 y 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.



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 identificar, principalmente, a drivers que permitan hacer modelos energéticos sostenibles, competitivos y seguros, así como desarrollar perspectivas innovadoras, exhaustivas y pioneras para adelantar acontecimientos, gestionar riesgos y buscar diferenciación. El compromiso de la Compañía de mantener un diálogo continuo con los stakeholders es un elemento fundamental para generar ámbitos de colaboración, desarrollo y confianza. En definitiva, Enel considera que la gestión y el diálogo con los grupos de interés contribuye a:

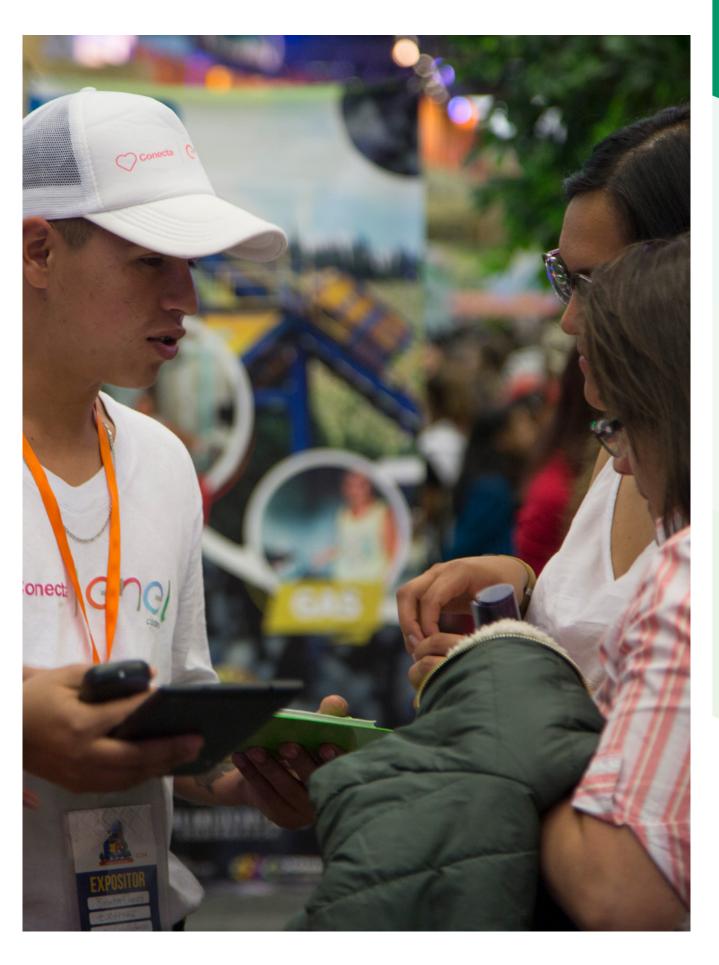
- > Mejorar la gestión de los riesgos y oportunidades.
- > Identificar de manera temprana tendencias y asuntos relevantes.
- > Potenciar la credibilidad y la confianza, permitiendo la creación de sinergias.
- > Favorecer los procesos de toma de decisiones.
- > Aflorar oportunidades de mejora y de negocio.

Los gerentes de la Compañía, en función de sus actividades, son responsables de la gestión constante de sus grupos de interés.

Identificación de los Grupos de Interés

Enel Américas y cada una de sus filiales revisan, identifican y mapean sus grupos de interés a nivel consolidado y local de manera regular. Sumado a ello y de forma anual, se realiza una actualización del mapa de acuerdo a la realidad actual de la Compañía.





Priorización de los Grupos de Interés

102-40

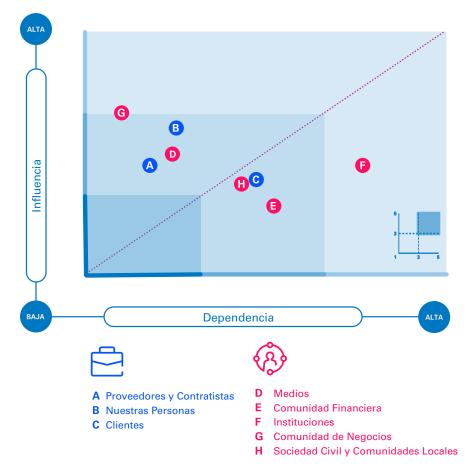
Mediante la participación activa de diferentes unidades de negocio y corporativas de la Compañía, en 2019 se realizó la priorización de los grupos de interés de acuerdo a la relevancia que tienen para la empresa. Para ello, los stakeholders fueron priorizados de acuerdo a dos variables:

- > **Dependencia:** Grupos o individuos que son directa o indirectamente dependientes de las actividades, productos o servicios de la organización y de sus acciones asociadas.
- > Influencia: Grupos e individuos que pueden tener impacto en la organización o grupos de interés estratégico, 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.

Es importante destacar que 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 2019 ha determinado el siguiente mapa de grupos de interés:



Además, para cada grupo de stakeholders, se efectúa una segmentación específica para identificar a cada uno de los subgrupos que lo componen y, de esta manera, elegir los mejores canales de diálogo y consulta, con el propósito de evaluar la percepción que éstos tienen sobre la gestión de Enel Américas.



Canales de comunicación de Enel Américas y sus Grupos de Interés

La excelencia operativa de la Compañía se apoya en una interacción continua con los grupos de interés, con los que mantiene relación en el ejercicio de sus actividades. A través de los canales y procedimientos de comunicación, Enel Américas adquiere un conocimiento sólido de sus necesidades y expectativas. Además, el canal de denuncias está disponible para todos sus stakeholders.

Durante el año 2019, la empresa utilizó los siguientes canales:

				Catego	oría de gi	rupos de	interés				
		Comunidad financiera	Proveedores y contratistas	Sociedad civil y comunidades locales	Empleados	Instituciones	Empresas y asociaciones gremiales	Clientes	Medios		
	Agentes									Agentes	
	App móvil									App móvil	
	Canal de denuncias									Canal de denuncias	
	Canal web									Canal web	
	Comunicados									Comunicados	
	Contactos directos									Contactos directos	
ón	Foros									Foros	Ca
icaci	Grupos de trabajo									Grupos de trabajo	ınal c
Canal de comunicación	Encuentros dedicados									Encuentros dedicados	Canal de comunicación
de co	Investor Day									Investor Day	muni
anal c	Entrevistas cognitivas									Entrevistas cognitivas	icacio
ပိ	Intranet									Intranet	ón
	Tiendas Enel y oficinas comerciales									Tiendas Enel y oficinas comerciales	
	Newsletter									Newsletter	
	Revista de negocios									Revista de negocios	
	Roadshow									Roadshow	
	Redes sociales									Redes sociales	
	Encuestas									Encuestas	

Enel Américas en las Redes Sociales

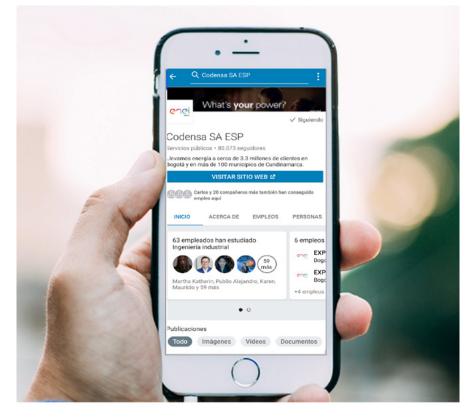
A través de distintos canales y procedimientos de comunicación, como canal web, grupos de trabajo, newsletter, canal de denuncias, App móvil, entre otros, Enel Américas adquiere un conocimiento sólido de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés (ver infografía). Adicionalmente, la Compañía a través de sus filiales cuenta con una amplia presencia en redes sociales, con contenidos dirigidos a todos sus stakeholders y una interacción fluida con sus comunidades virtuales. En las diversas plataformas sociales (Twitter, Facebook, Linkedin e Instagram), la Compañía publica información corporativa, educativa, comercial, financiera, de sostenibilidad y de atención al cliente. En caso de existir problemas con la privacidad de los clientes, las redes sociales sirven como punto de contacto para escalar estás problemáticas.











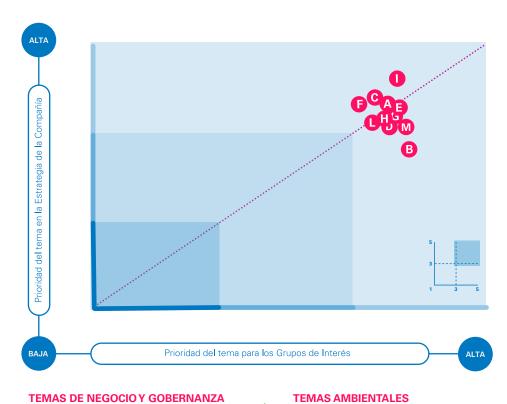


Estudio de Materialidad

Durante el año 2019, Enel Américas realizó un Estudio de Materialidad que sirvió de base para la definición de las prioridades de su Plan de Sostenibilidad 2020-2022, consultando directa e indirectamente a fuentes y representantes de grupos de interés:

- > Análisis de tendencias en el ámbito energético y en sostenibilidad con posible impacto actual o futuro sobre la actividad de la Compañía.
- > Encuestas a los grupos de interés priorizados.
- > Análisis de inversionistas y analistas sobre asuntos ASG.
- > Mapeo de temas relevantes para la industria.
- > Análisis de medios de comunicación y redes sociales.
- > Entrevistas en profundidad con los principales gerentes de Enel Américas.
- > Análisis de informes que incorporan temas relativos a la sostenibilidad de la empresa: informe de reputación corporativa, encuesta de clima de empleados y encuesta de satisfacción de clientes.

Como resultado, se identificaron temas estratégicos para el negocio de Enel Américas, en base a su relevancia para los grupos de interés y la Compañía, detallados a continuación y expresados en la siguiente matriz.



TEMAS DE NEGOCIO Y GOBERNANZA



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

TEMAS SOCIALES

- Involucramiento de las comunidades locales
- Gestión, desarrollo y motivación de las personas
- Salud y seguridad laboral
- Cadena de aprovisionamiento sostenible





B Descarbonización de la matriz energética

M Gestión y cumplimiento ambiental

Principales temas materiales de Enel Américas

El resultado del proceso de materialidad de Enel Américas, aporta con temas relevantes que son claves para la planificación de la estrategia de la Compañía y a la vez, son el insumo principal de su Plan de Sostenibilidad. Cada uno de los 12 temas de materialidad identificados se vinculan de forma concreta a los Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) impulsados por Naciones Unidas. A continuación, se presentan los seis principales temas:



1. Seguridad y salud laboral

Para Enel Américas la salud y seguridad laboral es prioritaria para el desarrollo de sus operaciones. Por ello, adopta las mejores prácticas para detectar y prevenir situaciones que pudieran poner en riesgo la integridad de sus colaboradores y contratistas. Para más información referirse a la sección de Seguridad y Salud laboral.







2. Enfoque en el cliente

La Compañía orienta su estrategia de negocios en la satisfacción de las necesidades de sus clientes, reconociendo el rol de la energía como habilitador de desarrollo socio económico siendo clave un servicio de calidad, inclusivo y accesible, en que la innovación es un habilitador para el desarrollo de productos y servicios de energía sostenible.. Para más información referirse a la sección de Mejoras Operativas para un servicio de calidad.





3. Distribución de energía

El manejo y mantención de la red de distribución es clave para aumentar su resiliencia y mitigar los efectos del cambio climático, a la vez que permite prestar un servicio seguro, confiable y continúo avanzando en la electrificación de las ciudades y servicio de calidad. Como resultado de esta prioridad, la Compañía destinará el 82% del CAPEX 2020-2022 se destinará a infraestructura y redes. Este Para más información referirse a la sección Mejoras operativas.



4. Gobernanza sólida

Enel Américas ha establecido reglas, modelos y mecanismos de control, que rigen el actuar de sus colaboradores bajo principios de integridad, tanto interna como externamente. Este modelo de conducta transparente genera confianza en las partes interesadas, lo que también se refleja en los resultados económicos, así como el posicionamiento en los principales índices de sostenibilidad. Para más información referirse a la sección de Gobernanza.







5. Involucrando a las comunidades

La Compañía opera integrando sus operaciones en el tejido social, económico y ambiental de los territorios en que está presente, generando valor y progreso sostenible para sus grupos de interés. Para ello, es fundamental generar instancias de participación, transparencia e inclusión, siendo parte activa en la solución de los principales desafíos de los territorios donde opera. Para más información referirse a la sección de Comunidades.



6. Creación de valor económico y financiero

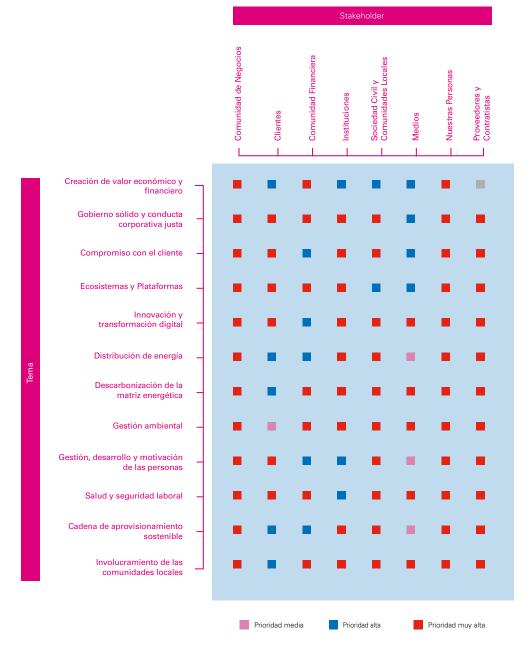
Enel Américas es consciente de que para un crecimiento económico sostenible, debe integrar factores financieros y no financieros en toda su cadena de valor, considerando aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Para la Compañía la Sostenibilidad es sinónimo de creación de valor de largo plazo para todos sus stakeholders, el cual se genera a través de un modelo que integra los objetivos industriales con los de sostenibilidad. Para más información referirse a la sección de Creación de Valor.

Las prioridades de las partes interesadas

102-43

Durante 2019, Enel Américas y sus filiales realizaron numerosas iniciativas con las partes interesadas pertinentes para el Grupo, como la comunidad financiera, las instituciones nacionales e internacionales, las autoridades, asociaciones representativas y comerciales, proveedores, clientes, sociedad civil y personas de la empresa.

Las siguientes son las prioridades dadas por las diferentes partes interesadas, a cada uno de los temas analizados sobre la base de encuestas. A través de este proceso, Enel responde a estos temas clave y a las cuestiones planteadas por las diferentes categorías de partes interesadas, proporcionando en los distintos capítulos información sobre las principales actividades y proyectos llevados a cabo durante el año. Además, Enel incluye estos resultados en el proceso de planificación, definiendo objetivos y acciones para seguir mejorando su desempeño en relación con las diversas materias analizadas, con el fin de responder con éxito a las expectativas de sus partes interesadas (ver la nota metodológica para obtener más información).





Enel Américas responde a las inquietudes identificadas proporcionando información en su Informe de Sostenibilidad, donde se detalla en cada capítulo las acciones y proyectos llevados a cabo durante el año. Además, los resultados son un insumo principal para la construcción de la Matriz de Materialidad 2019, la cual, a su vez, es parte integrante del Plan de Sostenibilidad 2020 – 2022.

102-47

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: crecimiento a través de tecnologías y servicios Low Carbo			
Distribución de energía	Enel Américas	Propio: distribución de energía			
Enfoque en clientes	Enel Américas y clientes	Propio: enfoque en el cliente			
Gestión, desarrollo y motivación de empleados	Enel Américas	Empleo			
	Enel Américas	Capacitación			
	Enel Américas	Propio: Respeto a los derechos de los trabajadores			
	Enel Américas	Diversidad e inclusión			
Gestión y cumplimiento ambiental	Enel Américas	Manejo de residuos			
	Enel Américas	Agua			
	Enel Américas y contratistas	Biodiversidad			
	Enel Américas y contratistas	Gobernanza ambiental			
	Enel Américas y contratistas	Emisiones			
	Enel Américas y contratistas	Energía			
Gobierno sólido y conducta corporativa justa	Enel Américas	Anticorrupción			
	Enel Américas	Política pública			
	Enel Américas	Propio: Ética e integridad			
	Enel Américas	Propio: Gobierno			
Innovación y transformación digital	Enel Américas	Propio: Innovación y transformación digital			
Nueva soluciones y tecnologías	Enel Américas	Propio: Nuevas soluciones y tecnologías			
Relacionamiento con comunidades locales	Enel Américas	Comunidades locales			
	Enel Américas	Propio: Respeto a los derechos de la comunidad y la población indígen			
	Enel Américas	Propio: Desarrollo social y económico de las comunidades			
	Enel Américas	Propio: Apoyo a las comunidades locales			
Salud y seguridad ocupacional	Enel Américas	Salud y seguridad			

102-11 102-15 102-29 102-30 Riesgos claves

Los riesgos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) son parte integrante de la política de gestión de riesgos de la Compañía y se identifican considerando las siguientes referencias:

- > Los temas relevantes a considerar en la Materialidad, identificados según el Informe Global de Riesgos Mundial 2020, implementado por el Foro Económico Mundial (WEF)
- > Evaluaciones de riesgo realizadas en el contexto del proceso de debida diligencia de Derechos Humanos y sistemas de gestión integrados (ambiental, calidad y seguridad), entre otros
- > Análisis de prestigiosas agencias internacionales de calificación de sostenibilidad, que utilizan sistemas específicos de evaluación de riesgos para definir el nivel de desempeño de la empresa en términos de ASG.

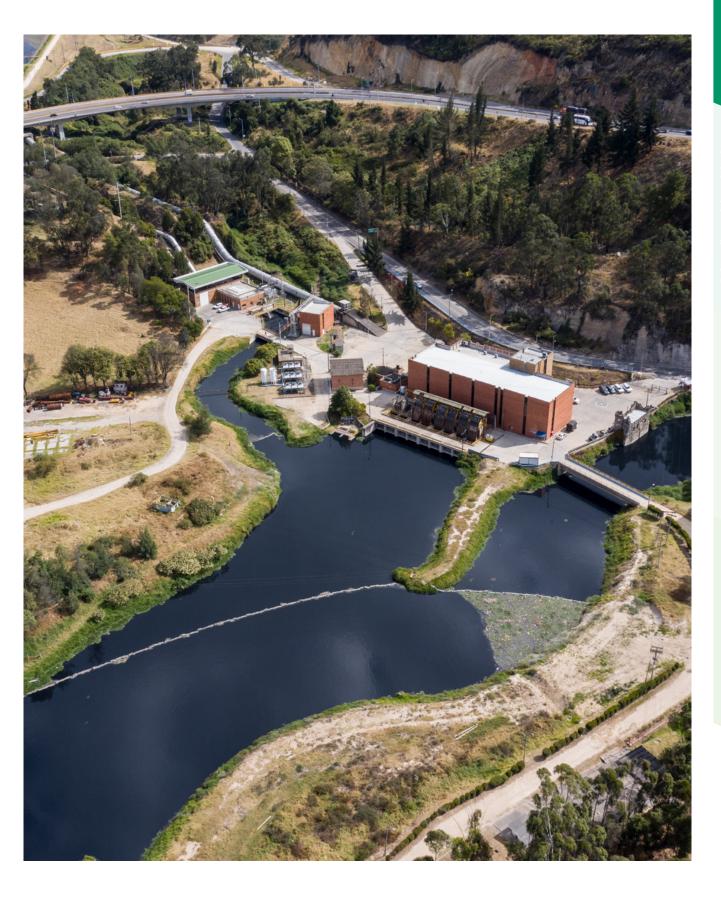
La política de gestión de riesgos es revisada y aprobada anualmente por el Directorio e incluye los potenciales riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos de la Compañía, integrando los riesgos de sostenibilidad entre los que destacan:



Riesgos ambientales:

- > Originados por el impacto de las operaciones de la Compañía en el medio ambiente, incluyendo la biodiversidad y por el uso de los recursos. Enel ha establecido el requisito de prevención y minimización efectiva de los impactos y riesgos ambientales, como elemento fundamental y determinante detrás de cada proyecto, a lo largo de todo su ciclo de vida.
- > Derivados del cambio climático, tanto por el impacto de los eventos extremos en la disponibilidad de activos e infraestructura, como los derivados de la transición energética hacia un modelo de negocios más sostenible. Enel ha adoptado estrategias de prevención, protección y aumento de la resiliencia de sus activos, contando además con planes de seguros. Asimismo, el modelo de negocios de la Compañía se basa en la descarbonización y la electrificación del consumo, como una forma de avanzar hacia una economía baja en emisiones





Riesgos sociales:

- > Conflictos sociales en los países cuya intensidad pueden poner en riesgo la continuidad de las operaciones. Para hacer frente a estos posibles impactos Enel Américas cuenta con planes y procesos para la gestión de contingencias. Consciente del rol estratégico que la energía eléctrica representa para los países, dichos planes priorizan la continuidad la generación al sistema, el suministro eléctrico a sus clientes, y la seguridad de los trabajadores y colaboradores.
- > Conflictos originados en las demandas de las comunidades aledañas a plantas en las que operamos. Enel mantiene un relacionamiento continuo con las comunidades locales, a través de equipos dedicados a nivel regional. Con su inversión social en las áreas en que opera, la empresa apunta a generar las condiciones para el desarrollo socio-económico de las comunidades co-diseñando con ellas, perspectivas comunes de crecimiento en el largo plazo.
- > Causados por accidentes tanto del personal propio y contratista los cuales la Compañía mitiga promoviendo la cultura de la seguridad destacando la definición de políticas, la integración de seguridad en procesos y formación, entre otros.
- > Relacionados con la atracción y retención de trabajadores en el contexto de la transición energética. Para hacer frente a estos desafíos, Enel cuenta con una Políticas de Diversidad, junto a las de gestión y promoción del talento. La Compañía realiza diferentes iniciativas dedicadas a la conciliación de la vida laboral con la vida personal y promueve, además, la educación y el crecimiento de las personas mediante becas y cursos.

Riesgos de gobernanza:

- > Originados por conductas ilícitas, incluidas la corrupción, actividades de lobby, etc, por parte de personal propio o contratistas o de prácticas anticompetitivas. Enel cuenta con un Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos basado en las normas y procedimientos comerciales.
- > Vulneración de Derechos Humanos, los cuales son levantados a través de las debidas diligencias, los cuales se derivan en planes de acción para abordar las brechas.



Adicionalmente, incluye riesgos transversales emergentes relacionados con:

- > Protección de datos personales: La recopilación y el tratamiento de los datos personales es uno de los mayores retos en la era de la digitalización y la globalización de los mercados. Enel Américas ha asumido este desafío acelerando los procesos de transformación digital, a la vez que ha aumentado el número de clientes en los diferentes países donde tiene presencia. Esto implica una exposición natural a los riesgos que supone el tratamiento de datos personales y a una legislación de privacidad cada vez más amplia, cuya implementación inadecuada puede causar pérdidas y daños económicos, financieros y reputacionales, tanto a nuestra Compañía, como a los titulares de dichos datos. Con el fin de gestionar y mitigar estos riesgos, Enel Américas ha adoptado un marco para garantizar que la protección de los datos personales, de todas las personas con las que interactúa, se respete plenamente. Para lo anterior, Enel cumple con la legislación vigente sobre la materia en Chile, principalmente la Ley 19.628 sobre Protección a la vida privada y se encuentra implementando, paulatinamente, acciones coherentes con el Reglamento sobre Protección de Datos Personales Europeo (GDPR), el cual ha sido adoptado por el Grupo Enel en cuanto a las exigencias de esta normativa y sus estándares de protección. Por lo anterior, se han nombrado en cada país Oficiales de Protección de Datos Personales, responsables de apoyar a las distintas áreas del negocio, para hacer de la protección de datos personales un elemento clave en las diversas actividades del negocio.
- > Digitalización, la eficacia de TI y la continuidad del servicio: Enel está llevando a cabo una transformación digital de la gestión de toda su cadena de valor, desarro-llando nuevos modelos de negocio y digitalizando sus procesos. En consecuencia, está cada vez más expuesto a riesgos relacionados con el funcionamiento de los sistemas de tecnología de la información (TI), implementados en toda la empresa, lo que podría provocar interrupciones o pérdidas de datos. Para mitigar estos riesgos, la unidad responsable, Global Digital Solutions (GDS), ha establecido un sistema de control interno, que contempla puntos de control a lo largo de la cadena de valor. Enel también está promoviendo la difusión de la cultura digital, con el fin de impulsar con éxito la transformación digital y minimizar los riesgos asociados.

Mayor detalle en la Memoria Anual disponible en https://www.enelamericas.com/

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

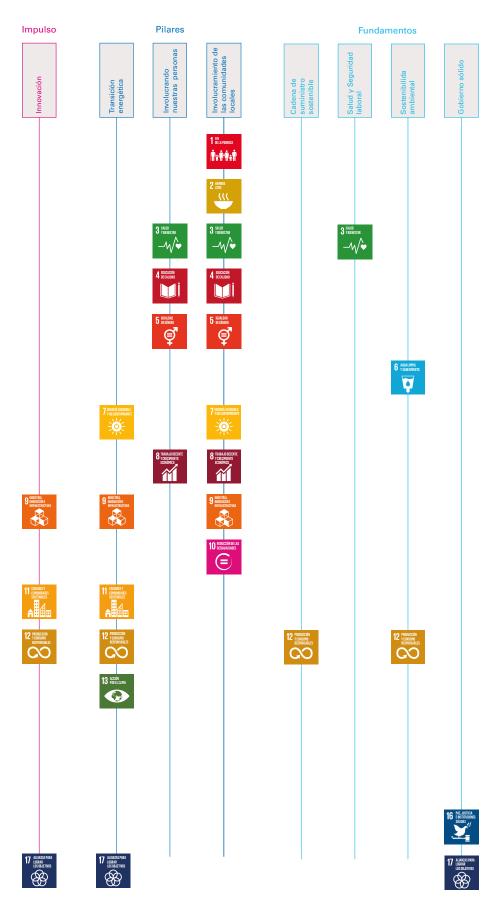
La estrategia de negocio adoptada por Enel Américas Ileva a la Compañía a contribuir de manera concreta a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) impulsados por Naciones Unidas. La Compañía adhiere a seis de ellos, orientando la gestión de manera transversal: educación de calidad (ODS 4); Acceso a energía no contaminante (ODS 7); la contribución al desarrollo socioeconómico de las comunidades donde opera el Grupo (ODS 8); la promoción de la innovación en una industrialización responsable y de infraestructuras resilientes (ODS 9); la creación de ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11); y las acciones para el clima (ODS 13), con el objetivo de alcanzar la neutralidad de carbono para el año 2050.

Fuente: https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/





Compromiso de Enel por los ODS



Plan de Sostenibilidad 2020-2022

El Plan de Sostenibilidad 2020-2022 guiará el actuar de Enel Américas los próximos tres años, permitiendo a la Compañía navegar hacia la transición energética que avanza a una velocidad cada vez mayor. Se integra con el plan industrial y se construye tomando en consideración las principales tendencias y contingencias nacionales que influyen en la industria energética, los riesgos más relevantes del sector de la energía y los temas prioritarios para los grupos de interés de la Compañía.

Enel Américas junto con la Gerencia de Sostenibilidad de cada país monitorea el avance y cumplimiento de cada objetivo y meta



A continuación, se presentan los resultados obtenidos el año 2019, correspondientes a la implementación del plan 2019-2021, el cual, orientado a la creación de valor sostenible a largo plazo, tuvo cuatro focos. Los primeros dos se detallan en los capítulos de Crecimiento a través de tecnologías bajas en carbono y de Mejoras operativas para un servicio de calidad a nuestros clientes, ambos orientados al proceso de transición energética mediante descarbonización y electrificación. El tercer enfoque se refiere a los temas sociales como la sostenibilidad de nuestros activos respectos a las comunidades aledañas el cuarto, a las iniciativas y programas hacia los colaboradores de la Compañía. Finalmente, el plan se fundamenta en cinco pilares que sostienen nuestra estrategia: la salud y seguridad laboral, la solidez del gobierno corporativo, la sostenibilidad de la gestión ambiental, la sostenibilidad de la cadena de aprovisionamiento, y la creación de valor económico.

El factor habilitador del plan es la innovación, la cual se considera indispensable para lograr la sostenibilidad del negocio, así como de las relaciones sociales interna y externas de la empresa.

La Estrategia de Sostenibilidad de Enel Américas considera aportar, mediante nuestro negocio, a los mayores desafíos del mundo. Por esta razón se alinea con las metas de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, con los principios de Derechos Humanos, con los objetivos de las políticas de desarrollo social y ambiental de los distintos países en que está presente y con los estándares en materia Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG), que son referentes por nuestros inversionistas, ya que refleja los diferentes índices de sostenibilidad en que la empresa participa.





Nuestras personas¹

Objetivo 2022

50% Mujeres en proceso de reclutamineto ²	100% Personas involucradas en habilidades digitales
Evaluación del desempeño	Encuesta de clima
Personas³ involucradas 100%	Personas³ involucradas 100%
Personas³ evaluadas 99%	Personas³ evaluadas 87%
y actualización	ramas de formación para nuestros para apoyarles en la transición
	úmero de mujeres entes intermedios

Involucramiento de la comunidad local

Objetivo 2030



Educación de calidad Grupo Enel: 2,5 millones de beneficiarios 4-5



Energía limpia y asequible Grupo Enel: 10 millones de beneficiarios 4-6



Trabajo decente y crecimiento económico Grupo Enel: 8 millones de beneficiarios 4-7

- 1 Metas Grupo Enel, aplicables a Enel Américas
- 2 No incluye procesos de selección que involucren a trabajadores blue collars.
 3 Elegible y accesible: aquellos que tienen un contrato permanente y que han estado en vigor y activos durante al menos tres meses durante el año 2019
- 4 Objetivos acumulados desde 2015.
- 5 Enel Américas tiene como meta aumentar en 315 mil beneficiarios en el periodo 2020-2022.
- 6 Enel Américas tiene como meta aumentar en 2,5 millones de beneficiarios en el periodo 2020-2022.
- 7 Enel Américas tiene como meta aumentar en 250 mil beneficiarios en el periodo 2020-2022.



2. LOS PILARES DEL MODELO DE NEGOCIO SOSTENIBLE

Crecimiento a través de tecnologías y servicios Low Carbon



Somos consciente que una de las principales causas que afecta la Sostenibilidad del planeta tiene relación con los riesgos asociados a la crisis climática que enfrentamos, producto del aumento en la temperatura global, como consecuencia de las emisiones de gases efecto invernadero, entre otras variables. Las principales organizaciones internacionales, y en particular el Panel Intergubernamental de expertos para el Cambio Climático (IPCC), han alertado sobre la necesidad de mantener el aumento de la temperatura global debajo de 1,5°, respecto a la era preindustrial. Frente a esta grave situación, el Grupo Enel ha establecido una estrategia global que apunta a descarbonizar su parque generador al año 2050, de acuerdo a su compromiso con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 13 de las Naciones Unidas, el cual promueve la Acción por el Clima.

Dentro de este contexto, y con el anhelo de ser un actor proactivo, Grupo Enel se ha comprometido a reducir en un 70% las emisiones ${\rm CO_2}$ por kWh generado, respecto al año base 2017, en línea con la última versión del Science Based Targets Iniciative (SBTi) de abril 2019. A la vez, la Compañía se comprometió a reducir en un 16% sus emisiones indirectas para el 2030, siempre respecto al año 2017. La Compañía está adherida a la Task Force on Climate related Financial Disclosure (TCFD), que implica líneas guías dentro de la Compañía, a fin de orientar la gestión de temas relacionados con el cambio climático, y particularmente, en los ámbitos de Gobierno Corporativo, Estrategia, Gestión de Riesgos, Métricas u Objetivos, transparentando la información relacionada a cambio climático. Enel Américas, contribuye a las metas de Grupo Enel, alineando su estrategia de negocio en lo referente a acciones en favor del clima.

Consciente del rol que la Compañía tiene en la contribución a la resiliencia frente al cambio climático y de los fenómenos sociales relativos a la urbanización, Enel Américas basa su oferta en servicios Low carbon mediante la electrificación de las ciudades, servicios de calidad y en digitalización de las redes, así como en la generación de energía eléctrica, principalmente renovable, liderando la transición hacia economías baja en carbono en los países en que está presente.



Generación de energía

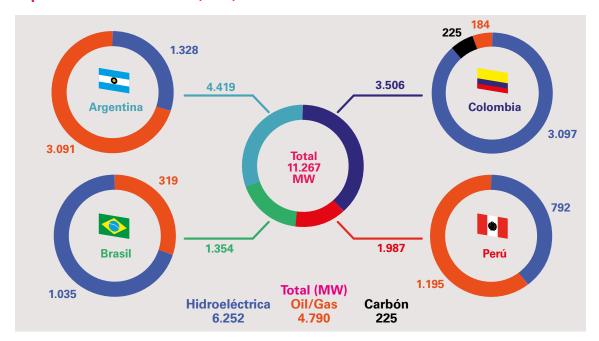




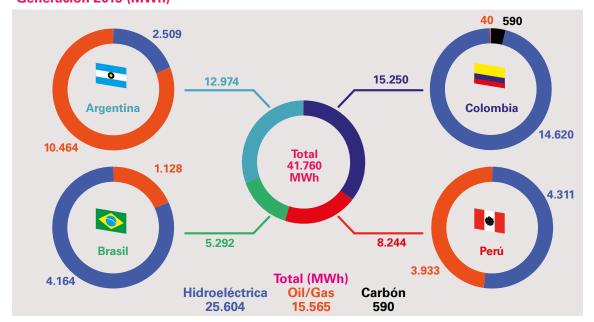
Enel Américas, como parte de su involucramiento con los planes energéticos impulsados en cada país en los que opera, se ha comprometido a no construir más centrales termoeléctricas a carbón, buscando contribuir a la reducción de las emisiones de CO₂.

Asimismo, durante el 2019, la generación en base a carbón representó un 1,4% de su generación total y es una planta de respaldo en Colombia. En tanto, que la producción renovable alcanzó al 61% de la generación total debido, principalmente, a las mejores condiciones hidrológicas en Brasil y Colombia.

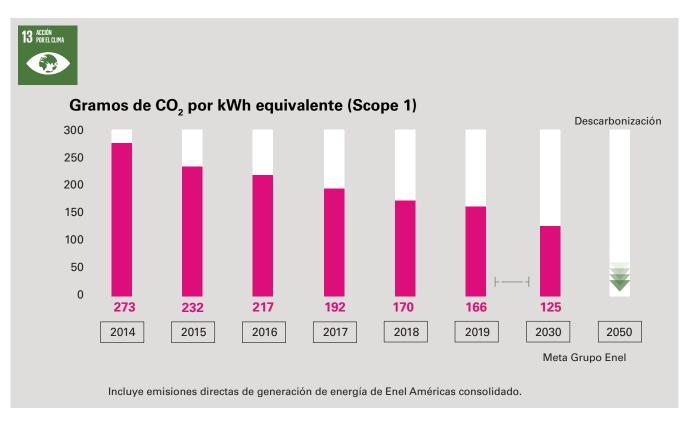
Capacidad Instalada 2019 (MW)



Generación 2019 (MWh)



Como resultado de su mix energético y la inversión continúa para mejorar los estándares de eficiencia y ambientales de las plantas, las emisiones consolidadas han disminuido, aportando a las metas del Grupo de bajar las emisiones directas derivadas de la generación térmica.







Crecimiento demográfico y urbanización: nuevos desafíos para la industria

Otros grandes desafíos para la industria se relacionan con los cambios demográficos, los cuales confrontan a los mercados con una creciente urbanización y la consecuente necesidad de desarrollar ciudades sostenibles que permitan mejorar la calidad de vida de sus habitantes. Es aquí donde la electricidad juega un papel crucial como habilitador de crecimiento y progreso, por lo que Enel Américas con sus distintas líneas de negocio, es un actor clave para el desarrollo de ecosistemas sostenibles a través de la innovación, que permitan dar nuevos usos a la energía y sus servicios derivados.

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, con el propósito satisfacer las necesidades de las ciudades, empresas y personas ofreciendo soluciones integradas, innovadoras, sostenibles y digitales, las cuales buscan incentivar el consumo consciente y eficiente en los países donde Enel Américas opera. En específico, permite a los clientes transformar su uso de energía en nuevas oportunidades, utilizando plataformas digitales y servicios bajos en carbono. Asimismo, Enel X entrega un servicio integral a cada cliente, lo que implica tener la capacidad de adaptarse y reaccionar rápidamente para satisfacer las necesidades de las personas, ciudades y empresas a través de una oferta simplificada.



Enel X incentiva la participación activa de sus clientes cambiando el foco desde una oferta de productos a una oferta de servicios integrados. Para ello ha definido cuatro pilares estratégicos que concretizan este nuevo enfoque: e-Mobility, e-Home, e-City, y e-Industries para facilitar la eficiencia energética.





E-Home entrega una serie de soluciones para simplificar y mejorar la vida diaria de sus clientes, mediante una amplia oferta de productos y servicios que funcionan a través de energía limpia y eficiente, los que requieren de la instalación y mantenimiento a través de soluciones tecnológicas e innovadoras. El objetivo es fomentar el uso de energía limpia y eficiente, disminuyendo de tal forma su huella de carbono.



Ser un socio estratégico que contribuye al crecimiento sostenible de los negocios de sus clientes. Para ello, pone a su disposición una amplia oferta de asesoramiento basado en la innovación y tecnología, generados gracias a la amplia red de socios y proveedores con los que cuenta la Compañía. En particular, ofrece a (segmento clientes soluciones de infraestructura, eficiencia

y optimización del consumo en los edificios e instalaciones industriales mediante la gestión de la demanda, iluminación LED ultra eficientes y generación fotovoltaica, estacionamientos solares, sistemas de calefacción y aire acondicionado que reducen el consumo primario de energía, calderas industriales con alta eficiencia y diagnóstico de instalaciones existentes o nuevos proyectos. Vale decir, ofrece el desarrollo de proyectos integrales, considerando la asesoría especializada, la implementación y el monitoreo de cada servicio, aportando un valor diferenciador para las empresas. Mediante los servicios de E-Industries, Enel X permite reducir el consumo y las emisiones de gases de efecto invernadero.

B2B)



Contribuir a la electrificación del transporte. Este proceso es fundamental para hacerse cargo de desafíos relevantes de las megaciudades donde Enel está presente, como la contaminación, la seguridad, la congestión vehicular, permitiendo de esta manera mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Para ello, propicia la instalación de infraestructura pública-privada de carga eléctrica y el desarrollo tecnológico de la movilidad eléctri-

ca. Estos objetivos se encuentran alineados con los compromisos que se están tomando en los países en que operamos para acelerar la transición energética, electrificación y la descarbonización





Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, desarrollando alianzas estratégicas público privadas para el financiamiento v desarrollo de proyectos que permitan

mejorar las localidades y ciudades en que estamos presentes en ámbitos como seguridad y bienestar, buscando aportar al desarrollo urbano sostenible. Lo anterior se implementa a través de servicios innovadores para que las ciudades sean más inteligentes y eficientes abarcando todo el ecosistema de la ciudad, tales como: la promoción de una nueva cultura de uso de iluminación de las ciudades, combinando ahorro energético con rendimiento y estética, nuevas formas de autonomía en materia de energía en los edificios, iluminación de infraestructura publicitaria y televigilancia pública, dotando a las municipalidades de una interfaz única, simplificando los procesos y la gestión de los servicios que están interconectados entre sí.



E-City









Público objetivo:

- Municipalidades
- Diferentes entidades públicas y gubernamentales



Alianzas estratégicas:

Con empresas colaboradoras que complementan la oferta de valor de Enel X con sus servicios técnicos. Por ejemplo, empresas de instalación de luminarias en vía pública, cámaras de televigilancia, servicios de eficiencia energética, etc



Proyectos destacados



En Argentina

Proyecto de Alumbrado público para municipalidad de Avellaneda en Buenos Aires

El proyecto consistió en instalar 2.500 equipos LED para la vía pública y, adicionalmente, se entregaron 200 equipos de Tele gestión (Hardware y Software) para impulsar los servicios de Smart Cities. El proyecto permite ahorro energético y uniformidad de luz en la vía pública, además de contribuir a mejorar la seguridad del barrio.



En Colombia

Proyecto Transmilenio en Bogotá, localidades de Suba, Fontibon y Usme

El proyecto consiste en el diseño y construcción de cuatro patios o electro-terminales donde se cargarán los 477 buses eléctricos del Sistema Integrado de Transporte público de Bogotá, instalando 222 puntos de recarga y la infraestructura eléctrica asociada. El objetivo es garantizar el insumo principal para la correcta operación de la flota, a través de una gestión eficiente e inteligente que permita optimizar no solo los costos de operación, sino seguir disminuyendo la huella de carbono de la ciudad.



En Perú

Proyecto de Alumbrado público para municipalidades San Miguel, Bellavista, Callao y Magdalena del Mar en Lima

Enel X instaló aproximadamente 1.200 luminarias LED, las cuales permitirán disponer de un sistema de iluminación más eficiente, ahorro del consumo de energía e iluminación de mayor calidad a la regulada.



En Perú

Primer bus eléctrico en Lima

En 2019, Enel X en asociación con GSEP y Hydro-Québec, inauguraron el primer bus eléctrico en Lima. El autobús eléctrico prestará servicios en la línea del Corredor Rojo, una de las arterias más concurridas de Lima. Este piloto será la base del conocimiento necesario para la adopción e implantación de un sistema de transporte eléctrico masivo en Perú.



E-Industries





Público objetivo:

- Clientes comerciales
- Clientes industriales
- Empresas de múltiples rubros



Alianzas estratégicas para la implementación de iniciativas E-Industries:

Alianzas privadas con distribuidores, proveedores para operación y mantenimiento de proyectos de eficiencia energética.

Acuerdos con empresas para ofrecer servicios altamente tecnológicos, a través de software inteligentes.

Alianzas con entes financieros para ofrecer proyectos de inversión sostenibles a clientes.

Proyectos destacados



En Argentina

Proyecto Utility Bill Management para Banco Santander

El proyecto consiste en la implementación de un software inteligente que analiza los gastos de los servicios (electricidad, agua, gas, residuos) en tiempo real, a través de la recopilación de las facturas y la verificación de su exactitud. El servicio detecta automáticamente los eventuales errores en la factura, identificando al mismo tiempo las oportunidades posibles de reducción del consumo, comparando los resultados de cada área de la empresa.



En Brasil

Proyecto Planta fotovoltaica para Claro

Durante el año 2019, Enel X instaló la planta fotovoltaica más grande de Pernambuco para la empresa Claro con una capacidad de 5 MW, instalando 15.330 paneles fotovoltaicos lo que permite evitar la emisión de 1.203 toneladas de ${\rm CO_2}$ al año, aproximadamente.

En Colombia

Proyecto de Sistema Ininterrumpido de Potencia para planta de Explotación de Hidrocarburos en Colombia

El proyecto consistió en la instalación de 12 sistemas ininterrumpidos de potencia para una de las petroleras más grandes de Colombia, aumentando la confiabilidad del suministro eléctrico con energía 100% regulada en voltaje y frecuencia, con una disponibilidad del 99% del sistema, permitiendo al cliente operar a plena carga, sin interrupciones de energía y sin pérdidas en la producción. Este sistema ha sostenido la carga durante los últimos 246 días en 107 eventos de red de 115 KV.

En Perú

Proyecto Energy Storage con ON Energy

Enel X Perú junto con ON Energy, empresa dedicada al diseño y operación de sistemas de baterías, se unieron para desarrollar almacenamiento en baterías con tecnología BESS, las cuáles utilizan inteligencia artificial que las hacen más eficientes y reducen el consumo eléctrico entre un 10% a un 50%. El proyecto implica una mejor calidad de potencia, incrementando la flexibilidad y resiliencia del sistema, gestionando el uso de energía de una forma más eficiente, al evitar consumos en horas puntas.

E- Home







Público objetivo:

- Clientes residenciales
- Microempresas
- Instituciones públicas locales como Municipios, Secretarias de Planificación y Direcciones de Desarrollo Comunitario ya que permiten concentrar demanda residencial y de pequeñas empresas.



Alianzas estratégicas:

Estrategias comerciales con proveedores e instaladores para la venta de productos masivos.

Con socios de compañías de Seguro y asistencias.

Con corporaciones educacionales y de salud para la implementación de proyectos de climatización en diversos establecimientos que requieren soluciones tipo residencial.





Proyectos destacados en E-Home durante 2019

En Argentina

Lanzamiento de los servicios de microseguros y asistencia hogar

Asistencia al hogar es un producto multiasistencial de bajo costo con la posibilidad de abonarlo mensualmente en la factura de energía, al cual se han adherido más de 5.400 clientes.

Microseguros ofrece a los clientes seguros de bajo costo con la posibilidad de abonarlo mensualmente en la factura de energía, el que han suscrito 2.300 clientes.

En Brasil

Comercialización de productos de eficiencia energética en Sao Paulo

A través del nuevo contrato con la aseguradora brasilera Tokio, se negoció la cobertura de los productos de seguros y asistencias de la Compañía para la región de Sao Paulo, desarrollando nuevos equipos de ventas en la zona. Se negociaron espacios en los centros de atención de la distribuidora y a partir de julio de 2019 comenzaron las ventas para los clientes, quienes tienen la posibilidad de pagar en cuotas con cobro en la boleta de energía.

Third Party Billing en Río de Janeiro, Goiás, Ceará y Sao Paulo

Enel X ofrece a través de las empresas de distribución, servicios de cobro por compra de diversos productos a entidades comerciales y filantrópicas, que los clientes pagan en sus boletas de energía, Gracias a este servicio los clientes de Enel Distribución aumentaron en 540 mil, realizando 5,5 millones de transacciones.

En Colombia

Crédito Fácil

El proyecto busca desarrollar una plataforma que permite a los clientes tener su primera experiencia con el sistema financiero, a través de una tarjeta de crédito, la cual les permite dividir el pago de sus compras entre una y 48 cuotas, e incluir el pago de las mismas en la factura de energía eléctrica. En la actualidad es la única tarjeta de crédito con la cual se puede ingresar al Sistema Integral de Transporte (SITP) de la ciudad, pagando al siguiente mes en la factura de energía sin cargos adicionales. Cuenta con una cartera de más de 1.2 billones de pesos.

En Perú

Implementación de "Corners Enel X" en centro de servicios para la venta de appliances en Lima

Con objeto de facilitar el acceso a clientes, especialmente los de bajos ingresos, se habilitaron tres corners de productos de energía renovable como paneles solares y eco amigables que fomentan la movilidad eléctrica. Esto permite ampliar el portafolio de productos y migrar de productos asociados con iluminación PEDS a otras alternativas amigables con el medio ambiente.

E- Mobility









Público objetivo:

- Dueños de vehículos
- Operadores y dueños de flotas eléctricas corporativas, concesionarios de automóviles, dueños o administradores de estacionamientos (hoteles, retailers, inmobiliarias, centros comerciales, etc.)
- Operadores de flotas de transporte público.

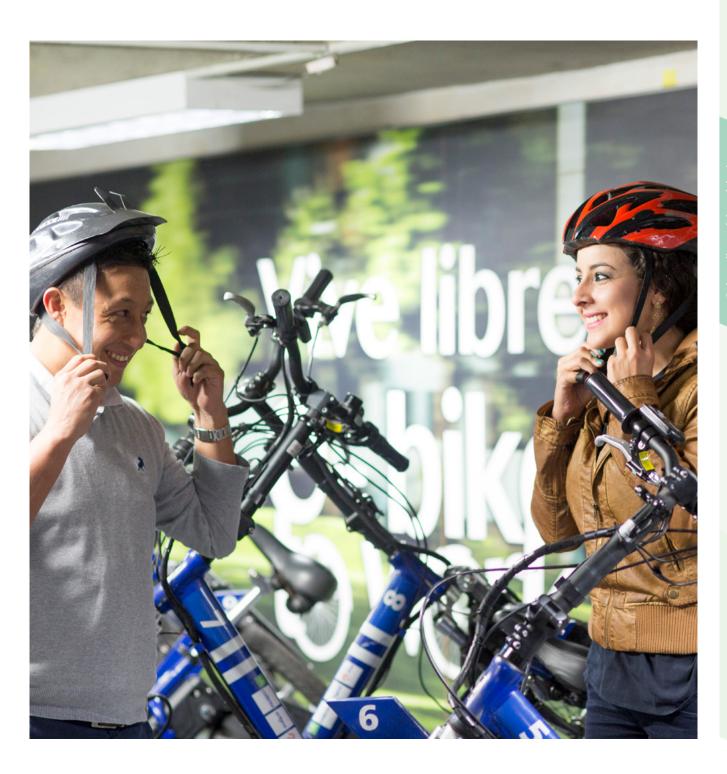


Alianzas estratégicas:

- Operadores de transporte público para electrificar flotas, ya sea entregando vehículos y/o terminales de carga.
- Municipalidades que permitan la instalación de infraestructura de carga.
- Distribuidores y concesionarios de vehículos para proveer, instalar y mantener cargadores para clientes finales.







Proyectos destacados

Alianzas con principales empresas automotrices

A fin de proporcionar e instalar infraestructura de carga a los propietarios de vehículos eléctricos, impulsando su modelo de negocio en Brasil, Colombia y Perú, Enel X ha suscrito acuerdos con las principales marcas automotrices de automóviles eléctricos, tales como Nissan, Jaquar y Land Rover.

Sistemas de recarga inteligente en Latinoamérica

Los sistemas de recarga inteligente son parte de la oferta de Enel X y cuentan con tecnología de punta, la cual permite a los clientes gestionar y mejorar el consumo de energía eléctrica y sus costos, evitando, por ejemplo, los horarios peak en los cuales la electricidad es más costosa. Permiten, además, tener una mejor escalabilidad en el número de cargadores, ya que es posible ajustar dichos equipos para utilizar la infraestructura de distribución existente, tanto en edificios como en condominios, cumpliendo con dar servicios de recarga inteligente y gestión remota de los equipos.

Proyectos Real Estate en Brasil, Colombia y Perú

En Brasil, Colombia y Perú, Enel X en conjunto con constructoras e inmobiliarias, han incorporado durante la fase de diseño de nuevos edificios, requerimientos mínimos y criterios de diseño para incluir la infraestructura necesaria para la recarga de vehículos eléctricos. Además, se han incorporado algunos productos innovadores como JuiceLamp, punto de iluminación pública eficiente combinado con infraestructura de recarga y JuiceLED, punto de recarga eficiente combinado con despliegue de publicidad a través de pantallas LED.

Flota de taxis eléctricos en Colombia

Se impulsó el primer piloto de taxis eléctricos mediante la habilitación de electrolineras que cuentan con 34 puntos de carga, proporcionando servicio a los 37 taxis eléctricos que recorren anualmente 14 millones de kilómetros. Gracias a este proyecto se han evitado 4.000 CO2 Tons.

Flota de taxis eléctricos en Perú

Se puso en marcha un proyecto piloto de dos taxis eléctricos en colaboración con la empresa china BYD y el servicio peruano Taxi Directo.



Avances/Plan de Sostenibilidad 2019-2021

Actividad/l	Meta	Resultado 2019
	Reducir las emisiones específicas de CO2. >230 g/kWheq (meta de reducción del Grupo al 2030)	162 g/kWheq
e-City	Puntos luminosos gestionados. 758 mil gestionados al 2021.	417 mil
e-Industries	Respuesta de la demanda. Meta al 2021: 253 MW	29 MW
e-Industries	Venta de sistemas fotovoltaicos. 45 MWp instalados al 2021.	12 MWp instaladas
e-Home	Servicios de cobro por parte de terceros. Meta al 2021: 38 millones de transacciones	17 millones de transacciones
e-Home	Microseguros Meta al 2021: 2,5 millones de contratos	1,4 millones de contratos activos
e-Mobility	Instalación de puntos de carga privados y públicos. 12 mil puntos al 2021.	448 puntos instalados

Mejoras operativas para un servicio de calidad



La excelencia operativa se traduce en un uso eficiente de los recursos, entendiendo como eficiente la maximización del uso de los recursos renovables y la reducción del consumo de combustibles fósiles. Esto trae como resultado distintos efectos en el sistema energético, como la reducción de precios de energía del sistema beneficiando a los usuarios y la mitigación del impacto medio ambiental, derivado de la reducción de emisiones. Para ello, Enel Américas invierte recursos para estar a la vanguardia en los últimos avances en las distintas tecnologías del parque generador en materias de innovación, digitalización, robotización, automatización, data driven y mantenimiento predictivo avanzado, que además de permiten gestionar los activos de la manera más eficiente manteniendo una alta performance, incrementando la seguridad de las personas que trabajan en las plantas. Ejemplo de ello es la implementación de drones y robots para la ejecución de tareas riesgosas.

