



OPEN POWER FOR A BRIGHTER FUTURE.

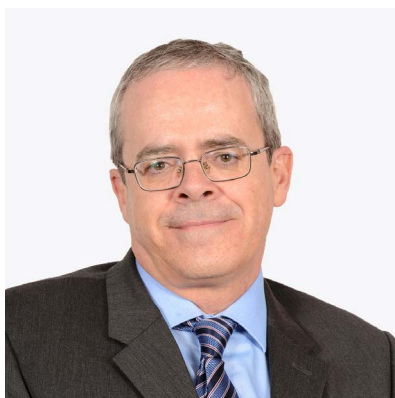
WE EMPOWER SUSTAINABLE PROGRESS.

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2020 - ENEL AMÉRICAS



**OPEN POWER
FOR A BRIGHTER
FUTURE**

INFORME DE SOSTENIBILIDAD ENEL AMÉRICAS 2020



Francisco
de Borja Acha

Presidente del Directorio



Maurizio
Bezzeccheri

Gerente General

**WE EMPOWER
SUSTAINABLE
PROGRESS.**

Carta a los grupos de interés

102-14

El año 2020 constituyó un elemento verdaderamente disruptivo en el continente y en el mundo entero. La pandemia provocada por el COVID 19 ha determinado una crisis sanitaria, económica y social de un alcance inédito en tiempos de paz. Esta situación, en la que la energía eléctrica ha sido un vector fundamental, ha exigido a Enel Américas dar lo mejor de sí.

La organización estuvo a la altura de las circunstancias, que impactaron a empleados, clientes, inversores, proveedores y comunidades, por mencionar solo algunos de los stakeholders clave. El esfuerzo de sus empleados, directivos y colaboradores, y la oportuna adopción de medidas permitieron mantener la continuidad de las operaciones de generación, distribución y transmisión energética, reforzando el compromiso de la Compañía con sus clientes y la sociedad en general.

Esta crisis sanitaria generó, a su vez, una crisis en las economías y en el mercado laboral de prácticamente todo el mundo. La región –que ya venía registrando menores cifras de expansión en los últimos años–, vio agudizados sus problemas y desequilibrios económicos, a pesar de las medidas tomadas por los diferentes gobiernos para tratar de paliar las consecuencias de la pandemia.

El confinamiento impactó negativamente a la actividad productiva, el consumo interno y a la inversión lo que, ineludiblemente, supuso un fuerte efecto negativo para las familias. A pesar de ello, una externalidad positiva del COVID-19 –si es que cabe alguna– ha sido la aceleración de la transición energética y digital que la Compañía ya venía desarrollando en la región, con el consecuente impulso en la electrificación y el desarrollo de las energías renovables.

Desde el principio de la crisis sanitaria, Enel Américas hizo frente a la emergencia en cada una de sus filiales, con objetivos claros: priorizar la salud y seguridad de sus trabajadores, así como de contratistas, clientes y comunidades, al tiempo que se aseguraba la continuidad del suministro eléctrico en todas las regiones en las que opera.

Las medidas fueron diversas y numerosas: seguimiento de las disposiciones de las autoridades sanitarias mundiales y locales, así como la implementación total del teletrabajo para todos aquellos colaboradores que pudieran asumirlo, excluyendo solo a aquellas funciones críticas que contribuyen a la operación y continuidad del servicio.

Además, para resguardar la salud de los colaboradores en terreno, la Compañía implementó sistemas digitales para gestionar las plantas en condiciones seguras. En tanto, para la totalidad de los trabajadores del Grupo Enel se activó una póliza de seguro, inédita a nivel mundial, a fin de garantizar una cobertura especial si fuesen hospitalizados por COVID-19.

La salud y la seguridad, así como el apoyo a las actividades económicas de terceros también fue una de las prioridades, para lo cual se concretaron alianzas con entidades locales. Así, en su férreo compromiso con la sostenibilidad y la comunidad, Enel Américas colaboró con las infraestructuras sanitarias de todos los países en que opera, fortaleció los abastecimientos sanitarios y alimentarios de las comunidades locales, así como también se reforzó el soporte de clientes vulnerables como electrodependientes y personas con discapacidad, por mencionar solo algunas de las disposiciones adoptadas.

Asimismo, la transformación digital resultó fundamental en el vínculo con los clientes, pues con el lanzamiento de distintas aplicaciones y con el robustecimiento de los canales digitales, incluida la web, se pudo atender los requerimientos comerciales y de servicio, permitiendo facilitar el relacionamiento Cliente-Compañía.

Conscientes de que la pandemia podría generar efectos insospechados en los proveedores, Enel Américas buscó además garantizar la continuidad de sus contratos, así como los flujos de pagos correspondientes.

Otro hito de la Compañía, en 2020, fue la Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el 18 de diciembre, instancia en la que se aprobó la fusión, por incorporación, de EGP Américas en Enel Américas. Con ello, esta última controla y consolida la propiedad del negocio y activos de generación de energías renovables que Enel Green Power desarrolla y posee en Centro y Sudamérica (excluyendo Chile). Una vez completada la operación, la participación de fuentes renovables en el portafolio total de generación de la Compañía aumentará del 56% al 73% en 2023.

Lo anterior demuestra la responsabilidad corporativa asumida para seguir avanzando en la transición energética en América Latina, lo que no solo permite constatar el firme compromiso con un desarrollo sostenible, llevando a la praxis el concepto de creación de valor compartido con los demás grupos de interés, sino que además da cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, a la vez que busca brindar un servicio energético en forma justa.

Con todo lo anterior, esta posición de liderazgo en energías renovables también permitirá a la Compañía continuar por la senda de la lucha contra el cambio climático y la reducción de emisiones. En ese mismo camino, Enel X tendrá un rol clave, toda vez que busca avanzar a paso firme en la transformación de las ciudades, empresas y personas, ofreciendo soluciones integradas, innovadoras, sostenibles y digitales, tendientes a incentivar un consumo energético más consciente y donde la eficiencia sea una meta común en los países en los que opera Enel Américas.

Los avances han sido relevantes, como el proyecto de infraestructura público-privada de la implementación de la primera ruta panamericana 100% eléctrica, que instaló cargadores en tiempo récord y en distintos puntos de difícil acceso en la región.

Así las cosas, a pesar del contexto adverso, la Compañía mantuvo plenamente su compromiso con sus distintos grupos de interés y con la sostenibilidad, que siguió estando siempre en el centro de cada una de sus acciones y decisiones. Ello y su desempeño en ese ámbito explican que recibiera la distinción *Bronze Class* por su labor en el área, al tiempo que fue incorporada una vez más en el *Sustainability Yearbook*.

Respecto del gobierno corporativo, Enel Américas se ubicó entre las diez mejores empresas de Latinoamérica, de acuerdo con lo que reflejó el Estudio Anual 2020 de *GovernArt* y *VigeoEiris*, mientras que en Chile figura como la segunda mejor Compañía en el área.

Enel Américas continuará apoyando a la sociedad en todos los países en los que opera, en especial, a colaboradores, empleados, proveedores y contratistas, quienes han brindado lo mejor de sí para que la responsabilidad del suministro energético sin interrupciones, sea alcanzada en todo momento. En suma, como Compañía líder en el sector en América Latina, seguiremos sustentando nuestras operaciones sobre la base de nuestros valores – la innovación, la confianza, la proactividad y la responsabilidad – que nos inspiran y guían para integrar la consecución de las metas y objetivos económicos con los de carácter ambiental y social y avanzar así con nuestro compromiso con la sostenibilidad y un desarrollo acorde en la región.



Francisco de Borja Acha
Presidente del Directorio



Maurizio Bezzeccheri
Gerente General



Contexto y modelo de negocio

Enel Américas: está cambiando el rostro a la energía	16
Respondiendo al Covid-19	19
Operaciones de Enel Américas	21
Gobernanza de la sostenibilidad	28
Contexto y tendencias	30
Definiendo prioridades	46
Principales riesgos ASG de Enel Américas	53
Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	56
Estrategia de sostenibilidad y metas	58
Creación de valor	60
Reconocimientos 2020	63



Nuestro Desempeño ASG



Transición energética

Compromiso con el cambio climático	70
El futuro de la generación	78
Resiliencia y digitalización de las redes	86
Calidad del servicio y relación con los clientes	98
Ecosistemas y plataformas	114