Generación

Proyectos Globales

- E-Planner: herramienta digital que proporciona una visión centralizada de las actividades relacionadas con el mantenimiento principal planificado para la planta, lo que permite a los usuarios documentar mejor la gestión de las actividades a tiempo y la accesibilidad a cualquier documentación de la planta, respecto al alcance del cierre de mantenimiento programado. Se encuentra en proceso de implementación en las plantas térmicas de Argentina e implementado en Brasil y Colombia.
- > Heat rate optimization (ETAPRO): en proceso de implementación de la herramienta para el monitoreo en tiempo real de la eficiencia energética, con el fin de identificar puntos de mejora y reducción en el proceso de desviaciones asociadas.
- InGEN, una plataforma global única para la recopilación y difusión de datos sobre generación, pérdidas, indisponibilidad y mantenimiento entre diferentes áreas de la empresa, concentrando toda la información en un único portal auditable con



Sistema de almacenamiento en Central Termozipa-Colombia

Construcción del primer sistema de almacenamiento de energía de baterías de gran capacidad BESS (Battery Energy Storage System), en la Central Térmica Termozipa de 225 MW. Este proyecto no solo promoverá el uso de esta tecnología innovadora, ya que también contribuirá a garantizar la estabilidad de la red y la flexibilidad del sistema eléctrico colombiano. Con esta iniciativa, Enel da un paso adelante para fortalecer su liderazgo en la implementación de soluciones energéticas avanzadas en el país.



- historial de datos. Esta plataforma finaliza el uso de varias hojas de cálculo, lo que reduce el trabajo, los errores y facilita la transmisión de información entre áreas.
- > GOS: Herramienta digital para la gestión de datos y eventos operativos de paradas, arranques y falta de disponibilidad de equipos, planificación de mantenimiento que permite al usuario analizar y tomar decisiones dentro del proceso de Operación, Mantenimiento y Comercialización (Gestión de Energía). GOS tiene un entorno de navegación más fácil de usar y permite la construcción de informes más robustos y personalizados, así como gráficos, lo que permite una mayor agilidad y calidad en el análisis y la toma de decisiones.
- > PREDIX: herramienta predictiva que permite monitorear y diagnosticar implementado en Argentina Brasil y Perú, con el objetivo del diagnóstico predictivo en tiempo real del equipo principal de la planta y sus variables. Esta operación es asistida por una sala de control centralizada en Italia que monitorea desviaciones significativas en los procesos, informando a las plantas sobre la necesidad de acción.

Brasil

En 2019, las plantas hidráulicas de Cachoeira Dourada y Volta Grande comenzaron a realizar inspecciones de la presa, el embalse y la fotogrametría con drones, permitiendo una mayor seguridad para los colaboradores. A fin de año, se adquirió un Vehículo Subacuático Operado a Distancia (RoV), para inspecciones redes y depósitos, reduciendo la cantidad de inmersiones requeridas y el riesgo asociado al buceo. Un punto destacado en Cachoeira Dourada fue la implementación del Sistema Scada, que permite que la sala de control opere la planta a distancia en forma remota y en tiempo real, proporcionando una mayor fiabilidad en el sistema, una mayor seguridad operativa de las plantas y entrega de datos en tiempo real.









Resiliencia y digitalización de las Redes

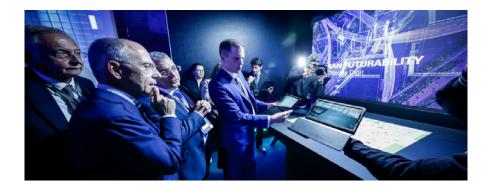
Uno de los focos de la estrategia de mejoras operativas de Enel Américas para un servicio de calidad, es la implementación de tecnologías de red inteligente, como equipos de control remoto. Éstas mejoran la gestión de las redes de distribución, ya que permiten monitorear en tiempo real las condiciones del suministro y consumo eléctrico, existencia de pérdidas de energía o cortes, y ejecutar de manera eficiente las soluciones necesarias para mantener la calidad del servicio, gracias a la automatización de los procesos. Lo anterior contribuye a dar una respuesta oportuna ante contingencias sociales y naturales y, al mismo tiempo, a la resiliencia de la infraestructura de distribución. Además, las redes inteligentes contribuyen a una mayor flexibilidad del sistema, facilitando con ello la transición a una economía baja en carbono.

BRASIL

URBAN FUTURABILITY

Gracias a la adquisición de ElectroPaulo, Sao Paulo se convirtió en la ciudad con mayor número de clientes con más de siete millones. Es una ciudad ideal para realizar una revolución de Energía 4.0 y responder a los desafíos globales de electrificación, urbanización y descarbonización propios de una megaciudad. Ante esta situación, la red eléctrica es la principal infraestructura para garantizar la resiliencia y progreso sostenible. En este escenario, en octubre de 2019, el Gobernador de Sao Paulo, Joao Doria, puso en marcha el proyecto de digitalización de la red, Urban Futurability, el cual quiere transformar Vila Olimpia, en un laboratorio vivo con más de 40 soluciones tecnológicas de vanguardia que se aplicará por primera vez en Sudamérica, para mejorar la calidad de la red.

El programa contempla la creación de una Red Digital denominada Doble Digital®, que a través del modelo digital tridimensional, replica la infraestructura eléctrica local denominado "twin", desde los elementos físicos individuales hasta la dinámica más compleja de su funcionamiento. La simulación es posible gracias a una red de alrededor de 5.000 sensores instalados en la red física, que transmiten en tiempo real información sobre el estado de la red, haciendo posible el mantenimiento preventivo. De esta manera, la red Doble Digital® aumenta la resiliencia de la red "anticipando" riesgos. Por ejemplo, el sistema podrá predecir si los elementos externos, como los árboles cerca de los cables que podrían interferir con la actividad de la red, lo que permite que el problema se resuelva de antemano.





Redes Inteligentes

Telecontrol de redes: Las redes, cuya eficiencia depende de una revisión y mantención constante, han sido el foco de mejoras que apuntan a la prevención, 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, responder rápidamente a las contingencias y promover un consumo responsable en los hogares.

Equipos telecontrolados	2019	2018	2017
Argentina	565	555	124
Brasil	20.068	17.449	12.959
Colombia	1.178	1.128	1.996
Perú	1.561	1.526	785



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. Además de tarifas horarias y ventas de energía a la red en caso de contar con sistemas de auto generación, como 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.

Medidores inteligentes *	2019	2018	2017
Argentina	15.697	15.697	6.808
Brasil	9.149	9.149	9.339
Colombia	88.084	74.589	42.485
Perú	8.784	8.784	8.784
Total	121.714	108.219	67.416

^{*} Instalados al final del año

Mejoras Preventivas para redes eléctricas

Plan de Calidad para líneas de baja tensión: Para asegurar el correcto funcionamiento de las líneas de baja tensión, las filiales de Enel Américas buscan detectar con antelación las sobrecargas de transformadores y así poder renovarlos de forma predictiva, además de la instalación de nuevos conectores de acometidas, que permiten mejorar la calidad y continuidad del servicio a clientes conectados a baja tensión, y a la vez optimizar los indicadores SAIDI y SAIFI.

Plan de calidad para líneas de media y alta tensión

Se implementó un nuevo sistema de monitoreo aéreo del tendido eléctrico de alta y mediana tensión, que, a través de sobrevuelos con un helicóptero en redes de alta y media tensión, y con móviles terrestres y drones en redes de media tensión, se logró aumentar los kilómetros de red inspeccionados, además de poder digitalizar su estado y funcionamiento a modo de facilitar la identificación de puntos críticos. Con la información recopilada se coordinó la gestión de las cuadrillas de mantención y se trabajó en despejar especies arbóreas, reemplazar cables desgastados y reparar conexiones defectuosas. Es así como por ejemplo en Brasil se inspeccionaron en forma área 58 mil kilómetros de red.





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

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:

Plan Contingencia



Durante el período, se reforzaron los Planes Operativos de Emergencia, disponiendo cuadrillas dedicadas a la resolución diaria de contingencias, y en caso de activarse los planes de emergencia (ante eventos climatológicos, por ejemplo), se realizan planes operativos específicos y en caso de ser necesario, se disponen de cuadrillas adicionales asignadas exclusivamente a la restitución de la electricidad.



Resultados de calidad y seguridad en el suministro eléctrico

La calidad y fiabilidad de la red eléctrica son ejes centrales en la gestión de Enel Américas. Durante 2019 se continuaron 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 mejoras del 5% y 12% respectivamente, destacando las mejoras en Edesur y Enel Distribución Goiás.

En el caso de Enel Distribución Goiás, a pesar de que sus indicadores se vieron afectados por incendios registrados en septiembre y que la temporada de lluvias de octubre/noviembre se mantuvo en diciembre, logró mantener los indicadores dentro de los límites contractuales.

En el caso de Enel Distribución Sao Paulo, registró los niveles más bajos es su historia. Mientras que Enel Distribución Río de Janeiro, tuvo el mejor SAIDI en los últimos 10 años, a pesar de los severos fenómenos meteorológicos del primer semestre, ubicándose muy por debajo de los límites establecido en su contrato de concesión. Enel Distribución Ceará, por su parte, registró un deterioro en ambos indicadores. Si bien se encuentra dentro de los límites, se están realizando planes adicionales para el 2020 con objeto de mejorar el desempeño en estos indicadores.

La continuidad del servicio en todos los países que Enel Américas opera durante el brote de COVID-19 ha sido gracias a previas medidas tomadas que ahora evidencian la robustez de dichos planes de emergencia y de stress para nuestras centrales y red de distribución. Asímismo, el 100% de nuestras aplicaciones IT y datos ya habían sido migrados a Cloud, por lo que ya no operamos servidores físicos, por lo que contamos con accesibilidad desde cualquier lugar con operaciones automáticas.









Relación con clientes

Enel Américas, a través de sus subsidiarias, cuenta con diferentes prácticas para mejorar la accesibilidad e interacción con sus clientes, entre los que se encuentran:

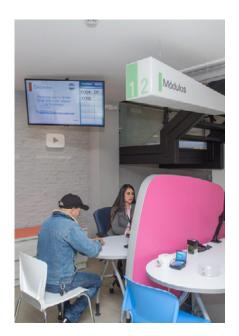
- Desarrollo de nuevas formas y canales de contacto.
- Mejorar los procesos de back office.
- Seguimiento de reclamos y solicitudes de información con el fin de reducir el tiempo de respuestas y garantizar una gestión adecuada.
- Análisis de los informes, con el fin de entender la percepción del cliente y cualquier problema crítico en curso, de tal manera que tome inmediatamente las medidas correctivas adecuadas y no comprometa la satisfacción general del cliente.
- Capacitación permanente a equipos de atención clientes.
- Privacidad de la información de los clientes.

El liderazgo de una empresa como Enel Américas pasa necesariamente por la atención al cliente y otorgar un servicio de calidad, aspectos que se relacionan, no sólo con el suministro de electricidad y/o gas natural, ya que también hay que considerar los aspectos intangibles del servicio relacionados con la percepción y satisfacción del cliente.

Enel Américas y sus filiales entregan información veraz y completa a sus clientes, por medio de documentos simples, concretos, claros y accesibles. Una relación de transparencia, confianza y adecuado trato es fundamental para la continuidad de la Compañía y el fortalecimiento de las relaciones con nuestros stakeholders.







Satisfacción del cliente

Enel Américas a través de sus filiales monitorea las percepciones de sus clientes respecto a la calidad del servicio y su experiencia de atención, mediante distintas encuestas de satisfacción.

A finales de 2019, en Argentina y Brasil se comenzó a medir el Net Promoter Score (NPS), indicador muy utilizado a nivel internacional para evaluar satisfacción de clientes, en base a cuán probable es que recomienden el producto o servicio, en una escala de 0 a 10, donde 10 es la puntuación más favorable. El NPS contiene preguntas abiertas que indagan en las razones y sentimientos de los clientes que explican su evaluación, con el objetivo de diseñar e implementar distintos planes de acción que contribuyan a una mejor experiencia de servicio.

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, con un nivel de confianza del 95% y utiliza la misma metodología CIER.

En 2019, todas las empresas distribuidoras del Grupo Enel en Brasil obtuvieron cifras menores en este índice en comparación con 2018, al igual que otras Compañías de la industria. Esto se explica por contingencias sociales que ocurrieron que afectaron el desempeño del sector energético, como un escenario político complejo, una crisis de seguridad pública en el país, altas temperaturas, fuertes lluvias y vientos.

Índice de Satisfacción de calidad percibida (ISQP Abradee)

Año	Enel Distribución Río de Janeiro	Enel Distribución Ceará	Enel Distribución Goiás(1)	Enel Distribución Sao Paulo (2)
2019	60,3%	67,5%	60%	69,7%
2018	70,4%	80,1%	66,3%	73,3%
2017	67,8%	83,8%	68,5%	-
2016	62,7%	83,2%	-	-

⁽¹⁾ Controlada por Enel desde febrero de 2017.



⁽²⁾ Controlada por Enel desde junio 2018.

Las metas de satisfacción para el 2019 del índice de Satisfacción con la Calidad percibida (ISQP), fueron 71,8%, 80,1%, 69% y 76,7% para Enel Distribución Río, Enel Distribución Ceará, Enel Distribución Goiás y Enel Distribución Sao Paulo.

Por su parte los resultados de la encuesta realizada por Aneel, con un intervalo de confianza del 95%, fueron:

Año	Enel Distribución Río de Janeiro	Enel Distribución Ceará	Enel Distribución Goiás(1)	Enel Distribución Sao Paulo (2)
2019	56,4%	61,3%	57,2%	68,8%
2018	60,0%	67,7%	62,2%	61,5%
2017	58,5%	58,3%	60,9%	-
2016	59,9%	65,9%	-	-

- (1) Controlada por Enel desde febrero de 2017.
- (2) Controlada por Enel desde junio 2018.

Las metas de satisfacción para 2019 de la encuesta realizada por Aneel, fueron 65,8%, 70,1%, 64,7% y 64,0% para Enel Distribución Río, Enel Distribución Ceará, Enel Distribución Goiás y Enel Distribución Sao Paulo.



Colombia

Enel Codensa participó de la medición de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), que calcula el Índice de Satisfacción del Cliente con la Calidad Percibida (ISCAL). El ISCAL mide dimensiones como confiabilidad en la información de la factura, disponibilidad de canales de comunicación, entre otras.

La medición que hace la CIER se caracteriza por basarse en una encuesta que es estadísticamente representativa de la base total de clientes, cuyas estimaciones tienen un nivel de confianza del 99%.

Resultados ISCAL Enel Codensa

	2019	2018	2017	2016
Energía empresarial	75,3 %	75,3%	75,1%	78,6%
Energía residencial Cundinamarca	58,7%	69,5%	66,5%	81,1%
Energía residencial Bogotá	62,7%	73,2%	77,6%	82,0%

Las metas de satisfacción para el 2019, fueron 77,2%, 70,7% y 75,6% para los segmentos energía empresarial, residencial Cundinamarca y residencial Bogotá, respectivamente.

Durante el año 2019, el desempeño en el sector residencial fue inferior, tanto respecto al año anterior como a la meta del año debido a:

- > Los clientes son más exigentes y con un mayor nivel de información sobre los servicios, además comparan con otros rubros que no necesariamente son servicios públicos.
- > El cliente está observando cortes de energía y es más susceptible a ellos, considerando en algunas situaciones que son fallas, pero en realidad son mantenciones a la red que se deben hacer con cortes del servicio.
- > Los tiempos de los canales de atención son mayores a la expectativa del cliente, quienes requieren más agilidad. Para ello, la Compañía está trabajando en nuevas formas de atención para hacer más fácil y rápidas las respuestas.





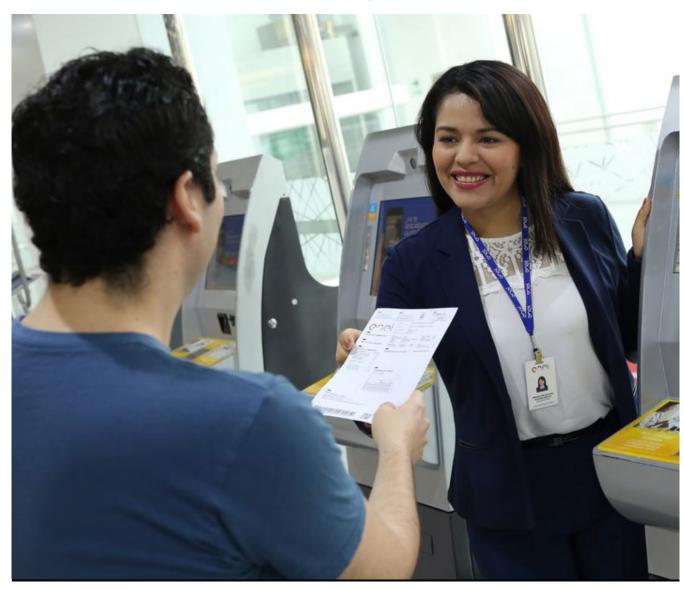
Perú

Cada año, en Perú se realiza una encuesta de satisfacción a clientes residenciales. Durante 2019, se obtuvo un resultado menor a la meta del 61%, producto de que las dimensiones "Servicio de Atención al Cliente" y "Suministro de Energía". Esta encuesta recolecta información de una muestra estadísticamente representativa mediante un cuestionario estructurado aplicado en las viviendas de la zona de concesión. Los resultados estimados por medio de esta encuesta tienen un nivel de confianza del 95% para el total de clientes.

Resultados encuesta de satisfacción

2019	2018	2017	2016
53%	61,4%	55,6%	61,1%

La meta de satisfacción para el 2019, fue 61%



Gestión de reclamos

Enel Américas pone a disposición de sus clientes distintos canales en donde pueden comunicar un reclamo o solicitud de información, como correo electrónico, número de teléfono gratuito, sitio web, entre otros. La Compañía monitorea constantemente las quejas u observaciones recibidas para comprender las percepciones de sus clientes y los problemas críticos informados, con el fin de implementar las medidas correctivas correspondientes.

Argentina

Durante 2019, se registraron 3.109.949 de reclamos técnicos. De ellos, el 90% se explica por falta de suministro, a los que la Compañía envía respuestas automáticas cuando la falla es conocida.

Los reclamos comerciales totalizaron 182.007 originados por consulta por consumo, no recepción de factura, consulta por recargos. Estos reclamos son respondidos en un 100% dentro de 15 días.

Los requerimientos elevados al órgano regulador tuvieron un nivel promedio de respuesta de 10 días y una tasa de respuesta del 58%.

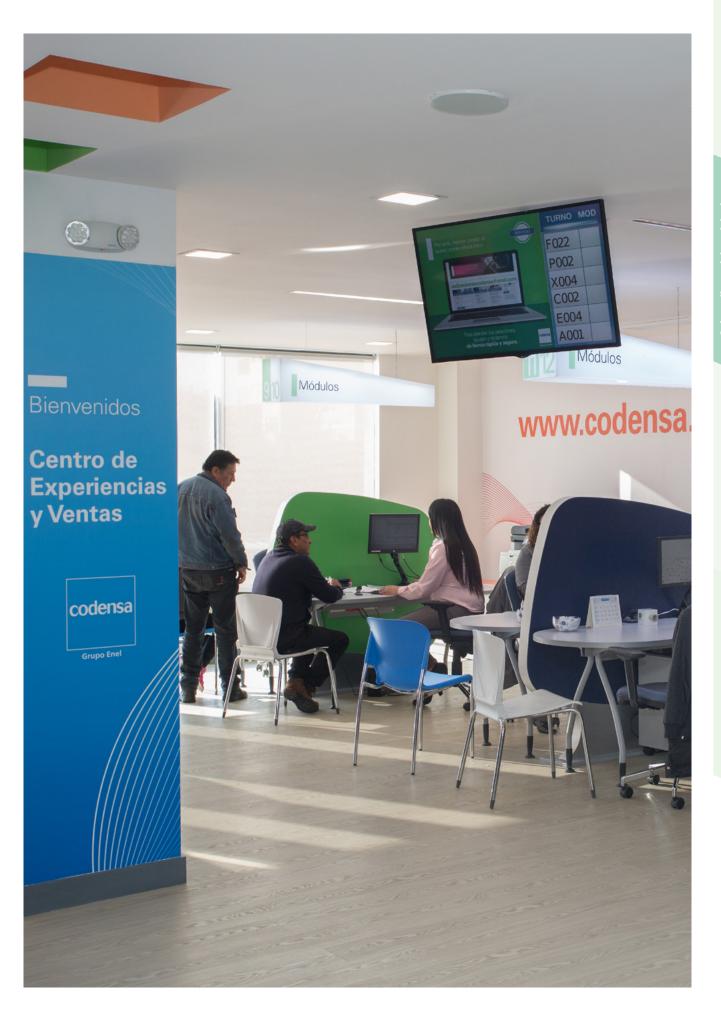
Brasil

El equipo de Experiencia de Cliente, en conjunto con otras áreas, monitorea los reclamos y analiza sus causas mediante herramientas como el Heat Map, que permite evaluar indicadores de manera georeferenciada y de esta manera, identificar áreas locales críticas o a través de foros con clientes. En base a la información recogida, este equipo define distintas acciones de mejora, a las que se les da seguimiento.

Durante 2019, se recibieron un total de 1.042.698 reclamos comerciales, siendo los más comunes los originados por las discrepancias en el consumo o monto cobrado, en que el cliente no está de acuerdo con los montos facturados, no recepción de cuentas de electricidad por parte de los clientes, demoras en restauración del servicios o respuesta y reclamos de servicio en general.

La gestión de las quejas comienza cuando estas ingresan a través de cualquier canal (presencial o remoto, incluidos los medios digitales) y la Oficina del Defensor del Pueblo, las cuales se registran en el sistema comercial del distribuidor y se envían al área a la que se refiere el reclamo, dependiendo de su contenido. La clasificación de las quejas sigue las disposiciones de la Resolución Normativa ANEEL N ° 414/2010, que en el Anexo I, enumera 17 posibilidades para reclamos comerciales y cinco para quejas de emergencia. Por lo tanto, el equipo de Experiencia de Cliente extrae y analiza estos datos, generando conocimientos centrados en el análisis de la causa raíz y las mejoras de los procesos, promoviendo la creación y el seguimiento de planes de acción. Esto se realiza a través de foros específicos con las principales áreas, además de comités periódicos con la alta gerencia, con el objetivo de mejorar la experiencia y desarrollar una cultura enfocada en el cliente.





Colombia

Un hito a destacar fue el inicio del proceso de transformación digital de la gestión de reclamos, mediante la implementación de nuevas tecnologías de automatización, que permitirán entregar una respuesta más rápida al cliente. Durante 2019, se incrementó en un 15% la recepción de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, y en un 17% el trámite de las mismas, debido a que los clientes hicieron uso de los recursos de reposición y subsidio de apelación, en una mayor cantidad en comparación con el año pasado, con un total de 16.880 personas. Por otro lado, las entidades de control hicieron 3.201 requerimientos a la Compañía, producto de los reclamos los clientes. El 99,8% de estas solicitudes se atendieron dentro de los términos que otorga la ley. Los requerimientos más comunes se relacionan con el mantenimiento de la infraestructura eléctrica (31,8%), los cobros en la factura de energía (14,5%) y la continuidad en la prestación del servicio (13,8%).

Perú

Enel Distribución Perú habilita diferentes canales para recibir los reclamos o solicitudes del cliente (presencial, escrito, telefónico, correo y web). Durante el 2019 se recibió un total de 41.210 reclamos siendo la inconformidad del consumo facturado el de mayor participación (60% reclamos registrados) seguido por los reclamos de recuperos de energía (12%).

El canal de contacto que más creció en su participación fue la web, este medio recibió el 13% de los reclamos (al cierre del 2018 fue de 4.5%).

Durante el segundo semestre del 2019, los frentes de atención (oficinas y call center), trabajaron en la reducción de reclamos; para lo cual aplicaron herramientas de asesoramiento (se implementó el piloto de "pivot" cuyo objetivo es orientar al cliente sobre los conceptos facturados) y soluciones rápidas (refuerzo en la aplicación de la política de "firts contact resolution" y solicitud de entrega de las lecturas por parte del cliente a través del WhatsApp) logrando una reducción del 7.46% respecto al primer semestre.

Respecto a la gestión de los reclamos solo el 26% se declaró a favor del cliente (fundado o fundado en parte), el 68% nos pronunciamos como infundados; el plazo de atención promedio alcanzó los 28 días útiles de acuerdo a lo que estipula la norma.

Productos y servicios para clientes vulnerables

Permitir el acceso a la electricidad a personas vulnerables es una prioridad de Enel Américas en su búsqueda de satisfacer las necesidades más urgentes de sus clientes, en este caso de aquellos con mayores dificultades. Para ello, desarrolla distintas iniciativas, en algunos casos en conjunto con los gobiernos y organizaciones de la sociedad civil, con el objetivo principal de dar acceso e inclusión. Algunas de las principales iniciativas están detalladas en "Involucrando Comunidades", dentro de las cuales destacan:



En Argentina, se desarrolló un proyecto de instalación y adecuación eléctrica gratuita de un galpón de trabajo de la Cooperativa de Reciclaje "El Correcamino", que les permitió el acceso como clientes a suministro eléctrico continuo para el funcionamiento de sus máquinas recicladoras, con una tarifa adecuada a su realidad particular beneficiando a 43 grupos familiares durante 2019.

En Brasil, se implementó la iniciativa "Enel Compartilha Ciudadanía", la cual busca identificar clientes que cumplan los requisitos legales para ser beneficiados por la tarifa eléctrica social, informarles de esta ayuda y ofrecerles servicios en conjunto con organizaciones de asistencia social. La tarifa social implica tener descuentos en la factura de electricidad. Para obtener este beneficio, los clientes deben registrarse en el Centro de Referencia de Asistencia Social (CRAS), beneficiando a más de 270 mil clientes.

En Colombia, se implementó el programa "Energía Vital", servicio a domicilio que ofrece Enel Codensa a sus clientes de Bogotá, quienes por su estado de salud dependen de algún dispositivo eléctrico, para suplir la ausencia de la energía eléctrica, por medio de una fuente eléctrica independiente (Batería), en caso de falla de suministro o un trabajo programado. El año 2019 se realizaron 182 servicios de energía Vital equivalente a 364 viajes (entrega y recepción de batería).

En Perú, se realizaron dos campañas de facilidades de pago para clientes con deuda, otorgándose 50.900 convenios con condiciones que permiten al cliente mantener el servicio eléctrico, sin afectar su capacidad económica.

En Perú se desarrolló el proyecto "Más luz, más vida" que tiene como objetivo electrificar los diferentes asentamientos humanos de nuestra zona de concesión. En 2019, a través de este programa, Enel realizó las obras de ampliación de las redes de media y baja tensión, instalación de nuevas subestaciones y del alumbrado público para 89 asentamientos humanos que comprenden un total de 10.245 lotes de vivienda, contribuyendo a su bienestar, seguridad y calidad de vida

En Brasil y Perú, también se han implementado proyectos para ofrecer un mejor servicio a clientes con algún tipo de discapacidad. En Brasil y Perú se entrega la factura de electricidad en sistema de lectura Braille a personas con discapacidad visual, se ofrece un canal de atención exclusivo a clientes con problemas auditivos, para que pueden ser atendidos mediante un sistema de interfaz telefónica con el Centro de Atención Telefónica y se adaptan los puntos de servicios para que puedan acceder personas con movilidad reducida. En Perú, se ha implementado una aplicación digital llamada Pedius, que permite ofrecer atención telefónica a clientes con discapacidad auditiva. Este sistema permite que los clientes con problemas de audición escriban un texto que será convertido en audio para que lo escuche el trabajador de Enel que lo está atendiendo. Posteriormente, el audio de la respuesta del colaborador de la Compañía será transformado a texto para que lo pueda leer la persona atendida. Esto sucede en tiempo real, con lo que se facilita la comunicación con este tipo de clientes, permitiendo escuchar y resolver sus consultas.





Una relación transparente con los clientes

Propiciar una interacción transparente y de calidad con los clientes es fundamental para su satisfacción con el servicio entregado. Por ello, Enel Américas exige, en conformidad con su Código de Ética, que todos los contratos, comunicaciones y anuncios de las distintas filiales de la Compañía:

- > Sean claros y simples, escritos en un lenguaje lo más cercano posible al utilizado normalmente por ellos.
- > Cumplan con las regulaciones aplicables, sin recurrir a prácticas ilegales o poco éticas.
- > No descuiden ningún dato relevante para la decisión del cliente.
- > Accesible para el cliente.

Para que la comunicación con el cliente sea verdaderamente transparente y de calidad, la Compañía se compromete a garantizar que cualquier barrera cultural, idiomática, analfabetismo o discapacidad no afecte el acceso igualitario a la información.

Asimismo, las filiales de Enel Américas cuentan con canales de atención específicos para entregar información a sus clientes sobre las características de los productos y servicios ofrecidos, y comunicarse con ellos de manera constante. Estos canales pueden ser presenciales, telefónicos u online. La interacción frecuente con clientes se ha reforzado mediante el uso de redes sociales, como Facebook, Twitter y aplicaciones digitales.

En este sentido, uno de los focos de la Compañía durante 2019 ha sido potenciar la digitalización de los canales de información y comunicación con clientes. El 12% de los clientes usa las Apps y la meta es llegar al 20% en el 2022. Por su parte, los clientes suscritos a facturación digital alcanzaron al 7% con la meta de elevar al 24% en el 2022

Número de clientes con APP al 2019 en miles	
Argentina	114
Brasil	2.226
Colombia	409
Perú	157
Total	2.906

Número de clientes con factura digital al 2019 en miles		
Argentina	290	
Brasil	1.134	
Colombia	282	
Perú	0	
Total	1.706	

Las funciones del OPD por país son:

- Monitorear evolución de legislación sobre privacidad/ protección de datos.
- Garantizar el cumplimiento de la privacidad / protección de datos, proporcionando asistencia legal.
- Ayudar, el procesamiento de datos relevantes para la evaluación de riesgos de protección de datos y actividades de mitigación relacionadas mediante medidas técnicas y organizativas apropiadas.
- Ayudar a la gestión de consultas y relaciones de la Autoridad Nacional de Protección de Datos.

Una iniciativa de innovación tecnológica destacada dirigida a mejorar la atención de clientes es Chatbot, que ha sido implementada en Brasil y Colombia. Este software simula una conversación humana en plataformas de interacción como los chats. Busca automatizar tareas repetitivas y burocráticas, como preguntas frecuentes, mediante un diálogo predefinido entre el usuario y un Asistente Virtual. Este sistema permite al cliente consultar deudas, solicitar cuentas duplicadas, informar sobre cortes de energía, obtener información sobre los servicios principales, entre otras acciones, a través del teléfono celular o el sitio web. Chatbot se implementó por primera vez durante 2017 y en 2019 se incluyeron mejoras como la entrada del canal de WhatsApp y la personificación del asistente virtual como Elena. Sus beneficios son mejorar la satisfacción del cliente al proporcionar una atención más fácil y rápida. Durante 2019, en Brasil, mediante Chatbot se realizaron aproximadamente 132.100 llamadas en total, considerando Enel Distribución Río de Janeiro, Enel Distribución Ceará y Enel Distribución Goiás. Este proyecto fue premiado como el mejor trabajo técnico en el Seminario Nacional de Distribución de Energía Eléctrica (SENDI) 2018. En Colombia, a través de Chatbot, se atendieron 161.267 conversaciones.

Por último, Enel Américas respeta las normativas de cada país en materia de protección de la privacidad de los datos personales en sus operaciones. Por esta razón, la Compañía ha definido para cada país un Oficial de Protección de Datos Personales (OPD), además del oficial del Grupo Enel, para garantizar el pleno respeto a la privacidad de todas las personas con las que interactúa. Además, se compromete a supervisar que todas las empresas proveedoras y contratistas que podrían utilizar la información privada de sus clientes, cumplan con las regulaciones en este tema. Para esto último, la Compañía incorpora cláusulas específicas en los contratos con ellos, exigiéndoles un uso seguro y respetuoso de los datos personales.

En 2019, Enel Américas no tuvo registro comprobado de pérdidas de datos de clientes. Por otra parte, recibió 9 quejas formales por parte de clientes y 14 por entidades reguladoras.



Argentina

Con el fin de entregarles un servicio más rápido y cómodo a los clientes, durante 2019 se han mejorado los canales de atención disponibles en la página web de Edesur, a través de la incorporación de trámites, un registro más fácil del cliente y entrega de respuestas más rápidas a sus solicitudes.

Asimismo, para los clientes electro dependientes se creó un canal especializado y diferenciado de atención con un medio de comunicación y la Asociación Argentina de Electrodependientes, para entender sus necesidades, manteniendo una vía fluida de interacción, dando origen a soluciones sociales especificas detalladas en la sección "Involucrando a las Comunidades".



Brasil

Un proyecto relevante que busca contribuir a la mejora de la satisfacción del cliente es "Hora do Cliente", el cual tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio de los canales de atención telefónica. Para ello, especialistas visitan call centers y en base a una lista de verificación, analizan si la atención fue adecuada o si existen inconsistencias. Esta información se procesa para implementar acciones correctivas en caso de ser necesario, aportando de esta manera a un mejor servicio. Durante 2019, se realizaron 1.507 visitas.

También se realizó un programa de capacitación para ejecutivos de atención al cliente tanto de canales presenciales como de call centers, que busca fortalecer la cultura de excelencia, contribuir a consolidar el aprendizaje organizacional y reforzar el compromiso en la búsqueda de la satisfacción del cliente. Algunos de los temas cubiertos en las sesiones de capacitación fueron conducta de profesionales de servicio al cliente, clientes electro dependientes y de bajos ingresos, aviso de emergencias, entre otros. Este programa incluye sesiones teóricas y prácticas a través de herramientas interactivas. Durante 2019, participaron 1.200 ejecutivos de canales presenciales y 1.960 colaboradores que trabajan en call centers.

Colombia



Durante 2019, se implementó Smart Invoice, micrositio personalizado para cada cliente de Enel Codensa, mediante el cual podrán verificar los detalles de su facturación mensual, generar duplicado de facturas virtuales en formato PDF, realizar pagos y consultar tips o promociones asociados a los servicios que ofrece la Compañía. Otra iniciativa destacada es E-Commerce, plataforma de comercio electrónico para realizar la compra de productos, seguros y suscripciones, e integrar en una misma plataforma la facturación de los servicios y pagos en línea. Por otro lado, se realizaron mejoras al proyecto Novedad en Línea cuyos objetivos en el último año estuvieron enfocados en la implementación del registro de las novedades comerciales en tiempo real, incorporando y/o modificando, de forma oportuna y correcta la facturación de cara al cliente.

Finalmente, se llevó a cabo el Programa de Relacionamiento y Fidelización Conecta, que permite a Enel-Codensa conocer mejor a sus clientes y fidelizarlos con múltiples beneficios acordes a sus realidades. Este proyecto implica un sistema digital en donde los clientes completan información personal como datos sociodemográficos, composición familiar, gustos y hábitos. Durante 2019, hubo 36.418 clientes activos y 8.597 con perfil completo. El nivel de satisfacción con este programa fue de 85%.

Perú

En línea con la transformación digital en la atención del cliente, en diciembre de 2019, se comenzaron a enviar las respuestas a los requerimientos y solicitudes de los clientes de manera digital. Esta nueva alternativa mejora la experiencia de recepción de las comunicaciones emitidas por Enel en Perú, haciendo más eficiente el servicio de correspondencia y aportando al cuidado del medio ambiente al reducir el uso de papel.

Asimismo, se llevaron a cabo distintos proyectos para mejorar los canales digitales de atención a los clientes. Por ejemplo, se implementó un sitio web privado en el que cada cliente puede realizar operaciones como consulta de deuda y consumos de energía, realizar pagos en línea, entre otras. Por otra parte, durante 2019 se actualizó la aplicación "Enel Perú", dotándola de más funcionalidades como el pago de deuda con tarjetas Visa y la consulta de notificaciones históricas enviadas a los clientes. Su uso aumentó 44% respecto al 2018, alcanzando un total de 117 mil descargas y más de 1.3 millones de interacciones realizadas. Además, se inició un proyecto piloto de autoverificación de lectura de los medidores llamado "Lo solucionamos contigo", dirigido a clientes disconformes con su facturación. Gracias a esta iniciativa, los clientes pueden enviar una fotografía de la lectura de su medidor a través de WhatsApp o correo electrónico, para iniciar el proceso de solución del requerimiento. Otra iniciativa destacada que se enmarca en la estrategia de transformación digital de la Compañía es una nueva plataforma comercial para atender a clientes industriales, comerciales e institucionales llamada Salesforce Care B2B. De manera similar, se continuó con el despliegue del módulo de contrataciones Salesforce. Estas plataformas tienen como principales beneficios mejorar la experiencia del cliente y los procesos operativos, además de fortalecer la gestión de los canales digitales.

Por último, durante 2019 se llevó a cabo un programa de formación de ejecutivos de call centers, cuyo objetivo fue capacitarlos en relación a los procesos, instructivos, flujos y scripts de atención al cliente. De esta manera, se les entregó el conocimiento y las herramientas necesarias para atender eficientemente a los clientes.

Avances/Plan de Sostenibilidad 2019-2021

Actividad/meta	Resultado 2019
Instalación de Smart meters	122 mil medidores instalados



Involucrando a las comunidades







Modelo de gestión social

La Política de Sostenibilidad y Relacionamiento Comunitario establece los principios que orientan las relaciones con los stakeholders, asegurando una gestión constante a nivel territorial y país. El propósito de esta política es construir un proceso de diálogo constante, con una visión compartida del desarrollo del territorio donde la Compañía opera.

Disponible en https://www. enelamericas.com/es/conocenos/ a201910-politica-de-sostenibilidad-y-relacionamiento-comunitario.html

Varios factores y cambios están modificando rápidamente las necesidades de la sociedad: el cambio climático empuja hacia una mejor gestión de los recursos naturales modificando los hábitos, la tecnología supone una adaptación continua a nuevas herramientas y accesibilidad a datos e informaciones, así como a una mayor conectividad entre personas y organizaciones, sumado a la urbanización que determina nuevas necesidades en la sociedad. Todo esto genera una demanda social cada vez más determinada hacia la inclusión y la escucha.

El conocimiento de las circunstancias locales y escuchar las necesidades de las partes interesadas, se convierten así en elementos esenciales para identificar soluciones específicas, dada la multiplicidad de realidades económicas, sociales y culturales en las que opera Enel Américas.

Este modelo de relación con las comunidades promueve trabajar de manera colaborativa desde el origen y diseño de los proyectos, buscando identificar ámbitos prioritarios a abordar, con el objetivo de generar valor tanto para la Compañía, como para las comunidades locales. Con ello, se construyen relaciones de confianza con los stakeholders y una visión compartida de bien común a corto, mediano y largo plazo.

Durante el año 2019, Enel Américas aportó US\$ 65 millones a las comunidades. De ellos, el 79,06% corresponde a inversiones en comunidades, 20,90% a iniciativas comerciales y 0,04% fueron charity. De estas contribuciones, el 93,94% fueron en dinero, un 5,35% corresponde a tiempo, un 0,67% a aportes en especies y servicios, y el 0,05% a trabajo de voluntariado.

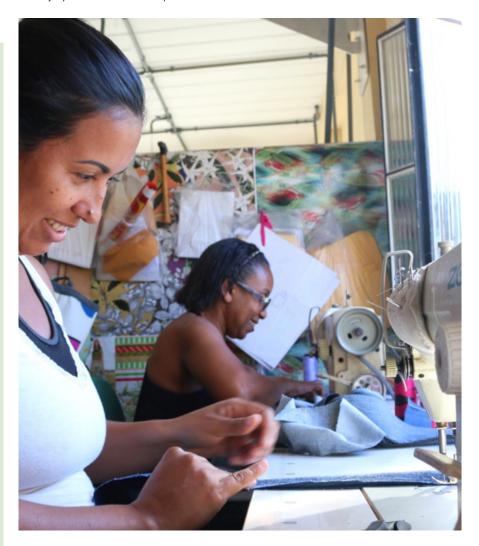
Definición y gestión del proceso CSV (Política 211): Este modelo considera una serie de herramientas que permiten evaluar las necesidades sociales, económicas y ambientales, con el propósito de definir los proyectos de forma tal, que creen valor tanto para la empresa como para las comunidades locales, mitigando los impactos socio-ambientales que se pudiesen generar.

Instrucción Operativa n°1768
"Sistema de Gestión de Cartera
de Proyectos": Define en base a
la caracterización de las distintas
iniciativas de inversión social y
ambiental, los KPI y la metodología de cálculo de los impactos. La
caracterización de las iniciativas
incluye a) proyectos de CSV, b)
proyectos de CSR c) proyectos de
filantropía. El propósito de esta
instrucción operativa es, para
cada proyecto:

- 1) Evidenciar la conexión con los activos de la Compañía.
- Definir un modelo común en todo el Grupo para actualizar los KPI.
- Garantizar la geolocalización de todos los proyectos y relativos activos a los cuales se refieren.
- Desarrollar un monitoreo y medición constante, junto a un proceso de reporting homogéneo en términos de outcomes e impactos.

Creación de Valor Compartido

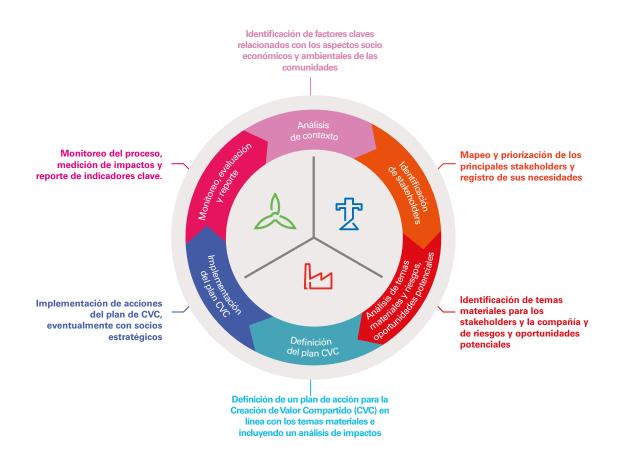
Desde el 2015, el Grupo Enel, integró en sus prácticas el modelo de Creating shared Value (CSV o CVC por las siglas en español), que contempla los factores socio ambientales en los procesos a lo largo de toda la cadena de valor, líneas de negocio y funciones. Este modelo prevé la aplicación de herramientas de estudio socio-económico-ambiental, de definición de los grupos de interés y, finalmente, de la realización de un plan de sostenibilidad consensuado con ellos, enfocado en la generación de valor compartido: iniciativas que benefician a la comunidad, así como a las empresas. La difusión de este modelo requirió un proceso de consolidación a nivel cultural y operativo al interior de sus filiales, incluida Enel Américas, desarrollando diversos procedimientos que buscaron establecer los principios generales, roles, responsabilidades y métodos operacionales en la definición, implementación, manejo y monitoreo de la aplicación del modelo.





Cada país y línea de negocio establece la aplicación local del modelo de CSV, con una planificación anual para cada territorio, incluyendo un análisis de los grupos de interés y un estudio de materialidad en que se priorizan los asuntos principales del negocio y del territorio. El plan de acciones que resulta de este proceso es co-diseñado de manera consensuada con las comunidades y los grupos de interés.

En 2019, el Grupo Enel, estableció roles de sostenibilidad a nivel de las líneas de negocios, formalizando la integración de ellas en toda la cadena de valor, incluyendo la gestión y el mantenimiento de los activos, así como el desarrollo de negocios, ingeniería, construcción y adquisición de operaciones, en caso de realizarse. La estructura organizativa de Enel facilita la definición y difusión de directrices para la aplicación de prácticas CSV, la elaboración y evaluación de acciones de sostenibilidad, la gestión de proyectos y la difusión de las mejores prácticas. Durante el 2019 se realizaron, además, diferentes reuniones de forma presencial y virtual a nivel regional, para compartir las buenas prácticas de cada país.



En el año 2019, se implementaron 240 aplicaciones del modelo CSV en las diferentes iniciativas sociales y ambientales realizadas en las fases de la cadena de valor, concentradas principalmente en la línea de operación y mantenimiento de infraestructura y redes.





Relacionamiento (IGRAP RANGE) Comunitario

413-1

Involucrar a las comunidades locales generando valor para ellas en el largo plazo es una de las prioridades estratégicas del Plan de Sostenibilidad 2019-2021 de Enel Américas. Es por ello que la Compañía ha desarrollado procedimientos que buscan establecer los principios generales, roles, responsabilidades y métodos operacionales en la definición, implementación, manejo y monitoreo de la aplicación del modelo de Creación de Valor Compartido (CSV) a través de toda la cadena de valor, líneas de negocio y funciones.

Objetivos Metas Progreso 2015-2019 522 mil Grupo Enel: 2,5 millones Educación de beneficiarios (2015-2030) de calidad **Enel Américas:** 2018 2019 2015 2017 aumentar en 315 mil beneficia-15 mil 84 mil 188 mil 66 mil 168 mil rios (2020-2022) 2015-2019 4.042 mil Grupo Enel: 10 millones Energía limpia de beneficiarios (2015-2030) y accesible **Enel Américas:** 2015 2016 2017 2018 2019 474 mil 646 mil 455 mil 420 mil 1.047 mil 2015-2019 383 mil **Grupo Enel: 8 millones**

Enel Américas ha alineado sus esfuerzos con tres ODS, aquellos que resultan mas relevantes para nuestros grupos de interés y que se relacionan directamente con nuestro quehacer y vinculación con las comunidades:

de beneficiarios (2015-2030)

Enel Américas:

aumentar en 250 mil

beneficiarios (2020-2022)

- 4 Educación de Calidad
- 7 Energía y Eficiencia Energética

Trabajo decente y

crecimiento económico

8 Desarrollo Socioeconómico Sostenible



2015

2016

138 mil 80 mil

2017

98 mil

2018

29 mil

2019

38 mil

Principales alianzas



Argentina

Fundación Garrahan

Instituto 13 de julio

ONG Un Litro de Luz

Instituto Nacional de Tecnología Industrial

Universidad Buenos Aires

Asociación de Emprendedores Argentina

Ministerio de Desarrollo Social de la Nación Argentina

Municipalidad Villa El Chocón

Secretaría de turismo Municipio Villa El Chocón



Brasil

Institutos profesionales

Universidades

Federación de Industrias de los Estados a través del SENAI – Servicio Nacional de Capacitación Industrial

Servicio Brasilero de Apoyo a Micro y Pequeñas Empresas (Sebrae).

Centros de Referencia de Asistencia Social de los Ayuntamientos locales.

Secretarías de Cultura y Educación de los estados

Agencia Nacional de Energía Eléctrica (Aneel), a través del Programa de Eficiencia Energética

Pacto Mundial

Instituciones sociales y ambientales



Colombia

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

Casa Luker

USAID



Perú

Sinfonía para el Perú

Fundación Desarrollo Pachacútec

Museo de Arte de Lima

Caritas Perú

Global Reporting Initiative

Diversas Universidades

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



El compromiso de Enel por promover el acceso a la energía limpia es uno de sus desafíos más importantes, debido a su rol indiscutible en el progreso y desarrollo de los países en que está presente.

En la búsqueda de soluciones creativas que faciliten el acceso a una energía sostenible y no contaminante, para la reducción de la pobreza energética, las filiales de Enel Américas, en alianza con ONGs, fundaciones y otros actores, desarrollaron diversos programas para identificar e impulsar proyectos de innovación social que permitan responder a los retos más urgentes en torno a la pobreza energética y a la sostenibilidad. También busca reducir las barreras económicas existentes en las comunidades más vulnerables, asegurar la accesibilidad a la tecnología y a las de infraestructuras, fomentar la eficiencia energética y concienciar sobre el uso responsable y sostenible de la energía.

2019	Proyectos	Beneficiarios	Inversión
7 ENERGÍA RESQUELE Y NO CONTRAMINANTE	163	1 millón	US\$ 48 millones



Estos son algunos ejemplos de iniciativas que Enel Américas ha adopta en los países que opera promovidas por las diferentes líneas de negocio, para apoyar el acceso a la energía y reducir la pobreza energética.

Energía | | Somos liderazgo en la red-Argentina



- Beneficiarios 2019: **594** clientes electrodependientes (3.256 acumulados) y **34** viviendas con adecuaciones de sus instalaciones eléctricas en el área de concesión Edesur.
- Alianza Qmax (fabricante de la FAE), IguanaFix (inspecciones) y Melesur (adecuación eléctrica)
- Descripción: Desde el 2018, con el fin de atender a los clientes electrodependientes en condiciones de vulnerabilidad social con necesidad de contar con suministro continuo de energía, la Compañía ha dispuesto la instalación de Fuentes Alternativas de Energía (FAE), acompañada de un programa de intervención social. Las fuentes se diseñan según los requerimientos del dispositivo médico, con autonomía de doce horas de funcionamiento en caso de interrupción del suministro eléctrico. Por su parte, el programa de intervención incluye: visitas socio-ambientales y técnicas de inspección para la instalación eléctrica, desarrollo de proyecto técnico, emisión de declaración certificada de Instalación, instalación de FAE, mantenimiento y monitoreo de su funcionamiento.

Durante el año 2019, se realizaron **60** visitas socio-ambientales para determinar los beneficiarios del programa. De ellos, a **34** clientes electrodependientes se les normalizó sus instalaciones eléctricas, a través de una FAE.

 Impacto: permite al electro dependiente tener suministro garantizado en su equipamiento médico en caso de corte de energía. Las FAE, a su vez, no generan emisiones de CO₂ en contraposición a los Grupos Electrógenos tradicionales.

Somos energía | Adecuación eléctrica de clubes de barrio - Argentina



- Beneficiarios 2019: **400** personas del área de concesión Edesur de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Descripción: Con el fin de facilitar el pago de las facturas de energía eléctrica de 12 clubes de barrio ubicados en zonas marginales, la Compañía implementó el proyecto "Adecuación de Instalaciones Eléctricas de los clubes de barrio", que, a través de soluciones de eficiencia energética, les permite un consumo eficiente de ella. Personal de la Compañía en una inspección técnica, identifica las obras necesarias para adecuar las instalaciones de cada club, a dispositivos eficientes energéticamente. Además, se instalaron lámparas y plafones LED en el Club Juventud de la Nueva Era, ubicado en el barrio de Nueva Pompeya, Buenos Aires.
- Impacto: Apoyar que se mantenga operativo el club y de esta manera seguir cumpliendo su importante rol social, al otorgar merienda, apoyo escolar y contención para los niños y familias de la comunidad.