Centralidad en las personas

Colaboradores	128
Comunidades	154



Aceleradores de crecimiento

Innovación y transformación digital	186
Soportes digitales y ciberseguridad	202
Economía circular	206



Fundamentos del negocio sostenible

Cadena de suministro sostenible	210
Salud y seguridad ocupacional	222
Sostenibilidad ambiental	246
Gobernanza	276



Anexos

Nota metodológica	314
Carta de verificación	315
Indicadores de desempeño	316
Información adicional	331
Índice de contenidos GRI	332
Índice de contenidos del Foro Económico Mundial (FEM)	336
Índice de contenidos SASB	338



ENEL AMÉRICAS ES OPEN POWER

VI
SIÓN

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

PO
SICIO
ONA
MIEN
TO
Open
power

PRO
PÓS
ITO

- > Abrimos el acceso a la energía a más personas.
- > Abrimos el mundo de la energía a la nueva tecnología.
- > Nos abrimos al nuevo uso de la energía.
- > Nos abrimos a las nuevas formas de gestionar la energía para la gente.
- > Nos abrimos a nuevas alianzas.

MI
SIÓN

PRI NCI PIOS DE CON DUC TA

**Open power
for a brighter
future.**

**We empower
sustainable
progress.**

VA LO RES

- > Tomar decisiones en la vida cotidiana y asumir la responsabilidad.
 - > Compartir la información mostrándose abierto a la 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 y velocidad.
 - > Proponer nuevas soluciones y no rendirse frente a obstáculos y fracasos.
 - > Reconocer el mérito de los colegas y dar feedback.
-
- > Confianza
 - > Proactividad
 - > Responsabilidad
 - > Innovación

1

Contexto y modelo de negocio

- Somos una compañía líder con un modelo de negocio sostenible que crea valor a largo plazo para todas las partes interesadas
- Abordamos cada aspecto de nuestro negocio, incluyendo las finanzas, en una forma sostenible, innovadora y circular
- Establecemos las prioridades que sustentan nuestra estrategia, compromiso y reporte, a través de un proceso de análisis de materialidad estructurado con una continua y directa participación de nuestros grupos de interés
- Nuestra estrategia está enfocada en la sostenibilidad con el objetivo de contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU



Modelo de negocio sostenible

Los recursos

PERSONAS

17 mil personas Enel
19% mujeres
44 horas de formación por empleado
71 mil colaboradores de empresas contratistas

PLANETA

5,4 millones m³ extracción de agua
5,5% de extracciones en zonas con estrés hídrico
2,8 Mtep de consumo de energía

PROSPERIDAD

55% capacidad instalada en energías renovables
19,7 mil de km de red
25,6 millones de clientes totales
22,6 millones clientes residenciales
1.766 puntos de recarga (1)
14MW respuesta a la demanda
US\$ 1.423 millones de Capex
95% Capex relacionado a ODS

Cont

Macrotendencia,

Open Power – La apertura es el elemento clave de nuestra e

PRO
PÓS
ITO

VI
SIÓN

Somos el líder nacional en el sector energético

PRESENCIA

4
Países

21
sociedades controladas



Creamos valor para todos los stakeholders en el largo plazo

CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE EN EL LARGO PLAZO



PRINCIPIO DE GOBERNANZA

(1) Puntos de recarga públicos y privados instalados

texto ASG

Riesgos y Oportunidades

estrategia

SIÓN^{MI}

VA LO RES

Estamos integrados a lo largo de toda la cadena de valor

**CADENA
DE VALOR**

**Generación
eléctrica**

Trading

**Distribución
eléctrica**

**Mercado
(cliente final)**

**LINEA
GLOBAL
DE NEGOCIOS**



CO



**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**

| **93** Informes al Código de Ética (de los cuales 23 son infracciones)

Los output y el valor creado

PERSONAS

0,50 Índice de frecuencia de accidentes

24,82% Mujeres en cargos de management

7,3% tasa de rotación

6.555 mil beneficiarios (proyectos ODS 4, 7, 8)

PLANETA

6.896 mil tCO₂eq emisiones específicas de Alcance 1

12.760 mil tCO₂eq (alcance 1, 2, 3)

3,54 mil m³ consumo total de agua

5,3% de consumo de agua en áreas con estrés hídrico

50% de residuos recuperados

88 proyectos de biodiversidad

PROSPERIDAD

115.214 GWh energía vendida

649 SAIDI

12.656 mil US\$ en ingresos

3.154 millones US\$ EBITDA ordinario

90% EBITDA proveniente de operaciones bajo en carbono

567 millones US\$ de impuestos pagados



1. ENEL AMÉRICAS: ESTÁ CAMBIANDO EL ROSTRO A LA ENERGÍA

[102-1](#) | [102-2](#) | [102-3](#) | [102-4](#) | [102-5](#) | [102-6](#) | [102-7](#) | [102-45](#)

Enel Américas es una de las empresas eléctricas líderes en Latinoamérica, presente a través de sus filiales en Argentina, Brasil, Colombia y Perú en el negocio de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica, oferta de tecnologías y soluciones energéticas innovadoras.



Presencia global

Enel Américas, sociedad anónima chilena es parte del Grupo Enel, multinacional líder en la industria de la energía y uno de los principales operadores integrados globales en los sectores de energía y gas, con operaciones en Europa, Latinoamérica, Norteamérica, África, Asia y Oceanía. Con presencia en más de 30 países, suministra electricidad a 74 millones de consumidores finales a través de una red

de más de 2,2 millones de kilómetros y produce energía con más de 87 GW de capacidad instalada. En cuanto a la estructura de la propiedad, la sociedad italiana Enel SpA es la controladora mayoritaria de Enel Américas, con el 65% de las acciones.

Más información respecto a la estructura de propiedad y estructura de gobernanza disponible en la Memoria Anual 2020 de Enel Américas.

Fusión de Enel Américas con EGP Américas

Durante 2020, se aprobó la fusión con *Enel Green Power* (EGP), siendo efectiva a partir del 1° de abril del 2021, y permitirá a Enel Américas incorporar plantas de generación solar y eólicas principalmente en Argentina, Brasil, Colombia, Perú, Costa Rica, Guatemala y Panamá, de los cuales 3,6 MW están en operación, así como una cartera de proyectos que permitirá agregar 6,8 MW adicionales al 2023 a los actuales 11,3 MW de Enel Américas.

Como resultado, Enel Américas aumentará su diversificación junto con contribuir a la reactivación económica, tan necesaria para el desarrollo sostenible de la región. Asimismo, la Compañía podrá acceder a nuevas oportunidades de crecimiento en generación, lo que se sumará a su ya consolidado liderazgo en distribución y al desarrollo de soluciones energéticas avanzadas a través de Enel X.

OPERACIONES GLOBALES



2. RESPONDIENDO AL COVID-19

En Enel Américas, y en todas sus subsidiarias, se tomaron diversas medidas para hacer frente a la emergencia provocada por el Covid-19, con el objetivo de disminuir la posibilidad de contagio entre los colaboradores y grupos de interés con los que la compañía trabaja constantemente. En paralelo, Enel Américas se preocupó de garantizar la continuidad del negocio y el servicio, manteniendo un monitoreo constante de la información, siguiendo las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y las instrucciones de las autoridades.

En ese contexto, Enel Américas activó la modalidad de teletrabajo para todos los colaboradores, con excepción de las personas que trabajan en la operación y cuyas actividades no se pueden efectuar de forma remota y no se pueden posponer, ya que son necesarias para garantizar la continuidad del servicio y la seguridad de los sistemas eléctricos nacionales. Para este grupo, se diseñaron turnos especiales, por medio de un trabajo en células, con el fin de que estas tuvieran la menor interacción posible entre sí. Con estas medidas, se logró que más del 74% de las personas de la Compañía pudieran trabajar desde sus domicilios.

Esta decisión está en línea con las medidas de precaución adoptadas por el Grupo Enel desde el inicio de la emergencia de salud. El Grupo también activó una póliza de seguro para los más de 68.000 colaboradores en el mundo,

con cobertura en caso de hospitalización por Covid-19. Este seguro fue diseñado según las necesidades específicas del Grupo y se convirtió en el primero de su tipo en el mundo.

Gracias al compromiso de los trabajadores, contratistas y proveedores, sumado al uso de la tecnología y robustos procedimientos, al cierre de 2020, el 100% de las plantas y redes se encontraban plenamente operativas, lo que ha permitido garantizar la continuidad del servicio.