Programa de eficiencia energética en Brasil

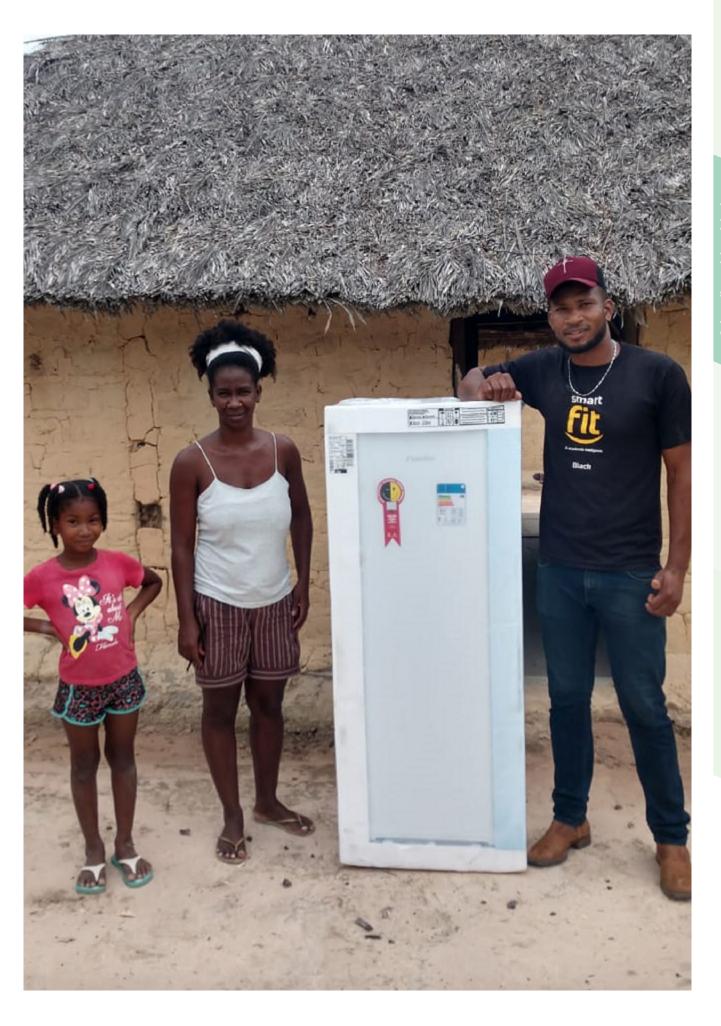
En 2019 el programa anual de eficiencia energética para los clientes de las empresas de distribución, centró sus iniciativas en las regiones de mayores pérdidas comerciales (robo de electricidad), con objeto de incentivar el consumo responsable especialmente entre los consumidores de bajos ingresos, como una forma contribuir a disminuir la pobreza energética. Se realizaron 136 proyectos beneficiando a 894.752 clientes de nuestras filiales de distribución, con diversas iniciativas diseñadas según las necesidades locales, como cambio de refrigeradores, nuevas instalaciones eléctricas iniciativas de educación para el consumo consciente.

"Enel Comparte" es el programa de Sostenibilidad de Enel Brasil dirigido a comunidades y clientes, reúne varios proyectos, incluido los de eficiencia energética. En 2019, destacan Enel Comparte Eficiencia para Reemplazo de refrigeradores en la comunidad Quilombola Kalunga; Enel Comparte Eficiencia para Edificios Públicos y Comerciales y Enel Comparte Eficiencia para Reemplazo de refrigeradores para los clientes, ambos con impacto en ahorro en el consumo energético en clientes. Además del programa Enel Comparte, en Brasil se desarrollan con dos iniciativas innovadoras - Ecoenel y Luz Solidaria – con resultados muy significativos para los clientes, la empresa y la sociedad.

Energía | Luz Solidaria

- Beneficiarios: 66.482 personas de las ciudades de Río de Janeiro, Ceará, Goiás y Sao Paulo.
- Alianza: Agencia Nacional de Energía Eléctrica (ANEEL), a través del Programa de Eficiencia con redes de tiendas comerciales para la venta de electrodomésticos, como Magazine Luiza y Ricardo Eletro, e instituciones que tenían sus proyectos sociales seleccionados para el programa en los estados de Río de Janeiro, Goiás, Ceará y Sao Paulo.
- Descripción: Busca proporcionar a los clientes en mora la posibilidad de intercambiar equipos con un descuento del 50%, y contribuir a las organizaciones sociales transfiriendo el 5% de estas ventas, aportando de esta manera a la generación de valor compartido. Se benefician proyectos centrados en los Derechos Humanos, la generación de ingresos y el medio ambiente. La meta de esta iniciativa es facilitar el acceso a equipos nuevos y eficientes que contribuyan a la economía doméstica y al cuidado del medio ambiente.
- Impacto: distribución de más de R\$ 52 millones en bonos a los clientes para la compra de equipos más eficientes entre Río de Janeiro, Ceará, Goiás y Sao Paulo. Además, fueron apoyados 57 proyectos a través de la campaña de crowdfuning, con un valor total de R \$ 1,1 millones.







Energía || Enel Comparte Eficiencia para Reemplazo de refrigeradores en la comunidad Quilombola Kalunga, Brasil

- Beneficiarios 2019: 119 clientes de la comunidad de Quilombola Kalunga, en Goiás.
- Alianza: Agencia Nacional de Energía Eléctrica (Aneel), a través del Programa de Eficiencia Energética
- Descripción: Su objetivo es proporcionar nuevos refrigeradores certificados en eficiencia energética, como una forma de ayudar a solucionar la pobreza energética de esta comunidad, ubicada en un área de difícil acceso y cuyos residentes accedieron a la electricidad gracias a Enel Brasil. El proyecto se desarrolló en base a un estudio detallado de la región y las necesidades locales considerando la calidad de vida de la comunidad. Los Quilombolas son los habitantes actuales de las comunidades negras formadas por descendientes de africanos esclavizados, que viven principalmente de la agricultura de subsistencia.

Energía | Enel Comparte Eficiencia para Edificios Públicos y Comerciales, y Enel Comparte Eficiencia para Reemplazo de refrigeradores para los clientes

- Beneficiarios 2019: 53 edificios públicos y tres edificios comerciales, impactando a 70.934 personas. Por otro lado, se reemplazaron más de 14.000 refrigeradores, aportando a aproximadamente 67.000 personas en Río de Janeiro, Goiás, Ceará y Sao Paulo.
- Alianza: Agencia Nacional de Energía Eléctrica (ANEEL) a través del Programa de Eficiencia Energética e Instituciones gubernamentales y privadas, en los estados de Río de Janeiro, Goiás, Ceará y Sao Paulo.
- Descripción: fomentar la eficiencia energética en los clientes, a través de la mejora de las instalaciones eléctricas, tales como cambiar la iluminación, modernizar los sistemas de aire acondicionado, instalar el sistema y paneles solares fotovoltaicos, entre otros, junto a acciones educativas y conferencias que promueven estos temas. Los proyectos de mejoras eléctricas se seleccionan por convocatoria anual abierta entre clientes del sector público y privado tales como escuelas, hospitales, universidades, instituciones de seguridad pública y clientes comerciales, teniendo como resultado un menor consumo eléctrico.
- Impacto: El proyecto resultó en 46,813 (MWh/año) de energía ahorrada y 8, 812 (kW) de demanda evitada. Este ahorro de energía es suficiente para abastecer 26 mil residencias por año, con un consumo promedio por residencia de 150kWh.

Energía || Ecoenel

- Beneficiarios: **62.280** personas de las ciudades de Río de Janeiro, Ceará, Goiás y Sao Paulo.
- Alianza: Agencia Nacional de Energía Eléctrica (ANEEL) a través del Programa de Eficiencia, Red de asociaciones entre los clientes de Enel y recicladores de residuos.
- Descripción: Fomentar la recolección selectiva de residuos y aumentar la conciencia en las comunidades acerca del cuidado del medio ambiente, además de reducir el impacto ambiental. Esta iniciativa contribuye a enfrentar el desafío global, relacionado con el destino adecuado de los desechos sólidos. Para participar, los clientes deben llevar materiales reciclables a los puntos de recolección del programa, a cambio, reciben bonos en su factura de electricidad o en la cuenta de una organización benéfica indicada por ellos. Ecoenel fue reconocido por el Ministerio del Medio Ambiente como una práctica de referencia, para enfrentar los desafíos de implementar la Política Nacional de Residuos.
- Impacto: se generaron bonos distribuidos por más de [R\$ 2,8] millones en las facturas de electricidad de los clientes, provenientes del reciclaje de 8.431 toneladas de residuos, a través de los 263 puntos de recolección ubicados en los estados de Río de Janeiro, Ceará, Goiás y Sao Paulo.



7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

Energía | | Iluminación de espacios comunitarios - Colombia

- Beneficiarios 2019: 1.000 personas en el área de influencia de las Centrales de Generación Hidroeléctrica de la Cadena Río Bogotá y Guavio.
- Alianza: Fundación un Litro de Luz.
- Descripción: Su objetivo es la iluminación de espacios comunitarios por medio de energía solar, como paraderos, intersecciones, canchas de fútbol u otros, que se encuentran alejados de la red de alumbrado público.
- Impacto: Recuperación de espacios comunitarios para mayor uso de sus habitantes y de manera más segura.





Energia || Instituto Pachacútec - Perú

- Beneficiarios 2019: **124** jóvenes (**8%** mujeres) de Pachacútec, en un rango de edad de entre 17 a 33 años, llegando a un total de **693** jóvenes desde el inicio del programa en el año 2006.
- Alianza: Instituto Pachacútec.
- Descripción: Capacitación técnica profesional en electrotecnia industrial a jóvenes de comunidades vulnerables. El programa dura seis semestres académicos y prevé formación complementaria, tutoría, talleres, visitas a instalaciones de generación, distribución eléctrica y programa de inserción laboral.
- Impacto: formar técnicos profesionales, los cuales el 90% es empleado por los contratistas de Enel Distribución Perú.





Energía | | Plan Semilla - Colombia

- Beneficiarios 2019: 120 jóvenes de las zonas de influencia de la empresa, particularmente en Bogotá y Chía en el departamento de Cundinamarca, fueron patrocinados económicamente durante su periodo de estudios
- Alianza: Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)
- Descripción: La mano de obra calificada en el sector eléctrico es escasa, puesto que existe una percepción
 de riesgo asociada al desempeño de estas labores, lo que lleva a que las personas duden ejercer este trabajo de manera formal. Anualmente, los contratistas de Enel-Codensa contratan más de 500 personas, siendo
 necesario promover un modelo de formación especializada para la vinculación al trabajo. A través del Plan
 Semilla, la Compañía financia un curso teórico-práctico de 15 meses (nueve meses de formación en aulas y
 seis meses de formación práctica), para adquirir los mejores conocimientos en construcción y mantenimiento de redes aéreas.
- Impacto: generar oportunidades de desarrollo para jóvenes pertenecientes a población vulnerable e incrementar su empleabilidad





Energía | | Cundinamarca al 100% - Colombia



- Beneficiarios 2019: **722** familias de Cundinamarca.
- Alianza: asociación público-privada
- Descripción: busca lograr la universalización del servicio de energía en los municipios de Cundinamarca del área de influencia de la Compañía, desarrollando proyectos de energización en zonas rurales geográficamente aisladas, de difícil acceso y de alta dispersión de usuarios.
- Impacto: desde inicios del programa en 2016, el número total de hogares conectados ascendió a 2.533.

Energía | | Más luz para el deporte - Perú



- Beneficiarios: 4.500 personas. Desde el 2005, fecha en la que inició este proyecto, se han beneficiado 100 comunidades con 189 mil personas en 52 distritos del área de concesión.
- Descripción: iluminar espacios públicos deportivos en distritos de bajos ingresos de la zona de concesión Enel en Lima.
- Impacto: En el año 2019 se iluminaron tres losas, llegando a un total de 126 losas iluminadas desde el 2005. Disponer de zonas iluminadas ha promovido la actividad física, deporte y cultura; más horas de uso de la losa deportiva, mayor seguridad y menor vulnerabilidad, igualdad de oportunidades para niñas y niños, ingreso adicional y generación de empleo por la contratación de personal para el cuidado y administración de la losa; y mayor participación de la comunidad.





Desarrollo socioeconómico sostenible

El desarrollo económico local, conforme a las aspiraciones de las comunidades y de las necesidades del mercado, es un pilar para una economía más inclusiva para las pequeñas y medianas empresas. Enel Américas busca propiciar condiciones que impulsen el desarrollo local, a través de iniciativas de capacitación, transferencia de buenas prácticas y tecnologías, emprendimiento, generación de empleos de calidad y del estímulo de la economía, conservando el patrimonio cultural y natural de sus comunidades vecinas.

2019	Proyectos	Beneficiarios	Inversión
8 TRABAJO DECENTE Y CREDMIENTO ECONÓMICO	76	38 mil	US\$ 5 millones

En este ámbito, diversos proyectos iniciaron o continuaron su desarrollo durante el año 2019 que se muestran a continuación:

Trabajo | Somos Economía Circular | Muebles para la Casa Garrahan - Argentina



- Beneficiarios 2019: 20 alumnos del instituto y 1.000 pacientes del hospital Garrahan.
- Alianzas: Fundación Garrahan, Instituto de Educación Técnica y Formación Profesional 13 de julio, y Ciudad autónoma de Buenos Aires.
- Descripción: Programa de Reciclaje de residuos no peligrosos de Enel Generación Costanera, en que la madera en desuso (pallets y bobinas) se entregan al Instituto 13 de Julio, con el objetivo que los alumnos del último año de secundaria, dentro del marco de las prácticas profesionales, la utilicen como insumo para la construcción de muebles. Estos son adquiridos por Enel Generación Costanera, para luego ser donados a la Casa Garrahan.
- Impacto: Facilitar material de aprendizaje a la institución de formación técnica, disminuyendo el impacto en el medio ambiente, gracias al reciclado de 155 kilos de madera de la planta Enel Generación Costanera.



Trabajo | Somos oportunidad | Adecuación eléctrica Cooperativa "El Correcamino" - Argentina



- Beneficiarios 2019: 100 personas de 43 familias en el área de concesión.
- Descripción: Garantizar el 100% de acceso a energía al espacio productivo, a través de instalaciones eléctricas que permiten el funcionamiento pleno de las máquinas instaladas, en dos turnos de seis horas cada uno, aumentando la capacidad para reciclar material.
- Impacto: Aumentar los ingresos de las familias de recicladores urbanos y oportunidad de trabajo productivo, además de contribuir con el cuidado del medio ambiente y la actividad de reciclaje en la zona urbana de
 Buenos Aires. Se reciclaron tres Toneladas diarias de papel y cartón, y 300 kilos diarios de plástico y acrílico.

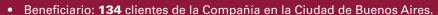
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Trabajo || Somos turismo sostenible | Circuito turístico - Argentina

- Beneficiarios 2019: 2300 vecinos de Villa "El Chocón", provincia de Neuquén.
- Alianzas: Municipalidad de Villa "El Chocón", Ministerio de Turismo de Neuquén y ONG especializada Fundación Emprendimientos Rurales Los Grobo.
- Descripción: Diseñar un circuito turístico validado por distintos actores de la comunidad, en un encuentro participativo, que incluye los puntos de interés más relevantes contemplando, además de realizar visitas turísticas a la Central Hidroeléctrica, que hasta el momento sólo se realizaban con fines técnicos y educativos.
- Impacto: Promoción de un turismo sostenible que crea puestos de trabajo, promueve la cultura y el desarrollo local, reafirmando la integración de la Central Hidroeléctrica "El Chocón" con la comunidad local.



Trabajo | | Somos oportunidad | Talleres de electricidad - Argentina



- Alianzas: Facultad Regional de la Universidad Tecnológica Nacional de Buenos Aires
- Descripción: Apoyo en la inserción de trabajadores en el mercado de trabajo en Argentina, contribuyendo con la formación y desarrollo de las personas, mediante Cursos de Electricidad Básica y Avanzada. El programa incluye el seguimiento de los egresados y su evaluación de ingreso en el mercado laboral.
- Impacto: herramienta social de fortalecimiento de la empleabilidad de trabajadores especializados en electricidad.





Trabajo || Enel comparte emprendimiento - Brasil

- Beneficiarios 2019: 4.020 personas en los estados de Río de Janeiro, Goiás, Sao Paulo y Ceará.
- Alianza: Grupos productivos locales y proveedores de servicios Enel
- Descripción: Su objetivo es contribuir al desarrollo socioeconómico mediante la utilización de elementos de Economía Circular. La iniciativa ayuda a la formación de redes y asociaciones de producción comunitaria, apoyando a los participantes en la calificación de sus productos, en la creación de canales de venta, en la gestión comercial, en su estructura e insumos, incluyendo temas relacionados con el medio ambiente y la ciudadanía. Lo anterior es una ayuda significativa a quienes viven en áreas de alta vulnerabilidad social, en donde la baja calificación profesional y el déficit educativo, son algunos puntos que dificultan el acceso de esta población al empleo formal y a condiciones de trabajo dignas. Este proyecto supone la formación de grupos productivos, en su mayoría compuestos por mujeres, quienes, a partir de lienzos, uniformes de nuestros equipos operativos, cables y alambres de cobre que habrían sido desechados por los proveedores de servicios, fabrican bolsos, billeteras, accesorios y fundas para portátiles.
- Impacto: Durante 2019 se generaron R\$ 876 millones de ingresos y fueron reutilizados 68.557 kg de materiales.



Trabajo | | Enel comparte oportunidades - Brasil

- Beneficiarios 2019: 11.412 jóvenes de Río de Janeiro, Ceará, Goiás, Sao Paulo y Río Grande do Sul.
- Alianza: Servicio Nacional de Capacitación Industrial SENAI y proveedores de Enel.
- Descripción: el programa entrega formación técnica profesional a jóvenes socialmente vulnerables, que les
 permita trabajar en las empresas asociadas de Enel, reduciendo así la rotación y generando valor compartido.
 Contempla talleres de preparación para el mercado laboral y conducta en el primer trabajo. También se tratan
 temas técnicos, tales como: pautas para el uso eficiente de la energía, seguridad con la red eléctrica, así como
 temas sobre sostenibilidad y los ODS. El proyecto también cuenta con cursos técnicos para electricistas.
- Impacto: Durante 2019 se generaron R\$ 3.979.926,82 de ingresos.





8 Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Trabajo | | Juntos por las Juntas – Colombia

- Beneficiarios 2019: 1.217 comunitarios, de los cuales 727 son mujeres; los beneficiarios de esta iniciativa pertenecen a 101 juntas de acción comunal de Ubalá, Gama, Gachalá, Sibaté, Soacha, El Colegio, San Antonio del Tequendama y Cartagena
- Alianza: Municipios de Río Bogotá / Guavio / Cartagena.
- Descripción: brindar formación a los miembros de la Juntas de Acción Comunal (JAC) órgano de representación base de las comunidades- otras organizaciones sociales y jóvenes líderes de los territorios de influencia de Enel, sobre temas de ciudadanía, política pública, proyectos de desarrollo y legislación del sector eléctrico. Con este proceso de formación comunitaria política y pedagógica, de emprendimiento y formulación, evaluación y gerencia de proyectos, se busca incidir en el desarrollo de iniciativas y proyectos para las comunidades para que sean gestionados ante diferentes entidades públicas.
- Impacto: Desarrollar capacidades de emprendimiento y modelos de negocios sostenibles gestionados por la comunidad.



Trabajo || Cadena productiva de café - Colombia

- Beneficiarios 2019: 119 familias caficultoras.
- Alianza: Municipios de Tequendama y Guavio.
- Descripción: Este proyecto busca contribuir al fortalecimiento administrativo, comercial y asociativo de cuatro organizaciones productivas de cultivadores de café. Considera la estandarización del flujo del proceso de funcionamiento de equipos y el desarrollo de mercados de microlotes de café. Además, empodera a las mujeres productoras a través de la metodología de igualdad de género, permitiendo su mayor vinculación en las instancias de decisión en las Juntas Directivas de las Asociaciones y mejora de infraestructura pos-cosecha.
- Impacto: fortalecer la competitividad del sector rural en las regiones, reduciendo costos de producción y comercialización de las familias vinculadas al proyecto e incentivar la asociatividad de los trabajadores.



Trabajo | | Facilitación empresarial- Colombia



- Beneficiarios 2019: 40 emprendedores.
- Alianza: Municipio de Soacha y empresa colaboradora Eleva S.A.S
- Descripción: La implementación de la metodología de facilitación empresarial consiste en realizar el acompañamiento durante 12 meses a emprendedores del área de influencia del proyecto Subestación Compartir, transfiriendo al emprendedor una serie de habilidades y conocimientos que le permitirá usar a lo largo de la vida del negocio. Esta metodología permite identificar nuevos actores en las comunidades, desarrollando un modelo de relacionamiento bottom up, la cual habilita a que la comunidad se convierta en un motor de apoyo y desarrollo para la misma, impulsando el crecimiento de los emprendedores. Durante su implementación se conformó un equipo motor compuesto por personas de la comunidad, empresa contratista y representantes de Enel-Codensa. Este grupo se capacitó en la metodología de facilitación empresarial y tiene la función de ejercer como gobierno del proyecto. Por otro lado, se tiene el rol de facilitador empresarial, encargado de atender a cualquier persona que tenga una idea de negocio o un negocio existente, para conectarla con los recursos que requiera.
- Impacto: Impulsar el desarrollo económico sostenible de la comunidad.





Trabajo | | Fortalecimiento de juntas de acción comunal y organizaciones sociales - Colombia

- Beneficiarios: **78** líderes comunales de los Barrios Danubio, Tabacal y el Rosal del municipio de Soacha, Cundinamarca
- Alianza: empresa colaboradora Cambio Colectivo S.A.S
- Descripción: Fortalecer las organizaciones sociales, líderes comunitarios y juntas de acción comunal existentes en la zona de influencia del proyecto Subestación Compartir. Con la finalidad de minimizar los riesgos operacionales para la ejecución de éste, y el deseo de dejar una capacidad instalada que favorezca futuros procesos comunitarios, se implementó una estrategia de gestión social compuesta por la articulación con las Juntas de Acción Comunal, la formación en gestión organizacional e incidencia política, y la formación y acompañamiento en la formulación de proyectos.
- Impacto: fortalecimiento interno de las organizaciones a nivel de su estructura interna, interacción con instancias, entes y comunidad, así como de gestión de proyectos.



Trabajo | | Transformación de residuos sólidos y embellecimiento del entorno- Colombia

- Beneficiarios 2019: **126** personas de los barrios Danubio, Tabacal y el Rosal del municipio de Soacha, Cundinamarca.
- Alianza: empresa Laudes Arquitectura S.A.S.
- Descripción: con el fin de apoyar la apropiación comunitaria del territorio, y al mismo tiempo su embellecimiento, la Compañía con la asesoría de Laudes Arquitectura, incentivó la participación de la comunidad
 en actividades de transformación de los residuos sólidos generados durante la construcción de la Subestación Compartir, en piezas útiles para ser instalados en zonas comunes y espacios de encuentro comunitario.
- Impacto: fortalecimiento del tejido social.



Trabajo || Eco mueblería en Barba Blanca- Perú

- Beneficiarios 2019: 18 pobladores (90% mujeres) de la localidad de Barba Blanca, distrito de Callahuanca,
 Provincia de Lima, damnificadas por el Fenómeno del Niño Costero de 2017.
- Alianza: ONG Simple Recicla
- Descripción: con el objetivo de apoyar la economía de las familias y, a la vez, darle una segunda vida a la madera proveniente de las cajas usadas para transportar las máquinas de la reconstrucción de la Central Hidroeléctrica de Callahuanca, la Compañía implementó un taller de carpintería bajo el concepto de Economía Circular. Con capacitaciones en actividades que pueden implementar a futuro, los pobladores aprendieron conceptos básicos sobre la fabricación de muebles.
- Impacto: recuperación de 180m3 de madera, donada por Enel, para elaborar más de 230 muebles y accesorios como mesas de comedor, sillas, bancas, camas completas, percheros, cómodas, cajas multiusos, entre otros. Además, fueron recuperados 91 sacos de viruta, que se aprovecharon en parcelas agrícolas y se reciclaron 36 kg de clavos y tornillos.





8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Trabajo || Sustitución de Proteínas a través de la crianza de cuyes - Perú

- Beneficiarios 2019: **30** mujeres de las comunidades campesinas de la Provincia de Chanchamayo Departamento de Junín.
- Descripción: Busca incrementar el consumo de proteínas dentro de las familias en este caso carne de cuy e impulsar el desarrollo económico, a través de la generación de ingresos adicionales a la canasta familiar. Hasta el 2019, las participantes han recibido 45 capacitaciones enfocadas a la técnica de crianza de cuyes y a la preparación de potajes, con más de 750 visitas técnicas personalizadas, materiales para implementar mejores espacios de crianza de cuyes, tres pasantías para ver experiencias exitosas y participación en ferias locales. Adicionalmente, se realiza la venta de guano de cuy, abono natural que se utiliza para fertilización orgánica de los cultivos de café.
- Impacto: Mejorar la salud, promover el trabajo en equipo, fortalecer el liderazgo de la mujer y su independencia económica. El consumo de carne de cuy de las familias de las participantes del proyecto se ha incrementado en más de 400% en promedio, desde el año 2014 al año 2019 y el ingreso por la venta de cuyes se ha incrementado en hasta 464% en los productores más destacados. Indicadores relevantes:
 - Aumento de la producción de cuyes por persona (en el 2014 :10 cuyes En la actualidad: 50 cuyes aprox.)
 - Aumento de consumo de cuyes por familia (en el 2014: 4 cuyes En la actualidad: 26 cuyes aprox.)
 - Aumento de ingresos para las mujeres por crianza de cuy (En el 2014: S/150 En la actualidad: S/600 aprox.)





Trabajo || Proyecto de Desarrollo Agrícola Rural en Callahuanca y Barba Blanca -Perú

- Beneficiarios 2019: Durante dos años el proyecto ha logrado beneficiar a 115 productores agrícolas (54% mujeres) de la población de Callahuanca y Barba Blanca, que se vio afectada por el Fenómeno del Niño Costero
 en marzo de 2017.
- Alianza: ONG Caritas del Perú
- Descripción: A través de campaña internacional "Enel for Perú", se recaudaron más US\$ 400 mil dólares en aportes de colaboradores de todo el Grupo Enel. Mediante la ejecución de tres canales de irrigación para el uso eficiente de los sistemas de riego, acompañado de capacitaciones y visitas técnicas a las parcelas de los agricultores participantes, se mejoraron las prácticas agrícolas de más de 45 hectáreas de plantaciones de palto, chirimoya y hortalizas aumentando la producción y venta de los productos.
- Impacto: En el primer año de funcionamiento, se crearon la Empresa de Productores de Callahuanca S.A.C. y la Empresa Agrícola Barba Blanca S.A.C., ambas PYMES lideradas por mujeres, con 45 miembros. Estas PYMES operan cuatro iniciativas comerciales: a) Vivero frutícola, destinado a la producción y venta de árboles de chirimoya y palta; b) Parcela comunitaria de zapallito italiano, creado en terreno de cinco damnificados de Barba Blanca; c) Tambo Agrícola, tienda que vende productos de uso agrícola a precios sociales y d) Plantas Procesadoras de Pulpa de Chirimoya en cada empresa.

Adicionalmente, se han creado dos productos de valor agregado: pulpa y néctar de chirimoya, proyecto que resultaron ganadores de PROCOMPITE 2018, herramienta de desarrollo económico y social del Ministerio de Producción.







Trabajo | | Café Curibamba - Perú

- Beneficiarios 2019: 80 agricultores (29% mujeres) de las comunidades del valle del río Tulumayo en Junín.
- Alianza: ONG Helvetas Swiss Intercooperation y Tostaduría Bisetti
- Descripción: Aumentar la productividad y competitividad de los emprendedores, gracias a la capacitación y
 entrega de materiales e insumos facilitados por la Compañía, los caficultores producen una mayor cantidad
 de café de alta calidad, conquistando nuevos y mejores mercados. Todo ello, implementado bajo prácticas
 productivas sustentables que cuidan el medio ambiente.
- Impacto: El proyecto a la fecha ha realizado más de 290 capacitaciones y más de 5.800 visitas técnicas a las parcelas. Los agricultores han participado en cinco pasantías para ver experiencias exitosas y han participado en diversas ferias para promocionar su producto. En el año 2017 formaron la Cooperativa Agraria de Cafés Especiales Curibamba, que cuenta con 45 socios, de los cuales 11 son mujeres. En cinco años de proyecto, han logrado incrementar en 52% en los ingresos anuales por la venta de café y aumentar el rendimiento por hectárea de café de 3.5 quintales a 10 quintales, que representa un incremento de 185%.



Compromiso con la educación de calidad

Enel Américas comprometido con apoyar una educación inclusiva, equitativa y de calidad junto con promover oportunidades de aprendizaje para todos (ODS4: Educación de Calidad), en su rol como actor relevante en la industria de la energía, ha implementado iniciativas que aportan a la educación a través de la concientización, sensibilización y desarrollo de conocimientos relacionados al mundo de la energía.

2019	Proyectos	Beneficiarios	Inversión
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	79	168 mil	US\$ 4 millones

Educación | | Somos oportunidad | | Prácticas profesionales en Edesur y Costanera



- Beneficiarios 2019: 26 estudiantes del Instituto 13 de Julio
- Alianzas: Instituto 13 de Julio
- Descripción: Este proyecto junto al Instituto 13 de Julio hace posible la educación técnica y formal de adultos
 jóvenes, brindándoles herramientas para su desarrollo en el mercado energético. Esta oportunidad permite
 a los estudiantes aumentar sus posibilidades de ingresar a este mercado laboral específico. La compañía
 otorga becas de estímulo y financia las mensualidades escolares de los estudiantes involucrados.
- Impacto: Profesionales bien capacitados que pueden trabajar en la Compañía logrando asegurar una buena calidad de servicio prestado a los clientes. Obtener reconocimiento social y marcar una estrecha relación con la comunidad donde Edesur y Costanera operan.



Educación | | Somos energía por los jóvenes | Taller de Transición Energética- Escuelas técnicas secundarias - Argentina

- Beneficiarios 2019: **150** jóvenes de **11** escuelas técnicas de la Ciudad de Buenos Aires.
- Alianzas: Ministerio de Educación.
- Descripción: El taller busca concientizar y formar a estudiantes del último año de colegios secundarios técnicos, sobre energías renovables de forma didáctica y vivencial en el marco de las Prácticas Profesionales. Está dirigido a instituciones educativas con especialidades vinculadas con el negocio eléctrico (electromecánico, electrónica, y electricidad), formando parte del currículo del programa de estudio y cuenta con certificación oficial. Considera una parte teórica -seis horas de cátedra- y otra práctica, con actividades cómo el armado de cargadores solares de celulares y luminarias solares a partir de sus componentes generales (panel, batería, regulador de carga, cables, etc.). Al final de la jornada, los estudiantes reciben un certificado de participación.
- Impacto: Apoyo a la formación profesional de estudiantes para acelerar la Transición Energética.





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

- Beneficiarios 2019: 1.449 personas, entre estudiantes y docentes del Ayuntamiento de Niteroi,
- Alianza: Municipio de Jijoca de Jericoacoara y Secretaría de Cultura del Estado de Río de Janeiro, Ayuntamiento de Niterói.
- Descripción: Busca contribuir a una educación de calidad en tres escuelas públicas en Niterói, Río de Janeiro, a través de la integración de la cultura y la sostenibilidad, con el uso de nuevas tecnologías de enseñanza e innovación. Su meta es reducir el consumo de energía, mejorar el rendimiento escolar y aumentar la autoestima de los estudiantes. El proyecto promueve el intercambio de experiencias entre educadores y estudiantes durante el proceso escolar, un nuevo entorno arquitectónico de las aulas, junto al intercambio de lámparas con tecnología LED y la instalación de paneles solares fotovoltaicos. En 2019, el proyecto se inició en el sistema de escuelas públicas en el Municipio de Jijoca de Jericoacoara y en la modernización de la Escuela Nossa Senhora da Consolação, ubicada en el pueblo de Jericoacoara, en el estado de Ceará.
- Impacto: Una nueva forma de aprender sobre energía vivenciando cambios en las estructuras físicas de las escuelas y en el proceso escolar.







4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

Educación || Enel comparte Cultura – Plataforma Sinfonía do Amanhã – Brasil

- Beneficiarios 2019: **2.674** estudiantes de alta vulnerabilidad social en todos los territorios en que estamos presentes.
- Alianza: Instituciones sociales y escuelas musicales locales.
- Descripción: Contribuir a la formación musical, cultural y educativa de los jóvenes que viven en regiones de alta vulnerabilidad social, y proporcionar a la población acceso gratuito a música y cultura de calidad. El programa opera a través de una plataforma de colaboración entre instituciones y proyectos, proporcionando el desarrollo y la conexión entre las aproximadamente 30 escuelas participantes en el país. Se ofrecen clases de violín, viola clásica, violonchelo, contrabajo, guitarra, flauta, coro e instrumentos de metal. Además de la educación musical, los estudiantes reciben apoyo social y pedagógico.
- Impacto: asistieron 120.000 personas a actos musicales.



Educación || Mujeres de Energía-Programa de equidad de género - Brasil



- Beneficiarios 2019: 54 mujeres en Río de Janeiro, Ceará y Sao Paulo.
- Alianza: Universidad Federal de Río de Janeiro (RJ), UNIFOR (CE) y Universidad de Mackenzie (SP)
- Descripción: Busca inspirar a mujeres estudiantes de educación secundaria o universitaria para que se interesen en seguir carreras técnicas (ingeniería eléctrica, ingeniería de producción, ingeniería civil, ciencias de la computación, entre otros), mediante el apoyo de colaboradores voluntarios de Enel, con la finalidad de reducir la brecha de género.
- Impacto: Participaron ocho voluntarios de Enel este año. El proyecto es parte de Rede do Bem, programa de voluntariado de Enel Brasil, que forma parte de las acciones de la Compañía para contribuir al cumplimiento de los Principios de Empoderamiento de la Mujer, elaborados por ONU Mujeres y Pacto Mundial, iniciativa de la cual Enel es socio.



Educación | | Educando con Energía - Colombia

- Beneficiarios 2019: 3.649 jóvenes y docentes de colegios ubicados en Bogotá y municipios de Cundinamarca (Girardot, Flandes, Fómeque, Gachancipá, Choachi y Cáqueza).
- Alianza: Organización de Estados Iberoamericanos para la educación, la ciencia y la cultura (OEI)
- Descripción: Consolidar una estrategia pedagógica para fortalecer las habilidades socioemocionales y los procesos de orientación vocacional y profesional, así como de desarrollo sostenible de jóvenes de instituciones educativas públicas. Se implementa de manera directa en colegios e incluye un diplomado de 140 horas para docentes de los distritos de Bogotá y Cundinamarca. A lo largo del proceso de formación, realizan la formulación de una estrategia de aplicación en territorio de la oferta de programas de formación de la Secretaría de Educación.
- Impacto: Apoyar el desarrollo de habilidades blandas y la orientación vocacional, necesarias para facilitar el paso de los jóvenes de la educación media, superior o la vida laboral.





Educación | Buena energía para tu escuela - Colombia

- Beneficiarios 2019: 2.442 estudiantes de escuelas de Bogotá, Ubalá, Guavio, Tocancipá, Sibaté, Granada y San Antonio del Tequendama.
- Alianza: Directivos de las diferentes instituciones escolares y Alcaldías.
- Descripción: Busca aportar recursos financieros a distintas escuelas, para realizar las mejoras necesarias que reduzcan riesgos eléctricos u otros a los estudiantes. El proyecto se une al programa de voluntariado corporativo de embellecimiento de los establecimientos, que ejecuta actividades de pintura, armado de muebles, aseo, entre otros.
- Impacto: Aportar a la calidad de la educación, a través de la reducción del riesgo de accidentes eléctricos y el mejoramiento de la infraestructura de instituciones educativas públicas.



4 EDUCACION DE CALIDAD

Educación || Computación para todos - Perú

- Beneficiarios 2019: A la fecha, el programa ha beneficiado a más de 2.400 personas entre niños, jóvenes y adultos de las comunidades de San Ramón, Chanchamayo, departamento de Junín. El 65% de los participantes del programa es femenino.
- Descripción: Programa que proporciona acceso gratuito a cursos básicos en herramientas de Microsoft
 Office (Word, Excel y Power Point) a niños y adolescentes que buscan mejorar sus habilidades informáticas
 y fortalecer sus conocimientos educativos. También está dirigido a adultos que desean mejorar su nivel de
 educación tecnológica. Las personas que completan el curso con una calificación aprobatoria y el 100%
 de asistencia reciben una certificación oficial. El curso incluye la entrega de materiales, aula de cómputo y
 profesionales especializados.
- Impacto: Una encuesta de satisfacción evidenció que el 87% de microempresarios tuvo una mejora en sus ingresos económicos, 48.5 % de trabajadores empleados manifestó haber obtenido una mejora en su salario, y el 55 % de amas de casa manifestó tener un ahorro en sus gastos familiares, todo ello, debido al mejor control de sus inventarios, costos y en algunos casos para elaborar la publicidad de la estrategia de marketing para su negocio.







Educación ||Núcleo Enel - Perú

- Beneficiarios: El programa beneficia a 522 niños en promedio al año, de los cuales 58% son mujeres y 42% son varones. Desde su inicio a la fecha han participado del proyecto más de 2.000 niños y adolescentes de Lima.
- Alianza: Sinfonía por el Perú.
- Descripción: Este programa nace en el año 2012. Busca promover la educación musical en niños y adolescentes de la zona de concesión, reforzar sus habilidades artísticas a través de la música clásica, generando el desarrollo de valores como confianza, innovación, proactividad, desarrollo personal, autoestima, responsabilidad e integración social. El 7% de los niños participantes son de nivel inicial, el 61% de primaria y el 32% de secundaria. 11 de ellos tiene habilidades especiales (autismo, asperger, síndrome Marfan, TDA, TDHA, epilepsia, trastorno de lenguaje, retardo mental leve).
- Impacto: En el 2019 se llevaron a cabo 11 conciertos y el 78% de los niños participantes tienen notas AD+ en conducta y 68% de AD+ en promedio en notas.







Educación || Proyecto Tierra de Niños (TINI) - Perú

- Beneficiarios: niños y niñas del poblado de Barba Blanca, damnificados por el Fenómeno del Niño Costero 2017
- Alianza: ONG ANIA
- Descripción: Apoyo en la creación de un espacio adecuado y en contacto con la naturaleza para el desarrollo de conocimientos, habilidades y valores en favor de la vida, para los niños de la localidad de Barba Blanca, Distrito de Callahuanca, Provincia de Lima.

Participan 12 niños y niñas de la escuela I. E. Francisco Bolognesi Cervantes, quienes en un área de 500m², desarrollan una "Tierra de niños" creadas por los propios participantes donde la naturaleza y los juegos son los protagonistas de un ambiente renovado en el pueblo. Como parte de las actividades, los niños inventaron el cuento "El gran tesoro de la Naturaleza", incorporado al curso de comunicación del colegio. Además, bautizaron el espacio como "El Maravilloso Jardín Secreto", creando un logo y visión de éste. Se llevó a cabo la ceremonia simbólica de la entrega del terreno, inauguración y clausura del programa.

• Impacto: Contribuir al empoderando de los niños como agentes de cambio.











Otros proyectos

Mural artístico - Argentina

- Beneficiarios: Comunidad del Barrio 2 de abril Almirante Brown de la provincia de Buenos Aires.
- Descripción: En el marco de la Red de Liderazgo del Barrio 2 de abril
 Almirante Brown, la Compañía colabora con la intervención artística del
 Jardín comunitario "Unicornio Azul ", mediante la pintura de un mural con
 los vecinos, cuya temática fue escogida de manera participativa por los
 vecinos
- Impacto: Propiciar el arte y la cultura del barrio.

Somos actitud verde | Jardín vertical - Argentina

- Beneficiarios 2019: 964 colaboradores y contratistas de la planta Enel Generación Costanera.
- Descripción: Construcción de un jardín vertical con vegetación nativa de la zona. Las paredes verdes, retienen aire lo que aumenta el aislamiento térmico, amortiguan el frío y el calor, absorben el agua de lluvia y reducen la temperatura ambiente, generando por tanto ahorros de energía. Adicionalmente, aumentan el aislamiento acústico, reducen la contaminación visual, permiten que el frente de la Central se renueve, enriqueciendo al mismo tiempo el espacio público.
- Impacto: Sensibilizar a los trabajadores, visitantes y comunidad en general, sobre la importancia de cuidar y conservar la flora nativa de la Ciudad de Buenos Aires.

Somos Comunidad - Argentina

- Beneficiarios 2019: 24 estudiantes del cuarto año de la Escuela Secundaria CPEM Nº 9 - Villa "El Chocón",
- Descripción: actividades de integración con la comunidad Villa el Chocón, en específico con los estudiantes que en el marco de su viaje educativo que patrocina Enel a Buenos Aires, realizaron limpieza del lago y el embalse de Arroyito.
- Impacto: Fomentar conciencia ambiental e importancia de la limpieza del lago.





Enel Comparte Deporte y Ocio - Brasil

- Beneficiarios: 4.128 personas en Río de Janeiro y Ceará.
- Alianza: Gobiernos estatales de Río de Janeiro y Ceará, a través de leyes para fomentar la cultura y el deporte,
 además de instituciones sociales locales, que proponen proyectos deportivos como "Craque do Amanhã" y APAE.
- Descripción: Incentivar la construcción y el mantenimiento de espacios para el ocio y la socialización, por ejemplo, las canchas multideportivas en regiones. Busca la inclusión deportiva y los proyectos de incentivos, como el programa deportivo "Craque do Amanhã", que articula el fútbol y las prácticas psicosociales, con la finalidad de generar un entorno favorable para el desarrollo integral. En Ceará, los proyectos deportivos se llevaron a cabo en instituciones como APAE IGUATU, Asociación de Béisbol Ceará, Centro de Entrenamiento Ecuestre, Movimiento Vidas Educar a través del deporte, entre otros.
- Impacto: fortalecer el liderazgo juvenil a través de actividades deportivas y culturales, que se utilizan como una herramienta educativa, promoviendo el acceso a espacios de ocio y actividades en las ciudades. Su meta es contribuir a la inclusión social y al desarrollo sostenible en las zonas urbanas.

Programa de cultura de sostenibilidad SER, Sostenibilidad en Red - Brasil

- Beneficiarios: 2.403 personas en Río de Janeiro, Goias, Ceará y Sao Paulo.
- Alianza: Universidades e instituciones sociales y ambientales.
- Descripción: Promover una cultura de sostenibilidad, aumentar la participación de los colaboradores en la planificación estratégica y en las acciones del Plan de Sostenibilidad y, principalmente, incentivar el cambio del comportamiento individual.

Las acciones se desarrollan durante todo el año y se dividen en cuatro ámbitos (económico, ambiental, social y humano): Ser Social, se ocupa de actividades relacionadas con las comunidades locales, proyectos sociales y ciudadanía; Ser Económico, está relacionado con proyectos de generación de ingresos, finanzas personales y otros temas relacionados con el desarrollo económico; Ser Ambiental, se relaciona con cuestiones relativas al medio ambiente, como la descarbonización, el consumo consciente, el reciclaje y la Economía Circular; y Ser Humano, en tanto, trabaja en los temas de diversidad, Derechos Humanos, voluntariado y calidad de vida.

 Impacto: 46 actividades de concientización, información y movilización para el lanzamiento del programa para los colaboradores de Sao Paulo.

Vital - Colombia

- Beneficiarios: 420 estudiantes de las instituciones educativas de Pueblo Nuevo en San Antonio del Tequendama y San Benito en Sibaté.
- Alianza: Fundación Siemens Colombia, Directores de colegios en Río Bogotá y Guavio.
- Descripción: Las Instituciones Educativas de la zona de influencia de la Compañía, generalmente, utilizan agua de
 acueductos rurales que captan el recurso hídrico desde quebradas. Sin embargo, dichos acueductos son utilizados
 por vecinos para disponer residuos agrícolas y aguas servidas, por lo que aumenta el riesgo de no ser aptas para
 el consumo humano al no contar con control y tratamiento alguno. Considerando esto, la Compañía instaló filtros
 de agua en los colegios, reduciendo el 99,9% de virus y bacterias presente en el suministro de agua.
- Impacto: Los filtros instalados en las instituciones educativas permitirán eliminar el 99,9% de virus y bacterias presentes en el recurso, por lo que se espera mejorar la calidad de vida de la comunidad estudiantil de las zonas de influencia de las Compañías.

Lucha contra la Anemia - Perú

- Beneficiarios: atención médica a 362 personas, entre niños y madre de la ciudad de Talara.
- Descripción: Investigación científica que tiene como objetivo determinar la "Asociación del estrés postnatal frente a la calidad del microbioma de la leche materna y su relación con la anemia ferropénica en niños lactantes". Este



- proyecto se llevó a cabo en Talara, con la colaboración de las madres de la zona, buscando las causas de la anemia en niños y en mujeres en estado fértil.
- Impacto: Los resultados de esta investigación permitirán entender aún más la problemática de la anemia y la desnutrición. De esta manera, se podrán analizar si las acciones que realiza el Estado, las ONG´s y las empresas privadas en diversos países, pueden mejorarse o aplicar nuevas estrategias para erradicar esta problemática.

Programa Integral de Salud - Perú

- Beneficiarios: atención médica a más de 260 pobladores y monitoreo constante de indicadores de anemia y desnutrición de 48 niños de la Provincia de Chanchamayo, Departamento de Junín.
- Descripción: Programa de salud que contribuye a la reducción de la anemia y desnutrición en los niños, mejorando la salud de los pobladores de las comunidades cercanas a las centrales hidroeléctricas. Este programa preventivo brinda atención, monitoreo de los índices de hemoglobina y mediciones antropométricas de los niños, así como tratamiento periódico. El programa fue fortalecido mediante la inserción de los servicios de enfermería y odontología, en cinco locaciones equipados y construidos para este fin por Enel, en los caseríos de Los Ángeles, Las Orquídeas, Yanayacu, Marancocha y Unión Condorbamba ubicados en la cuenca del río Tulumayo. Asimismo, en coordinación con 14 instituciones educativas, se entregaron durante al año 2019, más de 14.000 raciones alimenticias ricas en proteína, a más de 100 niños de nivel inicial y primaria. La proteína basada en carne de cuy congelada, fue provista por el Programa Productivo de Crianza de Cuyes, que brinda orientación sobre la igualdad de derechos, no violencia hacia la mujer y sanidad del hogar. El programa también realiza monitoreos a domicilio para mejorar los hábitos de higiene, nutrición, manipulación de alimentos, y la reducción de la violencia familiar.
- Impacto: 130 consultas mensuales en una zona con falta de acceso a servicios básicos de salud.



Río Limpio-Perú

- Beneficiarios: comunidad del Distrito de San Ramón Provincia de Chanchamayo Departamento de Junín. En el 2019, participaron 600 alumnos (250 varones y 350 mujeres) del colegio Juan Santos Atahualpa.
- Alianza: Celepsa, Perené, EGE Santa Ana S.R.L. y UNACEM y la Asociación "Ciudad Saludable".
- Descripción: fomentar el reciclaje en la comunidad mediante un concurso denominado "Reciclatón", para reducir las botellas plásticas vertidas en los ríos, a través de la sensibilización a la comunidad, reforzando la gestión de los recicladores para que puedan recolectar la mayor cantidad de residuo. Adicionalmente, la Asociación de recicladores "Los Humildes de San Ramón", recibieron charlas formativas y vacunación antitetánica.
- Impacto: el año 2019 se evitó que 2.000 kg de botellas plásticas sean desechadas al río, generando un ingreso adicional a los recicladores de S/590, reduciendo a la vez los costos de limpieza del río.



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 guardabosques. Según estudios, se han secuestrado 470 toneladas de CO2 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.



4 EDUCACIÓN 8 TRABAJO DECENTE CONOMICO SOS



Avances del Plan de Gestión de la Central Hidroeléctrica El Quimbo

El área de influencia directa de la central ubicada en Colombia, comprende los municipios de Gigante, Garzón, Altamira, El Agrado, Paicol y Tesalia, en donde se definió un plan de intervenciones ambientales para la población local, especialmente para las familias propietarias del área de influencia del proyecto, así como para aquellos que trabajan o tienen actividades y servicios comerciales en esa área.

De las 152 familias que optaron por la reubicación, 40 escogieron recibir tierras para formar su hogar y poder cultivar o realizar un proyecto laboral. Durante 2019 se llevaron a cabo diversas iniciativas tendientes a mejorar la calidad de vida de las familias que fueron reasentadas.



Fortalecimiento a organizaciones sociales y comunitarias

Se llevaron a cabo 86 acciones para fortalecer las organizaciones sociales: acompañamientos a la asociación del Dr. Santiago Palacio para trámite ante la DIAN, para participar como entidad de régimen especial (sin ánimo de lucro). Calificación del régimen fiscal especial de ESAL para proporcionar asesoramiento contable a ASOFUNDADORES y ASOPESCADA, para llevar a cabo un proceso de calificación como organización sin

ánimo de lucro. El ICO se aplicó a organizaciones existentes en Nuevo Veracruz, San José de Belén, Nuevo Balseadero y Nueva Escalereta, en coordinación con la Fundación COOFISAM.

Desarrollo socioeconómico local

Enel-Emgesa, fortaleció su presencia, en el territorio, con el lanzamiento de 23 empresas de la región, quienes lograron con la aplicación de la trilogía de gestión el fortalecimiento y la sostenibilidad financiera de sus negocios, aportándole al crecimiento de la economía en cada uno de sus Municipios, con la generación de 49 empleos directos y 24 empleos temporales a personas de la región, quienes mejoraron las condiciones de vida de cada una de sus familias.

Adicionalmente, durante el año 2019 se realizó un proceso de apoyo a la población residente no propietaria y no residente no propietaria, quienes recibieron capital semilla a través de la "Estrategia de Emprendedores con Energía", con el objetivo de hacer un fortalecimiento a sus proyectos productivos. Para ello se realizaron 67 talleres con enfoque social, económico y comercial en los cuales participaron 1.334 personas en los municipios de Altamira, El Agrado, Garzón, Gigante, Paicol, Tesalia y El Pital, con lo cual se da cierre al programa de facilitación de empresas.

En el año 2019, los ingresos obtenidos por las familias reasentadas por la venta de sus productos fueron de \$ 893 millones de pesos colombianos.

Reasentamiento colectivo e individual

Actualmente, los distritos de riego de los reasentamientos colectivos de Nuevo Veracruz (Montea), Nuevo Balseadero (Santiago & Palacio) y San José de Belén (La Galda), se encuentran operando y han permitido la reactivación económica de 56 familias beneficiarias. Está en construcción el Distrito de Riego de Llanos de La Virgen, para la comunidad del reasentamiento de la Nueva Escalereta, proyecto que terminaría el segundo semestre de 2020.

En diciembre de 2018, la asociación de usuarios del distrito de riego, asociación del Dr. Santiago Palacio del reasentamiento Nuevo Balseadero, recibió la infraestructura de riego para cubrir las 120 hectáreas, entregadas a 24 familias. La Compañía continuó asumiendo los costos de operación y mantenimiento del primer trimestre del año 2019, mientras se formalizaba la suscripción del documento jurídico que los haría propietarios de dicho activo, la cual se logró en el segundo semestre del año 2019.

Por otra parte, se construyeron 20 pozos someros, los cuales se encuentran en operación y ayudaron a consolidar la autogestión comunitaria en los cuatro reasentamientos colectivos de San José de Belén, permitiendo recuperar una tradición y hacer esta práctica extensiva a los miembros de la comunidad receptora del reasentamiento. Enel compensó a 2.123 personas de las cuales, 1.699 pertenecían a la población no residente del área de influencia directa y 424 a residentes no propietarios ubicados en los municipios de Gigante, Garzón, El Agrado, Paicol, Altamira y Tesalia. El 2019, se cerró con la entrega de \$6.553 millones de pesos colombianos, por concepto de auxilio educativo y \$60.947 millones de pesos colombianos como desembolso del capital semilla.

Fortalecimiento de escenarios de participación ambiental

En el año 2019 se llevaron a cabo 134 acciones dirigidas al fortalecimiento a la educación ambiental en instituciones educativas, 149 actividades de promoción ambiental con los actores sociales de los seis municipios, en las cuales participaron 1.047 personas, 11 capacitaciones comunitarias y 508 visitas de promoción de buenas prácticas ambientales con familias reasentadas, ocho grupos ecológicos fortalecidos y 49 acciones enfocadas en turismo sostenible con administración municipal y organizaciones comunitarias.

Convenios de cooperación municipios área de influencia directa central El Quimbo

Siguiendo el modelo de creación de valor compartido, Enel-Emgesa destinó \$10.000 millones de pesos colombianos para cofinanciar una serie de proyectos productivos en los seis municipios del área de influencia de El Quimbo, que beneficiarán a más de 1.500 familias.

Otros proyectos

Durante el año 2019 y en el marco del mecanismo "Obras por impuestos", Enel-Emgesa dotó a 70 sedes educativas de los municipios de Tello y Baraya con nuevo inmobiliario educativo, que ayudará a mejorar los estándares de calidad de educación de estas dos localidades del norte del Huila, que históricamente han sido afectados por el conflicto armado en Colombia.