Durante el período se amplió el compromiso con los clientes, aumentando los canales y opciones de contacto: WhatsApp, Web, Chatbot en la página (asistente virtual) y App. Además, se incrementó el número de plataformas digitales, con el objetivo de dar mayor flexibilidad en los pagos a distancia.

En el control de los contagios, la inequidad ha sido uno de los factores más críticos evidenciados durante la pandemia. En aquellas poblaciones en condiciones sociales más vulnerables, se hace más complejo el control dada la menor accesibilidad a condiciones de vida sana y a la salud de calidad. Así mismo se ha evidenciado la necesidad de trabajo colaborativo para salir de la contingencia sanitaria. Es por ello que Enel Américas ha apoyado a las localidades en que está presente, con artículos de primera necesidad y de salud, según los requerimientos planteados.

Actividades benéficas en respuesta a la crisis de Covid-19

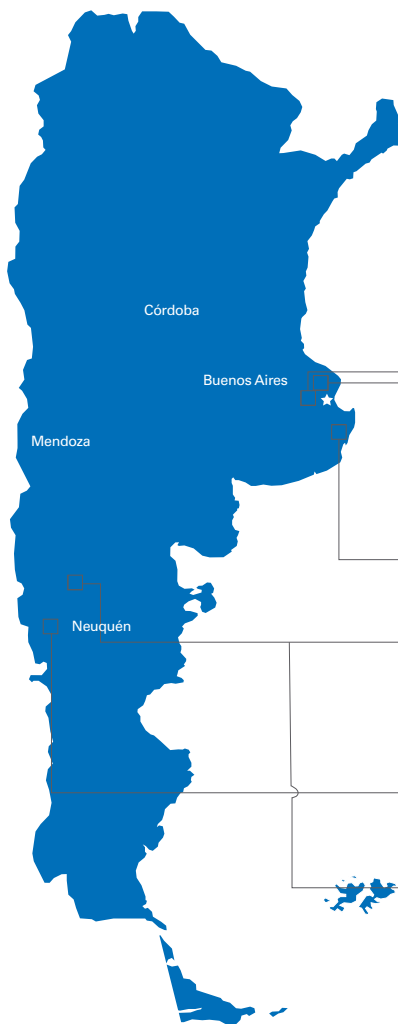
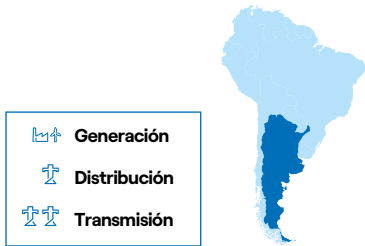
Total de iniciativas = 112	
Salud (60)	Socioeconómico (52)
<ul style="list-style-type: none"> • Aportaciones monetarias a hospitales u organismos de protección civil. • Puesta a disposición de espacios de Enel para necesidades médicas (hospitales de campaña, espacios para cuarentena, etc.) • Entrega de Dispositivos de Protección Personal (DPI) a personas, médicos y enfermeras en torno a los activos. • Suministro de materiales básicos como elementos de protección personal y apoyo a los pacientes. • Donación de recursos propios de Enel y contribución monetaria para producir pruebas rápidas de detección de Coronavirus. • Donación de maquinaria de cuidados intensivos. • Suministro gratuito de toda la energía necesaria y del edificio para el "hospital de campaña". 	<ul style="list-style-type: none"> • Donación de cestas de alimentos básicos a familias en situación de vulnerabilidad social. • Kit familiar (limpieza preventiva de la casa y del personal). • Utilización de las guarderías mantenidas por Enel para acoger a los niños de los electricistas y de los profesionales sanitarios de los hospitales públicos que están trabajando en cuarentena. • Campaña de difusión de conductas para afrontar la crisis y "quedarse en casa". • Fabricación de mascarillas artesanales para las personas del grupo de riesgo en las comunidades. • Apoyo a clientes vulnerables como los "electrodependientes" y las personas con discapacidad.

A lo largo de este Informe de Sostenibilidad se abordará en mayor profundidad las acciones realizadas e impactos en cada línea de trabajo.



3. OPERACIONES DE ENEL AMÉRICAS

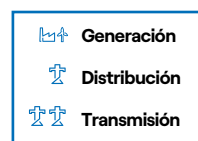
102-6 | 102-7



Argentina

- Costanera**
Tipo: Termoeléctrica
Potencia instalada neta: 2.210 MW
- Dock Sud**
Tipo: Termoeléctrica
Potencia instalada neta: 847 MW
- Edesur**
Ventas de Energía: 15.888 GWh
Clientes: 2,5 millones
Pérdida de Energía¹ 18,9%
- Arroyito**
Tipo: Hidroeléctrica
Potencia instalada neta: 128 MW
- El Chocón**
Tipo: Hidroeléctrica
Potencia instalada neta: 1.200 MW
- Motogeneradores**
Tipo: Termoeléctrica
Potencia instalada neta: 34 MW

*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



Brasil

Enel Distribución Ceará

Ventas de Energía: 11.866 GWh
 Clientes: 4,0 millones
 Pérdida de Energía¹ 15,9%

Central Fortaleza

Tipo: Termoeléctrica
 Potencia instalada neta: 319 MW

Cachoeira Dourada

Tipo: Hidroeléctrica
 Potencia instalada neta: 655 MW

Enel Distribución Goiás

Ventas de Energía: 14.469 GWh
 Clientes: 3,2 millones
 Pérdida de Energía¹ 11,4%

Enel Distribución Río

Ventas de Energía: 11.228 GWh
 Clientes: 2,9 millones
 Pérdida de Energía¹ 22,1%

Volta Grande

Tipo: Hidroeléctrica
 Potencia instalada neta: 380 MW

Enel Distribución São Paulo

Ventas de Energía: 40.350 GWh
 Clientes: 7,9 millones
 Pérdida de Energía¹ 10,6%

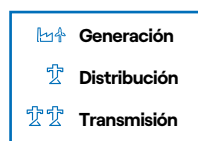
Enel CIEN

Líneas de Transmisión: 2.200 MW

*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

Colombia



Laguneta

Tipo: Hidroeléctrica

Potencia instalada neta: 18 MW



Termozipa

Tipo: Termoeléctrica

Potencia instalada neta: 225 MW



Cartagena

Tipo: Termoeléctrica

Potencia instalada neta: 184 MW



El Paraíso

Tipo: Hidroeléctrica

Potencia instalada neta: 276 MW



Limonar

Tipo: Hidroeléctrica

Potencia instalada neta: 18 MW



Codensa

Ventas de Energía: 13.834 GWh

Clientes: 3,6 Millones

Pérdida de Energía¹ 7,6%



Tequendama

Tipo: Hidroeléctrica

Potencia instalada neta: 57 MW



El Salto II

Tipo: Hidroeléctrica

Potencia instalada neta: 35 MW