En el año 2019 también se dio inicio a la implementación del convenio de cooperación celebrado con Casa Luker, la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID, la Universidad Eafit y la Fundación Saldarriaga Concha, para fomentar la siembra de 700 hectáreas de cacao, inicialmente en 6 municipios del Huila: El Agrado, Garzón, Gigante, El Pital, Campoalegre y Rivera, buscando con ello mejorar las condiciones de vida de los productores y generar un desarrollo rural inclusivo, para lo cual se está implementando un proyecto ancla bajo sistema agroforestal de cacao en 60 hectáreas en jurisdicción del municipio de El Agrado.



Voluntariado

La Compañía incentiva programas de voluntariado corporativo en todos los lugares que opera, instancia donde se involucra a los colaboradores de la empresa con distintos proyectos que tienen un 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.



Argentina

En el marco del voluntariado Somos Solidarios, se realizaron actividades de adecuación de la instalación eléctrica general de la Casa M.A.N.U, por una más eficiente y segura, instalando luces de emergencia LED en todo el hogar. Además, se reparó un moto generador de energía, optimizando el consumo de los 60 niños/a en situación de abandono o de hijos de mamás positivas para VIH que alberga el hogar.

Brasil

- El programa de voluntariado Red del Bien lanzada el año 2012, busca fomentar en los colaboradores y en la ciudadanía una cultura de compromiso social, que desde el año 2015, cuenta con una plataforma digital, similar a una red social, que tiene un formato colaborativo y dinámico. La plataforma convierte al voluntario en protagonista de las actividades, ya que puede proponer acciones, compartir talentos e impresiones después de las actividades. Además, las acciones de Red de Bien colaboran directamente hacia el cumplimiento de los 17 ODS propuestos por la ONU. Entre las acciones llevadas a cabo por Red del Bien, se encuentran fiestas Navideñas con la entrega de regalos para niños desfavorecidos (Navidad con Propósito), programas educativos para la equidad de género (Mujeres de la Energía), y visitas a proyectos sociales apoyados por Enel (Luz Solidaria). Durante 2019, participaron 195 voluntarios que estuvieron 760 horas realizando actividades de voluntariado y fueron beneficiadas 2.298 personas.
- La iniciativa Navidad con Propósito, que integra la Red del Bien, recolecta donaciones de juguetes nuevos entre los colaboradores para alegrar la Navidad de los niños de diferentes instituciones en cinco estados brasileños: Río de Janeiro, Ceará, Sao Paulo, Goiás y Río Grande del Sur. Se lleva a cabo durante los meses de noviembre y diciembre de cada año y por medio de una fiesta navideña en las instalaciones de Enel y en las instituciones, los niños disfrutan de un día con entretenciones, comida, la entrega de regalos y con la presencia de voluntarios caracterizados como Santa Claus. Durante 2019, participaron 185 voluntarios y fueron apoyadas ocho organizaciones, beneficiando a 2.057 niños.





Colombia

El programa de voluntariado corporativo se desarrolla en el marco de tres líneas de acción: Mi tiempo, que implica el acompañamiento a fundaciones, a través de actividades lúdicas con niños, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad; Mi conocimiento, que supone el apoyo a fundaciones mediante talleres de formación en competencias ciudadanas para niños y jóvenes, así como tutorías especializadas; y Mis manos, que implica actividades de mejoramiento de entornos en instituciones educativas. En 2019 se realizaron 29 actividades de voluntariado en las tres líneas de acción mencionadas, donde participaron 367 empleados en beneficio de 1.510 niños y niñas a través de la mejora de espacios educativos, y 1.632 personas atendidas por diferentes fundaciones.



Perú

El programa de voluntariado corporativo "Lideramos con el ejemplo" permite a los trabajadores participar en una actividad de voluntariado al año, dentro de la jornada laboral. Las actividades se realizan en alianza con organizaciones sin fines de lucro y están alineadas a los ODS con los que Enel tiene compromiso, promoviendo iniciativas de valor social, protección ambiental, promoción de la educación, cultura, entre otros. En el 2019, se realizaron 5 actividades, reuniendo a 105 voluntarios, lo que representa 630 horas de trabajo y beneficiando a 173 personas, además de las contribuciones al medio ambiente.



Avances / Plan de Sostenibilidad 2019-2021

Actividad/meta	Resultado 2019
Educación inclusiva, equitativa y de calidad. Aumento en 242 mil beneficiarios en comparación a	168 mil
2018 en el periodo 2019-2021.	
Acceso a energía limpia y asequible. Aumento en 1,5 millones beneficiarios en comparación a 2018	1 millón
en el periodo 2019-2021.	
Trabajo decente y crecimiento económico inclusivo y sostenible. Aumento en 85 mil beneficiarios	38 mil
en comparación a 2018 en el periodo 2019-2021.	





Involucrando a los colaboradores

Desarrollo de las personas

Ante un entorno en constante cambio, se necesitan estructuras ágiles, con equipos de colaboradores que tengan una clara comprensión de los objetivos y prioridades, con relaciones basadas en la confianza, y una alta capacidad de resolución de problemas gracias a la flexibilidad e innovación.

La confianza, la ética y la transparencia son valores y comportamientos que vivimos, los cuales son la base de las operaciones y actividades que realizamos.



Los colaboradores de Enel Américas

Durante 2019 la dotación total de Enel Américas alcanzó 17.279 personas. La dotación total disminuyó un 6%, respecto del año anterior, explicado principalmente por Argentina y Brasil en que se aplicaron planes de salidas conversados con los sindicatos, se llamó a retiro voluntario y jubilaciones anticipadas. En el caso de Brasil, el plan de salida correspondió principalmente a Enel Distribución Sao Paulo, en que se ofreció a colaboradores de antigüedad superior a ocho años y contemplaba 0,5 sueldos adicionales por año de trabajo y plan médico garantizado por seis meses.

Dotación 2019 (1)	Gerentes y ejecutivos principales	Profesionales y técnicos	Colaborado- res y otros	2019	2018	2017	2016
Argentina	20	1.858	2.208	4.086	4.348	4.861	4.935
Brasil	52	5.936	4.120	10.108	10.900	3.589	2.499
Chile (2)	6	43	4	53	57	55	62
Colombia	40	2.064	2	2.106	2.144	1.980	1.898
Perú	38	888	0	926	915	908	930
Total	156	10.789	6.334	17.279	18.364	11.393	10.324

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

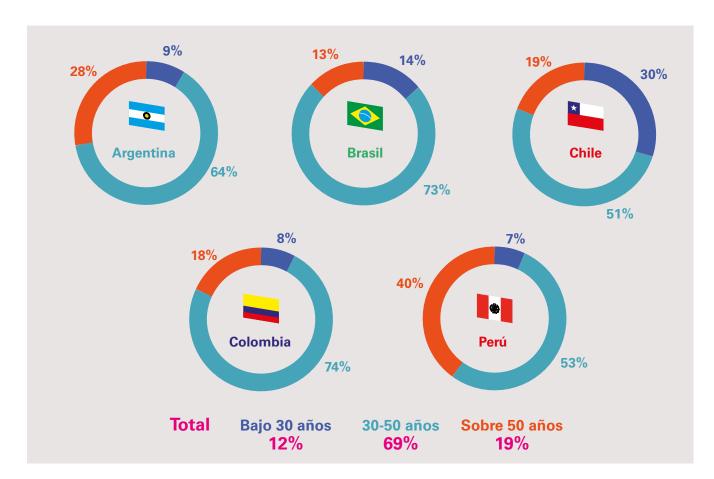


⁽²⁾ Corresponden a los colaboradores ubicados en Chile aunque Enel Américas no mantiene operaciones productivas.

Enel Américas cree firmemente en la equidad de género, desarrollando políticas e iniciativas que las propicien. Del total de colaboradores de Enel Américas, incluidas sus filiales, el 18% son mujeres observando leves avances en Chile, Colombia y Perú, gracias a los diversos programas descritos más adelantes. Del total de ejecutivos seniors (principales) y juniors, el 25% estaba ocupado por mujeres, con un 24% en cargos junior y un 8% Al mismo tiempo, de los gerentes de áreas generadores de ingresos el 17% de los gerentes son mujeres. Respecto al ratio salarial definido como el salario promedio base de mujeres en relación al salario promedio base alcanza a 0,93 a nivel ejecutivo, 1,07 a nivel de gerentes y 1,14 a nivel de no gerentes. Por su parte la ratio de gerentes considerando el salario base y otros incentivos alcanza a 0,97 entre mujeres y hombres.

País						
	2019		2018		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	87%	13%	87%	13%	87%	13%
Brasil	83%	17%	83%	17%	79%	21%
Chile	64%	36%	73%	27%	75%	25%
Colombia	68%	32%	69%	31%	70%	30%
Perú	71%	29%	72%	28%	73%	27%
Total	82%	18%	82%	18%	80%	20%

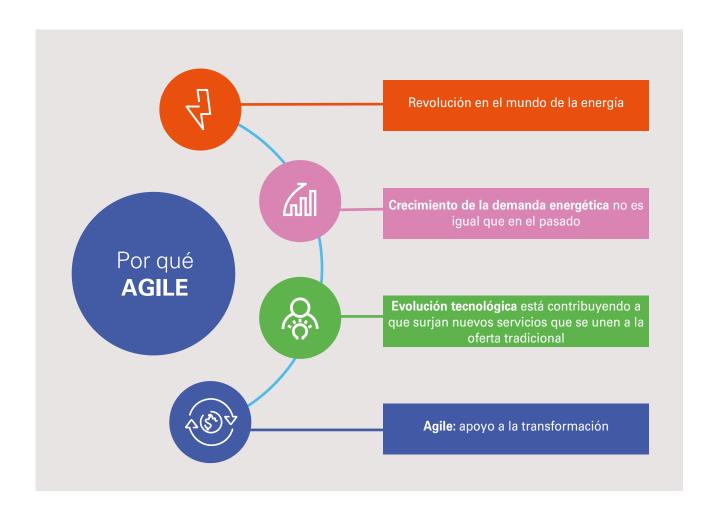
El porcentaje de trabajadores con contrato fijo es del 95% en el caso de las mujeres y 98% para los hombres, con un 97% a nivel consolidado.



Metodología Agile

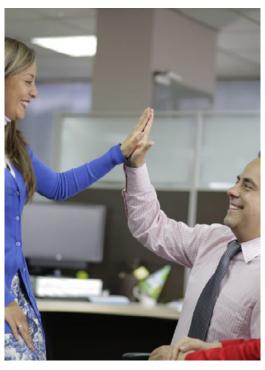
Para hacer frente a los desafíos que representa la gestión de personas en épocas de cambios, el Grupo Enel adoptó la Metodología Agile, modelo de colaboración basado en la flexibilidad y la apertura, que facilita la adaptación de soluciones, procesos y sistemas a los nuevos requerimientos.

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, herramientas comunes 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.





En 2019, se desarrollaron diversas actividades e iniciativas para la sensibilización, motivación y formación de la metodología Agile, en los equipos de trabajo de los diversos países que opera Enel Américas. Algunos ejemplos son:

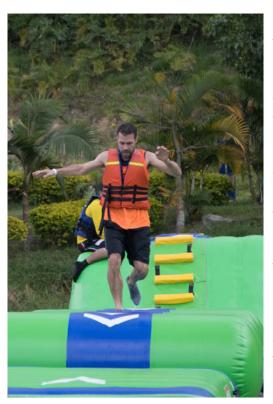


Argentina

Para el grupo de Directores y Gerentes se llevó a cabo el Programa de Desarrollo Agile y Design Thinking, en colaboración con la organización educativa Digital House. Esta capacitación tuvo como objetivo el desarrollo de conocimientos y habilidades para lograr la transformación digital y el pensamiento estratégico requerido por el negocio. Adicionalmente, más de 150 colaboradores participaron en proyectos Agile

- > Proyectos destinados a mejorar la calidad del servicio detectando de forma más eficiente las pérdidas, conexiones irregulares y de riesgo y mejorar el tiempo de respuesta a los clientes en la reposición del servicio, tales como Alta suministro T2 (clientes medios) y T3 (grandes clientes), Notificación de Fallas y Cortes y Reposiciones de suministro.
- Más Caja, el proyecto busca recuperar el flujo de fondos y mejorar el cashflow. Más Caja utiliza la metodología Agile para organizar las tareas. Un equipo multidisciplinario establece cronogramas, asigna tareas individuales con presentación de avances periódicos y, por último, seguimiento y control.





La metodología Agile comenzó a implementarse en Brasil el año 2018, a través de Rooms Agile en varias áreas de negocio, con el objetivo de generar nuevos productos, nuevas soluciones a problemas y mejorar los procesos. Hoy el procedimiento implementado ha permitido que los propios colaboradores señalen las necesidades de cada proyecto, e identifiquen oportunidades en las que sería interesante adoptar la metodología Agile.

En I&N, se llevaron a cabo siete ediciones llamadas Agile Talks, para explicar conceptos de liderazgo. Las reuniones se realizaron en Goiás y Fortaleza, participando 100 líderes. Además, se crearon siete encuentros con 42 personas de diferentes áreas, con el objetivo de mejorar los procesos y generar nuevos productos.

En Trading, se realizó el primer encuentro para comprender mejor la estrategia, para llegar al mayor número de pequeños consumidores en el sector minorista. Este trabajo involucró a un grupo de 13 personas.

En generación, con el apoyo de un entrenador Agile, se formaron 10 grupos, con 124 participantes (30% del total), con un total de 249 horas en capacitación. Los encuentros fueron dirigidos por los líderes, quienes señalaron los temas más críticos a tratar. Actualmente, los colaboradores señalan las necesidades del proyecto e identifican oportunidades en las que sería interesante adoptar dicha metodología.

Colombia

Durante 2019 en Colombia se instauró un curso de formación obligatorio para todos los colaboradores sobre la metodología Agile, restructurando a este modelo de colaboración el procedimiento aplicado hasta la fecha para abordar los proyectos estratégicos de las Compañías.

Perú

Los principales hitos relacionados a la implementación de Agile fueron:

- Talleres con los managers de primera línea.
- Realización de los talleres con los principales gestores de proyectos.
- Organización de Workshops Agile dentro de la Semana Digital de Enel.
- Acompañamiento y promoción de proyectos Agile
- Difusión de contenido relacionado a Agile.



Valoramos la diversidad 🐓 y la inclusión

Respeto por la diversidad y no discri-103-2 103-3 minación

Para Enel Américas y sus filiales, contar con colaboradores con distintas características en diversos ámbitos (cultural, género, etario, discapacidad, entre otros) es un elemento que beneficia la cultura organizacional y promueve instancias de innovación e inclusión al interior de la organización. La diversidad amplia paradigmas y visiones sobre el aporte de las diferentes personas a los objetivos laborales, propiciando un ambiente de respeto y aprendizaje que es adecuado para el desarrollo profesional. Esto está amparado en la Política de Diversidad e Inclusión de Enel Américas, a partir de la cual se define una serie de indicadores que permiten mejorar de manera constante los indicadores establecidos.

Política de Diversidad e Inclusión de Enel **Américas**

Documento cuyo objetivo es definir los principios claves requeridos para difundir una cultura que ponga atención en la diversidad y agregue valor. Debe ser implementado y aplicado en conformidad con la legislación vigente, las regulaciones y las normas de gobierno corporativo existentes en las filiales de cada país. Para más información revisar https://www. enelamericas.com/content/dam/enel-americas/en/investor/sustainability/ diversity_policy/Politica%20de%20Diversidad%20Enel%20Américas.pdf





Igualdad de oportunidades para todos

Enel Américas reconoce y respeta las diferencias entre hombres y mujeres, promoviendo el desarrollo de sus talentos y la igualdad de oportunidades y trato, mediante las siguientes acciones:

- > En los procesos de reclutamiento y selección, se buscará el equilibrio entre hombres y mujeres entre los candidatos. 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, 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.
- > Se fijó como meta que en las ternas de contratación, que al menos el 50% de los candidatos sea mujer, como una forma de elevar la participación femenina dentro del total de colaboradores. Si no es posible lograr la participación femenina deseada, es necesario identificar acciones de apoyo para avanzar en esta materia.
- > Programas STEM: programa que promueve el interés, la participación e inclusión de estudiantes del género femenino en carreras técnicas para jóvenes estudiantes.

Dentro de las actividades realizas dentro del plan para fomentar la diversidad destacan:

Argentina

Programa STEM: programa de mentoría en áreas de Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas (STEAM por sus siglas en inglés): Durante 2019 contó con la participación de 20 estudiantes de género femenino

Se han desarrollado este año para los colaboradores diversas charlas de violencia de género, charla de diversidad: "los roles entre la familia y el trabajo", el encuentro de día de la discapacidad e inclusión.

Brasil

 Plan de sucesión para los niveles ejecutivos: introducido en 2018 para lo cual se preparó una lista de profesionales mujeres capaces de tomar posiciones, estableciéndose que una de cada tres posibles sucesores tiene que ser una mujer. El objetivo es llegar al 23% de las mujeres en puestos ejecutivos para 2023. STEAM – Mujeres de Energía: Como una manera de aumentar el número de mujeres en puestos operativos en la organización, en 2019, se llegó a 871 mujeres con iniciativas STEAM, entre la que destaca Mujeres de Energía, que tiene como objetivo ir a las universidades con las ingenieras de la Compañía, para que compartan su experiencia y motiven a las alumnas a trabajar en el futuro, en alguna de las empresas de Enel en Brasil.

Colombia

- Gobierno y entes externos: En 2019 Enel-Emgesa y Enel-Codensa estuvieron presentes en 25 eventos como ponentes de buenas prácticas en la gestión de equidad de género, en los que se logró impactar al público de gobierno y entes externos, entre ellos se pueden mencionar el Ministerio de Minas y Energía, Ministerio de Trabajo, ONU Mujeres, Great Place to Work, Secretaría de integración Social, entre otros.
- Plan semilla: En un principio, solo el 1% de los participantes que se inscribían involucraba a mujeres, dicha cifra ha ido aumentando hasta alcanzar el 32% en el último grupo en Bogotá. Las cuadrillas de mujeres han operado en dos procesos que resultan claves: operación en emergencias de mantenimiento de redes y alumbrado público. Mayor información en la sección "Involucrando a las Comunidades".
- Promover las carreras STEAM también fue un propósito de 2019 que se realizó con los hijos e hijas de los trabajadores, con un rango de edad que oscilaba entre los 14 y 17 años, que fueron invitados al taller Tech Labs, donde tenían la oportunidad de aprender a creer en sus sueños, aprovechando la tecnología como un potencial para hacerlos realidad.





Perú

- Programa Sin excusas: plataforma que busca llenar el vacío de información que existe respecto al acoso sexual laboral, un tipo de violencia que muchas veces es minimizado. Es una plataforma de fácil acceso y que permite de manera concreta, contribuir a mejorar la calidad de vida de las colaboradoras.
- Women's Global Leadership Forum: primer foro de liderazgo femenino realizado por Enel Perú, cuyo objetivo fue poner en valor las diversas habilidades directivas de las mujeres en la Compañía. De esta manera, se busca motivar a las colaboradoras para que lideren su desarrollo superando las barreras y paradigmas que muchas veces pueden frenar su desarrollo profesional
- Panel ¿Cuál es tu rol en la igualdad de oportunidades?: Con motivo de conmemorar el Día Internacional de la Mujer, se realizó un panel con invitadas donde se propicia el liderazgo femenino.



Valorización de la diversidad etaria

El foco del trabajo que realiza la Compañía en cuanto a la diversidad etaria de sus colaboradores está en la transmisión del conocimiento, ya que se busca que los colaboradores con alto nivel de experiencia, puedan formar a otras personas, rescatando el know how desarrollado a lo largo de los años, permitiendo a la vez, que personas jóvenes con nuevas visiones y conocimientos ayuden a construir y enriquecer el trabajo.

Ejemplo de ello es el programa New Onboarding, desarrollada en Brasil, que selecciona a jóvenes de hasta 27 años con nivel de inglés intermedio, para pasar una semana en la Compañía participando de talleres realizado por colaboradores con alto nivel de experiencia. La segunda etapa de este programa consiste en llevar a jóvenes de otros países a la sede de Enel en Brasil (Niterói), para continuar el programa de aprendizaje. En Colombia, en tanto, se desarrolla el "Programa de Jóvenes Talentos", que tiene una duración de un año, en donde se incorpora a ocho jóvenes que participaron de la pasantía, a los cuales se les da la posibilidad de ingresar al programa de metodologías de proyectos y competencias de la cultura Open Power, lo cual les brinda el tiempo de conocer el trabajo de las diferentes líneas de negocio, con el apoyo de colaboradores de amplia experiencia. En esta misma línea, en Perú, se implementó el proyecto Millennials a life of Power, dirigido a jóvenes de 35 años que ocupan posiciones profesionales, con la finalidad de potenciar su alto rendimiento, creando mayores niveles de influencia, maestría emocional e innovación para la resolución de problemas, incrementando la productividad y fortaleciendo el propósito de ser influenciadores.



Inclusión de personas capacidades diferentes

Reconoce, respetar y gestionar las diferentes habilidades de cada persona al interior de Enel Américas, es una política transversal para toda la Compañía. Por tanto, el Grupo impulsa la inclusión de personas con capacidades diferentes en sus actividades laborales, y las anima a que tengan roles similares a los de sus compañeros, ya que su aporte es muy valorado y se refleja en el buen clima laboral. Asimismo, cada país tiene al menos un focal point para facilitar la integración de los colaboradores con capacidades diferentes.

País	Colaboradores con discapacidad
Argentina	92
Brasil	281
Chile	0
Colombia	3
Perú	5
Total	381

Argentina

- Festival por la Inclusión: Enel Argentina fue sponsor del Festival de la Inclusión cuyo fin, además de divertirse en familia, es el de reflexionar sobre las barreras físicas, sociales y de inclusión laboral que deben atravesar las personas con discapacidad, instancia en la que participaron más de 50 ONG.
- ONG En Buenas Manos: emplea a personas con discapacidad visual y auditiva, quienes proveen a la Compañía de Desayunos Motivacionales semanalmente.
- Encuentro de día de la discapacidad e inclusión.
- Actividades de sensibilización y concientización a través 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.

Brasil

Desde 2014, Enel Brasil ha mantenido el Programa estructurado de Diversidad e Inclusión para Personas con Discapacidades (PCD). Más que cumplir con las cuotas, representa un cambio de paradigma en el modelo de selección convencional, ya que contratamos e invertimos en la capacitación de PCD para un desempeño calificado en nuestro negocio. La capacitación se realiza por 12 meses.

Además, dentro del programa también existe una estructura diferenciada para los paratletas, con el fin de apoyar la transición de la vida deportiva al mundo corporativo. Por lo tanto, parte del día de trabajo obligatorio de los paratletas se realiza sin perjuicio del entrenamiento deportivo. Es una forma de difundir nuestros valores en la gestión de recursos humanos, cambiando positivamente no solo la trayectoria de las personas, sino también el entorno de nuestras empresas. En continuidad con el programa, capacitamos a 116 personas con discapacidades en 2019, en los cuatro valores de Enel, que es parte de la capacitación corporativa que aborda diversos temas y está abierta a todos los empleados





Perú

 Taller de sensibilización y concientización en la inclusión de la persona con discapacidad. El objetivo principal es concientizar sobre la inclusión de las personas con discapacidad en el ámbito laboral.

Valorización de la diversidad cultural

La Compañía valora la diversidad de miradas entre sus colaboradores, es por eso que realiza diversas actividades de integración y entrega de información sobre cultura, país, turismo, seguridad y otras informaciones útiles para reducir el choque cultural y ayudar en la adaptación de los colaboradores extranjeros que se integran a las filiales de Enel Américas.

País	Colaboradores extranjeros
Argentina	156
Brasil	49
Chile	6
Colombia	15
Perú	7
Total	233



Beneficios y Calidad de vida

La Compañía promueve todas las iniciativas que mejoren la calidad de vida de sus colaboradores, en el entendido que garantizar el bienestar físico y emocional de las personas es fundamental para el óptimo desempeño de sus funciones.

Las filiales de Enel Américas cuentan con una serie de beneficios y actividades deportivas, de integración corporativa, salud y bienestar para sus colaboradores, algunos de los cuales son extensivos a su grupo familiar. A continuación, algunos ejemplos de las actividades realizadas en cada país al que pueden acceder todos los colaboradores, según el grupo al que está dirigida la iniciativa.

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



Programas de bienestar y salud

Incluye las acciones de cuidado, prevención y concientización sobre la importancia de la salud y el bienestar, incluyendo programas para el manejo del estrés.

INICIATIVAS DESTACADAS Argentina

- Maratones: Enel Running Team participa de las maratones que se organizan a lo largo del año, a la cual todos pueden inscribirse sin cargo y reciben kits personalizados previo a la carrera. En el 2019, se realizaron tres maratones organizadas por Unicef, Neuquen Corre y Casa Manu con 60, 5 y 13 participantes respectivamente
- Copa Open Power: Anualmente se organiza el Torneo de Fútbol Masculino y Femenino "Copa Energía Positiva". Tanto hombres como mujeres pueden disfrutar de los partidos, en un agradable marco social. Las jornadas deportivas se repiten cada semana, habiendo participado 22 equipos en total incluyendo dos femeninos.



- Programa de celebraciones: A lo largo de todo el año la empresa lleva a cabo un programa de celebraciones en fechas significativas y especiales para todos los trabajadores, como el día de la secretaria, Día de la Mujer, Día del Niño, Día de la Madre y Día del Padre, lo cual se realiza en todas las dependencias de la Empresa a través de eventos, saludos y obsequios.
- Campamento de verano para niños: Durante el verano la empresa también se hace presente para acompañar a los hijos de los trabajadores, con el objetivo de darle el verdadero protagonismo a los niños, haciéndolos partícipes de una aventura diferente, con el fin de que investiguen, se sorprendan y compartan un momento único. El objetivo es aprender sobre el medio ambiente, la vida al aire libre, el compañerismo y la familia. Durante el 2019 participaron 55 niños.
- Programa integral para mejorar el clima laboral y disminuir el estrés: Se han desarrollado a lo largo del año actividades In Company, buscando generar espacios de relajación, cercanía de las personas y en un ambiente distendido, habiendo participado más de 200 colaboradores. Estos encuentros permiten propiciar momentos que cambien con la rutina diaria interactuando entre compañeros.

Brasil

- Enel en Medida: Su objetivo es mejorar la calidad de vida de los empleados en función de los pilares de la alimentación saludable, reducción de peso y las actividades físicas. Se trabaja con un equipo multidisciplinario compuesto por nutricionista, psicólogo y preparador físico. Al final del programa se otorga un premio al colaborador que logra perder más peso. Durante 2019 participaron 292 colaboradores.
- Enel Relax: Este programa busca reducir el nivel de estrés físico y mental de los colaboradores a través de la práctica de shiatsu, yoga y técnicas de respiración, promoviendo el bienestar en el lugar de trabajo. En 2019 participaron aproximadamente 2.000 personas en estas instancias.
- Gestación Saludable: Programa que promueve el bienestar de las mujeres embarazadas de la Compañía, los padres y también las esposas de los empleados, a través de reuniones con profesionales de la salud que realizan actividades relacionadas con aspectos emocionales y de nutrición, cuidados del bebé y tipos de parto. Participaron 57 personas en 2019. También se inauguró la sala de lactancia en la sede de Sao Paulo, y hay planes de implementación en la sede de Río de Janeiro, Goiás y Ceará.
- Además, Enel Brasil cuenta también: con corridas, Bike Sharing, Short Day, Agile, entre otras actividades.

Colombia

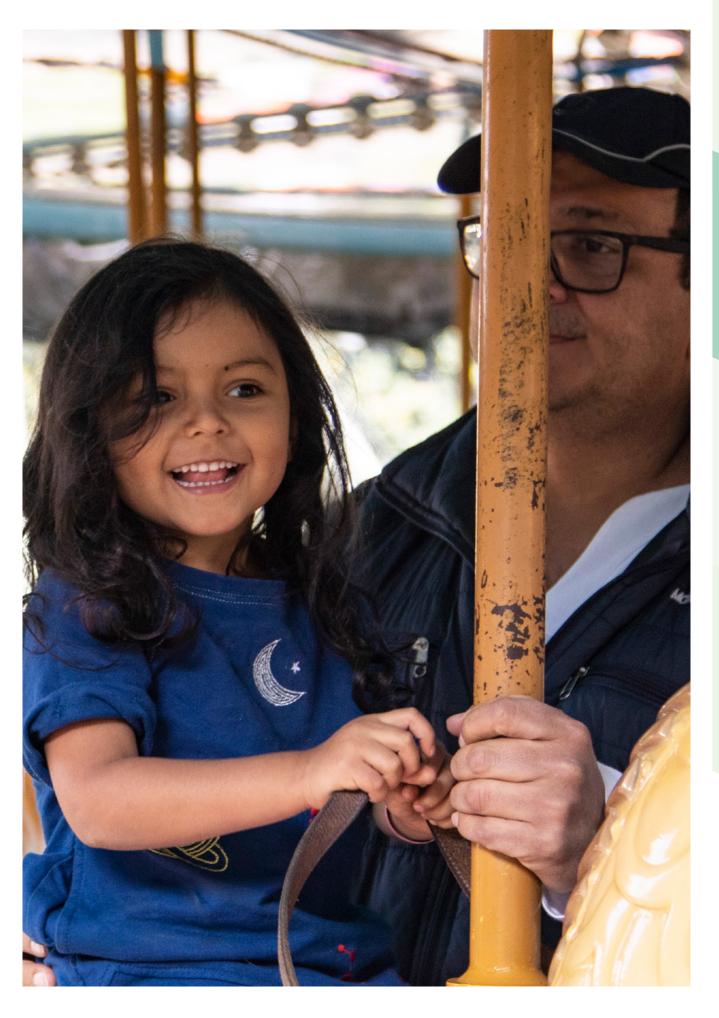
- Beneficios a la carta: busca mejorar la calidad de vida de los trabajadores por medio de más de 70 beneficios, los cuales se encuentran a disposición de ellos en una novedosa y moderna plataforma digital, que ofrece la posibilidad de que cada uno elija cuándo y cómo disfrutarlos.
- Experiencias corporativas: Consiste en facilitar actividades deportivas, recreativas y culturales anuales, diseñadas para los trabajadores y sus familias. Se tienen experiencias para trabajadores solteros como el evento "Solo para mí", así como los torneos de Karts, voleibol, bolos, tenis, fútbol 6, caminatas ecológicas,

- vacaciones recreativas para hijos, club de atletismo, desafío Enel, un día de trabajo con papá y mamá en la Central Cartagena, show de Navidad, entre otros.
- Planes de Salud y Seguro de Vida: Los colaboradores de Enel-Codensa y Enel-Emgesa cuentan con planes de salud bajo distintas categorías, así como con un seguro de vida que cubre a sus respectivos beneficiarios.
- Te lo mereces: Con el fin de fortalecer el descanso, el equilibrio entre el tiempo personal y laboral y permitir que los trabajadores recarguen sus energías, durante 2019 se continuó con la implementación de la estrategia "Te lo mereces", enfocada en incentivar a los empleados de las Compañías a programar y disfrutar sin culpa sus periodos de vacaciones.
- E- Bike to work: Este programa que impulsa el uso de la bicicleta para ir al trabajo, cuenta con 183 usuarios activos.
- Becas de excelencia para hijos de trabajadores: En 2019 se entregaron dos nuevas becas de excelencia, una para cada filial de Enel en Colombia, totalizando ocho becas para Enel-Codensa y cuatro para Enel- Emgesa.
- Felicidad organizacional: En 2019 se diseñaron experiencias relevantes para mantener la divulgación de la estrategia de felicidad organizacional, tales como: En el marco del Día Internacional de la Felicidad el 20 de marzo, se aplicó el Termómetro de la felicidad con 564 trabajadores participantes; se realizaron ocho conversatorios para medir la percepción frente al modelo de felicidad, su apropiación y la vivencia en las Compañías, entre otros. Se desarrollaron encuentros denominados "Talleres Tu Viaje Enel", en los que los trabajadores tuvieron la oportunidad de valorar experiencias de su vida en cada uno de los procesos para el desarrollo de la felicidad.

Perú

- Vacaciones recreativas: dirigido a los hijos de los trabajadores en edades de cinco a 13 años de edad, en 2019 participaron de este programa 150 niños, en el que se realizan talleres de arte, danza, ludo ciencia, teatro, además de visitas guiadas y paseos.
- Súper Copa: campeonato de fútbol masculino con 25 años de trayectoria que cuenta con la participación de 20 equipos, con 280 personas en total. Además, se juegan disciplinas paralelas como vóleibol femenino, fútbol femenino, básquetbol y tenis, en las que participaron 126 personas. Asimismo, este evento genera espacios de camaradería e integración, por lo que en cada fecha de las seis que se convocan, participan como espectadores un aproximado de 40 personas.
- Espacios de baile y entrenamiento físico: se realizó por un tiempo de cuatro meses, con una frecuencia de cuatro veces por semana, tratando en cada sesión un tópico diferente. Participaron 70 personas en estas actividades.
- Crianza respetuosa: dirigido a los trabajadores que son padres de familia con hijos en edades de 0 a 15 años. En este taller se abordó el tema de cómo educar asertivamente y participaron 30 personas.
- Crianza compartida: dirigido a los trabajadores de sexo masculino con hijos de 0 a 3 años de edad. En este taller se abordó el tema de las responsabilidades compartidas entre padres y madres en los primeros años de vida. Contó con la participaron 10 colaboradores.





- Fiesta de Navidad: se realiza en un parque de diversiones y participan los trabajadores que tiene hijos de hasta 12 años de edad, compartiendo un full day. En la versión 2019 participaron cerca de 1700 personas.
- Talleres artísticos y culturales: se dictaron talleres literarios, de pintura, fotografía, canto, automaquillaje, bailes latinos, buscadores de la risa, escultura y reiki.
- Excursiones familiares: se realizan distintas excursiones que van cambiando mes a mes, a las cuales se invita a los colaboradores y a sus familias.
- Ven a mi cumpleaños: una vez al mes se celebran los cumpleaños de los hijos de los colaboradores de hasta 12 años.
- Campamentos: durante las vacaciones de verano e invierno se realizan campamentos para los hijos de los colaboradores que tengan entre 4 y 15 años.
- Enel Club: es una plataforma que agrupa los beneficios que ofrece la Compañía en entretención, deporte, salud, cultura y otros.

Tras el brote de Coronavirus (COVID-19) en China hacia fines de enero y la posterior propagación del virus en otras partes del mundo, Enel Américas activó rápidamente varias acciones en todas las zonas en las que tiene presencia, con el fin de reducir el riesgo de contagio.

Además, a nivel de cada país se creó un Task Force, que coordina las actividades y establece las medidas necesarias a aplicar, junto a los equipos especializados de cada área. Este grupo, además, interactúa con el grupo de trabajo global de forma de traspasar las buenas prácticas entre los diversos países en que opera el Grupo Enel.

Flexibilidad laboral y Smart working

Dentro de las iniciativas que buscan el equilibrio entre la vida personal y profesional, se ofrecen alternativas para trabajar en horarios y manera distinta dentro de la jornada laboral como: horario flexible, jornada comprimida los viernes, jornada comprimida en Navidad, trabajo desde casa en situaciones extraordinarias y Smart working. El Smart working o teletrabajo consiste en dar la opción a los colaboradores 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.

País	2019	2018	2017
Argentina	222	124	77
Brasil	370	149	95
Chile	11	11	11
Colombia	505	399	280
Perú	166	127	3
Total	1.108	810	466



Más de la mitad de los colaboradores está trabajando en forma remota y la excepción son los colaboradores propios o de terceros, cuyas actividades son esenciales para mantener el servicio. Es estos casos se han tomado todas las medidas de resguardo proporcionado los elementos necesarios para prevenir el contagio. Asimismo la Companía activó seguros de salud para cubrir los gastos de hospitalización en caso de COVID-19 de sus trabajadores

Esta iniciativa permite, además reducir las emisiones por traslado, dar resiliencia a la Compañía en épocas de crisis.

Encuesta de clima

Enel Américas realiza cada dos años la encuesta de clima a sus colaboradores, aplicada por última vez el 2018. La encuesta se realizó en los distintos países de manera online y en papel, con una cobertura del 91%, dando como resultado que el 90% de colaboradores están activamente comprometidos, comparándose favorablemente con los resultados de la encuesta anterior 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 pone a disposición de sus colaboradores una serie de iniciativas de capacitación que buscan generar las destrezas necesarias para el desarrollo de las actividades laborales diarias, lo que a su vez fomenta el desarrollo de carrera y potencia la movilidad al interior de la organización.

Año 2019	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Perú	Américas 2019	Américas 2018	Américas 2017
Horas de capacitación	98.911	389.383	1.351	167.472	41.188	699.853	510 .683	392. 210
N° de trabajadores Total capacitados	4.074	9.544	53	2.113	911	16.830	9.816	11.393
% mujeres	15%	17%	36%	32%	28%	21%	15%	21%
% hombres	85%	83%	64%	68%	72%	79%	85%	79%

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

Algunos ejemplos de capacitaciones cursadas en 2019 son:

Argentina

• COACH 20.19: Es un programa destinado a transformar al líder en coach para motivar, inspirar y potenciar a su equipo, liderando el cambio de cultura organizacional. Desde el mes de agosto, y durante cuatro meses, 156 colaboradores participaron en cuatro módulos del programa del colectivo de mandos medios, donde también se implementó el Programa Coach 20.19. En el marco de este programa fueron convocados 180 colaboradores, realizando más de 40 horas de formación por participante.

- Leadership y Data Driven: Esta capacitación tuvo lugar en dos instancias de entrenamiento, la primera de ellas fue una instancia teórica realizada en Digital House, y la segunda fue experiencial de mejores prácticas. Estas actividades contaron con la participación de 35 directivos.
- Academia de Excelencia en Ventas de Enel X: Enel en Argentina acompañó el fortalecimiento de una nueva unidad de negocio en el país: Enel X. Para esto se implementó la Academia de Excelencia en Ventas de Enel X, que impartió más de 60 horas de formación en habilidades y actitudes claves para la profesionalización del área.

Brasil

- Capacitación: 9.544 colaboradores recibieron capacitación, totalizando 389.383 horas por medio de las diversas instancias de capacitación formal de Enel en Brasil
- E-Ducation: la plataforma de educación corporativa E-Ducation centró sus acciones en 2019 en aumentar el conocimiento y difundir cursos para los colaboradores, buscando ser la herramienta principal para la gestión de la formación en temas de seguridad.

Colombia

- Universidad Corporativa: En 2019 se hizo el lanzamiento de la Universidad Corporativa, con la cual se puede interactuar a través del sitio web. En esta, los colaboradores pueden ver la disponibilidad y fechas de los diferentes cursos que ofrecen las facultades de Open Power, Transformación Digital, Técnicas y Liderazgo. Actualmente cuenta con una oferta de 153 cursos.
- Programa Facultad de Liderazgo: La Universidad Corporativa posee una facultad exclusiva para los líderes de las Compañías, por medio de la cual se busca aportar conocimientos y herramientas que vayan en línea con las últimas tendencias y retos que enfrentan los líderes 4.0.
- Outdoor: Se diseñó una metodología de Outdoor para fortalecer las habilidades de coordinación, alineación, planeación, trabajo en equipo, entre otras. Esta alternativa permite dar pasos hacia la satisfacción de las necesidades de desarrollo de los equipos. En 2019 se contó con participación de 93 personas de Enel-Emgesa y 167 personas de Enel-Codensa.
- Facultad de Transformación Digital: La facultad de Transformación Digital de la
 Universidad Corporativa ha beneficiado a 527 trabajadores, abordando diferentes temáticas enfocadas en metodologías como: Agile, data driven, customer
 centricity, lean y Kanban, scrum, entre otras.
- Talleres de transformación digital: Se realizaron diferentes talleres con la participación de 266 empleados, con el objetivo de explicar la estrategia de transformación digital y sus tendencias por medio de ejemplos prácticos de fácil aprendizaje.
- Coaching: se realizaron 44 procesos de coaching individual y tres de coaching grupal, orientados a fortalecer los comportamientos Open Power de los trabajadores, en tanto permite establecer metas más acertadas, valorar objetivamente





- los recursos con que cuentan y emprender acciones teniendo en consideración sus fortalezas, como palanca para mejorar los aspectos a desarrollar.
- Mentoring: Por medio de esta metodología se busca que, a través de un mentor o guía, los nuevos líderes fortalezcan sus habilidades de liderazgo y de gestión de equipos. En 2019 se llevaron a cabo un total de 25 procesos de mentoring.
- Digitalización de la Guía del Líder: En 2019 se mantuvo la versión digital de la Guía del Líder, la cual se basa en tres principios básicos: Retroalimentación y reconocimiento; Comunicación y foco e Inspira a tu equipo.

Perú

- Idiomas (inglés e italiano): Programa que tiene por objetivo el aprendizaje del idioma a través de conversaciones y ejercicios que permiten la comunicación oral y escrita. Se capacitaron Se capacitaron 12 personas online y 81 presencial.
- Talleres de metodología Agile: Cursos y seminarios que permiten el conocimiento y el uso de la metodología que usa la corporación en diversos proyectos, bajo una misma forma de trabajo, con 328 participantes.
- Talleres de innovación: Dar a conocer diferentes metodologías y cómo trabaja
 Enel los proyectos de innovación, con 91 participantes y Crear narrativas que representen una historia desde una perspectiva única, con 32 participantes.
- Talleres de Storytelling: Crear narrativas que representen una historia desde una perspectiva única, que contó con 32 participantes.
- Talleres de Creative Problem Solving: Conducir a los participantes por un proceso de resolución creativa de problemas, a través de un reto de diseño aplicando herramientas, técnicas y reglas para la ideación colaborativa, en el cual participaron 368 colaboradores.
- Liderazgo y gestión de la marca: contó con 44 participantes, quienes conocieron y pusieron en prácticas las habilidades de un líder en la gestión de sus equipos, así como el posicionamiento de su marca personal en medios digitales.



Desarrollo y motivación de las personas

103-2 103-3

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.

404-3 Evaluación de desempeño y habilidades

Realizar una evaluación del desempeño de los colaboradores permite obtener información relevante para dar respuesta a los desafíos y necesidades de desarrollo del negocio, permitiendo que las personas puedan aportar valor y contribuir a concretar las metas de la Compañía. Para llevar este proceso, el año 2018 el Grupo Enel implementó la herramienta de retroalimentación Open Feedback Evaluation, que evalúa los diez comportamientos Open Power definidos por la empresa. Este nuevo sistema de evaluación funciona a través de una plataforma online en la cual cualquier colaborador puede entregar feedback a sus pares y gestores, en tiempo real, destacando los aspectos positivos del desempeño y relevando las oportunidades de mejora identificadas.

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 2019, el 100% de los colaboradores estuvo involucrado en la evaluación de desempeño, donde el 82% corresponde a hombres v el 18% restante a mujeres.

A través de este proceso de evaluación es posible estimular el desarrollo de los empleados y promover cambios estratégicos en la organización. Se considera importante porque se transparenta al colaborador lo que se espera de él y cómo su trabajo es relevante para el logro de los objetivos de la Compañía. Dentro de los programas aplicados destacan:

- Job Rotation y Job Shadowing: implica actuar durante un período predeterminado en otra área de interés, con el fin de absorber conocimientos y experiencias que agreguen valor en su área de actividad.
- Osmosis: promueve el movimiento del empleado a otras líneas de negocio asegurando el intercambio de conocimientos y el desarrollo de habilidades transversales.

Argentina

Con el 100% de la evaluación de desempeño realizada a los colaboradores de la Compañía, los resultados han permitido que todos los empleados puedan participar de los programas de desarrollo priorizando a aquellos que participan en planes de sucesión o considerados talentos.

La reconversión de los puestos laborales se pueden dar de dos maneras: a través del programa ósmosis o por las búsquedas internas o job posting. 77 colaboradores han visto modificadas sus funciones durante el año 2019, estos datos contemplan aquellos casos en que el colaborador pasó de una Gerencia a otra o de una Empresa del Grupo a otra, es decir, que no contempla la movilidad dentro de una misma área.

Brasil

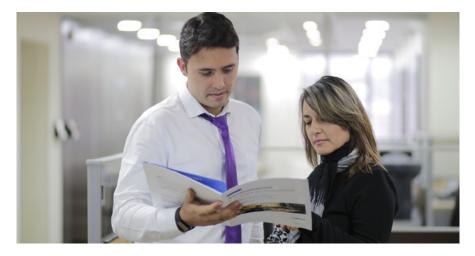
Durante el año 2019, se evaluó el 100% de los trabajadores y se aplicó de manera piloto el modelo Open Feedback Evaluation, para el proceso de evaluación del desempeño.

Colombia

A partir de los resultados de la evaluación de desempeño de 2019, que involucró al 100% de la organización se realizaron 205 promociones, 110 traslados, 315 movimientos internos. El indicador de movilidad interna de las empresas de Enel en Colombia fue de 14,75%, reflejando un leve aumento con respecto a 2018.

Perú

El proceso de evaluación en Perú fue positivo, con el 100% de los colaboradores evaluados. Solo un 12% de evaluaciones se presentaron por debajo del resultado mínimo esperado.





En 2019 el índice de rotación registrado para todas las empresas fue de 7%, al igual que en 2018.



Relaciones laborales y sindicales

Para Enel Américas y sus filiales, las relaciones laborales y sindicales brindan un espacio de diálogo permanente, 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 2019, del total de colaboradores el 55% estaba sindicalizado y el 92% cubierto por acuerdos colectivos. Los colaboradores de Enel Américas y sus filiales cuentan con la libertad de asociarse colectivamente, formando parte de alguno de los sindicatos existentes en cada empresa.

Los contratos colectivos se prepararán considerando los siguientes lineamientos:

- Respeto y protección de la libertad sindical y el derecho de sindicación (OIT C87).
- Respeto del derecho a la negociación colectiva (OIT C98).
- Respeto y protección del representante de los trabajadores (OIT C135).
- Prevenir la discriminación de los trabajadores.
- Garantizar el ejercicio efectivo de los derechos sindicales en el lugar de trabajo.

Las medidas vigentes para informar a los empleados sobre sus derechos sindicales, se realizan a través de los mismos dirigentes sindicales o personal de recursos humanos. En caso de eventuales vulneraciones a los derechos de los trabajadores o sindicales, se reciben reportes de los colaboradores tanto por el canal ético como por otras vías, como por ejemplo correos electrónicos y cartas, que se rigen de acuerdo con los procedimientos internos y que tienen carácter confidencial.

Los reportes que son allegados por medio del canal ético se investigan por parte de la función de auditoría interna y en caso de concluirse que hubo algún incumplimiento se toman acciones correctivas en línea con el sistema disciplinario vigente en cada país. En 2019 no se registraron casos confirmados de discriminación, vulneración a derechos sindicales o a derechos laborales por medio del Canal Ético.

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 2019, se recibieron 58 denuncias relacionadas con temáticas laborales por medio del canal ético asociados con clima laboral, gestión de personas, y temas

de seguridad y salud laboral. De estos 11 casos resultaron con incumplimientos a la normativa de la Compañía, para los cuales se tomaron medidas de mejora y correctivas tales como feedback formal, acciones para mejorar las habilidades blandas de los trabajadores, llamados de atención, suspensiones al contrato de trabajo y desvinculación de un trabajador en Brasil.

El Reglamento Interno de Orden Higiene y seguridad contienen la descripción detallada de los procedimientos para denuncias de acoso laboral, sexual y cualquier causa, así como los procedimientos de investigación. Durante 2019, no se registraron denuncias en materias sindicales, derechos laborales o discriminación.

Remuneración y contratación

La gestión de las remuneraciones busca entre otras cosas alinear a los colaboradores a la estrategia de negocio de la Compañía con el objetivo de estimular mejores resultados, reconocer los mejores niveles de desempeño, atraer, motivar y retener a las personas más capaces y calificadas, y aportar valor a los accionistas, clientes y empleados.

Es un proceso que se realiza anualmente y que además de los méritos de los profesionales, toma en cuenta su desempeño, la equidad interna, el mercado de referencia externo, la criticidad de los cargos, la trayectoria laboral, el presupuesto y la diversidad.

Durante el año 2019, los diversos países en que opera Enel Américas realizaron movimientos salariales y contratación, cuyos resultados fueron:

Brasil

Fueron promovidas 1.042 personas y 894 tuvieron movimientos salariales (excluyendo ajustes por inflación o INPC estipulados en por convenio colectivo) debido a procesos de promoción, mérito y reclutamiento interno. Además, 169 personas se movieron internamente entre líneas de negocio.

Colombia

La gestión conjunta de Enel-Codensa y Enel-Emgesa tuvo como resultado 443 nivelaciones salariales a colaboradores de Enel en Colombia.





Avances/Plan de Sostenibilidad 2019-2021

Actividad/meta	Resultado 2019
100% de involucramiento en encuesta de clima laboral al 2021	100% de involucramiento
100% de involucramiento en evaluación de desempeño al 2021	100% de involucramiento
Igualdad de género - 50% de mujeres en procesos de selección al 2021	42% de mujeres en lista corta
Contar con Focal points para colaboradores con discapacidad	6 focal points
100% personas involucradas en training digital al 2021.	47%

103-2 103-3





Innovación y digitalización

La Innovación abierta es una filosofía que permea la cultura de la organización a nivel estratégico y que sirve de guía para generar un método de trabajo. Se aplica de forma extensiva, utilizando un lenguaje común y metodologías específicas desde los Digital Hubs y Focal Points de Innovación, materializándose en eventos como los Boot Camps, Comités de Trabajo locales e internacionales, Talleres de Iniciativas de Captura de Ideas, Scouting de Startups, Políticas de Compra con Startups, Talleres, entre otros.

La innovación y digitalización son elementos fundamentales en la estrategia de Enel Américas para poder crecer en un entorno en el que las transformaciones tecnológicas y culturales avanzan a un ritmo cada vez más acelerado. Estos conceptos son esenciales para garantizar la seguridad, la continuidad del negocio y la eficiencia operacional.

Enel Américas busca la sostenibilidad a largo plazo, tanto para su negocio como para su entorno, mediante el modelo de Open Innovability, un ecosistema que conecta colaboradores de la Compañía con stakeholders, tanto internos como externos como startups, academia, socios comerciales, con la finalidad de desarrollar soluciones innovadoras a problemas globales, a través de una plataforma de crowdsourcing. El concepto de Open Innovability implica Apertura, Innovación y Sostenibilidad y se vincula directamente con la visión Estratégica de la Compañía, Open Power.

Ecosistema de innovación

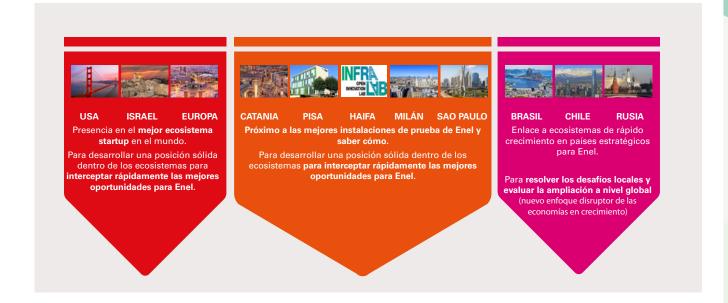
Uno de los elementos principales para impulsar la innovación es la colaboración mediante alianzas, generando beneficios mutuos y aumentando el potencial de las ideas. Para tal efecto, Enel Américas en 2018 lanzó Innovation Hub e Idea Hub, los cuales han continuado con su desarrollo y crecimiento el 2019.



Innovation Hub

Consiste en una red de socios institucionales, organizaciones y fondos de capital de riesgo, que tiene como misión apoyar a startups que contribuyen al desarrollo de soluciones innovadoras para la sostenibilidad del negocio. Estas son implementadas a nivel local y, de ser factible, escaladas a nivel global. Enel Américas participa en los Innovation hub a través de Brasil, filial que explora áreas de innovación mediante el proceso de scouting, que tiene como objetivo indagar en tecnologías y modelos de negocio de interés para la Compañía.