Darío Valencia

Tipo: Hidroeléctrica

Potencia instalada neta: 150 MW



Charquito

Tipo: Hidroeléctrica

Potencia instalada neta: 19 MW



La Guaca

Tipo: Hidroeléctrica

Potencia instalada neta: 324 MW



Betania

Tipo: Hidroeléctrica

Potencia instalada neta: 540 MW



El Quimbo

Tipo: Hidroeléctrica

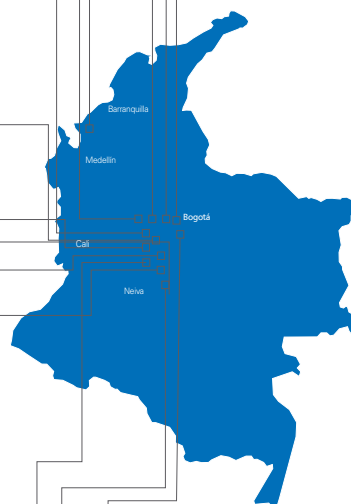
Potencia instalada neta: 400 MW



El Guavio

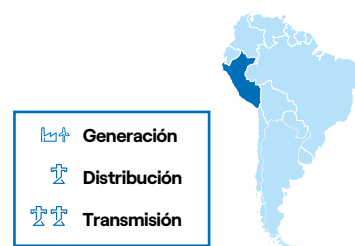
Tipo: Hidroeléctrica

Potencia instalada neta: 1.260 MW



*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



Perú



Malacas

Tipo: Termoeléctrica

Potencia instalada neta: 336 MW



Moyopampa

Tipo: Termoeléctrica

Potencia instalada neta: 69 MW



Callahuanca

Tipo: Hidroeléctrica

Potencia instalada neta: 84 MW



Huinco

Tipo: Hidroeléctrica

Potencia instalada neta: 276 MW



Matucana

Tipo: Hidroeléctrica

Potencia instalada neta: 133 MW



Huampani

Tipo: Hidroeléctrica

Potencia instalada neta: 31 MW



Enel Distribución Perú

Ventas de Energía: 7.578 GWh

Clientes: 1,5 millones



Pérdida de Energía¹ 8,2%

Santa Rosa

Tipo: Termoeléctrica

Potencia instalada neta: 402 MW



Ventanilla

Tipo: Termoeléctrica

Potencia instalada neta: 460 MW



Yanango

Tipo: Hidroeléctrica

Potencia instalada neta: 42 MW



Chimay

Tipo: Hidroeléctrica

Potencia instalada neta: 157 MW

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

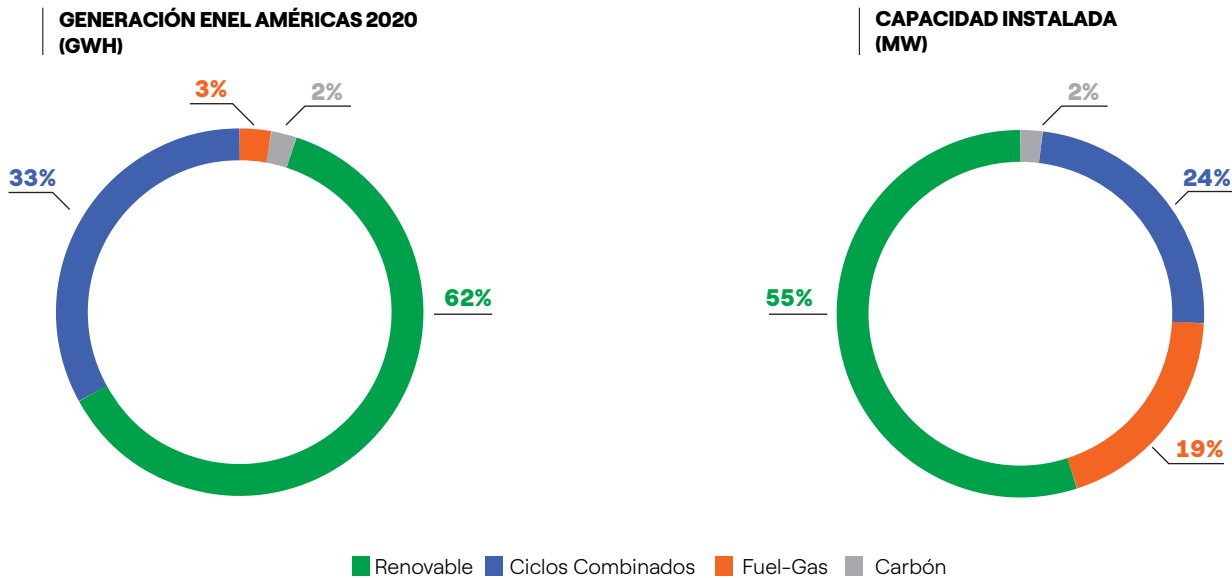
1. Pérdida de Energía corresponde a la pérdida total que incluye alta, media y baja tensión así como pérdidas comerciales y hurtos

Generación

EU1 | EU2

Enel Américas cuenta con 35 plantas de generación, distribuidas entre sus subsidiarias operativas en Argentina, Brasil, Colombia y Perú. De ellas, 22 corresponden a hidroeléctricas y 13 a termoeléctricas.

En 2020, la capacidad instalada neta ascendió a 11.269 MW y la producción eléctrica consolidada alcanzó los 40.455 GWh, mientras que las ventas de energía sumaron 66.996 GWh.