La estrategia de los Enel Innovation Hubs y de la red de laboratorios se presenta a continuación:



Innovation Hub en Brasil

Enel en Brasil cuenta con un Innovation Hub en Río de Janeiro y con un Innovation Lab en Sao Paulo, ambos buscan gestionar la innovación local para que pueda ser de utilidad para las empresas del Grupo. Todas las nuevas empresas que participaron en la convocatoria de Energy Start se incorporaron a la base de datos del Hub y pueden ser llamadas para satisfacer las necesidades de alguna línea de negocios o de empresas asociadas al Grupo Enel.

Durante 2019 se establecieron asociaciones con WeWork, Cubo, Sebrae, OpenStartup y Distrito. Se trabajó en conjunto con las aceleradoras e incubadoras de negocio Cesar, CoppeU-FRI, Distrito, Raja Valley y BNDS Garagem, y se realizaron actividades como los Boot Camps, el Innovation Day, Lectura en Raja Valley, Cubo 4 Enel y la Open Innovation Week.

Enel apoya a los startups en todo su proceso de desarrollo:



Incentivando una cultura de innovación

Idea Hub

Tiene como propósito la promoción y difusión de una cultura, conocimiento y comportamientos en innovación e intraemprendimiento mediante la participación de todos los colaboradores de la Compañía. Busca incentivar la cultura

de innovación entre los trabajadores, fomentando la creatividad de equipos técnicos y profesionales, ofreciéndoles las herramientas necesarias para desarrollar sus capacidades.

Para ello, se enfoca en tres ámbitos de trabajo: Enel Idea Factory + Innovation School + Cultura de Innovación.



Transformando problemas y desafíos del negocio en soluciones creativas.



Embajadores de Innovación: fortaleciendo la innovación y el trabajo en equipo.

Idea Factory

A través de Idea Factory, la Compañía busca implementar el uso de tecnologías y metodologías que ayuden a los colaboradores de Enel a pensar de forma abierta, brindándoles apoyo en el análisis, selección e implementación de

las mejores soluciones a sus problemas y desafíos, transformando a la vez los espacios laborales en laboratorios de innovación. Para ello recurre a diferentes metodologías, y particularmente a:

Creative Problem Solving

que permite crear valor al ayudar a las personas de encontrar soluciones originales para los desafíos que se les presentan mediante un proceso de 4 fases. Como resultado, problemas se convierten en desafíos y el proceso de resolución genera ideas creativas para enfrentarlos.



Design Thinking

que implica entender las necesidades y co-crear las soluciones con su usuario final.



Objetivos

- Liderar y promover la solución a los retos del negocio.
- Entrenar a sus compañeros, utilizando los programas de Innovation Academy.
- Apoyar el desarrollo de proyectos de innovación en su área de trabajo.
- Impulsar el cambio cultural y actividades inspiradoras.

Innovation School

Tiene como objetivo proveer a los colaboradores de Enel Américas que están involucrados en actividades de innovación, de herramientas y conocimientos requeridos para el desarrollo de metodologías de trabajo de innovación.

Para diseminar la cultura de innovación en el trabajo de día a día, la Compañía seleccionó embajadores de innovación, responsables de difundir metodologías de innovación en sus equipos, mejorando la cooperación multifuncional y la participación de todos los colaboradores.

Algunas iniciativas emblemáticas de Idea Hub que se presentaron fueron:

Make it Happen

En marzo de 2019 el Grupo Enel lanzó un programa de intraemprendimiento llamado Make It Happen, impulsado desde la Gerencia de Personas y Organización, cuyo objetivo es dar espacio a las capacidades propositivas y de experimentación de todos los colaboradores de Enel en el mundo, basado en el convencimiento de que los colaboradores de la Compañía son determinantes para acelerar el proceso de innovación y transformación que la industria necesita.

Existen dos modalidades del programa Make It Happen:

- Viaje Verde: mediante esta opción se pueden proponer nuevas ideas de negocio.
- Viaje Azul: en esta opción se pueden proponer ideas de innovación incremental o de mejoras a los procesos existentes.

En 2019, en Brasil se registraron 34 ideas con 88 participantes y por su parte, en Colombia, se registraron 15 ideas de todas las líneas de negocio, 10 de ellas aprobadas en segunda fase y dos premiadas globalmente ante el Holding.





 $^{3\ \} Para\ m\'{a}s\ detalles,\ v\'{e}ase\ \underline{https://www.enel.cl/en/sustainability/innovacion/idea-hub/enel-idea-factory.html}$

My Best Failure

Enel ha desarrollado una plataforma en línea llamada My Best Failure, en el cual los colaboradores pueden compartir sus "mejores fracasos" al tratar de mejorar o innovar. La plataforma hace hincapié en los aspectos positivos del fracaso y en las lecciones que se aprenden de él, mitigando los temores e impulsando la experimentación

Difusión de la cultura de innovación

Enel Américas reconoce el valor de la innovación, por lo cual promueve el pensamiento creativo entre sus colaboradores mediante su Política de Innovación Abierta, que es una filosofía que permea a toda la organización y se materializa a través de eventos como los Boot Camps, talleres de captura de ideas, scouting de startups, etc.

El Grupo Enel realiza un encuentro anual de innovación llamado Enel Days en Roma y en 2019 a nivel Latinoamericano se realizó un taller ampliado y un Boot Camp, instancias que tuvieron lugar en Santiago de Chile, y en las cuales se difundieron programas de innovación destacados a más de 20 embajadores de innovación de la región.

Brasil

La estrategia de innovación de Enel en Brasil se basa en preparar a la Compañía para los nuevos desafíos que enfrentará el sector en los próximos años. Con este fin, el área de Cultura de Innovación entiende que sus empleados son fundamentales en este proceso. Por lo tanto, estimular el lado creativo del emprendedor se ha convertido en una búsqueda diaria del área de Cultura, para que la innovación pueda ingresar al ADN de Enel en Brasil.

- Inspire Deu Certo: El proyecto Inspire Deu Certo tuvo 345 iniciativas registradas en 2019. Del total, 299 fueron enviados por las empresas distribuidoras. De las iniciativas registradas el 52% estuvo relacionada a proyectos, el 25% a productos, un 14% a digitalización y el restante 9% a seguridad. Este programa existe desde 2013, ha registrado más de 900 proyectos y 3 mil personas se han involucrado en su desarrollo.
- Programa Embajador: Se enfoca en la Gestión de una Comunidad de Innovación, formado por 121 empleados que usan y fomentan el uso de la innovación como un acto diario en sus labores, creando ecosistemas locales propicios para el tema. Además, se implementaron los Circuitos de Innovación, que consiste en talleres de sensibilización que promueven el uso de la innovación en las operaciones diarias.

Colombia

Enel en Colombia fomenta la innovación al interior de sus operaciones, impulsando el pensamiento innovador entre sus colaboradores. Durante 2019 se realizaron 347 actividades de formación relacionadas con innovación abierta y Enel Explora tanto internas como externas e incluyen actividades como Desing Thinking, CPS solución creativa de problemas, lean Startup y otras metodologías de innovación. Por su parte se realizaron 1.079 sesiones creativas para idear soluciones a desafíos para lograr mejoras operacionales de en la Compañía y 441 en otras actividades, tales como eventos de cultura, celebración del día la innovación, con conferencias, seminarios, juegos y exposición de proyectos.

Personas involucradas	Formación	Sesiones creativas	Otras actividades
Internas	262	784	360
Externa	85	295	81
Total	347	1.079	441



- Innovación abierta: Con el fin de fortalecer los procesos de innovación en la Compañía, durante 2019 se desarrollaron actividades en conjunto con Connect Bogotá, Club de Innovación y Co-Creación, con el apoyo de tres grandes exponentes en la materia a nivel internacional: Google, Bancolombia y Sura.
- Enel Explora: El objetivo de este programa es lograr que los colaboradores interactúen con las distintas formas
 de innovación. La iniciativa tuvo una participación de 63 trabajadores de las distintas áreas de las Compañías,
 quienes asistieron de forma voluntaria y conocieron el sistema de innovación de la Universidad de los Andes y
 el Centro de Innovación del BBVA, por medio del Taller Innovación Alianza MAPFRE Enel y del Taller Co-Creación Telefónica-Enel X.



Enel Explora sistema de Innovación de Bancolombia



Enel Explora Google Taller de Machine Learning y Recorrido Exclusivo

- Intraemprendimiento: Se desarrollaron 63 sesiones, en las cuales participaron 1.079 colaboradores, quienes lograron contribuir con la generación de ideas para las diferentes líneas de negocio.
- Formación: Se realizaron 16 cursos formativos que cubrieron todas las etapas propuestas para el desarrollo creativo. Entre los cursos realizados, los de más relevancia fueron: Innovation Academy: en sus versiones Creative Problem Solving, Design Thinking, Lean Startup, Inteligencia Emocional y Agile.







- Innovability Days: Entre el 15 y el 18 de octubre se celebró en Colombia la semana de la innovación. Algunos hitos destacados fueron: Pitch Day de Make it Happen!, el programa global más importante de intraemprendimiento del Grupo. Trabajos de solución de retos por parte de los embajadores de las metodologías de innovación y talleres. En el cierre, se presentó el panel evolutivo de empresas emergentes, mostrando cuáles fueron los 13 mejores emprendimientos de los 100 que se habían postulado inicialmente, con el fin de guiar la transformación de las Compañías de forma eficiente. Estos trabajarán en el prototipo de sus propuestas con la línea de negocio interesada.
 - Día de la Innovación: El 22 de abril se celebró el Día Mundial de la Creatividad y la Innovación. En la instancia se invitó a todos los trabajadores de Enel Colombia, con el fin de promover desde cualquier puesto de trabajo un espacio de estímulo para el desarrollo de la creatividad junto a los compañeros de las demás áreas. Esta actividad fue transmitida online para llegar a los colaboradores en cualquier parte del país.
 - Embajadores de la innovación: Esta red diseña y facilitas sesiones para compartir el conocimiento a todos los empleados. Sus integrantes estructuran y dictan cursos de formación sobre las herramientas para la resolución de retos y prestan apoyo en la ejecución de proyectos innovadores en las diferentes líneas de negocio. En el último año, 14 colaboradores asumieron el rol de embajadores de innovación dentro de las líneas de negocio. Además, se realizó el Encuentro de embajadores, con el fin de presentar los indicadores del año y vivir un encuentro motivacional y de reconocimiento.

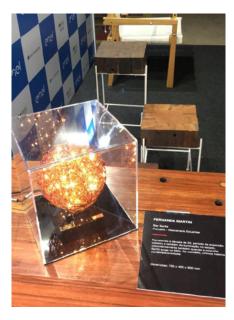




Perú

Durante 2019 el equipo renovable en Perú formó un equipo que ayudó a implementar ciertos procesos para tener un lineamiento, desarrollados a través de métodos Agile, creative problem solving, design thinking, entre otras capacitaciones que ayudaron a realizar flujos de procesos, definir responsabilidades y tener un plan de comunicación que tiene el objetivo de buscar la participación de las diversas áreas.

- Desayunos de innovación: Una de las actividades para acogida de los usuarios son los desayunos de innovación, instancias que permiten el acercamiento a los miembros de diversas áreas e identificar cuáles son las necesidades del negocio. Una de las herramientas que ayudó a la organización fue el "buzón de innovación", el cual se encuentra abierto para la recepción de nuevas ideas.
- Talleres: Se realizaron los design thinking, Agile, talleres de mejora de habilidad para eliminar las barreras entre algunas áreas, incrementando la confianza de los colaboradores y creando un ambiente laboral óptimo, para resolver problemas de manera empática. Gracias a la mejora de la confianza se logró participar en los premios a "La creatividad empresarial" siendo ganadores dos años seguidos con diversos proyectos. El primer reto emitido por el Comité País de Innovación, estuvo relacionado a la limpieza de paneles fotovoltaicos, logrando el primer acercamiento con diversas áreas, las cuales ayudaron a consolidar mejor la solución ante el conflicto.
- Primera reunión de innovación: En el 2019 se desarrolló la primera reunión de innovación transversal en una Central Térmica, cuyo objetivo fue intercambiar ideas entre Generación Renovables e Infraestructura y redes de energía, reforzando conocimientos entre diversas perspectivas.
- Sala Agile: Otro gran hito del año fue la creación de la Sala Agile o también llamada sala de innovación, la cual promueve un ambiente donde los usuarios pueden desplegar su creatividad ante la solución de determinados problemas, utilizando las herramientas aprendidas durante los talleres. En el último semestre del 2019, se formó un equipo de trabajo en Enel Perú enfocado en promover temas de innovación.



En abril, en asociación con Yvy Reciclagem y el Instituto de Diseño Europeo di Design, se lanzó el Proyecto LabMob - Laboratorio de muebles, que incluye elementos de diseño y muebles producidos con materiales de nuestra red eléctrica. Los productos se exhibieron en diferentes eventos, como las Favelas G10, celebradas en noviembre en Paraisópolis (SP). Urban Futurability, en tanto, el principal laboratorio vivo en el mundo que estamos construyendo en el barrio de Vila Olímpia, en Sao Paulo, recibirá tecnologías desarrolladas en la red bajo el concepto de Economía Circular, desde la mirada del diseño. También participamos en el Proyecto Biojoyas en el Festival de Elos, cuyo tema fue "Acciones que transforman el mundo", exhibiendo en el espacio de Innovación Social y Creatividad. Las biojoyas del proyecto Enel Upcycling, son producidas a partir de alambres y cables retirados de nuestra red eléctrica.



Promoción de alianzas para la innovación

Las filiales de Enel Américas han establecido alianzas con diferentes organizaciones, stakeholders y ecosistema de emprendimientos e innovación, lo que ha permitido la implementación de nuevas tecnologías, como la robótica acuática, uso de drones e inteligencia artificial, que han significado un gran aporte para la reducción de riesgos y significativos ahorros para la Compañía.



Brasil

Durante 2019, Enel Brasil y sus filiales establecieron alianzas con instituciones tales como RV, ThermoOff. SmartGreen, Hexa, EasyCredit, RecargaPay, CelCoin, Bluelux, Enguia, Polen, EBox y GreenAnt e MobDiq, con quienes se trabajó en proyectos Horus, Fu2re, Tracel, OneRf, Ricorptech y SSE.



Colombia

Como parte de las herramientas disponibles para realizar y movilizar el desarrollo de proyectos de investigación a través de la Academia, durante el 2019 se sumó el convenio con la Universidad del Bosque teniendo al final siete acuerdos activos con los siguientes Universidades:



De las 12 patentes vigentes para Enel-Codensa, se suma durante el 2019 la primera patente de Enel-Emgesa con el proyecto: "Sistema de microinyección y dosificación de oxígeno para aguas de descarga de una hidroeléctrica", la patente fue otorgada por la Superintendencia de Industria y Comercio le otorgó a Enel-Emgesa, mediante la resolución 46923. El proyecto no solo garantiza la preservación de la vida de las especies, sino que inyecta y dosifica el oxígeno de las masas de agua de altos caudales y velocidades de descarga, para mantener los niveles de generación de energía en armonía con el ecosistema del Río Magdalena. Este proyecto se hizo en alianza con Philadelphia Mixing Solitions, Linde, Indura y Praxair.

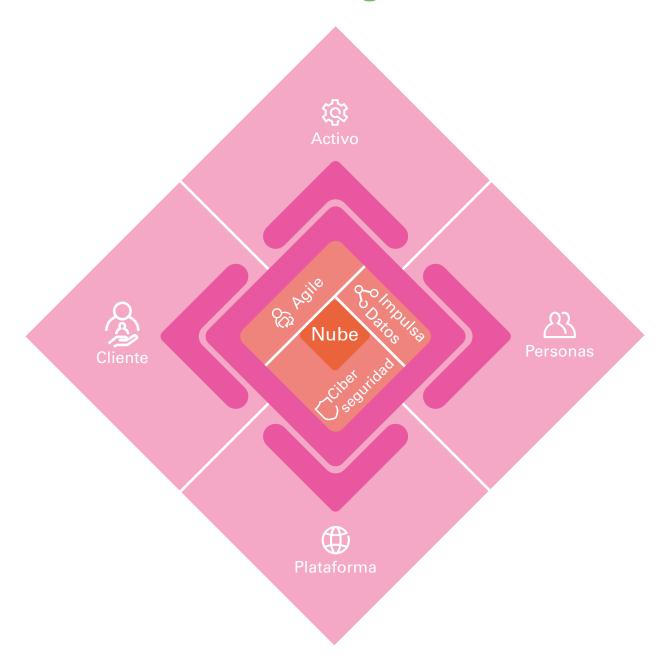


Perú

Durante el 2019, se fomentó las alianzas con diversas universidades, concretando acuerdos con la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) y la Universidad de Ingeniería y Tecnología (UTEC).



Digitalización y Ciberseguridad



La transformación del sector energético está llevando al desarrollo de nuevos modelos de negocio sostenibles. En este contexto, la administración de datos desempeña un papel clave para crear nuevas formas de conexiones, mediante la inteligencia artificial, ciberseguridad, big data y la nube, tecnologías en las que Enel está invirtiendo, confirmando así la digitalización como una de las dimensiones clave del Plan Estratégico 2020-2022. Enel Américas está comprometido con la protección de su infraestructura crítica, la difusión de la cultura de la ciberseguridad, en línea con los ODS 9 y 11, y con la virtualización de las actividades operativas y el uso de sistemas de video comunicación, relacionados con el ODS 12.

La transformación digital es impulsada en Enel por Global Digital Solutions, que, junto con todas las Líneas de Negocio, dirige opciones estratégicas, define caminos de desarrollo y asegura su implementación. El modelo operativo proporciona un enfoque de trabajo ágil para anticiparse a las demandas del mercado, con un enfoque constante en la satisfacción interna y externa del cliente, para garantizar la innovación y la flexibilidad, así como los tiempos de adaptación rápidos y la reacción a los cambios en el negocio. Durante 2019, se creó el Global Customer Digital Hub, a partir de actividades relacionadas con el cliente gestionadas para maximizar el impacto digital y mejorar las sinergias generadas por la integración de las TI y equipos de diferentes países. Además, se ha reorganizado la función de Enel X Digital Hub, con la introducción de una fábrica digital para cada parte del mundo para gestionar el diseño, desarrollo y adopción de sus soluciones digitales.

Durante los próximos tres años, en apoyo al negocio, se invertirán 2.500 millones de euros en el desarrollo del modelo de "plataforma", que implicará principalmente las tres áreas de negocio Infraestructura y Redes, Retail y Enel X. Para Infraestructuras y Redes, la plataforma global estandarizará las operaciones y el mantenimiento, los procesos de gestión de clientes, la asignación de recursos y los sistemas. Para el Retail, se construirá una plataforma global que permitirá la estandarización de procesos, y sistemas back-end y front-end, así como el desarrollo global de productos, construyendo así el modelo operativo en torno a productos y servicios, en lugar de mercados locales. Por último, Enel X es una plataforma por diseño de modelo de negocio, donde se desarrollan y entregan productos y servicios innovadores a clientes de todo el mundo. Esto representa una gran oportunidad para crear nuevos mercados.

La digitalización y desarrollo de herramientas innovadoras basadas en tecnologías de aprendizaje automático, permitirán realizar análisis predictivos para el mantenimiento de la red de distribución eléctrica y los componentes de las plantas generadoras, detectando anomalías de antemano e interviniendo ante fallas, que reduciría la disponibilidad de las propias plantas. Enel está desarrollando tecnologías digitales como big data, machine learning y automation en la red de distribución para desarrollar una infraestructura inteligente que reduce los cortes y las pérdidas de energía, gestionando de forma proactiva los activos de generación distribuida. En el campo de la generación renovable, en tanto, Enel está invirtiendo en el área digital, tanto en la ingeniería, como para operaciones y mantenimiento, reduciendo el tiempo de comercialización de nuevas plantas y aumentando su producción. Además, los efectos de la digitalización en el «uso final de la energía» son dobles. El medidor inteligente permite a los consumidores ser plenamente conscientes de su consumo de energía, mientras que el nuevo Enel X proporciona a los clientes servicios energéticos innovadores para la eficiencia, además de aparatos inteligentes. Esto se refleja en un ahorro significativo en el consumo de energía y las emisiones de CO₂.

En 2019, la Nube fue un facilitador estratégico clave para Enel que permitió el uso de recursos de TI de infraestructura y de tipo aplicación cuando fue necesario, aprovechando al máximo las posibilidades de acceso disponibles por la red, reduciendo así, los residuos relacionados con el consumo de recursos no utilizados. El porcentaje de aplicaciones de Enel en la nube en 2019 es del 100%. La nube de AWS (Amazon Web Services), utilizada por Enel, requiere el uso medio de aproximadamente el 16% de la energía requerida por una infraestructura tradicional on-premise, lo que permite una reducción media de las emisiones de CO2 de alrededor del 88% y está alojada en centros de datos "verdes", alimentados por un 50% de energía renovable.





Personas: la contribución de los servicios de Tl

Además del progreso tecnológico y el desarrollo de nuevas oportunidades de negocio, los colaboradores de Enel y sus necesidades siguen siendo el tema central. La Compañía continúa el proceso de transformación digital interna, orientada a mejorar las habilidades digitales de sus colaboradores. A través de este proyecto, Enel se compromete a repensar los procesos de negocio, mejorar los servicios existentes y aprovechar al máximo las nuevas oportunidades que ofrece la tecnología digital. Por ejemplo, durante 2019 se adoptó el Digital Ecosystem e-API, para poner a disposición de todas las personas en diferentes países datos relacionados con la producción, clientes, personas y más, asegurando una plataforma común para compartir datos entre áreas de negocio.

La ciberseguridad

La digitalización abre nuevas oportunidades, pero también plantea nuevos desafíos de seguridad. En el sector eléctrico en particular, la continuidad del servicio es de suma importancia, haciendo esencial la capacidad de hacer frente a los ciberataques. Un apagón a gran escala podría tener impactos en individuos, empresas, instituciones y servicios esenciales. Enel ha adoptado un modelo sistémico que aumenta la resiliencia y la capacidad de respuesta a posibles ataques para todos sus activos.

Modelo y políticas de gestión

La Unidad de Ciberseguridad fue establecida dentro de Global Digital Solutions, encabezada por el Director de Información (CIO), cuyo gerente es el Director de Seguridad de la Información (CISO) del Grupo. La unidad se compromete a garantizar la gestión, dirección y control de las cuestiones de ciberseguridad, la definición de estrategias, políticas y directrices, de acuerdo con la normativa nacional e internacional, y el seguimiento de la ciberseguridad del Grupo, a través de controles de procesos y tecnológicos. La unidad trabaja en colaboración con las Líneas de Negocio y las personas responsables del diseño y gestión de los sistemas, con el apoyo de los Gerentes de Riesgo de Ciberseguridad y los Gerentes de Respuesta a Ciberseguridad. El CISO y los Gerentes de Riesgos de Ciberseguridad, también crearon el Comité Operativo de Riesgo Cibernético para evaluar los riesgos cibernéticos y minimizar su nivel dentro del Grupo.

Desde 2017, la Compañía también ha adoptado una política específica, "Marco de

Ciberseguridad", que aborda con precisión los principios, la organización y los procesos operativos para una estrategia integral de análisis, prevención y gestión de ciberataques. Se trata de un modelo basado en una visión sistémica que integra el sector tradicional de las Tecnologías de la Información (IT), con el de Operación a la Tecnología (OT), vinculado al mundo industrial y al Internet de las Cosas (IoT). Enel también creó su propio Equipo de Preparación para Emergencias Cibernéticas (CERT), para responder proactivamente a incidentes de ciberseguridad, colaborando en una red de socios internacionales de confianza. En 2019, se fortalecieron los acuerdos de afiliación con el CERT nacional, con la entrada en vigencia del acuerdo con el CERT Nacional de Estados Unidos, con lo que el número de países a los que Enel CERT está afiliado son nueve: Rumania, Italia, Chile, Argentina, Perú, Colombia, Brasil, España y Estados Unidos. Además, se sigue trabajando con Trusted Introducer, que incluye más de 380 CERT en más de 60 países y, con FIRST (Foro de Equipos de Respuesta a Incidentes y Seguridad), la mayor comunidad de la industria con más de 510 miembros en más de 90 países.

Durante 2019, la empresa continuó su compromiso con la difusión de la cultura de la ciberseguridad, realizando 16 eventos de intercambio de conocimientos de seguridad cyber como se menciona más adelante. Además, se realizaron más de 800 controles de seguridad para analizar aplicaciones de TI y sistemas OT, lo que representa un aumento del 60% respecto a 2018.





En particular, Enel-Codensa, filial de distribución de Enel Américas en Colombia, forma parte del Comando Conjunto Cibernético y del Comité de Supervisión y Ciberseguridad del Consejo Nacional de Operación, apoyando las iniciativas del CSIRT (Computer Security Incident Response Team) del sector eléctrico, el Plan Nacional de Protección y Defensa para la Infraestructura Crítica Cibernética de Colombia y en la actualización de la Guía de Ciberseguridad, aprobada por el Consejo Nacional de Operación (CNO), mediante el Acuerdo 1241 de 2019. Durante el año 2019 y en el marco del trabajo realizado con los organismos de regulación y gobierno, se realizaron los ajustes necesarios para la mejora de competencias del sector eléctrico en seguridad digital, por medio de la actualización del catálogo de Infraestructuras Críticas Cibernéticas Nacionales.

Con el proyecto On Bording del CERT se continuó trabajando en las herramientas y protocolos de monitoreo en tiempo real, logrando la alineación al modelo global en un 84% de los estándares definidos.

- Análisis de ciberseguridad de los sistemas de control: Para comprobar el estado de la ciberseguridad en los sistemas de control, y teniendo en cuenta lo solicitado por el Acuerdo 788 del Consejo Nacional de Operación (CNO), durante el año 2019 se analizó la seguridad de los sistemas de control que incluyó la revisión de varias plataformas entre servidores, interfaz hombre-máquina (HMI por sus siglas en inglés), comunicaciones, subestaciones y la revisión de dos tipos de módem que usa Enel-Codensa, para el control remoto de las redes en un laboratorio especializado.
- Concientización en ciberseguridad: Además de contar con un programa permanente de concientización y comunicación en términos de ciberseguridad y, dentro del plan de servicio al cliente interno, se realizaron charlas relacionadas con el manejo adecuado de la información en OneDrive, Teams y correo, además se concientizó sobre los riesgos a los que los usuarios están expuestos en el día a día.

Formación e Información

El programa de toma de conciencia sobre la ciberseguridad es una iniciativa constante a nivel del Grupo, destinada a aumentar la defensa contra las amenazas y ataques que apuntan al factor humano. En 2019, se celebraron 16 eventos de formación e información y, además de esto, se llevó a cabo una actividad de comunicación continua y generalizada de todos los empleadores del grupo en relación con las amenazas de ciberseguridad más importantes. A través de la intranet de la empresa, la información sobre temas de ciberseguridad se difunde de manera oportuna y todas las políticas y documentos organizativos o técnicos están disponibles.

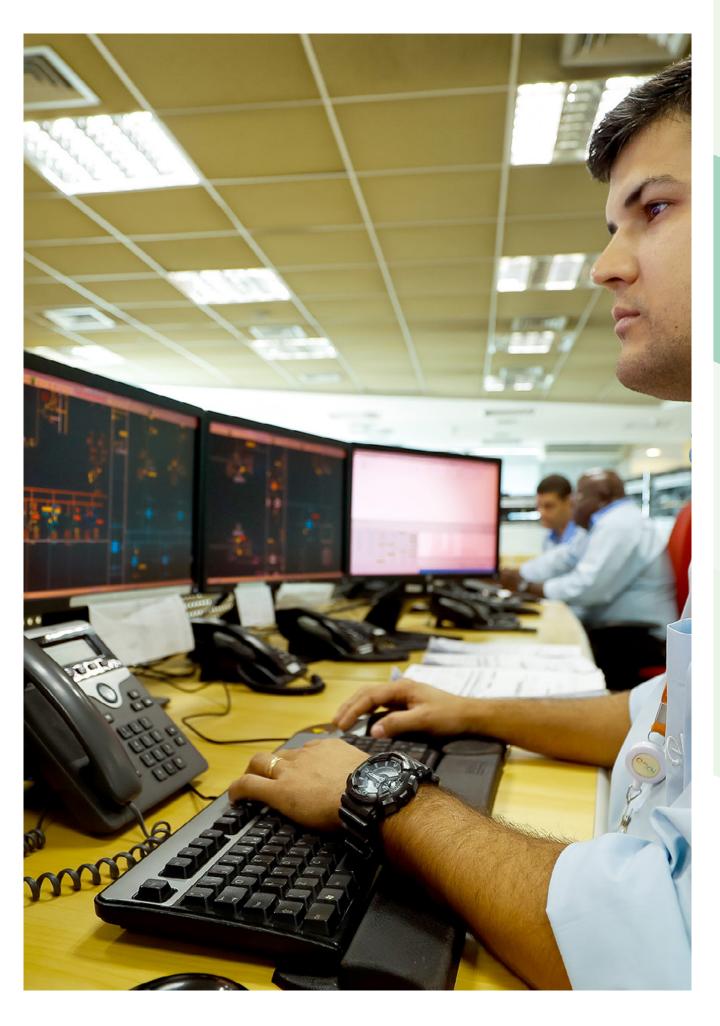
Proyectos

Todos los proyectos, programas e iniciativas tienen como objetivo evitar, mitigar o remediar los riesgos de ciberseguridad para el Grupo Enel. Como resultado, las actividades de seguridad cibernética, que se definen con un enfoque basado en el riesgo, siguiendo el principio de seguridad desde el diseño, generan un proceso continuo de diligencia que también incluye actividades de autocuidado. Entre los proyectos más importantes se encuentra la "Solución de Concientización sobre Ciberseguridad", lanzada en 2019, con el objetivo de identificar y activar una plataforma que permita la ejecución de campañas de toma de conciencia generalizadas, adaptativas y activas para todo el Grupo Enel y los externos que trabajan en la Compañía.

Avances/Plan de Sostenibilidad 2019-2021

Actividad/meta	Resultado 2019
% de aplicaciones cubiertas con soluciones avanzadas de seguridad. Meta 100%	100%
Número de eventos chequeos de ciber ataque al año. Meta 500 al año	>800
Eventos formativos para fomentar cultura de seguridad. Meta 15 al año.	16







3. LOS FUNDAMENTOS DE LA SOSTENIBILIDAD



Gobernanza Gobernanza

Estructura de gobernanza

La estructura de gobierno corporativo adoptado por Enel Américas considera el impacto de las operaciones de la Compañía y la necesidad de buscar el beneficio de los distintos intereses involucrados como una forma de crear valor en el mediano y largo plazo. Para ello las funciones y responsabilidades estén claramente definidas y permiten gestionar de forma efectiva los riesgos y oportunidades más relevantes de la operación de la Compañía.

Directorio Enel Américas

El Directorio es el máximo órgano de gobierno corporativo de Enel Américas. Se compone de siete profesionales expertos en la industria eléctrica, que se han desempeñado como Directores o ejecutivos en el sector energético. Los miembros del Directorio son elegidos por la Junta de Accionistas por un periodo de tres años, con opción de reelección. El Directorio es el responsable de definir la hoja de ruta de la Compañía, definiendo y aprobando la misión, valores corporativos, código de conducta, políticas, estrategia de negocios y gestión de riesgos, entre otros. 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. Respecto a la asistencia de los Directores a las sesiones de Directorio ordinarias y extraordinarias que se celebren, el Directorio ha acordado una asistencia mínima promedio del 75% ya sea en forma presencial o virtual. La asistencia promedio fue de un 87% durante 2019.

Mayor detalle disponible en la Memoria Anual disponible en la página web www. enelamericas.com.

















1. PRESIDENTE

Francisco de Borja Acha Besga

Licenciado en Derecho

Universidad Complutense de Madrid

Español

A partir de 30.04.2019 *

*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 30.04.2019

3. DIRECTOR

Enrico Viale

Licenciado en Ingeniería

Universidad Politécnica de Turín

MBA Escuela de Negocios

Universidad de Santa Clara

Italiano

A partir de 30.04.2019

4. DIRECTOR

Livio Gallo

Ingeniería Electrónica

Universidad Politécnica de Milán

Italiano

A partir de 30.04.2019

5. DIRECTOR

Hernán Somerville S.

Abogado

Universidad de Chile

Master of Comparative Jurisprudence

Universidad de New York

Chileno

A partir de 30.04.2019 *

* 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 30.04.2019

7. DIRECTOR

Patricio Gómez S.

Licenciado en Administración de Empresas

George Mason University, Virginia

Master en Administración de Empresas

George Washington University, Washington DC

Argentino

A partir de 30.04.2019

Mayor información de diversidad del directorio en la Memoria Anual disponible en la página web www. enelamericas.com y acerca de la experiencia de los Directores en https://www.enelamericas.com/es/conocenos/a201611-directorio.html

Procedimientos de información para directores y accionistas

Procedimiento de Inducción para Nuevos Directores:

Mediante este protocolo se realizan reuniones con el Presidente del Directorio y las diferentes gerencias de la Compañía para comunicar la misión, visión y objetivos estratégicos de Enel Américas. A cada Director se le entrega la Política sobre Derechos Humanos, los Informes de Sostenibilidad, el Código Ético, el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y la Política de Diversidad.

Procedimiento de Capacitación Permanente:

Dirigido a los miembros del Directorio, aborda cambios regulatorios, organizacionales y otros hechos relevantes, entregando herramientas para fortalecer competencias necesarias para el desempeño del Directorio y el cumplimiento de los objetivos. El programa de capacitación esta disponible en la página web www. enelamericas. com

Procedimiento de Información a los Accionistas:

Instancia en la cual el Directorio define los plazos y el tipo de información que reciben los accionistas sobre los candidatos a Directores, como su experiencia y perfil profesional, entre otras informaciones significativas.



Relación entre el Directorio y las gerencias de Enel Américas

El Directorio es el encargado de designar al Gerente General y a los ejecutivos principales de Enel Américas. Si bien es el órgano responsable de las decisiones económicas, ambientales y sociales que involucran a la empresa, delega algunas de sus facultades a la Gerencia General. Para ello, la Compañía cuenta con un esquema de poderes validado por el Directorio, en el cual se establecen protocolos sobre los niveles de competencias según la materia tratada.

Mediante reuniones mensuales, el Directorio monitorea los resultados de la Compañía, de acuerdo con lo informado por el Gerente General y su equipo ejecutivo acerca de temas relacionados al negocio incluyendo temas comunitarios, medio ambiente, Derechos Humanos, diversidad, personas, salud y seguridad, ciberseguridad, entre otros. Asimismo, en cada sesión se analiza un riesgo relevante, según un cronograma establecido, hasta completar un análisis anual de los mapas de riesgos de procesos y del negocio incluyendo los de sostenibilidad.

Las materias relativas a la gestión del Plan de Sostenibilidad son informadas por la Gerencia de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias, mientras que los resultados del relacionamiento con los grupos de interés son comunicados por las Gerencias Generales de cada Compañía, las Gerencias de Relaciones Institucionales, Relaciones con Inversionistas y Comunicaciones, entre otras.

El Directorio también monitorea y supervisa el programa de cumplimiento, el funcionamiento del modelo de prevención de riesgos penales, el funcionamiento y resultados del canal ético, el aseguramiento de los riesgos de los procesos, y en general la ejecución de todas las funciones de la Gerencia de Auditoría Interna, que reporta al Directorio al menos trimestralmente.



Presidente

Francisco de Borja Acha Besga

Licenciado en Derecho Universidad Complutense de Madrid DNI: 05263174-S A partir de 28.04.2016 (1)



José Antonio Vargas Lleras

Licenciado en Derecho Universidad Colegio Mayor del Rosario, Colombia Cédula de ciudadanía: 79.312.642 A partir de 28.04.2016

Livio Gallo

Ingeniería Electrónica Universidad Politécnica de Milán DNI: AV 0246369 A partir de 28.04.2016

Domingo Cruzat Amunátegui

Ingeniero Civil Industrial Universidad de Chile MBAThe Wharton School de la Universidad de Pennsylvania Rut: 6.989.304-K A partir de 28.04.2016

Enrico Viale

Licenciado en Ingeniería Universidad Politécnica de Turín MBA Escuela de Negocios Universidad de Santa Clara DNI: AU 2580379 A partir de 28.04.2016

Hernán Somerville Senn

Abogado Universidad de Chile Master of Comparative Jurisprudence Universidad de New York Rut: 4.132.185-7 A partir de 28.04.2016⁽²⁾

Patricio Gómez Sabaini

Licenciado en Administración de Empresas George Mason University, Virginia Master en Administración de Empresas George Washigton University, Washington DC Pasaporte: 16941675N A partir de 28.04.2016



⁽¹⁾ Inicialmente elegido el 30.06.2015 como director de Enersis Américas S.A., predecesora de Enel Américas.

⁽²⁾ Inicialmente elegido el 29.07.1999 como director de Enersis S.A., predecesora de Enel Américas.

El sistema de gestión de riesgos del Grupo Enel considera las tres líneas de acción (defensa), para obtener una gestión eficaz y eficiente de los riesgos y controles:

- Control de la unidad de negocio es la primera línea de defensa en la gestión de riesgos;
- A través de las diversas funciones de los controles internos desarrollados para garantizar la gestión óptima del riesgo y la supervisión del cumplimiento establecida por la unidad de negocios, corresponde a la segunda línea de defensa;
- 3 La evaluación independiente es la tercera.

Gestión de Riesgos

Enel Américas sigue las directrices del Sistema de Control de Gestión de Riesgos (SCGR) definido en el nivel Holding (Enel SpA), que establece las pautas para la gestión de riesgos a través de los respectivos estándares, procedimientos, sistemas, etc., que se aplicarán en los diferentes niveles de la Compañía, en los procesos de identificación, análisis, evaluación, tratamiento y comunicación de riesgos que el negocio enfrenta continuamente. Estos son aprobados por la Junta Directiva de Enel SpA, que alberga un Comité de Controles y Riesgos, la cual respalda la evaluación y las decisiones de la Junta respecto a los controles internos y sistema de gestión de riesgos, así como aquellas relativas a la aprobación de las demostraciones financieras periódicas.

Para cumplir con ello, existe una política específica de Gestión de Riesgos dentro de cada Compañía, que es revisada y aprobada al comienzo de cada año por el Directorio, observando y aplicando las exigencias locales en términos de cultura de riesgos.

Cada una de estas tres "líneas" juega un papel distinto dentro de la estructura de gobierno más amplia de la organización. Cada línea de defensa tiene la obligación de informar y mantener actualizada a la alta gerencia y a los Directores sobre la gestión de riesgos, siendo que la Alta Administración es informada por la primera y segunda línea de defensa y el Consejo Administrativo (Directores), a su vez por la segunda y tercera línea de defensa.

El equipo de Gestión de Riesgos cuenta con la Certificación Internacional ISO 31000:2018 (G31000) y actúa de acuerdo con las directrices actuales de esta norma internacional para gestionar los riesgos de la Compañía, donde el principal objetivo es identificar riesgos (endógenos y exógenos) de manera preventiva, analizar, evaluar de manera tal de cuantificar la probabilidad y el impacto, dentro de la fase de valoración de Riesgos, así como el tratamiento de los mismos, a través de la definición de acciones de mitigación con sus respectivos planes de acción en conjunto con las áreas y los Risk Owners como responsables de los diferentes Riesgos, trabajando en conjunto con el área de Gestión de Riesgos. En la fase de tratamiento de los riesgos, se consideran las acciones necesarias amparadas dentro de las políticas y procedimientos internos, así como la observación estricta de las normas internacionales (ISO y OSHAS) y las disposiciones gubernamentales que exigen la gestión de riesgos de forma evidenciada y sustentada, con el fin de garantizar las buenas prácticas de gobernanza y asegurar la continuidad del negocio.

La gestión de Controles Internos tiene el objetivo de garantizar que las actividades del negocio en función de este tema, permitan mitigar los riesgos relacionados a la observación y aplicación estricta de todos los procedimientos y normas vigentes, de acuerdo con la metodología COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway). Esta área cumple con todos los requisitos para el monitoreo periódico de la Ley Sarbanes Oxley, incluida la certificación semestral de estos controles por Auditoría Externa y definir en conjunto con los Process Owners y Control Owners, las acciones de remediación para mitigar las deficiencias de controles apuntadas por los Auditores Externos Independientes y mejorar de forma continua los procesos, como monitorear la implementación de las mismas y comunicar el status al Directorio.

Enel Américas busca protección para todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la Compañía, que, entre otros, se detallan a continuación:

- Financiero: abarca los riesgos de mercado (relacionados con cambios en el escenario macroeconómico, causados por cambios en las tasas de interés, tasas de cambio y expectativas de inflación) y riesgos crediticios (posibilidad de que las contrapartes no cumplan con sus compromisos);
- · Regulatorio: riesgos derivados de cambios promovidos por los más diversos organismos reguladores;
- Negocio (Mercado / Commodity): abarca los riesgos relacionados con la incertidumbre sobre el desempeño de las variables clave inherentes al negocio, como las características de la demanda y el sector en el que opera;
- Operativo: riesgos resultantes de procesos internos inadecuados o eventos externos;
- Estratégico: riesgos relacionados con la innovación, planes de inversión, nuevos clientes, nuevos players, seguridad cibernética, retención de personal, continuidad del negocio;
- Sostenibilidad: incluye los riesgos ambientales, sociales, y gobernanza implícitos en el negocio de la Compañía, dentro de los que destacan:
- Reputación/ Imagen: riesgo de pérdida de imagen;
- Legal: riesgos relacionados con demandas civiles, estratégicas, de consumo, ambientales, así como terminaciones contractuales, laborales y fiscales.
- Seguridad cibernética: riesgos relacionados con la seguridad de la información y los ataques cibernéticos.

La estructura de gestión de riesgos organizacionales del Grupo Enel tiene un comité global de gestión de riesgos, que tiene las siguientes funciones: aprobar las políticas de riesgos propuestas por el Controlador de Riesgos del Holding; aprobar los límites de exposición propuestos; autorizar la ruptura de límites; definir estrategias de riesgo mediante la identificación de planes de acción e instrumentos para mitigar los riesgos y la supervisión general de la gestión y el control de riesgos.

Dentro de cada empresa del grupo, el proceso de gestión de riesgos está descentralizado. Cada gerente responsable del proceso operativo en el que se origina el riesgo, también es responsable por el tratamiento y la adopción de medidas de control y mitigación de riesgos.



En relación a los riesgos que puedan afectar la continuidad del negocio debido a los efectos de la pandemia COVID-19, la Compañía está revisando todos los riesgos considerando tres escenarios, que son (i) Rápida recuperación que sería hasta al primero trimestre +1.5 meses; (ii) Recuperación Lenta que sería hasta al segundo trimestre +1.5meses y (iii) Recesión que sería más que el tercer trimestre.

El Directorio mensualmente tiene conocimiento de los riesgos de la Compañía, a través del Mapa de Riesgos (Risk LandScape) donde se evidencia de forma clara todos los riesgos en sus respectivas taxonomías, para la mejor tomada de decisión y cumplimiento al Calendario definido por el Directorio para su seguimiento mensual, dentro de cada ejercicio fiscal. Adicionalmente, el calendario se compone de la presentación de todos los riesgos con su respectivo análisis dentro del Mapa de Riesgos, de forma trimestral.

Mayor detalle en la Memoria Anual disponible en www.enelamericas.cl

Sistema de control interno y de gestión de riesgos

El Sistema de control interno y de gestión de riesgos, SCIGR, consiste en un set de reglas, procedimientos y estructura organizativa que permiten que los principales riesgos corporativos existentes en la Compañía sean identificados, medidos, gestionados y monitoreados. En particular, estos sistemas toman en cuenta las recomendaciones del Marco Integrado para Control Interno, modelo emitido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

En cualquier nivel operativo el sistema de control interno asegura la separación de roles y responsabilidades y la coordinación entre las principales funciones involucradas en el mismo, para prevenir y atenuar los conflictos de interés. El sistema también garantiza la trazabilidad de las actividades de identificación, evaluación, gestión y monitoreo de riesgos, considerando tres distintos tipos de actividades:

- Primer nivel de control: Consiste en todas las actividades de control que las unidades operativas que la Compañía realiza en sus procesos para asegurar que las operaciones se ejecuten adecuadamente.
- > Segundo nivel de control: Están asignados a funciones corporativas específicas y apuntan a gestionar y monitorear ciertas tipologías de riesgos.
- > Tercer nivel de control: Actividades de auditoría Interna que tienen por objetivo verificar la estructura y funcionamiento del sistema de control Interno y de gestión de riesgos, incluyendo el monitoreo de controles de primer y segundo nivel. El SCIGR es sujeto de chequeos y evaluaciones periódicas, que consideran la evolución de las operaciones corporativas y su situación, así como las mejores prácticas vigentes.

Mayor detalle de gestión de riesgos y control interno en memoria Financiera disponible en www.enelamericas.com

Auditoría interna

El Sistema de Control Interno y de Gestión 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 al menos trimestralmente; incluyendo cualquier eventual deficiencia grave que se hubieren detectado o eventuales situaciones irregulares que deban ser reportadas a los organismos fiscalizadores u otros competentes, o que afecten la situación judicial de la Compañía.

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, minimizar la ocurrencia de irregularidades o eventuales fraudes que puedan afectar a la empresa. Los resultados de cada auditoría y el seguimiento de la implementación de los planes de acción son reportados trimestralmente 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 que fomenta la adopción de mejores prácticas internacionales para prevenir y detectar potenciales riesgos de ilícitos, fraudes y cualquier acción que pueda estar en conflicto con los principios éticos del Grupo Enel.

Esta metodología de trabajo también es aplicada en las filiales de Enel Américas, considerando las particularidades locales en cuanto a normativa aplicable y al contexto particular de cada país donde la Compañía opera.

102-16 102-17 Normas y conducta ética

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 son 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, aprobado por sus Directorios, por medio del cual orientan las actuaciones de los directores, ejecutivos y colaboradores, y contratistas. El Código expone los principios, lineamientos 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 Código Ético y los principales documentos que enmarcan la cultura ética de Enel Américas son entregados a los colaboradores, Directores, proveedores y contratistas, además de ser publicados a nivel interno y en la página web, con el fin de que todos los Grupos de Interés puedan acceder fácilmente a sus contenidos.

El Directorio es el organismo encargado de supervisar el 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 Compañía 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. Auditoría Interna también reporta al Directorio la principal información de cumplimiento de esta Norma en lo que compete a su reporte.

La ley chilena 20.393 y sus modificaciones, establecen 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, administración desleal, contaminación de aguas, pesca ilegal, actividades con productos en veda, y actividades con recursos pesqueros escasos sin acreditación de origen legal.

Modelo de Prevención de Riesgos Penales

Enel Américas se opone de forma activa a cualquier acto no ético o actividad ilícita, incluida 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.

Enel Américas cuenta con un Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP) que es un sistema de organización y control que busca prevenir la comisión de delitos en las operaciones de la empresa, mitigar riesgos de Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica, de cumplimiento y reputacionales en todas las operaciones donde Enel Américas posee una mayoría accionaria, ejerce control o es responsable de la gestión. El Modelo responde principalmente a la Ley Chilena 20.393 y al Código Penal.

El MPRP se compone de un conjunto de elementos como ambiente de control y normativa, evaluación de riesgos, actividades de control, monitoreo y evaluación, formación y comunicación, sistema disciplinario, entre otros que cubren los requerimientos de la Ley. El Modelo tiene alcance a todas las actividades y comportamientos de los Directores, los Gerentes y Directivos, los Trabajadores, los Proveedores,

los Funcionarios Públicos, las Comunidades y demás contrapartes con las cuales Enel Américas se relaciona.

El MPRP y el Enel Global Compliance Program, dan respuesta a la legislación local, principalmente la ley 20.393 y a los más altos estándares internacionales, tales como la norma ISO 37.001, 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.

Este modelo se ha concebido como eje central de las operaciones de Enel Américas y es, por tanto, una guía de conducta y de prevención de riesgos para todos los colaboradores de la organización. De esta forma, todos los trabajadores firman un compromiso de cumplimiento de toda la normativa ética de la Compañía al convertirse en empleados, además de mantener un anexo al contrato de trabajo sobre estos asuntos.

El Modelo incluye un esquema disciplinario y sancionatorio basado en los reglamentos internos de Orden e Higiene; que es coordinado con las funciones de Personas y Organización y Fiscalía, para asegurar la aplicación del esquema sancionatorio interno en caso de eventuales incumplimientos o para dar tratamiento con las autoridades que correspondan si se llegara a requerir.

Así, el Directorio aprueba los documentos que componen el sistema de cumplimiento, incluido el Modelo de Prevención de Riesgos Penales, 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, por medio de las sesiones donde el Encargado de Prevención de Delitos reporta las principales actividades relacionadas con su ejecución y correcto funcionamiento

Enel Américas cuenta con la certificación externa al Modelo de Prevención de Riesgos Penales obtenida por última vez en 2018, donde un externo acreditó y evaluó 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 (hasta mediados de 2020), período en el cual Enel Américas es objeto de evaluación constante.

Durante 2019, el Directorio aprobó la actualización del documento y los contenidos del Modelo de Prevención de Riesgos Penales, considerando las modificaciones realizadas a la Ley Chilena 20.393 al cierre de 2018 e inicios de 2019, que incorporaron en su ámbito la responsabilidad penal de las personas jurídicas en delitos de corrupción entre particulares, administración desleal, negociación incompatible, apropiación indebida, pesca ilegal, contaminación de aguas, actividades con productos en veda y actividades con recursos pesqueros escasos sin acreditación de origen legal.



Estos ilícitos se suman a los delitos de lavados de activos, financiamiento al terrorismo, receptación y cohecho, siendo este último delito extraterritorial.

Además de la actualización de los documentos, el Encargado de Prevención de Delitos coordinó la actualización de riesgos y controles específicos bajo el alcance del Modelo de Prevención de Riesgos Penales con todas las áreas y procesos de la Compañía, contando con el soporte de expertos en el tema.

Se resalta que todas las filiales de Enel Américas también mantienen un programa de cumplimiento en línea con las prácticas de la Compañía, incluyendo los requerimientos normativos específicos de cada uno de los países.

En aquellas sociedades que no se controlan directamente, negocios conjuntos, empresas relacionadas o proveedores y contratistas, se fomenta el desarrollo de códigos propios que estén alineados a la legislación local y a los estándares de Enel Américas.

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 financiación 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 permanente, a través de programas de trabajo planificados y desarrollados en períodos anuales mediante el "Compliance Road Map".



Sistema de Gestión Antisoborno - Certificado bajo el estándar ISO 37.001

En cumplimiento con el décimo principio del Pacto Mundial, bajo el cual las Compañías se comprometen a combatir la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno, Enel Américas aporta al cumplimiento de este compromiso por medio de la aplicación y mantenimiento de los pilares del Sistema de Gestión Antisoborno de acuerdo al estándar ISO37001.

El estándar ISO 37001 especifica una serie de medidas y mejores prácticas para ayudar a las organizaciones a prevenir, detectar y enfrentar el soborno, junto con cumplir compromisos voluntarios asumidos por la Compañía. En Enel Américas, este sistema se enfoca en identificar riesgos, y diseñar, ejecutar y mejorar controles, normativa y estándares de comportamiento en operaciones consideradas a riesgo como negociaciones y ejecución de cualquier tipo de contrato o relación comercial con terceras partes, participación en licitaciones públicas y privadas, gestión de recursos financieros, gestión de regalos y hospitalidades, procesos de selección de personal, mecanismos de incentivos a la gerencia, entre otras.



Este Sistema de Gestión Antisoborno forma parte del programa de cumplimiento de Enel Américas, donde el Directorio es su máximo órgano de gobierno, y que, junto con la Alta Dirección de la Compañía, promueven la prevención de cualquier tipo de soborno en las actividades y operaciones de la empresa.

La certificación ISO37001 fortalece la confianza de los grupos de interés hacia Enel Américas, entidad que se convirtió, en 2018, en la primera multinacional sudamericana que cotiza en la bolsa de Nueva York en obtener tal certificación.

Como parte del compromiso de Enel Américas de implementar las mejores prácticas a nivel mundial, durante 2019 la Compañía, junto con sus filiales Edesur (Argentina), Enel-Codensa y Enel-Emgesa (Colombia), mantuvieron su certificación de Sistema de Gestión Antisoborno bajo el estándar internacional ISO 37001: 2016. En este mismo periodo las filiales Enel Distribución Perú, Enel Generación Perú y Chinango S.A.C (Perú), obtuvieron por primera vez la certificación ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno.

Enel Américas ha participado en diversos escenarios nacionales e internacionales compartiendo su experiencia en la implementación de esta relevante certificación, así como el despliegue hacia sus filiales.





Sistema de cumplimiento en la cadena de suministro

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 de la Compañía. 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). Asimismo, 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, Enel Américas posee procedimientos específicos para garantizar la validación de integridad y consistencia de los servicios contratados y ejecutados.

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

Compliance Road Map

Sistema de cumplimiento del modelo





Durante 2019, las actividades de cumplimiento se enfocaron en la identificación y mitigación temprana de los riesgos de corrupción, cohecho y demás delitos contemplados en el Modelo de Cumplimiento de Enel Américas, 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, se actualiza la evaluación de riesgo de corrupción a la totalidad de las unidades de la Compañía, incluyendo las principales operaciones que son realizadas por contratistas. 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. Enel Américas se realizó la actualización de documentos, riesgos y controles considerando la ampliación del alcance de la Ley 20.393, que incluye ocho nuevos delitos bajo responsabilidad penal de la persona jurídica. En esta matriz se incluye la evaluación y controles a las principales operaciones realizadas por contratistas.
- Matriz del Risk Assessement: Este instrumento evaluó los riesgos en la totalidad de los procesos de Enel Américas y sus filiales, a través de la metodología Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (C.O.S.O), principal estándar internacional en la materia. En 2019, se actualizaron las tipologías de riesgos considerados en este ejercicio en línea con la estrategia y contexto de operación de la Compañía.
- Canal ético: Enel mantuvo disponible este canal a todos sus grupos de interés, instrumento que ofrece garantías de confidencialidad, no represalia y anonimato a los denunciantes, cuya administración es externa e independiente.

Enel Américas también mantuvo vigente y operando 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 colaboradores y proveedores. Dentro de estos planes se consideran actividades internas y externas, incluyendo inducciones a los nuevos colaboradores que ingresaron a la Compañía, donde reciben entrenamiento específico sobre el sistema de cumplimiento de Enel Américas y sus filiales.

En 2019, Enel Américas y sus filiales realizaron más de 145 formaciones donde participaron más de 6.000 personas, focalizadas en la prevención de la corrupción y conductas no éticas, el uso del canal ético, el Sistema de Gestión Antisoborno ISO37001 y, en general, sobre el conocimiento del sistema de cumplimiento de la Compañía incluidas las políticas y procedimientos vigentes en Enel Américas y sus filiales.

Durante 2019, las empresas del Grupo Enel, dentro de las cuales se incluye Enel Américas, recibieron reconocimientos, premios e invitaciones a participar a eventos para compartir las prácticas y experiencias de la empresa a nivel Sudamericano.

Un hecho importante, fue la participación de Enel Américas en el Octavo Foro de las Naciones Unidas en Ginebra, Suiza, sobre Negocios y Derechos Humanos en la sesión "Corrompiendo la Agenda de Derechos Humanos: Cómo los negocios pueden apalancar prácticas anticorrupción para fortalecer el respeto por los Derechos Humanos". En este importante escenario que contó con más de 2.000 participantes de organizaciones gubernamentales, empresariales, de la sociedad civil, inversionistas, organismos de las Naciones Unidas, entre otros; Enel Américas presentó las experiencias y prácticas en materia de lucha contra la corrupción implementadas en los países de Sudamérica en línea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas), que finalmente se relacionan y se integran en la visión y estrategia de sostenibilidad, junto al respeto por los Derechos Humanos del Grupo Enel.

Algunas de las prácticas resaltadas fueron la Debida Diligencia de Derechos Humanos que se aplica anualmente en todos los países; las iniciativas ejecutadas con nuestros proveedores y cadena de valor para promover el respeto universal de los Derechos Humanos; así como el trabajo realizado con Organizaciones Multilaterales, ONG y entidades Gubernamentales de los diferentes países (como la UNODC, Transparencia Internacional, Secretarías de Transparencia), para avanzar en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Finalmente, se destaca que, durante el 2019, Enel Américas tuvo otros escenarios de participación y colaboración con stakeholders y sociedad civil como Chile Transparente, la Fundación Generación Empresarial, la Asociación Argentina de ética y Compliance, entre otras organizaciones, con el propósito de compartir experiencias y promover mejores prácticas aplicadas en la Compañía y fuera de ella, en materia de probidad, cultura organizacional, y prácticas de ética y transparencia en los negocios.

Canal Ético

El canal ético, 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, receptación, apropiación indebida, negociación incompatible, delitos ambientales, entre otros.

Este canal está regido por la política global N°107 Whistleblowing, que garantiza anonimato, protección al denunciante contra represalias y protección contra denuncias de mala fe. El canal permite realizar reportes tanto anónimos como no anónimos, en todos los casos se mantienen los criterios de protección al denunciante y transparencia en la gestión del canal.



Este canal ético es extensivo a los colaboradores, contratistas, proveedores, clientes, comunidades y demás partes interesadas; manteniendo acceso disponible por medio telefónico, presencial y digital a través de la página web de la Compañía. El denunciante puede comunicarse por medio del canal para entregar mayor información relacionada con la situación reportada, así como recibir feedback y consultas de parte de los encargados de la gestión del caso por Enel Américas.

Durante 2019, 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 Ético recibió durante 2019 un total de 110 reportes bajo el ámbito Enel Américas, un 25% más que en 2018 (93). Sobre estos reportes se evidenciaron 23 infracciones de carácter no significativo – todos debidamente gestionados - al Código Ético de la Compañía, en materias de gestión de contratos, conflictos de interés y clima laboral. Enel Américas no tuvo ningún caso confirmado de corrupción y soborno contra la compañía en los últimos cuatro años.

КРІ	Unidad	2019	2018	2017	2016	2018-2019	%
Denuncias recibidas (1)	n.	110	93	68	22	17	25,0%
Incumplimientos relativos a episodios de:	n.	23	13	21	7	10	47,6%
Conflicto de interés/Corrupción (2)	n.	2	3	3	1	-1	-33,3%
Uso indebido de activos	n.	7	6	12	2	1	8,3%
Clima laboral	n.	11	3	5	3	8	160,0%
Comunidad y sociedad	n.	0	0	0	0	0	0,0%
Otras motivaciones (3)	n.	3	1	1	1	2	200,0%

- (1) Durante 2019 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. Relativo a los incumplimientos se tomaron acciones sancionatorias y disciplinarias a dos trabajadores y dos contratistas de las filiales de Enel Américas de acuerdo a los reglamentos internos de cada sociedad.
- (3) Otra motivación se refiere a debilidades de control en procesos técnicos o incumplimientos relacionados con contratistas

¿Dónde denunciar?			
Web corporativa			
www.enelamericas.com	Menú derecho/Canal Ético		
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.		

Funcionamiento del canal ético

El Grupo Enel cuenta con una Los Canales Aseguran Política de "Whistleblowing", la que nace con el espíritu de Grarantía de anonimato reglamentar el proceso de Protección de confidencialidad recepción, análisis y gestión de Seguridad las denuncias relativas a Protección contra retaliaciones conductas y prácticas con una (represalias) posible violación de los Programas de Cumplimiento de Enel. Política nº 107 "Whistleblowing" Auditoría realiza **Denuncia** Compañía externa Respuesta de canaliza hacia Auditoría **Auditoría** análisis preliminar las denuncias Acuse de recibo y ¿que se denuncia? solicitud de ¿quien es el denunciado? mayores antecedentes y ¿que principio o NAVEX_{GLOBAL} evidencias sobre lo comportmiento ético se denunciado está incumpliendo? Auditoría realiza análisis preliminar Denuncia relevante para el Denuncia operativa Compliance Program es Denuncia es analizada por Auditoría entregada al área para su resolución $ext{ }$ Investigación y Denuncia Ficha de cierre Denuncia es revisión de la infundada de denuncia archivada denuncia Sistema disciplinario, mplementación de mejoras y reporte al Directorio



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

Relaciones institucionales y pertenencia a asociaciones

Enel Américas y sus filiales, forman 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.

Las actividades con instituciones en Chile, son registradas y controladas de acuerdo a la Ley 20.730 vigente en Chile, manteniendo procedimientos y manuales internos de obligatorio cumplimiento para cualquier trabajador, Gerente o eventuales contratistas que se relacionen con funcionarios públicos o miembros de instituciones públicas en sus actividades diarias.

Enel Américas cuenta con políticas que establecen los lineamientos, niveles de aprobación y criterios de trasparencia para la contratación de consultorías, asesorías o cualquier tipo de servicio con personas políticamente expuestas y conexas.

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\$ 949.581 en 2019, un 19% menor que los US\$ 1.172.089 en 2018. Para el año 2017 el monto fue US\$ 1.144.895, US\$ 968.656 en 2016 y US\$ 773.839 en 2015.

En particular, en 2019, las tres contribuciones más importantes realizadas a asociaciones fueron a: la Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía (US\$ 156.069), la Asociación Brasileña de Distribuidores de Energía Eléctrica (US\$ 103.735) y la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones de Colombia (US\$ 78.954).

El diálogo institucional de las asociaciones gremiales y empresariales en las que Enel Américas o cualquiera de sus filiales se comprometieron en el año 2019, 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 el año 2019 fue US\$ 584.048.

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 2019 fue US\$ 365.533.

A través del Programa de Cumpli-

miento del Grupo, Enel Américas y sus filiales se comprometen a proporcionar información transpa-

rente a las organizaciones con que

Código Ético – que incorpora la Ley

se relaciona, y lo dispuesto en su

20.915 - establece la prohibición de financiar a partidos políticos,

sus representantes o candidatos,

así como a patrocinar congresos o fiestas que tengan como único fin

la propaganda política, abstenién-

dose de cualquier tipo de presión

políticos - por ejemplo, a través de

concesiones públicas a Enel Amé-

ricas, la aceptación de sugerencias para contrataciones, contratos de

consultoría – etc., no realizando

contribuciones a cualquier activi-

dad relacionada a lobby o eleccio-

nes.

directa o indirecta a exponentes



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)

Asociación Electrónica Argentina (AEA)

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



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)

Asociación Red de Líderes Empresariales contra el Cambio Climático - Acción climática

Asociación Colombiana de Actores del Mercado de Carbono - Asocarbono

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)

Clúster de Energía Eléctrica de la Cámara de Comercio de Bogotá

ProBogotá Región - Fundación para el Progreso de la Región Capital

Colombia Inteligente



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.



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:



16 PAZ JUSTICIA SOLIDAS COM Promiso con los Derechos Humanos

Desde 2011, los Principios Rectores sobre Las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (PRNU), han sido una referencia clave para las empresas en la evaluación de sus sistemas de gestión e impactos en los Derechos Humanos, asumiéndola como una responsabilidad directa.

En el marco de los PRNU la responsabilidad de las empresas va más allá de la obligación legal y contemplan tres pilares:

Proteger	Respetar	Remediar
Velar por los Derechos Humanos a través de políticas y normas apropiadas	Conocer y transparentar impactos en los Derechos Humanos, así como las medidas de	Tomar medidas para remediar a través de los sistemas judiciales y no judiciales
	mitigación y corrección	• • •

Pilar 1: Proteger

Enel Américas cuenta con una Política de Derechos Humanos, aprobada por el Directorio, 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 fue definida a través de un proceso de consulta que involucró a las personas del Grupo e importantes expertos internacionales e identifica ocho principios que los colaboradores de Enel Américas y sus filiales deben observar al llevar a cabo todas sus actividades. Asimismo, la Compañía promueve el cumplimiento de estos principios en el contexto de las relaciones comerciales y la adhesión a los mismos estándares por parte de los contratistas, proveedores y socios comerciales, prestando especial atención a los contextos de alto riesgo o afectados por conflictos.

La Política se basa en dos conceptos macro, prácticas laborales y relaciones con comunidades y la sociedad, involucrando ocho principios, que recogen el compromiso y las responsabilidades de Enel Américas y, en especial, con los más relacionados con su actividad empresarial.



Prácticas de trabajo:

- 1. Rechazo del trabajo forzoso u obligatorio y del trabajo infantil
- 2. Respeto a la diversidad y no discriminación
- 3. Libertad sindical y negociación colectiva
- 4. Salud y seguridad
- 5. Condiciones de trabajo justas y favorables

Relaciones con la comunidad y la sociedad:

- 1. Respeto de los derechos de las comunidades
- 2. Integridad: tolerancia cero a la corrupción
- 3. Privacidad y comunicación

La política está disponible en línea en www.enelamericas.com

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 deba hacerlo anualmente, en el Informe de Sostenibilidad, sobre el desempeño en los compromisos asumidos.

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.

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.

Pilar 2: Respetar

Enel Américas lleva a cabo un proceso específico de debida diligencia en materia de Derechos Humanos sobre toda la cadena de valor en los diferentes países en los que opera. En particular, el proceso se ha definido de acuerdo con las mejores prácticas internacionales e implica cuatro fases. A continuación, se presentan los resultados consolidados:

Fase	Principales resultados ciclo 2017-2019
Análisis del riesgo percibido por los principales interesados, a nivel de país individual, con referencia a los derechos laborales, las comunidades locales y ambientales.	El análisis mostró que los problemas relacionados con la corrupción y los impactos ambientales presentan una evaluación de "riesgo de alta prioridad," que requiere que las empresas adopten mecanismos avanzados de monitoreo.
Evaluación de brechas, dirigida a identificar y analizar sistemas organizacionales y de control de riesgos.	Se evaluaron las políticas, procedimientos, sistemas y prácticas vigentes en el Grupo en cada una de las áreas de la cadena de valor, a través del análisis de más de 100 indicadores. Los resultados mostraron que Enel Américas tiene un conjunto de mecanismos robustos y sistemas de gestión que le permiten garantizar el respeto de los Derechos Humanos y gestionar adecuadamente los riesgos existentes.
Desarrollo de planes de mejora.	Se han planificado alrededor de 75 acciones que cubren el 100% de las operaciones y los sitios.
Seguimiento de planes de mejora.	A finales de 2019, aproximadamente el 93% de las acciones se completaron. Para el remanente, algunas acciones finalizarán en 2020, como parte de procesos más extensivos, otras han sido eliminadas ya que ya no son necesarias.

Principios de la política de Derechos Humanos	Riesgo medio Percibido (1)	Evaluación de políticas y procedimientos de Derechos Humanos (2)	Políticas y procedimientos clave para salvaguardar los Derechos Humanos	
Prácticas de trabajo				
Libertad sindical y negocia- ción colectiva	Riesgo aceptable	Robusto	Enel Américas se compromete a respetar la libertad sindical y la negociación colectiva de sus colaboradores. En particular, reconoce el derecho a establecer o participar en organizaciones destinadas a defender y promover sus intereses, estar representados por sindicatos u otras formas de representación; el valor de la negociación colectiva como instrumento privilegiado para determinar las condiciones contractuales y regular la relación entre la dirección y los sindicatos.	
Rechazo al trabajo forzoso	Riesgo aceptable	Robusto	Los contratos regulan las condiciones de trabajo y esta blecen claramente todos los términos de los derechos de	
Condiciones de trabajo justas y favorables	Riesgo aceptable	Robusto	 los trabajadores (horas de trabajo, salarios, horas extras, prestaciones). 	
Rechazo del trabajo infantil	Riesgo aceptable	Robusto	 Los sistemas, procedimientos y controles de gestión de recursos humanos garantizan que no haya menores de edad en la fuerza de trabajo. También se llevan a cabo proyectos de pasantías y alternancia en el trabajo escolar. 	
Diversidad e inclusión	Riesgo a controlar	Robusto	Más información en sección "Involucrando nuestras personas".	
Salud y seguridad	Riesgo a controlar	Robusto	Más información en sección "Salud y seguridad en el trabajo".	
Comunidades y sociedades				
Relaciones comunitarias	Riesgo de alta prioridad	Robusto	Más información en sección "Involucrando a nuestras comunidades".	
Impactos ambientales	Riesgo de alta prioridad	Robusto	Más información en sección "Sostenibilidad ambiental".	
Corrupción	Riesgo de alta prioridad	Robusto	Más información en sección "Gobernanza".	

⁽¹⁾ Riesgo medio percibido: Promedio de los niveles de riesgo percibidos identificados en Argentina, Brasil Colombia y Perú. Escala de referencia de riesgo: 1. Alto riesgo; 2. Riesgo de alta prioridad; 3. Riesgo a controlar; 4. Riesgo aceptable.

El flujo descrito anteriormente se ha formalizado en un procedimiento interno e implica ciclos de reevaluación del proceso de tres años, para comprobar el progreso de los planes de mejora definidos. El nuevo ciclo de evaluación, que seguirá al que se llevará a cabo entre 2017 y 2019, comenzará en 2020.



⁽²⁾ Corresponde a los resultados de la Debida Diligencia en que la Escala de referencia para la evaluación fue Robusto (75% - 100%); Bueno (50% - 75%); Suficiente (25% - 50%); Para mejorar (0% - 25%).

Pilar 3: Remediar

A continuación, se presentan los resultados del proceso de debida diligencia y avance en el plan de acción por país en que opera Enel Américas y que cubre la totalidad de operaciones.



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 diez se abordaron en el periodo 2018-2019 con un avance promedio del 83%, en tanto que dos actividades de carácter más administrativo y difusión se abordarán en el 2020. Dentro de las actividades desarrolladas durante el 2019 es importante destacar el gran esfuerzo realizado en las campañas dirigidas a la mujer y la igualdad de género. Dentro de esto un hito importante fue la alianza con ONU Mujeres en la cual se trabajó a través de una herramienta propuesta por la organización y el desarrollo de un plan de acción el cual comenzó a plasmarse durante el año 2019 y se continúa trabajando durante el 2020. Algunas de las campañas que se realizaron durante el año fueron "Ni una menos", la implementación de salas de lactancia, el programa "Ganar-Ganar: La igualdad de género es un buen negocio" y se realizó encuentro para colaboradores sobre Igualdad de género y empoderamiento femenino. También, se hizo un gran esfuerzo en reforzar la difusión sobre la política y utilización del canal ético y de la política anti soborno. Además, se realizaron talleres de concientización a colaboradores de la empresa sobre conductas éticas en las labores diarias.



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%).

El plan de acción para el periodo 2018-2019 contemplaba 38 actividades de gestión y operativas finalizadas en un 100%. En el 2019, las iniciativas se centraron principalmente en la implementación de políticas y procedimientos internos, con énfasis en nuevas políticas contra el acoso moral y sexual; creación de un mapa de monitoreo de riesgos de Derechos Humanos; identificación de canales de comunicación, especialmente en acceso digital; desarrollo de un plan de adaptación para Enel Distribución Goiás para cumplir con los requisitos de OHSAS 18001 e ISO 14001; e intensificación de las inspecciones con proveedores estratégicos para fortalecer las iniciativas de combate el trabajo infantil o forzoso en la cadena de suministro, además de un curso en línea de Derechos Humanos para el público interno.



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%).

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:

- Difusión del compromiso de Derechos Humanos.
- 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;
- 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.
- Incorporación de evaluación de riesgos cuando se realicen proyectos nuevos.

El grado de avance del periodo en los cuatro ámbitos alcanzó al 77% y el remanente se abordará en el próximo periodo.



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 el año 2018 se generó un plan de acción con 12 actividades 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. Estas acciones comenzaron en el año 2018 y finalizaron en un 100% durante el año 2019. Algunos de las actividades que se pueden destacar son la difusión de la política de Derechos Humanos a todas las personas a través de los medios internos, una participación activa en actividades con entidades rectoras de los Derechos Humanos en Perú, promover la igualdad de género y empoderamiento de la mujer a través de proyectos como "Mujeres en progreso" y un compromiso por continuar difundiendo la Política de Derechos Humanos, Código ético, diversidad e inclusión, igualdad de género.



Avances / Plan de Sostenibilidad 2019-2021

Actividad/meta	Resultado 2019
Constante alineamiento con las recomendaciones y buenas prácticas de	Para efectos de adherir con mayor grado de cumplimiento a los están-
Gobierno Corporativo.	dares de la NCG 385, el Directorio ha adoptado el acuerdo de revisar
	determinadas materias con la frecuencia que recomienda la norma o
	mayor, tanto en materias de sostenibilidad como riesgos.
Plan estructurado de inducción y capacitación para los Directores, in-	En la Semana ética se realizó un evento especial para los Directores y
cluyendo temas de compliance, del Modelo de Prevención de Riesgos	en el año se abordó la actualización de la Ley 20.393 de Responsabilidad
Penales (MPRP), antibribery y en sostenibilidad.	Penal de las Personas Jurídicas en Chile.
Mantener la certificación ISO 37.001 sobre sistemas de gestión antico-	Enel Américas individual y las filiales de Colombia, Perú y Edesur de
rrupción.	Argentina certificadas. Continúan el proceso de certificación algunas Fi-
	liales de Brasil, Perú y Argentina.
Mejora continua de los Programas de Compliance/ MPRP.	Se actualizaron las matrices de riesgos y controles de acuerdo a la Ley
	20.393 y se ejecutó el Compliance Road Map de Enel Américas y filiales.
Extensión capacitación sobre el Modelo de Prevención de Riesgos Pena-	Se ejecutó el programa de formación cubriendo en 2019 el 19% de los
les y el Enel Global Compliance Program.	trabajadores de Enel Américas y filiales, con formaciones presenciales
	de los trabajadores de Enel Américas.
Continuar con la difusión, sensibilización y comunicación del Canal Éti-	Se realizaron 132 actividades de comunicación en 2019 que cubrieron a
co, tanto para empleados como para grupos de interés, enfatizando los	la Holding y todas las filiales.
principios de no represalia, confidencialidad e incidencia del análisis de	
los canales de difusión internos y externos.	
Realizar una debida diligencia en Derechos Humanos cada tres años	Cumplida. Última realizada en 2017, en preparación proceso 2020.



El desarrollo sostenible de Enel Américas se funda sobre la seguridad y salud laboral de todas sus colaboradoras. Esta afirmación se materializa en el involucramiento de todos los equipos en velar para la seguridad y salud laboral de las personas y de los colaboradores internos y externos.

La Compañía desarrolla y promueve una cultura de la seguridad, fomentando el auto cuidado, definición de políticas, integración de seguridad en procesos, capacitación, control de calidad, análisis de accidentes e intercambios de mejores prácticas, entre otras

Enel Américas sigue los lineamientos de la Declaración de Compromiso con la Salud y la Seguridad del Grupo Enel, que entre sus principios destacan:

- Adopción de las mejores normas y estándares de seguridad, además del cumplimiento normativo;
- > Mejora continua del Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad de acuerdo a los estándares OHSAS 18001;
- > Reducción de accidentes y enfermedades profesionales mediante la aplicación de medidas y programas, así como la verificación de su eficacia;
- > Evaluación de riesgos para la salud y la seguridad, mediante un enfoque sistemático para eliminarlos desde el origen o, cuando no sea posible, minimizarlo;
- > Promoción de iniciativas de información para difundir y consolidar la cultura de la salud y seguridad;
- > Implementación de métodos de trabajo basados en la calidad, a través de una formación para reforzar aspectos técnicos y de seguridad;
- > Compromiso directo de los directivos para fortalecer una fuerte cultura de liderazgo en seguridad;
- > Promoción de un comportamiento seguro y responsable en todos los niveles de la organización;
- Diseño de lugares de trabajos, suministro de equipos y herramientas adecuados, que garanticen una mejor salud, seguridad, comodidad y bienestar para llevar a cabo actividades laborales
- > Selección y gestión de contratistas y proveedores restrictiva, fomentando su participación en los programas de mejora continua de salud y seguridad,
- > Atención constante a las comunidades, y a todos aquellos que trabajan o entran en contacto con las actividades de Enel Américas, a través del intercambio de una cultura de protección de la salud y seguridad.
- > Definición anual de objetivos específicos medibles con un seguimiento continuo.



Política Stop Work

Enel Américas adscribe a la Política Stop Work, que incentiva la precaución ante situaciones de riesgos de salud, seguridad y medio ambiente. En este sentido, todos los trabajadores - propios y contratistas – pueden intervenir y detener cualquier actividad que suponga 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 pueda provocar potencialmente un accidente.

Las notificaciones de Stop Work no conllevan procedimientos sancionatorios para las denuncias, buscando incentivar las alertas para poner el foco en la salud, seguridad y conservación ambiental en las operaciones. El Grupo Enel, actualizó su Política de Salud y Seguridad de acuerdo a los principios establecidos en la Declaración de Compromiso de Salud, Seguridad y el Código de Ética. En la implementación de la Política en cada una de las filiales, incluyendo las que conforman Enel Américas, cada Línea de Negocio cuenta con su propio Sistema de Gestión de Salud y Seguridad, que cumple con la norma internacional BS OHSAS 18001. Ésta se basa en la identificación de peligros, la evaluación cuantitativa de riesgos, la planificación e implementación de medidas de prevención y protección, y la verificación de la seguridad de estas medidas para elaborar posibles iniciativas para su corrección. El Sistema de Gestión involucra tanto al personal de Enel, como a los contratistas que trabajan en las plantas o instalaciones de la Compañía.

Desde el punto de vista organizativo la unidad de Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad (HSEQ) de la Compañía, asume un importante papel en la dirección y coordinación, promoviendo la difusión e intercambio de las mejores prácticas, junto a la discusión externa en salud y seguridad con los principales actores internacionales, con el fin de generar oportunidades de mejora y garantizar un compromiso continuo en la reducción del riesgo.

En año 2019, de acuerdo a la estrategia y las políticas de seguridad, se llevaron a cabo varias acciones dirigidas, principalmente, al fortalecimiento de las iniciativas transversales para las líneas de negocio. En cada país hay un comité que juega un rol clave al aportar al facilitar la sinergia entre las filiales de Enel Américas, con el fin de mejorar el desempeño de la seguridad. Las reuniones de estos comités se llevan a cabo mensualmente en cada país y son presididas por el Gerente General, asistiendo los gerentes de las líneas de negocio, aprovisionamiento y de HSEQ. Durante las reuniones, se analizan los indicadores de seguridad, se difunde información sobre eventos significativos, se comparten las mejores prácticas y los resultados de los proyectos de acuerdo a las diferentes Líneas de Negocio.



Con respecto a la gestión de accidentes, Enel Américas, como parte del grupo Enel cuenta con una política específica (Policy 106 "Clasificación, comunicación, análisis e informes de incidencias"), que define funciones y métodos para garantizar la comunicación oportuna de accidentes y asegurar el proceso de análisis de las causas, la definición de planes de mejora y su seguimiento según el tipo de evento que involucra tanto a colaboradores propios como de terceros. De acuerdo a la política, se ha conformado un grupo de expertos para profundizar y analizar eventos que habrían tenido el potencial de causar daños graves o accidentes industriales y que podrían haber tenido consecuencias sobre los colaboradores, además de investigar todos los accidentes graves y fatales, así como los acontecimientos menos graves considerados significativos.

Las acciones de mejora identificadas son monitoreadas constantemente, y en el caso de incumplimientos por parte de los contratistas, se toman las medidas apropiadas, como el término del contrato, suspensión de la calificación, etc. En el caso de accidentes graves y fatales, se establece un Steering Committee en el que participan colaboradores de la Línea de Negocio, cuya finalidad es coordinar las acciones de mejora ya identificadas y definir nuevas acciones estratégicas para evitar que se repitan acontecimientos similares.

Además, para el análisis y la reducción de riesgos, desde 2019, se puso en marcha un nuevo proyecto denominado, Global Safety Dashboard (GSD), que consiste en un análisis específico a nivel de planta o unidad, basado en métricas descendentes (lesiones y faltas) y upstream (controles y evaluación), las cuales dan como resultado la clasificación de los sitios y áreas de mejora en los que la Compañía debe intervenir.



Seguridad en la cadena de suministro

En los procesos de contratación, Enel Américas analiza la seguridad y el desempeño de las empresas desde antes de su contratación, hasta el momento de la ejecución del contrato, mediante numerosos procesos de control.

Desde el 2018, el anexo del Acuerdo Health Safety and Environment (HSE), está contenido dentro de las Condiciones Contractuales Globales (CGC), que las empresas proveedoras de servicios deben suscribir al adjudicarse el contrato. El documento contiene un conjunto de cláusulas de salud, seguridad y medio ambiente según la Línea de Negocio, país y tipo de contrato, que los proveedores deben cumplir, así como sanciones por incumplimientos que pueden implicar el término del acuerdo y la suspensión de la calificación.



Durante el 2019, en lo que respecta a los controles de seguridad de los contratistas, se dio prioridad a la Safety Supplier Assessment, que consiste en auditorías específicas sobre esta materia realizadas en las instalaciones del proveedor. Las auditorías se producen durante la fase de calificación para cada nuevo contratista, o en los casos en que surjan problemas críticos, como accidentes graves o fatales, o baja puntuación en la clasificación. Para el 2019, se realizaron 178 evaluaciones a contratistas cumpliendo la meta del año.

Con objeto promover la cultura de la seguridad los proveedores participan en muchas iniciativas. Por ejemplo, antes de que el personal de los contratistas acceda al lugar de trabajo, se lleva a cabo una actividad de información sobre los riesgos específicos presentes. Esta actividad es realizada por el personal de Enel y busca prevenir sobre riesgos particulares, debido a las características específicas de las plantas y actividades para informar de estas situaciones a las empresas contratistas.

Extra Checking on Site (ECoS), es un programa que tiene como objetivo evaluar la adecuación de la organización y los procesos en un área de operación determinada, realizando 81 ECoS superando la meta del año de 55. Estos controles son llevados a cabo por personal experimentado de HSEQ fuera de las unidades operativas involucradas en la investigación, de acuerdo a perfiles técnicos específicos de cada negocio, y permiten definir acciones correctivas desde una perspectiva preventiva.

	EcoS	Assessment	
País	Real 2019	Real 2019	
Argentina	16	24	
Brasil	28	64	
Colombia	19	68	
Perú	18	22	
Total	81	178	

Seguridad de la infraestructura e innovación tecnológica

Enel reconoce la innovación tecnológica como una herramienta muy importante para mejorar los procesos de Salud y Seguridad. Algunos ejemplos aplicados son:

- En el área de Infraestructura y Redes, se ha adoptado un detector de tensión personal, que consiste en un dispositivo portátil (que va en el casco o el cuerpo según el modelo), el cual puede detectar tensión eléctrica en líneas de baja o media tensión, situadas a distancias operativamente significativas del trabajador.
- > El proyecto Vcam prevé el uso de cámara, en los países donde se le permite hacerlo, dirigida tanto a la supervisión remota como para una verificación retrospectiva, con el fin de identificar el mayor número posible de no conformidades y así poder adoptar planes de mejora más eficaces.

Salud

Enel ha establecido un sistema estructurado de gestión de la salud, basado en medidas de prevención, cuya finalidad es desarrollar una cultura corporativa orientada a la promoción de la salud psicofísica y el bienestar organizacional, que busca un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Con este objetivo, la Compañía realizó campañas de sensibilización para promover estilos de vida saludables, mediante el patrocinio de programas para prevenir la aparición de enfermedades, garantizando la prestación de servicios médicos.

Enel cuenta con una política para la prevención de enfermedades locales y apoyo en caso de enfermedades o accidentes en el extranjero; una aplicación telefónica inteligente con consejos e información para planificar viajes laborales; un programa de vacunación y, sumado a esto, se contrató una nueva póliza de seguro global para todos los colaboradores que viajan al extranjero.

Además, la Compañía implementó un proceso sistemático y continuo de identificación y evaluación de los riesgos de estrés relacionados con el trabajo, de acuerdo con la Política de Promoción del manejo del estrés en el Trabajo y el Bienestar Laboral. Esto permite la prevención, detección y gestión del estrés en situaciones de trabajo que pueden afectar, tanto a casos individuales, como a áreas o equipos de trabajo de la organización, proporcionando también una serie de indicaciones destinadas a promover la cultura del bienestar en Enel.

Por último, la Compañía ofrece a su personal convenios específicos para facilitar el acceso a: servicios médicos y de salud, atención para personas con discapacidad, en situaciones de emergencia y programas específicos de medicina preventiva.

Desarrollo de la cultura de seguridad: formación e información

El 100% del personal contratistas que trabajan para Enel Américas recibieron capacitación e información sobre salud y seguridad de parte de su empleador. Durante el año se han llevado a cabo varias campañas de comunicación de salud y seguridad en áreas específica de atención de la Compañía. En particular, la comunicación de este año se centró en temas relacionados con la salud personal y las enfermedades más comunes, tales como: hipertensión, hepatitis, tabaquismo, factores de riesgo de enfermedades cardiovasculares, cáncer de piel, etc. Las campañas de comunicación se realizaron a través de la publicación de noticias en la intranet de la empresa, como en servicios específicos dentro de Enel TV y Enel Radio.



SHE 2019 es la continuación del proyecto SHE 365 creado el año 2018, en el que participaron tanto colaboradores de la Compañía, como proveedores con iniciativas relacionadas con temas de seguridad, salud y cuidado del medio ambiente. El año 2019 este compromiso corporativo, concreto y operativo, tomó mayor relevancia lo cual se ve reflejado en el fortalecimiento de tres directrices principales:

- > La Cadena de Compromiso: que busca canalizar las acciones para prevenir los accidentes más graves, así como fatales, con un enfoque particular en aquellos que cambian la vida de los colaboradores.
- > Integración entre Líneas de Negocio: que reúne los esfuerzos del país y la región en materia de prevención, fortaleciendo la sinergia de las acciones individuales.
- > Compromiso de los contratistas para mejorar los estándares de seguridad de las empresas que trabajan con Enel Américas.

Además, la Asociación para la Seguridad de cada país está sensibilizando a todos los proveedores de la Compañía, sobre los problemas de seguridad instándolos a establecer una profunda colaboración con las filiales de Enel Américas, con la finalidad de mejorar las medidas en términos de seguridad, a través del intercambio de buenas prácticas.



Seguridad comunitaria y de terceros

Las plantas de Enel Américas en los distintos países donde opera, se construyen de acuerdo con los requisitos legales y los máximos estándares de calidad técnica. Las plantas, máquinas y equipos de trabajo están sujetos a controles de mantenimiento sistemáticos y periódicos para garantizar su buen funcionamiento.

Con el fin de garantizar la salud, seguridad y reducir el impacto de las actividades en el entorno del proceso de producción empresarial, la Compañía lleva a cabo campañas periódicas de seguimiento como la medición del nivel de ruido, vibración y polvo generado por las máquinas eléctricas de las plantas de producción, cabinas de distribución y procesamiento. También se supervisan los siguientes temas medioambientales: Emisiones a la atmósfera y calidad del aire, nivel de los campos electromagnéticos generados por las plantas de distribución eléctrica, vertidos en aguas superficiales, así como calidad del agua, producción, reciclaje, reutilización y eliminación de residuos, calidad del suelo y posibles impactos en la biodiversidad.

Estos programas periódicos de medición permiten mantener los riesgos bajo control y dentro de los límites legales, con la finalidad de resguardar y garantizar la seguridad de las comunidades aledañas a las áreas donde opera la Compañía.

Gestión de emergencias

Enel Américas cuenta con un sistema común de gestión de crisis y eventos en los distintos países donde la Compañía está presente. Este sistema de gestión global evalúa el impacto del evento crítico, a través de una escala de referencia estándar de tres niveles. Las crisis de alto impacto se gestionan de forma centralizada, mientras que las que tienen un nivel de impacto medio o bajo se gestionan dentro de la organización específica en cada país.

Además, el Comité de Crisis define estrategias y acciones para hacer frente al evento crítico y coordina todas las actividades de contención de daños a la propiedad, rentabilidad y reputación de Enel Américas.

En todos los países en que Enel Américas que opera existe una unidad de seguridad del área de Personas y Organización, cuyo objetivo es definir estrategias y directrices en temas de seguridad, informar a la alta dirección y promover el intercambio de mejores prácticas. Además, se ha establecido un proceso de seguridad en los viajes, con el objetivo de proteger al personal que viaja al extranjero, proporcionar información y comunicaciones sobre los países de destino, indicar las condiciones que pueden suponer riesgos para la salud y la seguridad de los viajeros (por ejemplo,



disturbios políticos, ataques terroristas, delitos, eventos de salud, etc.), directrices y conductas a seguir, y la activación de las medidas de seguridad necesarias nivel de riesgo identificado para el país de destino.

Relaciones laborales en materia de salud y seguridad

103-2 103-3 403-1 403-4

Con el fin de consolidar la cultura de la seguridad y promover la adopción de comportamientos coherentes con los principios que inspiran las políticas de la empresa, Enel Américas promueve el diálogo social y la participación de los sindicatos o representantes de los colaboradores. Para ello se han creado comités conjuntos dedicados al seguimiento de iniciativas y proyectos relacionados con la salud y la seguridad de los trabajadores a nivel nacional y según la Línea de Negocio. El comité examina los principales proyectos para mejorar las normas de seguridad, los programas de formación y las iniciativas de prevención.

En 2013 el Grupo Enel mediante el Acuerdo Marco Mundial, estableció una misión a que definió una "Recomendación conjunta" sobre las normas de salud y seguridad, aplicables en todos los países en donde tiene presencia. Las negociaciones para la renovación del Acuerdo Marco Mundial de Enel comenzaron en 2019 y se espera que se firme en 2020.

A continuación, se presentan más detalles sobre las comisiones en que participan representantes de la empresa y de los que no cuentan con sindicatos, que operan en los países en que Enel Américas está presente

Argentina: En las centrales eléctricas y en Edesur hay comités bilaterales de salud e higiene, que se reúnen mensualmente o cada dos meses, según la instalación y se incluye a los contratistas en los comités de Edesur en las reuniones mensuales y El Chocón cada cuatro meses. En estos comités se analizan accidentes y cuasi accidente, los indicadores de seguridad tanto para trabajadores propios como contratistas y a la vez se abordan proyectos específicos como Casi accidente: como reconocerlo y comunicarlo, Stop work policy, Safety shadowing y Standard de seguridad para los contratistas.

Brasil: Hay una comisión interna para la prevención de accidentes y que se centra en la creación de iniciativas para prevenir accidentes.

Colombia Se crearon dos comités conjuntos (COPASST), uno para distribución y otro para la generación para promover los estándares de la medicina ocupacional. Como parte de las herramientas de participación de los trabajadores en su propio bienestar, Enel-Emgesa gestiona la mejora constante con el involucramiento del

COPASST, que sesiona mensualmente 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 actualizan anualmente en la legislación de salud ocupacional y en los sistemas de gestión y auditoría, y dan cobertura a toda la población trabajadora de la empresa; junto a los acuerdos formales sindicales en Colombia, abarcando la salud y la seguridad.

Los miembros activos del comité se actualizan anualmente en la legislación de salud ocupacional y en los sistemas de gestión y auditoría, y dan cobertura a toda la población trabajadora de la empresa para Enel-Emgesa por medio de un comité y cinco subcomités para las centrales. Estos comités hacen evaluación y análisis periódico sobre la ocurrencia de eventos como accidentes, enfermedades, incidentes y ocurrencias peligrosas, así como de la identificación permanente de riesgos y peligros en los diferentes procesos. Se planifican y priorizan las acciones a incluir en cada uno de los programas preventivos tendientes a reducir los riesgos, principalmente aquellos valorados como prioritarios como el riesgo eléctrico, trabajo en alturas, trabajos en espacios confinados, izaje y movimiento de cargas, manejo seguro de sustancias químicas, prevención de enfermedad laboral por exposición a riesgos higiénicos como material particulado, químico/peligroso y ruido. Además, se promueve la salud fomentando actividades preventivas como salud cardiovascular, prevención del cáncer de testículo y prevención del cáncer de seno.

Perú: Hay cinco comités bilaterales, en los que también participan representantes de los contratistas.

Avances/Plan de Sostenibilidad 2019-2021

Actividad/meta	Resultado 2019
Número de extra checking (ECOs) en el año. Meta 55 al año	81 en el año
Nr. Programas de prevención y promoción de la salud. Meta al 2021 51 programas	25 programas de promoción en el año
Reducción de la tasa de accidentabilidad de trabajadores propios y contratistas res-	Reducción en la frecuencia de accidentes del 30%
pecto al año anterior (tasa de frecuencia)	













103-2 103-3

Sostenibilidad Ambiental

Junto con aportar al proceso de descarbonización y de proveer de energías limpias a sus clientes, Enel Américas enmarca sus actividades y operaciones en la gestión de la sostenibilidad ambiental. Esto conlleva prevenir y mitigar los impactos ambientales que generan las actividades de sus filiales, la conservación de los recursos naturales y la protección de la flora y fauna. Lo anterior, permite contribuir al cuidado del entorno local, aportando a que los proyectos permanezcan en el largo plazo y generen valor en los países en donde la Compañía está presente.

La gestión de la sostenibilidad ambiental de las actividades operativas se basa en políticas formales y procedimientos concretos de Gobernanza Ambiental. Gracias a estas medidas, Enel Américas puede monitorear el cumplimiento de normativas y compromisos voluntarios en la materia, y gestionar las variables ambientales en donde su impacto es mayor: residuos, biodiversidad, emisiones y agua. La gestión ambiental también incluye la toma de decisiones éticas y responsables para lograr un medio ambiente sostenible y minimizar riesgos de comisión de incumplimientos respecto a la legislación o a nuestro programa de cumplimiento y Modelo de Prevención de Riesgos Penales,

Gobernanza Ambiental

La política **Stop Work** que abarca aspectos de seguridad y salud ocupacional, también estipula un compromiso de la Compañía con el cuidado del medio ambiente al exigir la detención de actividades que no solo pongan en riesgo la salud y seguridad de los colaboradores y contratistas, sino que también signifiquen un daño ambiental

Enel Américas cuenta con dos políticas dedicadas que consolidan su compromiso con el cuidado del medio ambiente y la conservación de los recursos naturales: la Política de Medio ambiente y la Política de Biodiversidad. Sumado a esto, la Compañía dispone de distintos procedimientos y herramientas concretas para monitorear y gestionar las variables ambientales de sus operaciones, ellas son: Sistema de Gestión Integrado (SGI) y Análisis de Ciclo de Vida (ACV).

En el marco de la gobernanza ambiental, la Compañía monitorea constantemente el cumplimiento de las obligaciones legales ambientales y compromisos voluntarios en la materia tanto en la generación como en la distribución de la energía, así como aquellas contraídas por sus filiales en la tramitación de nuevos proyectos. Las áreas de medio ambiente de las líneas de negocio lideran y gestionan el cumplimiento oportuno de estos temas, apoyándose en el Sistema Integrado de Gestión.

Política de Medio Ambiente

El cuidado del medio ambiente y los recursos naturales son considerados factores estratégicos en la planificación, desarrollo y operación de las actividades de Enel Américas y sus filiales. La política ambiental del Grupo Enel* se basa en cuatro principios básicos:

- 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.

Adicionalmente, establece diez objetivos estratégicos para la operación, entre los cuales destaca "Ir más allá de las obligaciones legales". La Compañía se compromete con acciones y conductas voluntarias para proteger el medio ambiente, aunque no estén previstas en las obligaciones legales nacionales.

Para revisar la Política completa ingresar a:

https://www.enelamericas.com/content/dam/enel-americas/about_us/sostenibilidad/POLITICA%20MEDIOAMBIEN-TE%20AMERICAS.pdf



^{*} La política ambiental del Grupo Enel se extiende a toda la cadena de valor y se aplica: a todas las fases de producción de cada producto y servicio, incluidas las fases de distribución y logistica, además de la gestión de residuos relacionada; a cada sitio y edificio; todas las relaciones con partes interesadas externas; todas las fusiones y adquisiciones; cada socio comercial clave (incluidos los socios relacionados con operaciones no gestionadas, empresas conjuntas, subcontratación o productores externos); todos los proveedores, incluidos los proveedores de servicios y contratistas; todos los procesos de diligencia debida, así como los procesos de fusión y adquisición.



Sistema de Gestión Integrado

Uno de los objetivos estratégicos asumidos por Enel Américas en su Política Ambiental es "implementar en toda la organización Sistemas de Gestión Medio Ambiental reconocidos internacionalmente, basados en el principio de la mejora continua y la adopción de índices ambientales para medir el desempeño de toda la organización en esta materia". Tomando como base esta meta, Enel Américas ha diseñado un Sistema Integrado de Gestión (SIG) que permite ordenar, documentar y mejorar los procedimientos, actividades y operaciones de la Compañía en todas sus filiales, como también medir indicadores de desempeño no solo ambientales, sino además en salud, seguridad ocupacional y calidad, el cual es monitoreado y reportado al Directorio.

Las normas Internacionales que adopta el Sistema de Gestión Integrado son:

- > ISO 14.001 (2015): proporciona a las organizaciones un marco con el que proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, siempre guardando el equilibrio con las necesidades socioeconómicas.
- > ISO 9.001 (2015): establece requisitos estandarizados para un sistema de gestión de calidad que permite a las empresas cumplir los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, a la vez que las conduce hacia el logro de la excelencia en el servicio al cliente y la entrega.
- > ISO 45.001 (2018): detalla los requisitos que facilitan a las organizaciones la puesta en marcha de un lugar sano y seguro de trabajo para sus empleados, a través de la identificación y evaluación de los riesgos presentes en las actividades de la empresa.
- > ISO 50.001 (2011): proporciona un marco que ayuda a reducir el consumo, minimizar la huella de carbono y reducir los costos mediante la promoción del uso sostenible de la energía.

El sistema de Gestión integrado se encuentra un 100% adoptado para las ISO 14.001, ISO 9.00., ISO 45.001 (o OHSAS 18.001 en algunos casos) en Generación y 100% en Distribución incluyendo además la ISO 50.001, excepto Enel Distribución Sao Paulo, adquirida recientemente que cuenta con la ISO 14.001 y está en trámite para la obtención del resto de las certificaciones

Durante el año 2019, cada una de las filiales de Enel Américas llevó a cabo proyectos concretos que contribuyen a un mejor funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado, lo que a su vez permite reforzar la aplicación y conocimiento de los aspectos ambientales del SGI.

La SGI garantiza la actualización periódica de los procesos y la documentación del sistema, asegurando la consistencia de los procesos mapeados; define políticas, directrices, procedimientos e iniciativas dirigidas a mejorar los estándares de calidad y apoya la implementación de proyectos de mejora. Como una forma de evaluación, la SGI propone análisis críticos periódicos con el máximo liderazgo y promueve auditorías internas sistemáticas para evaluar los procesos, realizados por auditores internos de cada empresa. Las no conformidades se analizan, tratan y supervisan, así como las oportunidades de mejora e indicadores de proceso, buscando minimizar los riesgos y aprovechar el potencial de rendimiento de Enel Américas y sus filiales.

Enel-Codensa fortaleció su Sistema de Gestión Ambiental a través de las tres líneas de acción implementadas desde 2018, mediante nuevos objetivos para impulsar la mejora continua del sistema, el control de aspectos ambientales significativos y el aseguramiento del cumplimiento legal.



Cumplimiento normativo

Asímismo, el sistema de gestión integrado permite dar 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. 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.

En Brasil

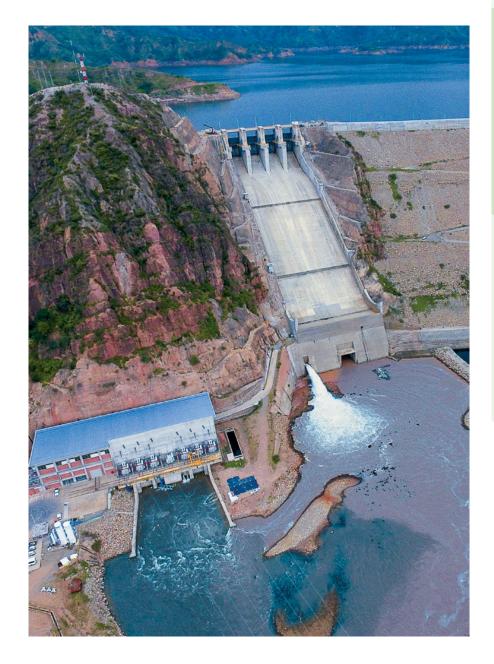
Los permisos ambientales se tratan como procesos administrativos y están abiertos para consulta con total transparencia, al público de interés. Puede ser consultado, luego de su publicación final en el boletín oficial del estado donde está registrado el proceso y, cuando esté en progreso, con la agencia ambiental que gestiona el proceso de concesión de permisos ambientales.



La información está disponible en https://www.enel.com.br/pt/Corporativo e Governo/Geracao Distribuida.html, en el menú lateral de la web, número 9. Licencias Ambientales.

En Colombia

Enel-Emgesa guarda en su repositorio de documentos todos los Informes de Cumplimiento Ambiental (ICAs) radicados o se pueden consultar ante la autoridad ambiental competente mediante solicitud, esta información es pública y se pueden consultar en la plataforma de la autoridad ambiental http://vital.anla.gov.co/SILPA/TESTSILPA/Security/Login.aspx o hacer la solicitud directamente en las entidades correspondientes, así mismo las autoridades ambientales haciendo seguimientos periódicos a los Planes de Manejo Ambiental – PMA, Permisos o medidas de manejo ambiental; adicional Enel-Emgesa realiza divulgación y socialización a la comunidad de los Informes de Cumplimiento Ambiental



Litigios ambientales

Los juicios relevantes vigentes por causas ambientales son los que se describen más abajo, no registrando delitos ambientales materiales. Mayor información disponible en la memoria financiera disponible en www.enelamericas.com

El Quimbo (Enel-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. Enel-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 el posible daño ambiental causado en la construcción y operación de la represa el Quimbo. 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 Enel-Emgesa por aparentemente cometer delitos contra el medio ambiente. El daño material es indeterminado.

El Muña (Enel-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 Enel-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 Enel-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. Enel-Emgesa se encuentra obligada a: (1) dar cumplimiento al Convenio Interinstitucional 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 tres acciones 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 1318 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. (3) Demanda contra la Resolución No. 1188 del 8 de julio de 2005 y Resolución 849 del 27 de febrero de 2005, por las cuales se impusieron acciones, se establecieron obligaciones, monitoreo, e informes a cargo de Enel-Emgesa. El 19 de julio de 2019 se dictó sentencia negando las pretensiones de la acción. Se interpuso, en tiempo recurso de apelación contra la sentencia y actualmente se espera el fallo de segunda instancia.



Gestión del Recurso Hídrico

El agua es un recurso natural no renovable y a la vez es limitado, por ello requiere un uso eficiente, que haga compatible la satisfacción de las demandas con el respeto al medio ambiente y a los demás recursos naturales.

La disponibilidad del recurso hídrico es clave para el desarrollo del negocio de generación hidráulico y representa un riesgo debido a la variabilidad en los patrones de precipitaciones y cambios en los regímenes de caudales, que se ha visto acrecentado por el cambio climático, siendo clave para mitigarlo para Enel Américas su diversidad geográfica y el uso de diversas tecnologías.

Por su parte, la generación térmica que proporciona flexibilidad a la matriz energética y permite mitigar el riesgo hídrico, requiere agua para el enfriamiento de sus calderas, siento claves las políticas y controles establecidos en los Sistemas de Gestión Integrado no solo optimizan y reducen el consumo de agua, sino que previenen su eventual contaminación. Es así como el Grupo Enel tiene como meta reducir el 30% del consumo especifico de agua al 2020 respecto al 2010, y Enel Américas contribuye al cumplimiento de dicha meta.

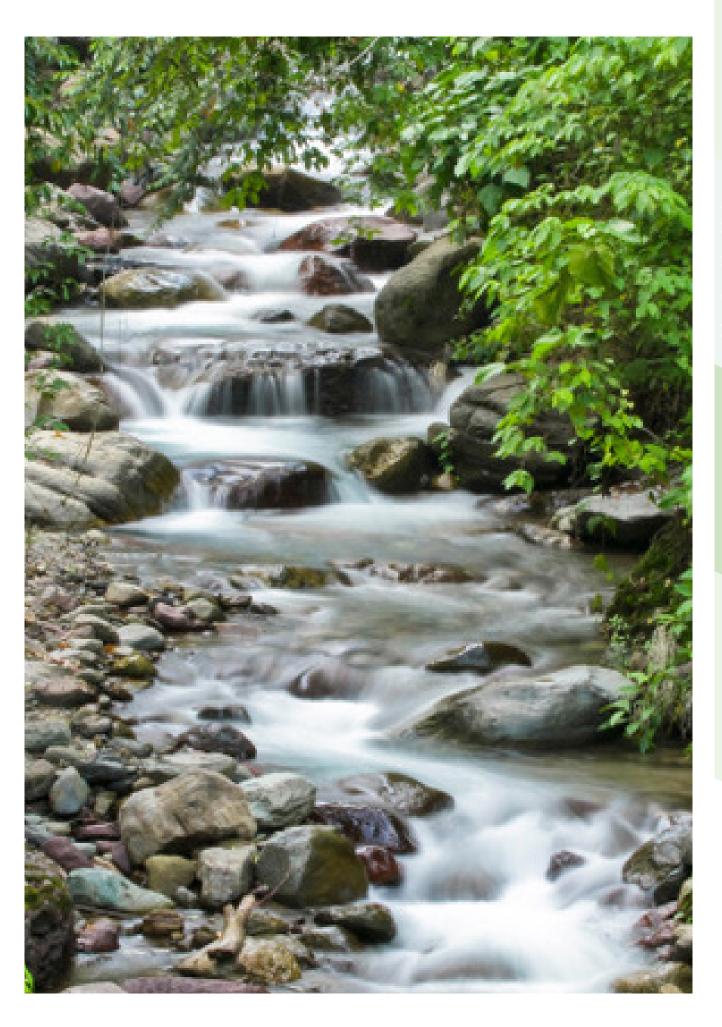
En la distribución de energía si bien el uso de agua es menor también se han implementado medidas para la reducción del consumo y evitar contaminaciones siguiendo los lineamientos del Sistema de Gestión Integrados y la Políticas de la Compañía.

Dentro de las iniciativas destacan:

Argentina

En el marco de la participación de Enel Generación Costanera y el programa "Buenos Aires produce más limpia", surge el proyecto Waste Water Treatment (WWT), cuyo objetivo es mejorar el uso del agua al interior de las instalaciones de la Compañía y asegurar el respeto de los límites a la descarga en cualquier condición ambiental y de la planta. El proyecto consiste en la construcción de una Planta de Tratamiento de efluentes Líquidos incorporado en la operación de Enel Generación Costanera y di-





señada para una vida útil de operación neta de 25 años. La Planta se integra al actual sistema de efluentes líquidos y de gestión de residuos con los que cuenta Central e incluye monitoreo y control periódico de los efluentes tratados previo a su vertido al Río de La Plata, de acuerdo a las condiciones establecidas en la Resolución N°270 asociada al CAA otorgado oportunamente. Una vez entrada en operación, se estima reducir el consumo de agua potable en 307 m3 al año por concepto de reutilización del agua tratada en la producción de agua desmineralizada.

Brasil

La central Fortaleza, de generación térmica tiene contratos con la empresa Cogerh. Es 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 dada 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. Cabe destacar que 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. Además, cumple con las demandas de consumo y los niveles de los embalses, especialmente en el Complejo Industrial del Puerto de Pecém.

Construcción de captación de agua de lluvia en Campos Polo

Con el fin de reducir el consumo de agua potable para fines no potables, Enel Distribución Río de Janeiro, construyó un sistema de canaletas para capturar agua fluvial desde el techo del edificio, que conduce a una cisterna donde el tratamiento del agua se realiza con fines no potables. Este simple sistema ha permitido la reducción de 60 m³/mes.

Colombia

Enel-Emgesa ha priorizado la gestión hídrica en sus centrales hidroeléctricas, ya que esta es la fuente principal para la producción de energía representando el 96% del total generado en el año. 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.

Adicionalmente, se realizaron cambios de aparatos ahorradores en la Central Guavio e instalación del sistema MAGALDI en todas las unidades, el cual permite eliminar el uso de agua para la extracción de ceniza y el vertimiento que generaba esta actividad, junto a la implementación del reúso del vertimiento de paraflow en las centrales Paraíso y Guaca del río Bogotá.





Gestión Emisiones

Se entiende por emisión la descarga a la atmósfera continua o discontinua de materias, sustancias o formas de energía procedentes, directa o indirectamente, de cualquier fuente susceptible de producir contaminación atmosférica. La normativa actual obliga a controlar y reducir las emisiones a la atmósfera, sean estas del tipo acústicas, electromagnéticas, gases, material particulado, entre otros.

En el caso de los gases y particularmente los gases de efecto invernadero (GEI), Enel Américas está comprometida en la no construcción de más centrales termoeléctricas a carbón, buscando contribuir a la reducción de las emisiones de CO₂. En este contexto, Enel Brasil cada año verifica las toneladas equivalentes de CO² que emiten sus operaciones a la atmósfera, a través de la plataforma "GHG Protocol", en los ámbitos 1, 2 y 3. Las emisiones de gases de efecto invernadero son monitoreadas mensualmente por el área de Medio Ambiente.

Asímismo, Enel Américas como parte de sus sistemas de gestión integrado monitorea las emisiones específicas de partículas y otras emisiones como SOx, NOx, SF6, etc, contribuyendo donde aplica a las metas del Grupo Enel y en cumplimiento a su política Medio Ambiental que busca reducir las emisiones. Las metas de reducción de emisiones especificas al 2030 respecto al 2017 son: -85% para el SOx, -50% para el NOx, -y 95% material Particulado.

Brasil



- Compensación de emisiones de gases de efecto invernadero: Este proyecto, parte del trabajo del Grupo de Trabajo sobre Cambio Climático de Enel Distribución Sao Paulo, estudió durante el año 2019 las mejores prácticas para compensar las emisiones de gases de efecto invernadero que no pueden mitigarse con las tecnologías actuales. Adicionalmente, elaboró una propuesta adecuada al contexto de la organización, con el objetivo de maximizar los impactos positivos de su desempeño. A través de esta iniciativa, se compensaron 8.535 toneladas de CO₂ equivalente, mediante la compra de créditos de carbono de tres proyectos:
 - 4.285 créditos del proyecto REDD+⁴ Jari-Pará, para la preservación de la selva amazónica, a través de la empresa asociada Biofílica;
- 2.700 créditos del proyecto de sustitución de combustible de la flota de Ticket Log, que reemplaza la flota de diésel con una flota de etanol, a través de la empresa asociada Way Carbon;
- 1,550 créditos del Proyecto de Gas a Energía del Relleno Sanitario de Bandeirantes, para capturar y quemar metano para generar energía en el relleno sanitario de la localidad, a través de la empresa asociada Way Carbon.

⁴ El cometido de REDD + es estimular a los países en desarrollo para que contribuyan a los esfuerzos de mitigación del cambio climático mediante: i) la reducción de las emisiones de GEI con la ralentización, detención y reversión de la pérdida y degradación de los bosques; y ii) el aumento de las remociones de GEI de la atmósfera terrestre por medio de la conservación, gestión y expansión de los bosques.

Al apoyar el proyecto Jari-Pará, la Compañía contribuyó a la conservación de 700 mil hectáreas de bosque nativo amazónico y su biodiversidad, promoviendo el desarrollo socioeconómico local. El proyecto recibió e Sello Empresa Amigable con el Clima.

Otros proyectos en esta línea ejecutados durante el año 2019 fueron:

- La empresa de interconexión, Cien, obtuvo del Ministerio del Medio Ambiente y la Agencia Ambiental del estado de Rio Grande do Sul, certificados de compromiso por sus proyectos de compensación ambiental. Con una inversión de 270.000.00 euros que avala el compromiso de la Compañía de aplicar requisitos ambientales obligatorios.
- Ceará, empresa distribuidora, invirtió aproximadamente 71,000 euros para comprar una máquina de tratamiento de gas SF6, que mitigará el escape de este tipo de gas directamente a la atmósfera.
- Adquisición a finales del año de un vehículo eléctrico para Cachoeira Dourada, evitando el uso de combustibles fósiles. Los resultados de la reducción de emisiones se verificarán a lo largo de 2020.

Colombia

- DNOX Central Termozipa: Como parte del compromiso de la Compañía con la reducción de emisiones, la implementación del proyecto busca mejorar el desempeño ambiental de la central. Es así como la instalación del filtro DNOX en todas las unidades de la Central, ha permitido reducir las emisiones de óxidos de nitrógeno (NOx) en 8400 toneladas por año, por debajo de lo establecido en la legislación ambiental alcanzando incluso estándares internacionales. Este hecho fue reconocido por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), quien otorgó a Enel-Emgesa el Certificado de Descuento en Renta por las inversiones realizadas por la Compañía con fin de control ambiental. Esto representó un ahorro para la Compañía de 4.012.593.634 pesos colombianos, frente a una inversión de 16.500.000.000, aproximadamente.
- Reducción de emisiones en Central Paraíso: En la Central de Generación Paraíso del Río Bogotá, se desarrollaron monitoreos a las emisiones de ácido sulfhídrico (H2S), con el apoyo de una firma internacional, especializada en tomar las medidas necesarias para la reducción de olores. En la actualidad, se cuenta con un sistema de control de emisiones formado por un biofiltro con cuatro cámaras que disminuyen la emisión de esta sustancia.



La Política Ambiental de Enel Américas contiene directrices que orientan la gestión de residuos tanto peligrosos como no peligrosos, siendo prioritaria su reducción y reutilización, fomentando el desarrollo de proyectos de Economía Circular. De este modo, el año 2019, el Grupo Enel implementó la Policy N° 473 Guía para la Gestión de Residuos (peligrosos y no peligrosos) basado en la realidad de aplicación de todos los países en que opera, incluidos los que conforman Enel Américas. El Grupo Enel tiene como meta reducir en 40% los residuos totales al 2030 respecto al 2017. Enel Américas como parte del Grupo Enel contribuye al cumplimiento de dicha meta para lo cual se están desarrollando planes y programas para tal efecto. Cabe destacar que, Enel Américas no gestiona ningún tipo de residuos radiactivos.

Residuos en toneladas	2019¹	2018²	2017³	2016
Residuos peligrosos generados	8.213	4.788	6.665	6.836
Residuos no peligrosos: cenizas	30.569	9.646	6.893	34.968
Residuos no peligrosos excluyendo cenizas	332.753	300.423	280.070	143.748
Total de residuos generados	371.534	314.857	293.628	185.552
Residuos no peligrosos reciclados o enviados a recuperación	55.426	26.723	25.513	12.014
Residuos peligrosos reciclados o enviados a recuperación	3.910	2.190	3.503	3.472
Residuos no reciclados	312.198	285.944	264.613	170.066
Total de residuos dispuestos	371.534	314.857	293.628	185.552

- (1) El aumento del 2019 se explica tanto por los mayores residuos no peligrosos: cenizas por la mayor generación de Termozipa en Colombia (590 MWh en 2019 vs 114 MWh en 2018), como por los residuos no peligrosos: excluyendo cenizas originados en Enel Distribución Sao Paulo por trabajos en las redes.
- (2) El aumento del 2018 se debe principalmente a trabajos de soterramiento de la red de media y baja tensión de acuerdo al Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá (Colombia) y trabajos en la subestación Compartir para aumentar las conexiones y mejorar la continuidad de servicios en situaciones de contingencia y por los residuos no peligrosos: excluyendo cenizas originados en Enel Distribución Sao Paulo por trabajos en las redes.
- (3) En 2017 el aumento en los residuos se explica principalmente por el dragado del muelle privado de la Central Costanera (Argentina).

Argentina

Como lo solicita la Política, los residuos peligrosos y no peligrosos son retirados, transportados y dispuestos por proveedores autorizados por la normativa aplicable, y dispuestos en lugares autorizados. El operador de estos residuos entrega un certificado de disposición final lo que hace que el proceso sea totalmente trazable a partir de manifiestos firmados por las empresas responsables.

De forma complementaria, Edesur continúa desarrollando iniciativas de reciclaje dentro de sus edificios, específicamente en papel y cartón, alcanzando durante el año 2019 un total de 5.271 kg desde el edificio corporativo. Esta tarea se realizó junto a todo el personal que separó el papel y cartón en origen, para ser retirados por una cooperativa designada por el gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Como próximo desafío para el año 2020 se espera elevar esta cifra en todos los edificios administrativos de Edesur, contribuyendo a las metas de grupo.



Brasil

En particular, Brasil realiza su gestión de residuos conforme a la Política Nacional de Residuos Sólidos del Gobierno y la Policy N° 473 de Enel, la cual entrega las directrices globales acerca del modelo global de gestión de residuos, que incorpora las mejores prácticas disponibles recomendadas a nivel del Grupo para la gestión correcta de los residuos producidos en actividades dentro de la empresa, con el fin de prevenir y reducir cualquier riesgo para el Medio Ambiente. En el caso de los residuos no peligrosos, se firman contratos específicos para la eliminación adecuada de estos y los materiales reciclables se envían a Ecoenel, un programa de incentivos de reciclaje.



Colombia

Colombia por su parte, desarrolló la fase II de la Campaña de Gestión Integral de Residuos, la cual tuvo como foco el monitoreo de los 160 puntos ecológicos instalados en las sedes de Compañía. Además, en el proceso de limpieza de las sedes, se realizó la inspección de los puntos ecológicos, identificados con código QR, que permiten llevar el control de los puntos y asociar registros fotográficos. En tanto, para facilitar la búsqueda de información sobre la campaña de separación de residuos, la División HSE creó la página en intranet denominada "Clasificación de Residuos".

Los Residuos de Construcción y Demolición (RCD), en tanto, fueron gestionados para optimizar su aprovechamiento y tratamiento, por medio de la verificación de los registros ambientales enviados mensualmente por las contratistas, e inspecciones a sitios de disposición. De las 6.265,4 toneladas de RCDS producidas, se reutilizaron 3.946,78 toneladas, lo cual equivale al 63% del material. Por su parte, en el marco de la gestión de los residuos peligrosos y no peligrosos, la Compañía exige y controla que los recursos y materiales utilizados provengan de lugares autorizados. Asimismo, exige que las empresas colaboradoras cuenten con instalaciones adecuadas para gestionar, controlar y disponer este tipo de residuos, a fin de asegurarse que todas las etapas de tratamiento sean adecuadas y prevengan la contaminación.

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, en el convenio ambiental de Estocolmo (2001) se acordó su eliminación al año 2025, convenio que fue ratificado por Argentina, Brasil, Colombia y Perú, entre otros países.

Brasil

El principal pasivo ambiental de las empresas de distribución de energía está relacionado con la existencia de áreas con presencia de contaminación, ya sea que provenga o no de las actividades de la Compañía. Las áreas se estudian y, cada vez que se identifica un área contaminada, se supervisa y / o repara adecuadamente, de acuerdo con el nivel de riesgo, y la comunicación con la agencia ambiental se lleva a cabo según lo define la legislación ambiental. La organización tiene un programa de gestión para áreas sujetas a contaminación, con planes y responsabilidades identificadas.

Por otro lado, en el 2019 se identificaron techos de asbesto en algunos viejos edi-

ficios (en desuso – no habitados) ubicados dentro de las instalaciones de la Central Hidroeléctrica Cachoeira Dourada. En este sentido, se ha implementado un plan de eliminación inmediata, el cual tiene como fecha culmine al año 2020 en conformidad con la legislación local de la Provincia de Piauí.

Colombia

Durante el año se avanzó en las metas nacionales de manejo y eliminación ambientalmente responsable de bifenilo ploriclorado, PCB, con los siguientes resultados:

- > 2.055 equipos marcados y 1.011 analizados cromatográficamente
- > 14 equipos contaminados en la red de distribución sustituidos por transformadores libres
- > 61 equipos declarados como contaminados y 2.839 transformadores analizados
- > 30 toneladas de carcasas descontaminadas, a través de la técnica de ultrasonido implementada por la empresa LITO SAS

Adicionalmente, se realizaron actividades de seguimiento en las centrales Guavio, Betania, El Quimbo, Darío Valencia Samper, Guaca, Paraíso y Termozipa, alcanzando un avance del 60% en la gestión integral de equipos contaminados con Bifenilos Policlorados (PCB). Entre las acciones destacadas se encuentran:

- > La identificación para la verificación de equipos en uso y desuso.
- > Toma de muestra de fluido aislante.
- > Manipulación de muestras.
- > Análisis de muestras para determinación de PCB.
- > Marcación de equipos muestreados en las centrales renovables y térmicas.





Gestión de energía

La generación termoeléctrica de Enel Américas es mayoritariamente en base a gas, donde la generación a carbón representa un 1,4% del total generado. Durante 2019 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)	2019	2018	2017	2016
Carbón	0,17	0,05	0,03	0,17
Lignito (carbón marrón)	0,00	0,00	0,03	0,17
Fuel oil	0,04	0,13	0,24	0,59
Gas oil	0,04	0,05	0,17	0,24
Gas Natural	2,71	2,91	3,12	2,64
Total consumo combustibles	2,96	3,14	3,60	3,80

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	2019	2018	2017	2016
Argentina	50%	44%	46%	44%
Brasil	49%	49%	47%	50%
Colombia (1)	27%	27%	28%	28%
Perú	46%	45%	40%	42%

(1) Planta a carbón

Brasil

En la planta de Fortaleza se aplicó el Software SOLCEP para el análisis del consumo específico de la planta, a través de una gestión integrada por: indicadores del proceso de operación (producción de electricidad, disponibilidad, consumo específico, índice de rendimiento); Plan de inspección y mantenimiento operativo (PIPO) y Software PWAY - Inspección operativa y Plan de implementación y certificación en ISO 50.001 Además, se implementó un proyecto para reemplazar las luminarias realizadas por mantenimiento con lámparas LED.

Se han ejecutado iniciativas de Eficiencia Energética por las empresas distribuidoras que incluyen acciones para estimular la conciencia del consumo consciente de energía, el cambio de equipos (refrigeradores, congeladores, lámparas) y el cableado eléctrico, lo que repercute en un menor consumo de energía y más eficiente en los hogares. Por otra parte, el edificio Cabo Frio, de Enel Distribución Río de Janeiro, recibió la certificación AQUA-High Environmental Quality, que consiste en certificar la construcción desde la perspectiva de la calidad ambiental del edificio, que incluye construcción ecológica, comodidad para las personas, salud laboral, gestión eficiente de agua, energía, residuos, entre otros.









13 ACCION Economía Circular y análisis de ciclo de vida

Un procedimiento fundamental para la gestión de la sostenibilidad ambiental de las actividades operativas es identificar y medir los impactos ambientales, generados en cada etapa del proceso de desarrollo de los productos y proyectos de Enel Américas. El Análisis de Ciclo de Vida (ACV) es la herramienta que permite analizar de forma conjunta y transversal, los flujos de entrada y salida de materiales y energía a lo largo de toda la cadena de valor de un producto o servicio, identificando fuentes de impacto ambiental. Esta información puede ser utilizada como base para el diseño de estrategias ambientales adecuadas, o para ser comunicada a los clientes y otros stakeholders, como una muestra más de transparencia.

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 Economía Circular en los procesos de la Compañía y de los clientes, a través del suministro de energía cada vez más limpia.

PROYECTOS DESTACADOS 2019

Argentina

Somos Economía Circular

Con el fin de identificar y liderar proyectos e iniciativas de Economía Circular en contacto con las líneas de negocio, compartiendo estrategias, proyectos, mejores prácticas y experiencia técnica, surge el proyecto Somos Economía Circular. Hasta la fecha el enfoque ha estado en gestionar residuos de madera, electrónicos, oficina, textil y chatarra. Se trabaja junto a HSEQ de las business line para revisar procedimientos actuales e integrar prácticas de Economía Circular en los distintos residuos.

Enel Argentina, además, participó en la Hoja de Ruta para una transición hacia la Economía Circular desde el sector privado, a partir del trabajo realizado junto a empresas referentes del país con el soporte de Pacto Global Argentina.

Las principales actividades desarrolladas en alianza con el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET), Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI), Cooperativa Reciclando trabajo y Dignidad (RTD), Proyecto Recuperación Textil Inclusiva RAUNI y Fundación Garrahan, fueron:

- > Reutilización de AEED's: Acondicionamiento de PC's en desuso para upgrade de tecnología y ser entregados a instituciones educativas para mejorar la experiencia de los alumnos al contar con equipamiento más moderno, ampliando la oferta y calidad del aprendizaje.
- Reutilización de madera: se entrega madera de rezago generado en los sectores operativos a instituciones educativas o centros de formación para reducir el costo en insumos de los adultos que participan en los talleres de oficio; venta de postes en desuso como insumo por compartas de construcción sustentable; actividades de capacitación a docentes en Economía Circular a cargo de Fábrica CONICET y el INET, y capacitación NTI para bio-construcción en secundarios técnicos de la especialidad maestro mayor de obra.
- Disposición de residuos electrónicos (RAEES): La cooperativa RTD realiza la actividad conocida como "minería urbana", valorizando más del 95% de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, a la vez que capacita a comunidades vulnerables.
- > Textil: RAUNI es un emprendimiento inclusivo que utiliza descarte textil para la fabricación de mueblería artesanal capacitando a personas con discapacidad. Este textil de descarte se destinará como insumo a costo cero o venta (en negociación), a desfibradores de algodón cama insumo para la industria automotriz.
- Programa de reciclaje de La Fundación Garrahan: Reciclado de maderas para la confección de muebles. Para mayor información consultar el capítulo de Comunidades.
- Venta de Scrap: la recuperación de la chatarra y su posterior reciclado disminuye la presión de los recursos naturales a la vez que se crean puestos de trabajo. Para una correcta separación del Scrap generado en I&N y Generación, la Compañía está acondicionando los depósitos. Actualmente se separa aluminio, cobre, scrap de metal ferroso y no ferroso (en prueba piloto), scrap electrónico (en prueba piloto), plástico trilaminado y cemento.







Brasil

Recuperación y reutilización de materiales de red eléctrica

Proyecto de gran relevancia para Enel Distribución Sao Paulo, ya que trabaja de manera integrada, los aspectos ambientales, sociales y económicos, con impactos positivos en toda su cadena de valor. Consiste en la recuperación de los materiales retirados de la red eléctrica para su reutilización, sin pérdida de calidad o seguridad y se gesta con el fin de evitar la generación de desechos, la extracción de recursos naturales y el consumo de materiales por la compra de nuevos equipos. Enel vende el material, en forma de chatarra, a empresas contratadas y posteriormente vuelve a comprar el material para utilizarlo en su red de distribución. A la fecha ya se han reutilizado más de 76.000 piezas de equipos, incluidos hardware, aisladores y travesaños de acero y metal.

Este proyecto fue reconocido por la Cámara Norteamericana de Comercio de Brasil (AMCHAM), en la categoría de Sostenibilidad en productos o servicios del Premio Eco 2016.

Construcción sostenible del Centro de Excelencia Operacional con sello AQUA - Cabo Frio

En el ámbito de la construcción, Enel Distribución Río de Janeiro utilizó estándares internacionales para construir su Centro de Excelencia Operacional, que fue certificado ambientalmente con el Sello AQUA - Construcción Sostenible. En su diseño se incorporaron criterios como cambio en el posicionamiento, aumento en la cantidad y dimensión de puertas y ventanas para garantizar la ventilación cruzada; aplicación de un techo verde (jardines), elección de materiales sustentables como reemplazo de tejas de asbesto por fibrocemento, aplicación de tejas translúcidas para uso de luz natural; asociación con una empresa de reciclaje para la transformación del material de demolición en los muebles en el área común; instalación de puntos de abastecimiento de vehículos eléctricos y sistemas de calentamiento de agua a partir de energía solar y control de clima más eficiente y automatizado (VRF).

Colombia

Compostaje Guavio - Enel-Emgesa

Gracias al programa de Educación Ambiental de la Central Hidroeléctrica El Guavio, se realiza el aprovechamiento de los residuos sólidos orgánicos generados en la Central para convertirlos en compostaje y utilizarlo como abono para cultivos y huertas de las comunidades cercanas. Durante el 2019 se trataron 10.620,4 kg de residuos, se construyó una compostera para el almacenamiento de desechos y se ha perfeccionado la técnica de compostaje para un mejor aprovechamiento de los residuos, permitiendo producir compostaje sólido y líquido.

Programa Puntos Verdes - Enel-Emgesa

Continuando con el Programa Puntos Verdes, durante el año 2019 se implementaron puntos de recolección en las Centrales Térmicas especialmente diseñados, tanto en el área Administrativa como en los almacenes, en donde los colaboradores y contratistas pueden separar los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE's) que generan en las centrales o en sus casas, reforzado además con una campaña de recolección y aprovechamiento. Con el apoyo del proveedor Lito se gestionaron 1016 kg de RAEE's, peso por el cual se obtuvo un monto de 1.400.000 pesos colombianos que fueron donados a la fundación "Proyecto Unión". Esta organización trabaja por la inclusión social de poblaciones vulnerables, contemplando niños y niñas que padecen patologías especiales y adultos mayores en situación de calle.

Perú

Participación en la Hoja de Ruta hacia la Economía Circular

Participamos activamente en la elaboración y revisión de la Hoja de ruta hacia una Economía Circular, la cual fue elaborada por el Ministerio de la Producción (Produce) y el Ministerio de Ambiente (MINAM), a fin de impulsar el crecimiento económico y el desarrollo industrial inclusivo y sostenible. Esta iniciativa que contiene las acciones que desarrollará el Estado para impulsar y promover la transición de un modelo económico lineal a uno circular en las principales industrias.



Reciclaje Corporativo

En el 2019 implementamos el programa de reciclaje corporativo en todas nuestras oficinas administrativas y centrales. A través de una fuerte campaña de comunicación, enseñamos a nuestros colaboradores cómo reciclar desde la fuente y de manera adecuada, los principales residuos que generamos (papel, cartón, botellas plásticas y metal). Todo el material recolectado es donado a Aldeas Infantiles SOS Perú para apoyar en la alimentación, vestimenta, salud y educación de más de diez mil niños que alberga. Asimismo, reciclamos las tapas plásticas, que son donadas al Programa Angelitos de Cristal del Hospital del Niño, para ayudar en el tratamiento de



30 niños con Epidermólisis Bulosa. Estas instituciones las comercializan a las empresas recicladoras formales para obtener un ingreso económico que les permita continuar con su labor social. De esta manera, Enel promueve en los colaboradores la cultura del reciclaje, asegura el retorno de los materiales a la industria promoviendo la Economía Circular y a la vez colabora con causas sociales.

Programa Reciclatec

Los equipos informáticos de los trabajadores que son dados de baja, son reciclados y donados a instituciones educativas u organizaciones locales en nuestras zonas de influencia, con la finalidad de extender la vida útil de los equipos y apoyar en la mejora de la calidad educativa de comunidades con bajos recursos. En el 2019, las donaciones beneficiaron a más de 500 estudiantes.

Concurso de Economía Circular y cambio climático

Con el objetivo empoderar a los trabajadores en la promoción de estrategias de Sostenibilidad Empresarial, realizamos el primer concurso de Economía Circular y Cambio Climático, contando con la participación de 40 colaboradores. El proyecto "Reutilicemos nuestros uniformes de campo" fue el ganador, el cual será implementado a partir del 2020.



Ríos sin plásticos

Proyecto que tiene como objetivo crear conciencia sobre el cuidado del medio ambiente en más de 600 niños y niñas de Junín, quienes, a través de capacitaciones y actividades dirigidas al reciclaje, la reutilización y la reducción de residuos, llevan la cultura del reciclaje a sus hogares.

Ecomueblería

La madera que se usó en el trasporte de máquinas para la reconstrucción de la central hidroeléctrica de Callahuanca, se utilizó para el proyecto de Ecomueblería, que consistió en capacitar a 18 pobladores, afectados por el Fenómeno del Niño Costero de Barba Blanca, en la elaboración de muebles. Con ello, recuperamos un residuo para darle una nueva vida útil y no se convierta en basura, además de colaborar con los damnificados ayudándolos a elaborar sus propios muebles y así recuperar algunas de las cosas que perdieron.

Sombrillas Solares

Usamos madera reciclada de los carretes, para darle una nueva vida útil, convirtiéndola en zonas de descanso y punto de recarga de energía para dispositivos electrónicos, ya que además cuentan con paneles solares. Este trabajo fue realizado por los estudiantes del Instituto Pachacútec y colocado dentro del instituto, beneficiando a más de 700 alumnos.









Biodiversidad

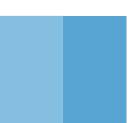
Política de Biodiversidad

Profundizando uno de los objetivos estratégicos estipulados en la Política Ambiental de la Compañía - Localización de las instalaciones industriales y edificios, protegiendo los territorios y la biodiversidad - la Política de Biodiversidad de Enel define seis prácticas a implementar cada vez que desarrolle sus actividades. Dichas prácticas contribuyen y están en línea con estándares y principios internacionales descritos en el Convenio sobre la Diversidad Biológica (CBD) de la ONU, el Plan Estratégico para la Diversidad Biológica 2011-2020 de ONU y Metas Aichi para la Biodiversidad de CBD.

304-1

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. Si bien la Compañía tiene una amplia experiencia en el manejo de la biodiversidad cerca de sus sitios aledaños, por medio de una adecuada planificación de proyectos y evaluación ambiental preventiva, hoy Enel Américas busca respetar el principio "jerarquía de mitigación", el cual establece en primer lugar prevenir los impactos negativos en la biodiversidad y, de no ser posible, mitigar y remediar sus efectos. Por último, se deben compensar los posibles impactos residuales negativos, mediante la implementación de medidas que respeten el principio de "no pérdidas netas" (no net loss) de biodiversidad, y cuando aplique, un balance neto positivo.

Enel Américas también se compromete a mantener la gestión de la biodiversidad alineada con las mejores prácticas en el sector donde interviene. En este contexto, previo a toda intervención en la vegetación que realice y que sea necesaria para la expansión, renovación o mantenimiento del sistema de distribución de energía, se solicita la autorización de la agencia ambiental competente a cada país. Además, se



Biodiversidad

103-2 103-3 304-4













País	Pro	oyectos		Proyectos por cate	goría	Especies involucradas
	Número	De los cuales voluntario	Supervisión	Restauración (habitat)	Conservación (especies)	Clase
Argentina	1	-	1	-	-	20
Brasil	27	7%	17	8	2	17 2 Q
Colombia	7	43%	3	2	2	
Perú	3	-	3	-	-	20



realiza un análisis extenso del contexto social, económico y ambiental del territorio para así aplicar su modelo de "Creación de valor compartido", el cual define los planes de una manera que creen valor mutuo.

La inversión total realizada por Enel Américas en biodiversidad en el año 2019 fue de 1,8 millones de euros el cual contempló 26 proyectos, abarcando 11 mil hectáreas aproximadamente, siendo el proyecto más relevante el desarrollado en el Bosque Seco tropical desarrollado en Colombia y descrito más abajo.



La lista roja de la Unión Internacional para la conservación de la Naturaleza (UICN), provee información acerca del estado de conservación de las distintas especies

Extinto (EX) Extinto en estado silvestre (EW) Extinto en la región (RE) En peligro crítico

En peligr (EN) Vulnerable (VU) Casi amenazada (NT) Preocupación Menor

Habitats afectados		Número de especies en peligro				País
Tipo	En peligro Crítico (CR)	En peligro (EN)	Vulnerable (VU)	Casi amenazada (NT)	Preocupación menor (LC)	
M.	-	-	-	-	-	Argentina
xxx 🛕 🔿	-	5	13	7	948	Brasil
xxx A	3	8	37	16	248	Colombia
	-	-	-	1	2	Perú

Los principales proyectos desarrollados en este ámbito durante el año 2019 fueron los siguientes:

Proyectos destacados

BRASIL

Plantación de plántulas Bosque estatal José Zago

En una acción conjunta de Enel Distribución Río de Janeiro y empresas socias Engelmig, Endicon, Progen y Eletromecánica Maranhão, durante septiembre de 2019 se llevó a cabo la plantación de 18 especies de plántulas nativas en el Bosque Estatal José Zago, en el municipio de Trajano de Moraes de Río de Janeiro. La iniciativa, que ha permitido la integración de los colaboradores, contó además con la participación de expertos en la materia de Enel y los encargados del Bosque Estatal, quienes eligieron de forma conjunta las plantas a aportar.

COLOMBIA

Plan de Manejo Ambiental Embalse Muña - Enel-Emgesa

Con el objetivo de establecer medidas de manejo de la flora y fauna presente en el Embalse Muña, durante el año 2019 se llevó a cabo un estudio de identificación y caracterización de las especies presentes en el área de influencia del embalse. Por medio de diversas técnicas de terreno, se registraron 51 especies de fauna terrestre, de las cuales ocho de ellas están incluidas en el apéndice II de la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (CITES), entre ellas gavilán collarejo, currucutú común, colibrí cometa, colibrí de Mulsant, entre otras. Encontrar estas especies en el embalse, es un indicador de que las actividades desarrolladas han mejorado la calidad de agua y del entorno, Información que fue divulgada mediante el programa de educación ambiental.



Programa Íctico y Pesquero El Quimbo - Enel-Emgesa

En junio de 2019 y luego de más de diez años de investigación y tres de gestión, Enel-Emgesa recibió el permiso por parte de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca, AUNAP, para empezar el proceso de siembra de 200.000 alevinos de Capaz, especie nativa de la cuenca alta del Río Magdalena, en la represa de El Quimbo. Para la Compañía fue satisfactorio recibir luz verde para iniciar la ejecución del proyecto, ya que marca un hito para el país pues es la primera vez que se hace un repoblamiento de esta especie en Colombia, generando además reactivación de la actividad pesquera desarrollada por cerca de 200 pescadores, desde Puerto Seco hasta La Jagua. Este proyecto ha contado con el apoyo de la Universidad SurColombiana y ha sido postulado a los premios de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones, Andesco.



Plan de Restauración Ecológica El Quimbo – Enel-Emgesa

El Bosque Seco Tropical fuertemente amenazado y que en la actualidad queda menos del 8%, está siendo recuperado en la Central El Quimbo, mediante un plan de restauración ecológica que cuenta en su totalidad con 11.079 hectáreas, durante el periodo 2019 - 2021. Se intervendrán de forma activa y pasiva un total de 1.140 ha, sembrando 30.920 árboles de especies como dinde, ocobo, samán, capote, algarrobo, ceibo, hobo, vainillo, entre otras, por un equipo de técnicos y de profesionales de más de 50 personas y Fundación Natura. Este proyecto fue documentado y publicado en un libro científico sobre propagación de especies del Bosque Seco Tropical.

El año 2019 Enel-Emgesa continuó con la segunda fase del plan de restauración que tendrá una duración inicial de tres años (2018-2021), desarrollando actividades enmarcadas en la propuesta regional de sostenibilidad y restauración del área para los próximos 20 años. La participación e involucramiento de la comunidad en los procesos de restauración, a través de diferentes espacios y actividades, se detallan en tabla siguiente



ACTIVIDAD	CIFRAS		
Visitantes 2019	672 visitantes en el año 2019		
Visitante I y II Fase Plan de Restauración (2014-2019)	2.584 visitantes desde 2014 a 2019		
Actividades de Socialización	Feria Día del Campesino en el municipio de El Agrado		
	Taller Teórico Práctico de Observación de Aves		
	Concurso de Propuesta de Diseño de Logosímbolo y Premiación		
Participantes Directos Actividades de Socialización	261 participantes directos de los municipios de El Agrado, Garzón, Gi-		
	gante, Paicol y Tesalia.		
Notas Informativas Elaboradas y Remitidas	24 notas informativas elaboradas y remitidas hasta el 3-dic-2019		



Revegetalización en la zona litoral e islas del humedal Jaime Duque (Proyectos Gran Sabana y Comsisa) - Enel-Codensa

En el marco del cumplimiento de compromisos ambientales establecidos por las autoridades a las actividades desarrolladas en el proyecto COMSISA, la Compañía con el apoyo de la Fundación Parque Jaime Duque, durante el año 2019, realizó una jornada de siembra de 1.100 árboles con la participación de voluntarios de la Compañía, en la zona denominada Laguna de Guatavita en el humedal Jaime Duque, Reserva Natural Ecoparque Sabana.

Otros proyectos de conservación de la biodiversidad en Colombia, fueron las iniciativas para la protección de los humedales y manglares de la zona de influencia de las centrales térmicas. La Central Termozipa, se adhiere al proyecto Ecoparque Sabana que pretende recuperar aproximadamente 60 hectáreas de humedal Arrieros en Tocancipá y los municipios aledaños, ya que en dicho lugar habitan especies de animales y plantas de la región que están en vía de extinción, en especial aves como el pato zambullidor, el pato canadiense y la tingua de pico verde. Adicionalmente, Ecoparque Sabana pretende aportar a la conectividad ecológica entre el Parque Nacional Natural Chingaza y la Cuenca del Río Bogotá.

Por su parte, la central Cartagena, en el marco de su política ambiental ha permitido un enlace de las actividades productivas propias de la Central con la vida silvestre, en vista de que posee una laguna rodeada por manglares, la cual es actualmente el único fragmento restante de este ecosistema en varias hectáreas a la redonda de la zona de Mamonal. Para ello se ha implementado un programa de mejoramiento y cuidado ambiental, realizando un análisis de conectividad de las 8,84 hectáreas e identificando tres corredores biológicos.

En el área de influencia de la Central de Guavio, en tanto, a través del programa de educación ambiental, se desarrolló un diagnóstico de flora y fauna con el objetivo de identificar especies emblemáticas y endémicas que permitan levantar procesos de turismo ecológico con las comunidades. Mientras que las centrales de Río Bogotá, se consolidó el grupo de observadores de aves, quienes comparten conocimientos metodológicos sobre esta actividad.

Finalmente, en el río Bogotá, se continuó con la siembra de 1.000 individuos de especies nativas en la inspección de Charquito, municipio de Soacha, en el marco de la compensación por el permiso de ocupación de cauce del dragado del río. En el 2019



la Unidad Operativa de Alta Tensión (UOAT) dio continuidad al mantenimiento forestal del proyecto Nueva Esperanza, correspondiente a 25.1 hectáreas en el predio El Pireo, 18.7 hectáreas en el predio San Gregorio y 5.38 hectáreas en el Bósque Renace.

En el 2017 se firmó un convenio de cooperación con Fundación Ingenial, organización no gubernamental cuyos objetivos 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 Enel-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 1.000 Ha, las cuales se proyectan como un corredor ecológico para la conservación de la fauna y flora local.



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, se han continuado 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.

Avances / Plan de Sostenibilidad 2019-2021

Actividad/meta	Resultado 2019
Reducción de la buella de carbana según estándares GHG Protecol	162 a/KWhea

102-9 102-10 103-2 103-3

Cadena de Suministro Sostenible

Impulsar la sostenibilidad en la cadena de suministro es un aspecto central para el modelo de negocio de Enel Américas, ya que permite la mejora en la calidad de los servicios entregados, la reducción de riesgos y costos, entre otros factores claves. Este objetivo involucra una adecuada gestión de la cadena de aprovisionamiento de la Compañía, la cual conlleva la implementación de prácticas responsables y transparentes en los procesos de adquisición de bienes y servicios, catalogando a los proveedores y contratistas como socios estratégicos del negocio, fortaleciendo de esta forma a la industria local. En concreto, Enel Américas, siguiendo los lineamientos del Grupo Enel, implementa una estrategia para propiciar una cadena de suministro sostenible que se basa en tres pilares principales: inclusión de criterios de sostenibilidad en el proceso de selección de proveedores (medio ambiente, salud y seguridad, Derechos Humanos, ética, transparencia, entre otros aspectos), promoción de la Economía Circular y desarrollo de habilidades de proveedores locales.

Seguridad

Ambiente Economía Circular

Derechos Humanos

Asociación con Proveedores

Calificación

Selección

Contratos

Gestión de Contratos

Verificamos:

Requisitos de Derechos Humanos y Ética Requisitos de Salud y Seguridad Requisitos Ambientales Requisito de Integridad

Utilizamos:

Factor K de sostenibilidad Sostenibilidad del diseño Requisito circular

Exigimos el respeto de los Términos y Condiciones generales que incluyen:

Principios Global Compact Código ético de Enel Programa de Enel Global Compliance Política de derechos Humanos Condiciones HSE

Gestión de Contratos Monitoreamos tramites:

Vendor rating Inspecciones Gestión final vida del activo Extensión de la vida útil del producto Reutilización para diversos usos

Compromiso con los ODS













Dow Jones
Sustainability Indices
In Collaboration with Robeco SAM









Los pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios representaron un monto de US\$ 9,3 miles de millones en 2019, frente a US\$ 8,6 miles de millones en 2018, aumento explicado fundamentalmente por Enel Distribución Sao Paulo que en el 2019 se consolidó todo el año, a diferencia del 2018 que se incorporó en junio.

Pago a Proveedores en 2019 (miles de dólares)					
País	Generación	Distribución	Total 2019	Total 2018	Total 2017
Argentina	249.158	691.068	940.226	865.871	1.035.626
Brasil	431.371	5.842.036	6.273.407	5.209.548	3.290.949
Colombia	216.778	832.017	1.048.795	1.390.720	1.093.898
Perú	537520	497.112	1.034.632	1.117.907	1.020.149

N° total de Proveedores nivel 1 ⁽¹⁾ 2019				
País	Generación	Distribución	Total 2019	2018
Argentina	90	196	286	201
Brasil	586	596	1.182	1070
Colombia	359	328	687	638
Perú	305	225	530	476

(1) Considera a los proveedores con transacciones superiores a 25 mil euros.

Colaboradores de Empresas Contratistas	2019	2018	2017
Argentina	3.776	5.101	4.377
Brasil	49.143	30.848	24.313
Colombia	13.719	13.674	12.561
Perú	5.712	6.895	6.766
Total	72.350	56.518	48.017



Gestión Responsable de Aprovisiona-308-1 412-1 414-1 **miento**

Como se mencionó anteriormente, la Economía Circular es uno de los pilares de la estrategia de Procurement que orienta distintas fases del proceso de aprovisionamiento. Es un modelo económico que incentiva la extensión de la vida útil de los bienes adquiridos o su reutilización para otros fines, una vez que la Compañía deje de utilizarlos. El objetivo es disminuir la cantidad de residuos generados por Enel Américas, por lo cual la organización incentiva a que sus proveedores incorporen principios de circularidad en sus procesos productivos. Con este fin, Enel Américas implementó la estrategia Procurement Circular Economy del Grupo Enel, que fue lanzada durante 2018.

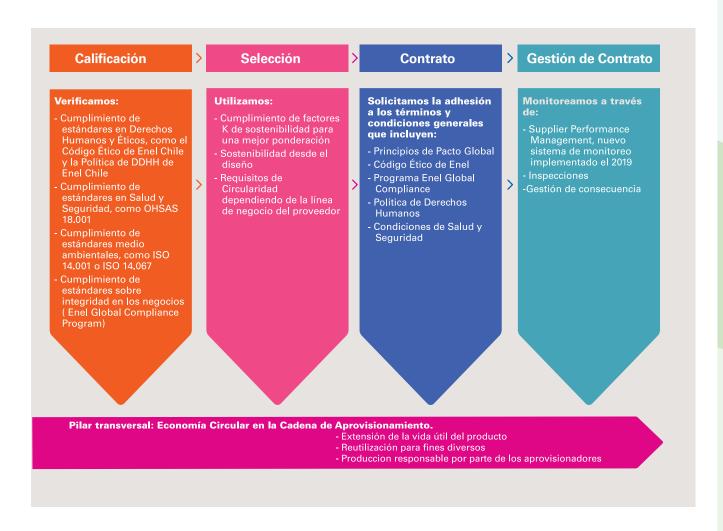
Procurement Circular Economy

Tiene el objetivo de minimizar los impactos ambientales negativos de los productos y/o servicios adquiridos, y la generación de desechos. Para difundir entre sus proveedores esta estrategia y motivarlos a que participen en sus etapas, Enel Américas llevó a cabo la "Iniciativa de Economía Circular para el Compromiso de Proveedores de Enel". Se definieron tres fases principales a ejecutar:

- 1) Incentivo a proveedores para que se comprometan con la Economía Circular: en el proceso de selección de proveedores para un servicio concreto, el compromiso de medir y comunicar los impactos ambientales de los servicios, de implementar medidas de circularidad en la cadena productiva y/o participar en proyectos de Economía Circular, será considerado un elemento diferenciador en la evaluación, entregándoles a proveedores con estas prácticas una ventaja competitiva sobre los demás.
- 2) Promoción del sistema de Declaración Ambiental de Producto (EPD por su sigla en inglés): entre los proveedores de Enel Américas: la Compañía ha impulsado que sus empresas proveedoras adopten gradualmente la EPD como una herramienta para calcular, comunicar y evaluar el desempeño ambiental de sus productos y/o servicios en base a Key Performance Indicators (KPI) ambientales (por ejemplo, uso de materiales reciclados, de energía renovable, entre otros), asociados al ciclo productivo. Gracias a este instrumento, los proveedores podrán certificar la eco-eficiencia de sus procesos de fabricación y ser reconocidas, a través de un perfil ecológico elaborado por una organización independiente. Esta iniciativa se implementó para cinco categorías de productos: interruptores, aisladores, medidores de potencia, turbinas de viento y paneles solares. En una segunda etapa del proyecto, participarán siete nuevas categorías.
- 3) Co-Innovación: la información recopilada a través de la EPD permite diseñar e implementar proyectos de co-innovación junto con los proveedores, para reexaminar sus procesos de producción y/o cambiar los métodos de compra de acuerdo con los modelos de Economía Circular. Durante 2019, se identificaron áreas de mejora en las cadenas de producción de los proveedores de las cinco categorías de producto anteriormente descritas.



El proceso de aprovisionamiento involucra diversas etapas que son cruciales para garantizar la selección de los proveedores más idóneos, buscando que la ejecución de servicios por parte de ellos, cumpla con los estándares de sostenibilidad más exigentes. Para el desarrollo óptimo de estas fases, es fundamental asegurar que la relación entre Enel Américas y las empresas proveedoras se base en la transparencia y la colaboración. Para esto, la Compañía ha puesto la ética al centro, con el objetivo de generar vínculos de confianza a largo plazo con sus proveedores y contratistas, mejorando al mismo tiempo los estándares del mercado.



En la fase de Calificación se realiza una primera selección de proveedores, en la cual se evalúa si cumplen con los estándares exigidos por Enel Américas en cuanto a seguridad, medio ambiente, respeto a los Derechos Humanos y Ética. Particularmente, se verifica que la empresa proveedora posea un sistema de gestión que garantice el respeto de los asuntos mencionados, para lo cual se solicita documentación comprobatoria. Cabe destacar que los requisitos varían según el tipo de empresa y el nivel de riesgo que implica el servicio a contratar en cada línea de negocio. Los riesgos pueden ser técnicos, ambientales, sociales, reputacionales o en seguridad. Por ejemplo, a los proveedores de servicios ambientales se les exige contar con un sistema de gestión certificado bajo ISO 14.001. Como resultado de esta etapa, se genera una lista de proveedores calificados por Enel Américas, los cuales son monitoreados constantemente.

Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados según criterios de sostenibilidad

	2017	2018	2019	Meta 2021
Seguridad	100%	100%	100%	100%
Medio ambiente	100%	100%	100%	100%
Derechos Humanos	100%	100%	100%	100%

Posteriormente, en la etapa de Selección, las ofertas de las empresas proveedores son calificadas desde un punto de vista técnico y económico según los requerimientos del servicio. Las propuestas que cumplan con estos requisitos podrán optar por un mayor puntaje en el proceso si deciden comprometerse a implementar el factor K técnico de sostenibilidad, que se transparente en cada base de licitación. Este factor define prácticas sostenibles que los proveedores deberán llevar a cabo mientras realizan el servicio, como proyectos de impacto social que beneficien a las comunidades, iniciativas para reducir su huella de carbono, entre otras.

Factores K de sostenibilidad

El área de Procurement ha definido cinco tipos de factores K:

- Implementación de sistemas de gestión basados en certificaciones internacionales, como ISO 14.001.
- 2. Reducción del impacto ambiental.
- Realización de proyectos sociales.
- 4. Proyectos en salud y seguridad.
- 5. Iniciativas en Economía Circular.



Cabe destacar que en cada proceso de selección se informa el resultado tanto al proveedor adjudicado, como a los que no fueron seleccionados, propiciando la transparencia en la entrega de información.

Una vez contratado, el proveedor debe declarar estar en conocimiento y aplicar los principios indicados en el Global Compact, en el Código Ético de Enel, en el Modelo de Prevención de Riesgos Penales, en las Condiciones de Salud, Seguridad y Medio Ambiente, entre otros documentos de la Compañía. Durante la gestión del contrato se monitorea y evalúa tanto el desempeño de los proveedores, como su cumplimiento de las condiciones contractuales, mediante el sistema Supplier Performance Management (SPM).

Supplier Performance Management (SPM)

Durante 2019, se implementó este nuevo sistema que permite el control y monitoreo en tiempo real del desempeño de los proveedores, según seis criterios de medición y observación: Calidad, Puntualidad, Seguridad, Medio ambiente, Derechos Humanos, Innovación y Colaboración. Para cada criterio, se han definido KPI estandarizados para medir de manera objetiva el performance de las empresas proveedoras.

Un componente fundamental del SPM es Track&Rate, aplicación digital que permitirá que los evaluadores de las líneas de negocio y del área de Compras emitan, en tiempo real, observaciones (positivas o negativas) sobre el desempeño del proveedor vinculados con alguna de las seis categorías anteriormente descritas. Esto garantiza que el proceso de evaluación sea fácil, rápido, objetivo, además de transparente, ya que tanto los evaluadores como los evaluados podrán ver los resultados en tiempo real, a través de la aplicación.

Una vez obtenidos los resultados de desempeño de los proveedores y contratistas, como parte del SPM, se realiza la gestión de consecuencias, que involucra brindar apoyo y motivar a aquellos que obtengan una calificación insatisfactoria. Para este fin se envía una carta informando las inconformidades y se invita a poner en marcha acciones correctivas. Si el desempeño insatisfactorio es recurrente, se le solicitará al proveedor implementar un plan de acción que será acompañado y monitoreado por la Compañía. Si a pesar de estas acciones el desempeño del contratista no mejora, el comité de calificación deberá determinar si puede o no seguir prestando el servicio, de acuerdo a la cláusula relativa a este ítem plasmada en el contrato.

Desarrollo de proveedores y contratistas como socios estratégicos

Enel Américas considera a sus proveedores y contratistas socios estratégicos, ya que estos ofrecen materiales y/o ejecutan trabajos fundamentales para las operaciones de generación y distribución de la Compañía. Dada su importancia, durante 2019 Enel realizó distintas actividades para sus empresas proveedoras con el objetivo de contribuir al desarrollo de sus competencias y habilidades, y estrechar la relación con ellos.

En todos los países donde Enel Américas opera, la Compañía llevó a cabo el Vendor Day, evento que se efectúa desde el año 2018 con el objetivo de generar espacios de encuentro con proveedores en los que se da a conocer la estrategia de la Compañía, comparten experiencias y conocimientos para la creación de valor de los procesos y se abordan temas vinculados a la sostenibilidad, la ética y la transparencia. En el 2019, asistieron 526 proveedores.

	Número de proveedores que asistieron al Vendor Day 2019
Argentina	140
Brasil	207
Colombia	102
Perú	77

Brasil:

Se llevaron a cabo cuatro jornadas de Vendor Day, uno por cada línea de negocio, presentando a los socios nuestra estrategia y compromiso, garantizando la seguridad, calidad, eficiencia, y el cumplimiento de los requisitos éticos y socio ambientales. La evaluación de los participantes, en las cuatro ediciones, fue superior a ocho (en una escala de 0 a 10).



EVENTOS DESTACADOS EN EL 2019

Argentina

Se efectúo una charla titulada "Compartiendo nuestros valores", dirigida a los principales proveedores en la que se reforzaron los compromisos éticos y la tolerancia cero a la corrupción de la Compañía.

Brasil

En Brasil, se implementó el programa "Parceiro Responsável" (Socio Responsable), el cual fomenta acciones de desarrollo sostenible en los proveedores por medio de distintas actividades. Durante 2019, se llevaron a cabo tres talleres en los que participaron 229 representantes de 131 empresas contratistas críticas de materiales y servicios. En estas instancias, se analizaron estudios de casos relacionados con los Derechos Humanos, salud y seguridad, medio ambiente y ética. Otro evento relevante en el marco de este programa fue "Seminario y Premio Parceiro Responsável", en el que son reconocidas y expuestas las mejores prácticas de gestión de la sostenibilidad de los contratistas y proveedores, como iniciativas de protección del medio ambiente, promoción de los Derechos Humanos, gestión de la cadena de suministro y proyectos de creación de Valor Compartido. Este evento reunió a más de 70 representantes de empresas proveedoras de Enel Américas durante 2019, quienes además de participar de la premiación y presentación de las mejores prácticas reconocidas, participaron de paneles de discusión, una mesa redonda con especialistas en Derechos Humanos y una exposición sobre los ODS.





Colombia

Sostenibilidad en la cadena de suministro

- Beneficiarios 2019: más de 30 proveedores se formaron en la metodología de elaboración de informes, y 29 pequeñas y medianas empresas realizaron su primer reporte de sostenibilidad bajo el programa Negocios Competitivos.
- Alianza: Global Reporting Initiative (GRI).
- Descripción: apoyar a pequeñas y medianas empresas en la elaboración de informes de sostenibilidad y fomentando la aplicación del K Sostenibilidad en procesos licitatorios de diversas líneas de negocio. Busca robustecer el proceso de cadena de suministro sostenible, apelando al compromiso con los proveedores y a la implementación de un sistema efectivo de creación de valor compartido. Adicionalmente, durante el año se realizaron procesos de formación de proveedores de carbón de Enel-Emgesa, socializando lineamientos de la política de sostenibilidad de Enel, aplicadas a la cadena de suministro, que incluyen aspectos de Derechos Humanos.
- Impacto: Este proceso ha profundizado la vinculación de mano de obra local, el desarrollo de proyectos sociales en comunidades de zonas de influencia y fortalecimiento de política empresarial, asociada a la sostenibilidad en los proveedores.

Perú

Sostenibilidad en la cadena de suministro

- Beneficiarios 2019: 17 empresas proveedoras capacitadas.
- Alianza: Global Reporting Initiative (GRI).
- Descripción: Desde el año 2018 capacitamos a nuestros proveedores para elaborar su informe de sostenibilidad y mejorar sus brechas, para convertirse en empresas sostenibles reconocidas por el GRI, que les permitirá ser más competitivas y, al mismo tiempo, contribuir al cumplimiento de nuestros compromisos de Desarrollo Sostenible y el respeto de los Derechos Humanos, en toda la cadena de valor.
- Impacto: Los proveedores capacitados prepararán sus informes de sostenibilidad, que les permite identificar, medir y gestionar sus brechas para convertirse
 en empresas sostenibles, más competitivas en el mercado y a la vez, brinden
 mejores condiciones de trabajo a sus colaboradores.
- Durante el año se han gestionado 22 contratos con proveedores, donde se ha
 aplicado el factor K de sostenibilidad para la adjudicación, acordando que los
 proveedores implementen proyectos de sostenibilidad durante la vigencia de
 sus contratos.
- En diciembre, se transmitió a los proveedores que se aceptarán iniciativas de Economía Circular y se pondrá foco en la retroalimentación de la experiencia con ellos, para seguir desarrollando habilidades y generar mayor recurso calificado utilizable.



Proveedores y Derechos Humanos

Enel Américas tiene una política de Derechos Humanos que sigue los lineamientos de la política global del Grupo Enel. A través de ella, la Compañía promueve el respeto de estos derechos, como la negociación colectiva, entre sus contratistas y proveedores. Existe una especial atención en las áreas donde pudiera haber una potencial vulneración de estos, tales como la contratación de mano de obra infantil o la existencia de trabajo forzoso, 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), entre los trabajadores de la empresa contratista.

Desde que un proponente se presenta a un proceso de licitación de Enel Américas, se le solicita que conteste un cuestionario sobre Derechos Humanos, confeccionado según indicaciones de estándares internacionales en la materia, como los "Principios Rectores sobre Empresas y los Derechos Humanos" de las Naciones Unidas. En caso de que las respuestas provistas por el proveedor en este cuestionario no fueren satisfactorias o concordantes con la política de Derechos Humanos de la Compañía, dicho proveedor no podrá participar del proceso de licitación de Enel Américas.



Apoyo a pequeñas y medianas empresas (PYMES) y trabajo local

204-1

Enel Américas y sus filiales están comprometidas con la contratación de trabajadores provenientes de las zonas donde desarrolla sus operaciones, con lo que contribuye a generar más trabajo local y oportunidades de desarrollo profesional. La materialización de este objetivo se realiza a través de las Condiciones Generales de Contratación (CGC), documento que establece el marco contractual en el cual se desarrollan los procesos de licitación/contratación de la Compañía. Estos documentos son públicos para todos los proveedores y garantizan una adecuada competencia en igualdad de condiciones de participación. El desempeño respecto a este factor, es también parte de los KPI de sostenibilidad con que se evalúa el contratista/proveedor. En esta línea, se han implementado una serie de prácticas y estrategias de licitación orientadas a fomentar la contratación de trabajadores locales y la incorporación de PYMES, como parte de la red de proveedores. A continuación se detallan las principales practicas realizadas:

Prácticas para promover la contratación local y de PYMES

Brasil

Se exige a los contratistas que, para la realización del servicio adjudicado, seleccionen como mano de obra a habitantes de la región donde operen, registrados en el Sistema Nacional de Empleo (SINE). Además, deben calificarlos mediante la capacitación adecuada.

Colombia

En 2019 las Compañías en Colombia realizaron adjudicaciones de contratos por un monto de \$2.093.616 millones. De los contratos que se formalizaron para la compra de bienes y servicios, el 87% fueron contratados con proveedores locales, esto con el fin de impulsar el desarrollo del país y de promover la economía local. Los proveedores locales contratados, fueron aquellos que se encontraban en la zona de influencia de las Compañías. Al cierre de 2019 se contaba con 579 proveedores con contratos vigentes.

Perú

Durante el año se han gestionado 22 contratos con proveedores donde se ha aplicado un factor no económico para la adjudicación, acordando que los proveedores implementen proyectos de sostenibilidad durante la vigencia de sus contratos.

En diciembre, se transmitió a los proveedores que se aceptarán en adelante iniciativas de Economía Circular, con foco en la retroalimentación de la experiencia de los proveedores con Enel, para seguir desarrollando habilidades, generando mayor recurso calificado.





Claridad y transparencia en las relaciones con proveedores

En coherencia con la visión Open Power, Enel Américas busca promover una comunicación ágil y cercana con sus proveedores, que posibilite conformar vínculos basados en la claridad y la transparencia. Para ello, ha implementado constantemente distintas iniciativas. Durante 2019, la Compañía desarrolló una herramienta digital llamada Glassdoor, por medio de la cual las Gerencias de Aprovisionamiento de cada país y las empresas contratadas, podrán interactuar de manera constante en base a información actualizada de los proveedores y de los contratos suscritos. A esta aplicación podrán acceder todos los proveedores que tengan un contrato con Enel Américas durante el primer trimestre del 2020. Mediante Glassdoor, se podrá acceder a las siguientes funciones:

- Búsqueda ágil de proveedores similar a la de Google, utilizando campos clave como el nombre de la empresa o código de identificación fiscal.
- Vista de proveedores suspendidos por temas de seguridad.
- Vista de datos generales del proveedor, como industria a la que pertenece, sus certificaciones, su desempeño en seguridad u otros aspectos relevantes, entre otros.
- Vista de la calificación de cada proveedor, completa o en curso.
- Visualización de los contratos activos o vencidos por país al que aplican.
- Visualización de las licitaciones en las que cada proveedor ha participado, mostrándose rápidamente aquellas en las que ha sido seleccionado y en las que no.

Todas las actividades e interacciones con nuestros proveedores se basan en comunicación clara, transparente y en línea con los principios éticos y del programa de cumplimiento de Enel Américas.

Avances/Plan de Sostenibilidad 2019-2021

Actividad/meta	Resultado 2019
Evaluación de proveedores en salud y seguridad	100% de los proveedores evaluados
Evaluación de proveedores en desempeño ambiental	100% de los proveedores evaluados
Evaluación de proveedores en Derechos Humanos	100% de los proveedores evaluados
Desarrollo de un sistema para el monitoreo y evaluación en tiempo real de contratistas	Supplier Perfomance Manager (SPM) en implementación
Estrategias de licitación incorporando aspectos de sostenibilidad	En implementación

Creación de valor económico

102-7 103-2 103-3 201-1

En la gestión 2019, Enel Américas generó valor por US\$ 15.040 millones, un 9,5 % superior a lo generado en 2018. El 86,8% 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, y dentro de los costos operativos destacan los pagos por Contrataciones y Servicios, lo que representa el 78,2% de dichos desembolsos. Por otro lado, el 13,3% de los costos se destinó a los proveedores de capital financiero (dividendos a accionistas y costos financieros), y un 1,7% en pago de impuesto a la renta.

		2.019		2.018		2.017	
		Mill de US\$	%	Mill de US\$	%	Mill de US\$	%
	Ingresos	15.040	100%	13.732	100%	10.734	100%
Valor Económico Generado (VEG)	Operacionales	14.314	95%	12.990	95%	10.438	97%
	No operacionales	726	5%	742	5%	296	3%
	Costos operativos	10.917	73%	9.894	72%	7.554	70%
	Salarios y beneficios sociales	628	4%	662	5%	665	6%
	para los empleados						
Valor Económico Distribuido (VED)	Pagos a proveedores de capital	1.812	12%	1.664	12%	1.413	13%
	Gastos financieros	1.088	7%	1.072	8%	870	8%
	Pagos de dividendos	724	5%	592	4%	544	5%
	Pagos al Gobierno	236	2%	438	3%	519	5%
Valor Económico Retenido (VER)	VER= VEG-VED	1.447	10%	1.074	8%	583	5%

Ebitda Low carbon

El valor generado por nuestra estrategia de negocio sostenible, se refleja en los indicadores económicos con que medimos nuestro desempeño.

	2019	2018	2017
Ebidta de productos y servicios Low carbon (MM\$)	3.510	2.954	2.490
Ebidta de productos y servicios Low carbon (% del total)	88%	88%	84%

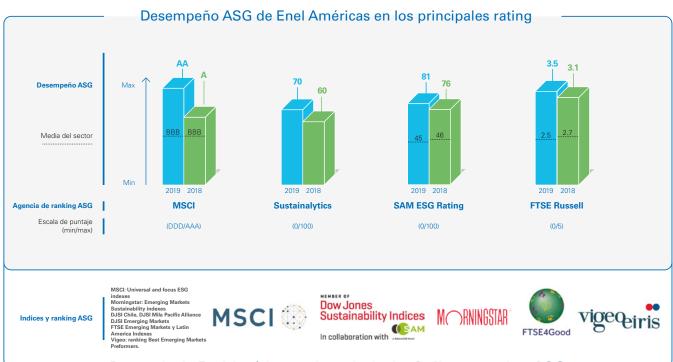


Índices y rankings ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) 2019

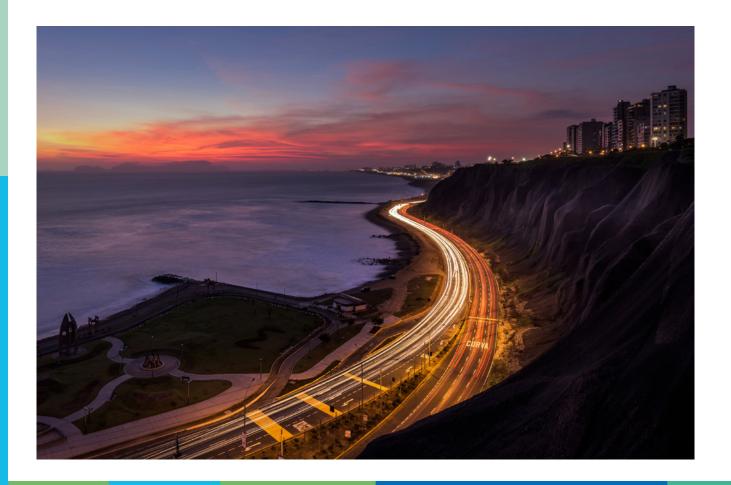
La relevancia de la sostenibilidad en el negocio de Enel Américas y su desempeño en la materia se ve reflejado en su participación en diversos índices reconocidos a nivel mundial, lo que permite una trazabilidad del trabajo realizado y representa una oportunidad que permite comparar la gestión, dar credibilidad y transparencia ante inversionistas, consumidores y grupos de interés. De esta manera, los índices de sostenibilidad y Ranking son instrumentos para medir la responsabilidad de una determinada empresa en los ámbitos ASG.

Principales Índices y Ranking ASG que ha participado Enel Américas

Índice/Ranking	Descripción y alcance
Dow Jones Sustainability In-	Dentro del 10% de las mejores Compañías de servicios eléctricos a nivel mundial, según el Dow Jones Sustaina-
dex (DJSI)	bility Index (DJSI), ubicándose en la décimo primera posición en los índices DJSI Chile, DJSI MILA Pacific Alliance
	y DJSI Emerging Markets. Incluidos por segunda vez en el Sustainability Yearbook de RobecoSAM, siendo reco-
	nocidos en la categoría bronce, como la única empresa chilena, junto a Enel Chile , en recibir estas distinciones y
	estar presente en tres índices.
FTSE4 GOOD	Índice de sostenibilidad de la Bolsa de Londres que 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 las
	medidas contra la corrupción. Enel Américas ha sido incluido en este ranking por tercer año consecutivo en las
	categorías Emerging Markets y Latin America.
Vigeo-Eiris	Enel Américas fue incluida por segundo año consecutivo en el ranking "Best Emerging Markets Performers" en
	el sector utilities de Vigeo-Eiris, que incluye a las empresas con mejor desempeño de los mercados emergentes
	con un enfoque de "mejores en su clase".
MSCI ASG Indexes	Clasificación AA estos índices buscan generar perspectivas comunes en relación con las inversiones ASG, y sir-
	ven de benchmark para los inversionistas respecto al desempeño ASG de las compañías. Durante el 2019, Enel
	Américas recibió la clasificación, formando parte de los diversos índices bursátiles de sostenibilidad ofrecidos por
	esta entidad.



Presencia de Enel Américas en los principales índices y rating ASG



Reconocimientos 2019

La buena gestión realizada por Enel Américas durante el año 2019, dio como resultado que la Compañía haya sido reconocida por diversas organizaciones, entre las cuales destacan:

Argentina

Premio Weps: el programa Ganar-Ganar: La igualdad de género es un buen negocio, organizado por ONU Mujeres, la Organización Internacional del Trabajo y la Unión Europea, distinguió a Enel Argentina. El premio busca incentivar y reconocer los esfuerzos de las empresas que tienen prácticas, programas y acciones para la promoción de la cultura de la igualdad de género en las organizaciones



Brasil

WHOW Awards 2019: es un festival de innovación empresarial que reúne a ejecutivos, startups, nuevas empresas e inversores, para co-crear soluciones y generar oportunidades comerciales para la sociedad y los desafíos del mercado. Enel Brasil ocupó el segundo lugar en el sector de energía y servicios públicos, y el lugar 29° en el Ranking General.



Premio ODS Pacto Global: a través del proyecto Enel Acciones Emprendimiento, Enel Brasil fue reconocida como ganador en la categoría "Prosperidad" del Premio ODS Pacto Global 2019, iniciativa que destaca las mejores prácticas brasileñas inspiradas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible impulsados por Naciones Unidas.



Premio Pro-Ética: Enel Brasil recibió el Premio por su compromiso con la ética y la integridad, otorgado por la Contraloría General de la Unión (CGU) y el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social. La edición 2019 contó con la participación de 373 empresas de diferentes rubros, de las cuales 26 organizaciones fueron aprobadas y reconocidas como pro-éticas.



Guía Exame Sustentabilidad: por quinto año consecutivo, Enel Brasil fue distinguida como una de las mejores Compañías energéticas por la Guía de Sostenibilidad Exame. En la edición de 2019, también se recibió el reconocimiento como la empresa más sostenible en la categoría de Derechos Humanos, debido a los procesos de debida diligencia en las operaciones.



Premio Casos de Éxito de Agua y Saneamiento: Enel Green Power fue uno de los ganadores de los Casos de éxito Agua y Saneamiento (ODS 6), con los proyectos Enel Partilha Infraestructura - Cisternas y Bioagua. La ceremonia se realizó en el evento anual The CEO Water Mandate de la ONU, organización que aborda el desafío mundial de la administración del agua.







Premio WEPs 2019: Premio WEPs Brasil 2019 – Empresas Empoderando a las Mujeres, tiene como objetivo alentar y reconocer los esfuerzos de las instituciones que promueven la cultura de equidad de género y el empoderamiento de las mujeres. En la primera participación de Enel Brasil, recibió medalla de plata. La iniciativa es reconocida por Naciones Unidas, a través de la Red del Pacto Mundial y ONU Mujeres en Brasil.



Premio Abradee 2019: Enel Distribución Goiás, por segundo año consecutivo, fue el ganador en la categoría "Evolución y rendimiento", entre los concesionarios con más de 500 mil consumidores. El premio, otorgado por la Asociación Brasileña de Distribuidores de Electricidad (Abradee), es un reconocimiento a los distribuidores mejor evaluados por los clientes en la gestión de la calidad, responsabilidad socioambiental, la gestión operativa y económico-financiera.



Premio Nacional de Gestión de Activos: Enel Brasil participó con cinco proyectos en las cuatro categorías del Premio Nacional de Gestión de Activos (Egaese), que distingue a las empresas del sector eléctrico, las tendencias y los desafíos a futuro, siendo reconocidos en dos de ellos. De los 100 artículos presentados por Brasil, 25 eran de Enel. Otro aspecto destacado es que, por primera vez, Egaese tuvo una modalidad internacional, en la que Enel Colombia ocupó el segundo lugar.



Premio Nacional a la Innovación 2019: Organizado por la Confederación Nacional de la Industria (CNI) y el Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas (Sebrae), Enel Brasil fue ganador en la categoría "Innovación en marketing", reconociendo que la innovación es uno de los pilares estratégicos de la Compañía.



Premio Valor Innovación: el anuario de Valor Económico, uno de los medios especializados en economía más reconocidos de Brasil, otorgaron a Enel el primer lugar en la categoría "Electricidad". La encuesta seleccionó a las 150 empresas más innovadoras del país, en cada uno de los 23 sectores analizados.



Destacados en el libro "30 casos de innovación en pequeñas, medianas y grandes empresas": la publicación de la Confederación Nacional de la Industria (CNI) y Sebrae, identificó y difundió las experiencias más exitosas e innovadoras, incluyendo a Enel Brasil entre las destacadas.

Great Place to Work: Enel Distribución Río de Janeiro ocupó, por segunda vez consecutiva, el noveno lugar en el Estado de Río de Janeiro, entre las 150 mejores Compañías para trabajar, según Great Place to Work. El ranking está basado en investigaciones cualitativas y cuantitativas con empleados y gerentes de las compañías más destacadas de Brasil.



Premio Nacional a la Calidad de Vida: el premio organizado por la Asociación Brasileña para la Calidad de Vida, distinguió a Enel Brasil como uno de los ganadores, por promover buenas prácticas y tener éxito en mejorar la salud, el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores.



Premio Top Employer: La encuesta independiente que tiene por objetivo que las organizaciones mejoren el entorno laboral, reconoció las excelentes condiciones de trabajo, promoción y desarrollo de talento en todos los niveles jerárquicos de Enel Brasil, mejorando continuamente las prácticas de Recursos Humanos.



Medalla Eloy Chaves - Oro: debido a sus más de cinco años y ocho meses sin accidentes, Enel recibió la Medalla Eloy Chaves - Oro, que destaca el desempeño en el área de seguridad laboral. Creado en 1980, Eloy Chaves es el premio de seguridad más importante en el sector eléctrico. La Compañía ya había recibido bronce en 2014 y oro en las versiones de los años 2015 y 2016.



Colombia

Premio Andesco a la Sostenibilidad 2019: Enel Codensa recibió este reconocimiento por la integración de la sostenibilidad y la transparencia en la estrategia de negocio y en sus decisiones operacionales, destacándose como la primera empresa en Colombia, junto con Enel Emgesa, en obtener la certificación de su Sistema de Gestión Antisoborno ISO37001. Por séptimo año, las Compañías recibieron el reconocimiento Investor Relations (IR), por el compromiso, transparencia y altos estándares en cuanto a revelación de información y su relación con inversionistas, logrando establecer relaciones más efectivas mediante el manejo de la información de manera responsable, ética y transparente.



Fundación ANDI, USAID, Acdi/Voca, Portafolio y FSG: Por tercer año consecutivo, las Compañías recibieron el reconocimiento como generadores de grandes transformaciones en la sociedad por parte del sector privado, gracias a la iniciativa "Plan Semilla", que busca generar oportunidades de desarrollo para jóvenes pertenecientes a población vulnerable, a través de formación técnica en instalación y mantenimiento de redes eléctricas en alianza con el SENA.

Premio ANDESCO a la Eficiencia Energética: Enel-Emgesa obtuvo el premio en la Categoría Empresas de Servicios Públicos gracias al proyecto "Mejora en la reducción del consumo específico en Centrales Termozipa y Cartagena", otorgado por el Ministerio de Minas y Energía, la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (ANDESCO), la Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME) y la Financiera de Desarrollo Territorial, Findeter.



Premio a la "Innovación Empresarial": la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI), otorgó el segundo lugar del Premio a la Innovación Empresarial a la seccional Bogotá, Cundinamarca y Boyacá.



Premio ÁMBAR: la Compañía obtuvo el segundo puesto en la categoría Innovación & Desarrollo con el proyecto "Subpower Training Game: sistema de entrenamiento virtual de manejo y operaciones en equipos de subestación eléctrica de potencia mediante sistemas inmersivos", otorgado por el Premio Ámbar a la investigación y desarrollo del sector eléctrico.



Ranking PAR de Equidad de Género: A partir de la estrategia de inclusión y equidad de género, las Compañías obtuvieron el reconocimiento como las empresas más equitativas del sector de servicios públicos, en el Ranking PAR de Equidad de Género en las Organizaciones 2019, desarrollado por Aequales, la Secretaría Distrital de la Mujer de Bogotá y el CESA.



Perú

Enel Perú y 14 de nuestros proveedores fueron reconocidos por el Global Reporting Initiative (GRI) por promover la sostenibilidad en su cadena de valor en el reciente evento "La ruta hacia un Perú más competitivo" en prestigiosa Universidad CENTRUM católica. Global Reporting Initiative, es una organización que impulsa la elaboración de memorias de sostenibilidad de las empresas para que sean utilizadas y replicadas de la mejor manera por otras. ENEL fue premiada por segundo año consecutivo por haber involucrado a 17 de sus proveedores, de los cuales 14 fueron reconocidos en esta ceremonia.

ALAS 20: Enel Distribución Perú y Enel Generación Perú obtuvieron 3er lugar y la segunda el 2do lugar respectivamente de Empresas Líderes en Sustentabilidad, quedando dentro del TOP3 de empresas participantes en el año 2019. Los reconocimientos son otorgados a las empresas que verdaderamente se destacan por su liderazgo en la divulgación pública de información sobre esta materia.



Enel Américas

ALAS 20: Enel Américas fue distinguida como líder en la categoría mejor empresa por la Agenda de Líderes Sustentables 2020, iniciativa que busca reconocer a empresas e instituciones que han demostrado liderazgo en Sustentabilidad e Inversiones Responsables en países como Brasil, Chile, Colombia, México y Perú.







Premio Generación Empresarial – Diario Financiero Al Compromiso con la Integridad: En 2019, las empresas del Grupo Enel En Chile, dentro de las cuales forma parte Enel Américas, fueron premiadas por la promoción sistemática de la ética y de las mejores prácticas de compliance corporativo a nivel interno y externo, obteniendo una de las tres mejores evaluaciones entre 49 empresas participantes de Chile. La evaluación consistió en la revisión de las herramientas y documentos formales que mantiene la empresa en pro de la



ética y la transparencia y, además, se consideró la cultura ética y de transparencia por parte de los trabajadores y Alta Dirección.

Informe Reporta Chile 2019: realizado por la consultora española Deva, agencia internacional especializada en reputación corporativa que mide empresas que cotizan en el IPSA, reconoció a Enel Américas como la Compañía que obtuvo una mayor alza en puntuación respeto al año anterior.

Industry Mover Awards: Enel Américas recibió el reconocimiento entregado por la organización especializada en inversiones sostenibles, RobecoSAM, a las empresas en la categoría electric utilities que presentaron el mayor aumento de puntaje en materia de sostenibilidad. La Compañía se ubicó en el 15% de mejor desempeño de su industria, lo que permitió, además, ingresar al Sustainabilty Yearbook 2019, que distingue a las empresas que crean valor a largo plazo para sus accionistas.





4. ANEXOS

Nota Metodológica

102-50 102-51 102-52 102-54 Alcance del informe

El presente documento corresponde al cuarto informe de sostenibilidad anual de 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 en 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 2019, 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 de Verificación



EY ChileAvda. Presidente Riesco 5435
piso 4, Las Condes
Santiago

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

Informe de Verificación Limitada Independiente del Informe de Sostenibilidad de ENEL Américas 2019.

Señores Presidente y Directores ENEL Américas Presente

Alcance

Hemos efectuado una verificación limitada e independiente de los contenidos de información y los datos presentados en el Informe de Sostenibilidad 2019 de Enel Américas, el cual tiene por alcance temporal el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019. Toda información fuera de este periodo no fue parte de la verificación.

La preparación del Informe de Sostenibilidad, la información y las afirmaciones contenidas, la definición del alcance del Informe, la gestión y el control de los sistemas de información que proporcionan los datos reportados, son de exclusiva responsabilidad de la Administración de Enel Américas.

Estándares y procedimientos de verificación

Nuestra verificación fue efectuada de acuerdo con 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 el estándar para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI).

Los indicadores GRI verificados se encuentran identificados en el Informe de Sostenibilidad 2019 de Enel Américas.

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objetivo de:

- Verificar que la información y los datos presentados en el Informe de Sostenibilidad 2019 de Enel Américas estén debidamente respaldados por evidencias.
- Determinar que Enel Américas haya elaborado su Informe de Sostenibilidad 2019 conforme a los indicadores de desempeño y los principios del estándar GRI.
- Confirmar el nivel de aplicación declarado (Esencial o Exhaustivo) por Enel Américas a su Informe de Sostenibilidad 2019, según estándar GRI.

Procedimientos realizados

Nuestra labor de verificación consistió en la indagación con representantes de la Dirección, Gerencias y Unidades de Enel Américas ,involucrados en el proceso de elaboración del informe, así como en la realización de otros procedimientos analíticos y pruebas de muestreo tales como:

- Entrevistas a personal clave de Enel Américas.
- Revisión de la documentación de respaldo proporcionada por Enel Américas.
- Revisión de fórmulas y cálculos asociados a información cuantitativa mediante re-proceso de datos.
- Revisión de la redacción del Informe 2019, asegurando que no se induzca a error o duda respecto a la información presentada.

Independencia

EY Consulting SpA es una firma independiente, sin relación con el cálculo, elaboración o suministro de los datos económicos, ambientales o sociales presentados en el Informe de Sostenibilidad 2019 de Enel Americas.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad se limita exclusivamente a los procedimientos mencionados en los párrafos anteriores, y corresponde a una verificación de alcance limitado, la cual sirve de base para nuestras conclusiones. Por defecto, no aplicamos procedimientos de verificación extendidos, cuyo objetivo es expresar una opinión de verificación externa sobre el Informe de Sostenibilidad de Enel Américas 2019. En consecuencia, no expresamos una opinión.

Conclusiones

Sujetos a las limitaciones del alcance señaladas anteriormente, y basados en nuestro trabajo de verificación limitada independiente del Informe de Sostenibilidad 2019 de Enel Américas, concluimos que no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que:

- La información y los datos publicados en el Informe de Sostenibilidad 2019 de Enel Américas no están presentados de forma correcta
- El Informe de Sostenibilidad 2019 de Enel Américas no haya sido elaborada en conformidad con la versión estándar para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del GRI.
- La opción declarada por Enel Américas no cumple con los requisitos para tal nivel, de acuerdo a lo establecido en la norma de aplicación GRI.

Recomendaciones de mejora

Sin que incidan en nuestras conclusiones con base en el alcance limitado de la verificación, hemos detectado oportunidades de mejora al Informe de Sostenibilidad 2019 de Enel Américas. Estas oportunidades se detallan en un informe de recomendaciones separado, presentado a la Administración de Enel Américas.

Saludamos atentamente a usted,

EY Consulting SpA.

Elanne Almeida

27 de abril de 2020

Anexos

Indicadores ambientales

302-1 303-1 305-1 305-2 305-3

Detalle Indicadores Ambientales	Unidad	2017	2018	2019
Total Emisiones Directas de GEI (Alcance 1)	tCO2e	7.928.028	6.816.597	6.963.813
Por generación termoeléctrica	tCO2e	7.897.000	6.771.008	6.929.755
Otras por producción de electricidad y otras actividades (1)	tCO2e	31.028	45.589	34.058
Total Emisiones Indirectas de GEI (Alcance 2, market)	tCO2e	505.268	765.570	770.163
Por energía comprada en la red	tCO2e	58.000	115.000	40.541
Por pérdidas en la red de distribución (2)	tCO2e	447.268	650.570	729.622
Total Emisiones otras Indirectas de GEI(Alcance 3)	tCO2e	3.133.317	5.261.003	5.819.007
Por extracción y transporte de combustibles fósiles, materias primas y residuos (upstream) (3)	tCO2e	14.174	19.000	65.490
Por uso de energía vendida (4)	tCO2e	3.119.143	5.242.003	5.753.517
Total de emisiones de CO2 evitadas (5)	Toneladas	13.153.755	13.549.489	14.414.454
Otras Emisiones				
Emisiones de NOx directas	Ton	10.981	10.043	9.576
Emisiones de SO2 directas	Ton	3.211	3.240	5.901
Emisiones directas de polvo	Ton	444	329	331
Emisiones de SF6	Ton	0,80	0,66	0,51
Intensidad de Emisiones		2017	2018	2019
C0 ₂ (scope1)	g/KWh eq	192	170	166
Nox	g/KWh eq	0,88	0,08	0,14
SO ₂	g/KWh eq	0,27	0,25	0,23
Polvo	g/KWh eq	0,01	0,01	0,01
Consumo de energía				
Combustibles fósiles (carbón, petróleo, gas natural, etc.) comprados y consumidos (para fines energéticos)	MWh	41.443.105	36.526.465	34.401.645
Electricidad comprada	MWh	182.736	190.894	184.555
Energía no renovable (electricidad y calefacción y refrigeración) producida	MWh	18.436.000	16.173.000	16.155.238
Energía renovable producida	MWh	25.809.000	23.691.000	26.567.301
Consumo total de energía no renovable	MWh	23.189.840	20.544.359	18.430.962



Detalle Indicadores Ambientales	Unidad	2017	2018	2019
Costos totales de consumo de energía	US\$ miles	229.308	226.843	277.118
Intensidad energética	g/kWh	3,67	3,30	2,97
Pérdidas totales promedio de la red de distribución(6)	%	12,3%	11,0%	11,5%
Consumo de agua(7)				
Total de suministros municipales de agua (o de otros servicios de agua)	MMm3	3,172	2,964	1,740
Agua dulce superficial (lagos, ríos, etc.)	MMm3	2,344	0,709	1,850
Agua fresca subterránea	MMm3	2,240	3,214	3,140
Total retiros de agua fresca neta	MMm3	7,756	6,887	6,730
Aguas residuales (Utilizadas en plantas)	MMm3	0,340	0,0000	0,150
Total retiros de agua	MMm3	8,096	6,887	6,880
Agua utilizada en el enfriamiento del proceso	MMm3	1.179,020	1.209,900	956,900
Descargas	MMm3	1.181,571	1.212,762	959,010
Consumo neto de agua	MMm3	5,545	4,025	4,770
Agua reutilizada (aguas residuales usadas/ total retirado)	%	4%	0%	2%
Consumo de agua en áreas de estrés hídrico				
Total de suministros municipales de agua (o de otros servicios de agua)	MMm3	3,12	2,91	1,69
Agua dulce superficial (lagos, ríos, etc.)	MMm3	0,00	0,00	0,37
Agua fresca subterránea	MMm3	2,24	3,21	3,14
Total retiros de agua fresca neta	MMm3	5,36	6,12	5,20

^{*} Algunas cifras difieren de lo anteriormente reportado por cambios en criterios, adhesión de protocolos como el GHG como resultado de la fijación de metas en línea al SBTi o por omisiones.

En el 2018, se excluye Enel Distribución São Paulo adquirida en junio que comenzó a consolidar durante el 2019 luego 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 período.

- (2) A partir de este año, siguiendo las indicaciones del protocolo GHG, en línea con la fijación de metas al SBTi, esta categoría incluye emisiones indirectas derivadas de pérdidas técnicas de la red de distribución, calculadas para todos los países de operación para 2017-2019. Para calcular las emisiones, se ha asumido que la cadena vertical de actividades tiene lugar dentro del país. Las emisiones causadas por las pérdidas se calcularon en función de la parte de energía que excede la energía producida en el país considerado, para evitar la doble contabilidad de las emisiones ya incluidas en el Alcance 1.
- (3) El aumento en 2019 se debe a que la planta de carbón Termozipa generó 590 MWh vs 173 MWh en 2018, lo que implicó mayor producción y transporte de carbón.
- (4) Emisiones por energía vendida no producida por Enel. Se calculó multiplicando la cantidad de energía por la emisión específica de cada país (fuente: Enerdata). Las emisiones provenientes de las pérdidas en la red no han sido incluidas en este cálculo, ya que fueron incorporadas en el alcance 2.
- (5) El valor resultante de emisiones evitadas es el producto de la generación de electricidad obtenida de una fuente renovable y las emisiones específicas de CO2 de la generación termoeléctrica.
- (6) Las pérdidas totales corresponden a alta, media y baja tensión e incluyen las perdidas comerciales y las originadas por hurto.
- (7) La diferencia en la cifra de 2019 con respecto a las reportadas en años anteriores se debe cambio en la recolección de información por la introducción de una nueva herramienta de datos ambientales. Las cifras se obtuvieron adoptando las clases de retiro y descargas de acuerdo con la nueva norma GRI 303

Generación	(GWh)	_	
	2017	2018	2019
Total	41.053	39.863	41.760
Renovable	22.618	23.690	25.604
Hidráulica	22.618	23.690	25.604
Ciclos combinados	15.590	13.436	14.215
Fuel-gas	2.726	2.563	1.351
Carbón	119	173	590

^{**} La cobertura de los datos ambientales presentados corresponde al 100% de las operaciones consolidadas durante el periodo de 12 meses.

⁽¹⁾ Para todos los procesos de combustión de fuentes fósiles, se ha incluido la producción de N2O (GWP = 265) y CH4 (GWP = 28) expresados en CO2 Equivalente. Estos valores, que no fueron incluidos en los informes de 2017 y 2018, en esta oportunidad han sido incorporados para dichos años. Los cálculos de las otras actividades también incluyen las emisiones de CO2eq, producto de la combustión de combustión de combustible diésel en los grupos electrógenos y de los vehículos de la flota de la compañía. Las emisiones de SF6 también han sido incluidas en este valor.

Sanciones ambientales o ecológicas superiores a US\$10.000

	2016	2017	2018	2019
Número	12	5	4	10
Monto US\$	1.445.722	2.472.836	12.847.668	729.804
Provisiones	0	0	0	0

El aumento en las sanciones durante 2018 se explica por una multa a Enel Distribución Río 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

País	Año	2016	2017	2018	2019
Argentina – Edesur	SAIDI	1.950	1.782	1.511	1.214
	SAIFI	7	7	7	6
Brasil – Enel Distribución Ceará	SAIDI	500	515	522	832
	SAIFI	5	5	4	5
Brasil – Enel Distribución Goiás	SAIDI	-	1.861	1.538	1.348
	SAIFI	-	16	12	10
Brasil – Enel Distribución Sao Paulo	SAIDI	-	-	429	375
	SAIFI	-	-	4	3
Brasil – Enel Distribución Río	SAIDI	1.321	1.085	833	793
	SAIFI	12	10	8	8
Colombia – Enel Codensa	SAIDI	688	820	710	667
	SAIFI	9	10	9	7
Perú- Enel Distribución Perú	SAIDI	485	469	436	436
	SAIFI	3	2	3	3
Enel Américas Consolidado1	SAIDI	978	1.085	787	747
	SAIFI	7	9	7	6

^{1:} En el 2018, se cambia la metodología de cálculo utilizando el promedio ponderado por el número de clientes



Indicadores de personas

Movilidad interna

	2016	2017	2018	2019
Argentina	16%	16%	31%	2%
Brasil	1%	2%	1%	96%
Chile	2%	133%	3%	12%
Colombia	10%	10%	14%	15%
Perú	10%	13%	6%	13%
Enel Américas	10%	10%	10%	62%

401-1

Rotación

	2016	2017	2018	2019
Argentina	4%	5%	9%	5%
Brasil	12%	19%	6%	9%
Chile	22%	9%	9%	9%
Colombia	9%	8%	10%	6%
Perú	5%	9%	5%	6%
Enel Américas	7%	10%	7%	7%

	2018	2019
N° de nuevas contrataciones	1.022	752
Tasa de nuevas contrataciones	6%	4%
N° de desvinculaciones	1.613	515

102-41

Sindicalización

	% c	% colaboradores cubiertos por convenios						
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
Argentina	85%	87%	87%	86%	85%	87%	87%	86%
Brasil	34%	45%	46%	48%	98%	98%	100%	99%
Chile	66%	56%	57%	64%	66%	56%	57%	64%
Colombia	25%	38%	36%	37%	63%	65%	68%	68%
Perú	33%	30%	30%	29%	95%	95%	96%	96%
Enel Américas	57%	60%	54%	55%	85%	87%	93%	92%

Evaluación de desempeño

		2017			2018			2019	
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
N° total de empleados	80%	20%	11,393	82%	18%	18,364	82%	18%	17,279
% de altos ejecutivos evaluados	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
% de mandos intermedios evaluados	7%	8%	8%	5%	7%	5%	6%	8%	6%
% de administrativos evaluados	86%	89%	87%	93%	91%	93%	91%	88%	90%
% total de empleados evaluados	95%	98%	96%	99%	99%	99%	98%	97%	97%

% de colaboradores evaluados por categoría respecto al total de Colabores de Enel Américas

Accidentabilidad

403-2	Colabo	oradores pro	pios	Colabor	adores conti	ratistas	Propi	os + contrat	istas
Tipo	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Accidentes fatales	1	1	0	3	5	2	4	6	2
Accidentes graves	1	1	0	1	3	5	2	4	5
Accidentes no graves	55	38	45	60	74	63	115	112	108
Frecuencia de accidentes	2,26	1,84	1,19	0,67	0,80	0,55	1,00	0,99	0.69
Tasa de lesiones	0,45	0,37	0.24	0,13	0,16	0,11	0,20	0,20	0,14
Tasa de días perdidos por accidentes	18,72	26,48	3,48	3,04	4,74	2,76	21.76	8,56	2,92
Horas trabajadas	25.219.988	21.716.579	37.808.827	96.150.511	102.092.948	127.739.885	121.370.509	123.809.527	165.548.712
Días perdidos	2.361	2.875	657	1.461	2.422	1.761	3.822	5.297	2.418

Nota: información consolidada

Tasa de absentismo

		Tasa de absentismo (días)	Tasa de absentismo (%)	Tasa de enfermedades ocupacionales
Argentina	2017	6.845	14%	0%
	2018	5.629	12%	0%
	2019	3.644	11%	0%
Brasil	2017	20.052	8%	0%
	2018	20.565	3%	2%
	2019	43.323	4%	0%
Chile	2017	260	1%	0%
	2018	955	5%	0%
	2019	944	7%	0%
Colombia	2017	6.108	27%	0%
	2018	6.228	27%	0%
	2019	7.030	1%	0%
Perú	2017	4.907	2%	0%
	2018	5.050	2%	0%
	2019	3.678	2%	0%
Américas	2017	31.623	13%	0%
	2018	38.427	5%	0%
	2019	58.619	5%	0%

Contribuciones de los últimos cua	tro periodos (US\$)			
2015	2016	2017	2018	2019
773.839	968.656	1.144.895	1.172.089	949.581

Enel Américas o cualquiera de sus filiales no han hecho ninguna contribución a lobbies, representación de intereses o campañas, organizaciones, candidatos políticos locales, regionales o nacionales similares u otros (por ejemplo, gastos relacionados con medidas de votación o referéndums)



Independencia de Directores

Legislación chilena:

Artículo 50 bis Ley 18.046: No se considerará independiente a quienes se hayan encontrado en cualquier momento dentro de los últimos 18 meses, en alguna de las siguientes circunstancias:

- 1) Mantuvieren cualquier vinculación, interés o dependencia económica, profesional, crediticia o comercial, de una naturaleza y volumen relevante, con la sociedad, las demás sociedades del grupo del que ella forma parte, su controlador, ni con los ejecutivos principales de cualquiera de ellos, o hayan sido directores, gerentes, administradores, ejecutivos principales o asesores de éstas.
- 2) Mantuvieren una relación de parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, con las personas indicadas en el número anterior.
- 3) Hubiesen sido directores, gerentes, administradores o ejecutivos principales de organizaciones sin fines de lucro que hayan recibido aportes, contribuciones o donaciones relevantes de las personas indicadas en el número 1).
- 4) Hubiesen sido socios o accionistas que hayan poseído o controlado, directa o indirectamente, el 10% o más del capital; directores; gerentes; administradores o ejecutivos principales de entidades que han prestado servicios jurídicos o de consultoría, por montos relevantes, o de auditoría externa, a las personas indicadas en el número 1).
- 5) Hubiesen sido socios o accionistas que hayan poseído o controlado, directa o indirectamente, 10% o más del capital; directores; gerentes; administradores o ejecutivos principales de los principales competidores, proveedores o clientes de la sociedad.

Bajo este criterio, son Directores Independientes en Enel Américas los Sres. Hernán Somerville Senn, Patricio Gómez Sabaini y Domingo Cruzat.

Criterios Internacionales:

Los miembros del Comité de Directores de Enel Américas son considerados directores independientes según los requerimientos de la Ley Sarbanes-Oxley y los estándares de la NYSE.

Los estándares de registro de NYSE establecen que un miembro del comité de directores no es independiente si aplica cualquiera de los siguientes:

- 1. Es un empleado o un familiar directo o fue un director ejecutivo de la compañía durante los últimos tres años.
- 2. Él o ella o un familiar directo recibió más de \$120,000 en compensación directa de la compañía en cualquier período de 12 meses durante los tres años anteriores, excepto por honorarios de director y otros pagos permitidos.
- 3. Él o ella o un familiar directo es socio actual del auditor interno o del auditor independiente de la compañía; él o ella es un empleado actual de tal firma; él o ella tiene un familiar directo que actualmente es empleado de tal firma y personalmente trabaja en la auditoría de la compañía; él o ella o un miembro directo fue, pero ya no es, socio o empleado de tal firma y personalmente trabajó en la auditoría de la compañía durante los anteriores tres años.

4. Él o ella es un empleado actual, o un familiar directo es un director ejecutivo actual, de otra compañía que hace pagos a, o recibió pagos de, la compañía registrada por propiedad o servicios en una cantidad que, en cualquiera de los tres años fiscales anteriores, estuvo en exceso del mayor entre \$1 millón o el 2 por ciento de los ingresos ordinarios brutos consolidados de la otra compañía

Bajo este criterio, son Directores Independientes los Srs. Hernán Somerville Senn, Patricio Gómez Sabaini y Domingo Cruzat.

Conforme a los criterios establecidos por el Dow Jones Sustainability Index, se considera director independiente quien cumpla con las siguientes condiciones:

- El director no debe haber estado empleado por la empresa en calidad de ejecutivo durante los últimos cinco años.
- El director no debe ser un "miembro de la familia de una persona física que ha trabajado, o durante los últimos tres años fue empleado por la empresa o por una matriz o filial de la empresa como funcionario ejecutivo".
- El director no debe ser (y no debe estar afiliado a una compañía que sea) un asesor o consultor de la compañía o un miembro de la alta gerencia de la compañía.
- El director no debe estar afiliado a un cliente o proveedor significativo de la empresa.
- El director no debe estar afiliado a una entidad sin fines de lucro que reciba contribuciones significativas de la empresa.
- El director no debe haber sido socio o empleado del auditor externo de la compañía durante los últimos tres años.
- El director no debe tener ningún otro conflicto de interés que la propia junta directiva determine que no puede considerarse independiente.

Bajo estos criterios, son directores independientes los Sres. Hernán Somerville Senn, Livio Gallo, Enrico Viale, Patricio Gómez Sabaini y Domingo Cruzat.



Índice de contenidos GRI

102-55

Contenido básico	Título	Página	Nº Principio Pacto Globa
Perfil de la organiz	ación		
102-1	Estructura de la propiedad	12	
102-2	Estructura de negocios	13	
102-3	Estructura de la propiedad	12	
102-4	Estructura de negocios	13	
102-5	Estructura de la propiedad	12	
102-6	Estructura de negocios	13	N°6
	Estructura de negocios	13	
102-7	Los colaboradores de Enel Américas	132	
100.0	Creación de valor económico	256	
102-8	Los colaboradores de Enel Américas	132	
102-9	Cadena de suministro sostenible	244	
102-10	Cadena de suministro sostenible	244	
102-11	Riesgos claves	44	
102-12	Índices y rankings ambientales, sociales y de gobernanza (ASG)	257	
102-13	Relaciones institucionales y pertenencia a asociaciones	197	
Estrategia			
102-14	Carta a los grupos de interés	3	
	Transición energética: nuestra respuesta frente al nuevo escenario	27	
102-15	Modelo de negocio sostenible	28	
	Materialidad: Definiendo prioridades	32	
	Riesgos claves	44	
Ética e integridad			
102-16	Normas y conductas éticas	186	
102-17	Normas y conductas éticas	186	
Gobierno corporat	ivo		
102-18	Estructura de Gobernanza	178	
102-23	Gobernanza de la sostenibilidad	18	
102-24	Directorio Enel Américas	178	
102-25	Compliance Road Map	192	
102-26	Gobernanza de la sostenibilidad	18	
102-27	Procedimientos de información para directores y accionistas	180	
102-29	Riesgos claves	44	
102-30	Riesgos claves	44	
Participación de lo	s Grupos de Interés		
102-40	Priorización de los grupos de interés	36	
102-41	Relaciones laborales y sindicales Sindicalización	153 271	N _o 3
102-42	Participación de los Grupos de interés	34	
102-43	Las prioridades de las partes interesadas	42	
	Materialidad: Definiendo prioridades	32	

Contenido básico	Título	Página	N° Principio Pacto Global
Prácticas para la e	laboración de informes		
102-45	Estructura de negocios	13	
102-46	Materialidad: Definiendo prioridades	32	
102-47	Temas materiales	43	
102-48		N/A	
102-49		N/A	
102-50	Alcance del informe	266	
102-51	Alcance del informe	266	
102-52	Alcance del informe	266	
102-53	Contraportada	277	
102-54	Alcance del informe	266	
102-55	Índice de contenidos GRI	273	
102-56	Carta de verificación	267	



Contenidos Específicos					
Tema Material	Contenidos	Título o respuesta	Página	N° Principio Pacto Global	ODS
Desempeño económico	103-2, 103-3 201-1	Creación de valor económico Creación de valor económico	256 256		
Prácticas de adquisición	103-2, 103-3	Cadena de suministro sostenible	244		
	204-1	Apoyo a pequeñas y medianas empresas (PYMES) y trabajo local	253		
Anticorrupción	103-2, 103-3 205-1 205-2	Compliance Road Map Compliance Road Map Compliance Road Map	192 192 192	N°10 N°10 N°10	
Energía	103-2, 103-3 302-1	Sostenibilidad Ambiental Gestión de energía Indicadores ambientales (anexos)	215 231 268	N°7, 8Y 9 N°7, 8Y 9	ODS 7 ODS 7
Agua	103-2, 103-3 303-1	Sostenibilidad Ambiental Indicadores ambientales (anexos)	215 268	N°7, 8 Y 9 N°7, 8 Y 9	
Biodiversidad	103-2, 103-3 304-1	Sostenibilidad Ambiental Biodiversidad	215 238	N°7, 8 Y 9 N°7, 8 Y 9	
Emisiones	103-2, 103-3 305-1 305-2 305-3	Sostenibilidad Ambiental Indicadores ambientales (anexos) Indicadores ambientales (anexos) Indicadores ambientales (anexos)	215 268 268 268	N°7, 8 Y 9 N°7, 8 Y 9 N°7, 8 Y 9 N°7, 8 Y 9	ODS 13 ODS 13 ODS 13 ODS 13
Efluentes y residuos	103-2, 103-3 306-2	Sostenibilidad Ambiental Gestión de residuos	215 227	N°7, 8 Y 9 N°7, 8 Y 9	
Evaluación ambiental de proveedores	103-2, 103-3 308-1	Cadena de suministro sostenible Gestión responsable de aprovisionamiento	244 246		
Empleo	103-2, 103-3 401-1	Desarrollo y motivación de las personas Rotación Rotación (anexos)	151 152 271	N°3 Y 6 N°3 Y 6	ODS 8
Capacitación y educación	103-2, 103-3 404-1 404-2 404-3	Formación laboral Formación laboral Formación laboral Evaluación de desempeño y habilidades	147 147 147 151	N°6 N°6 N°6 N°6	ODS 8
Diversidad e igualdad de oportunidades	103-2, 103-3 405-1	Respeto por la diversidad y no discriminación Los colaboradores de Enel Américas	136 132	N°6 N°6	
Innovación y digitalización	103-2, 103-3 Propio	Innovación y digitalización Innovación y digitalización	156 156		
Salud y seguridad en el trabajo	103-2, 103-3 403-1 403-2 403-4	Seguridad y salud laboral Relaciones laborales en materia de salud y seguridad Relaciones laborales en materia de salud y seguridad Accidentabilidad (anexos) Relaciones laborales en materia de salud y seguridad	206 213 213 272 213	N°6 N°6 N°6 N°6	
Buen gobierno y conducta ética	103-2, 103-3 Propio	Sistema de control interno y riesgos Sistema de control interno y riesgos	185 185		
Comunidades locales	103-2, 103-3	Modelo de gestión social	89	N°1 Y2	ODS 4 ODS 8
	413-1	Relacionamiento comunitario	92	N°1 Y2	ODS 4 ODS 8
Descarbonización	103-2, 103-3 Propio	Crecimiento a través de tecnologías y servicios <i>Low carbon</i> Crecimiento a través de tecnologías y servicios <i>Low carbon</i>	54 54		
Mejoras Operativas	103-2, 103-3 Propio	Mejoras operativas para un servicio de calidad Mejoras operativas para un servicio de calidad	68 68		
Evaluación de Derechos Humanos	103-2, 103-3 412-1	Cadena de suministro sostenible Gestión responsable de aprovisionamiento Proveedores y Derechos Humanos	244 246 253	N°1 Y2 N°1 Y2	
Evaluación social de pro- veedores	103-2, 103-3 414-1	Cadena de suministro sostenible Gestión responsable de aprovisionamiento Desarrollo de proveedores y contratistas como socios estratégicos	244 246 250	N°1 Y2 N°1 Y2	
Política Pública	103-2, 103-3 415-1	Relaciones institucionales y pertenencia a asociaciones Relaciones institucionales y pertenencia a asociaciones	197 197	N°10 N°10	

enel

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 Existen energías que se generan día a día,

que se alimentan y crecen gracias a una red que nos mantiene conectados.

Somos la energía que nos permite expresar las posibilidades de cada uno del mejor modo posible, así como proteger nuestro planeta y promover el desarrollo social.

La curiosidad nos ha abierto nuevas perspectivas.

Ser valientes nos ha permitido hacerlas realidad y crear nuevos modelos de negocio para nosotros, nuestros clientes, nuestros accionistas y las comunidades en las que operamos. Porque lo que ayer era solo una idea, hoy es una realidad.