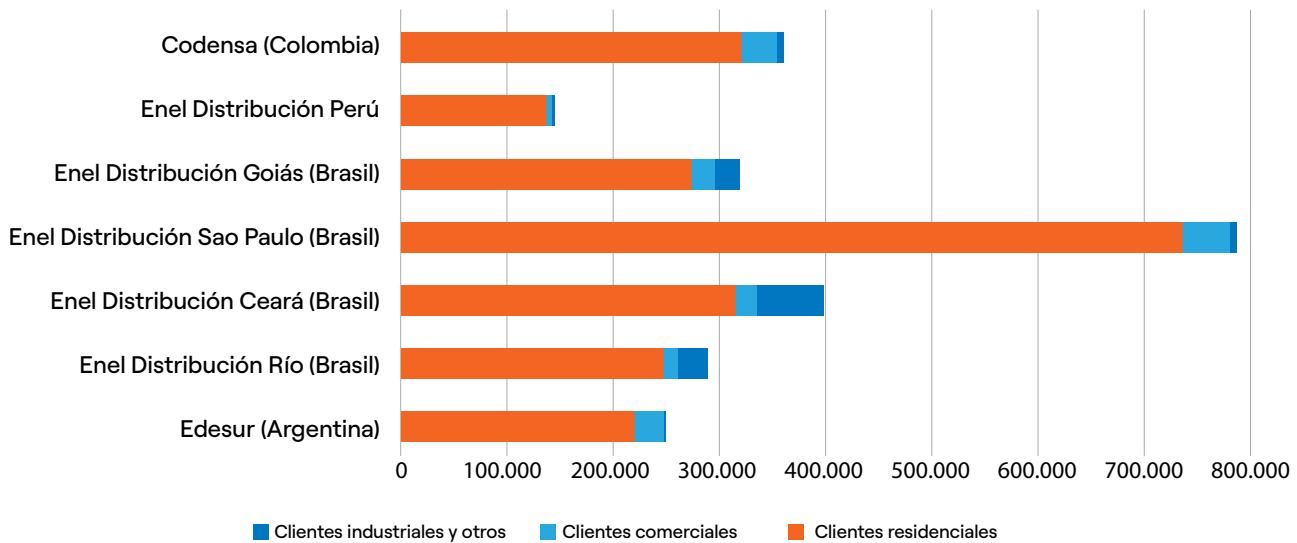


Distribución

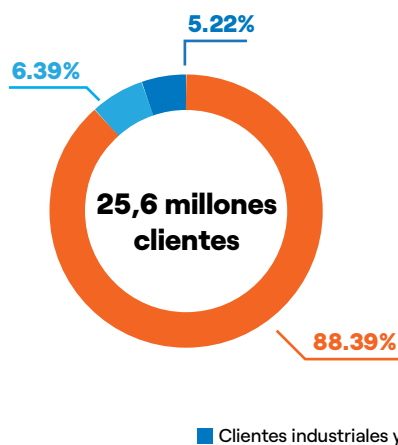
EU3

A través del negocio de distribución, la Compañía vendió 115.213 GWh, entregando energía a más 25,6 millones de clientes.

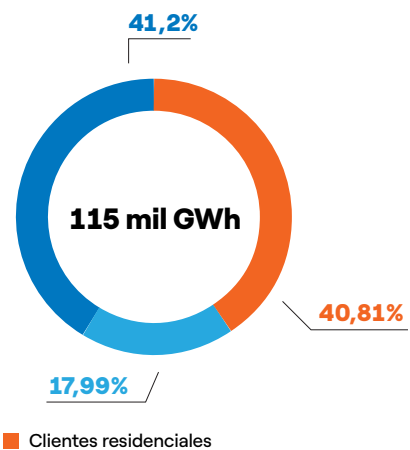
CLIENTES POR SEGMENTO ENEL AMÉRICAS



NÚMERO DE CLIENTES ENEL AMÉRICAS



VENTA DE ENERGÍA GWh





Transmisión

Enel Américas, participa de forma no significativa en el negocio de transmisión a través de Enel Cien, subsidiaria de Enel Brasil, con una capacidad de transporte 2.200 MW, entre Argentina y Brasil.

Enel X

Esta línea de negocio 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.

4. GOBERNANZA DE LA SOSTENIBILIDAD

102-20 | 102-22 | 102-23 | 102-26 | 102-32

Enel cuenta con una estructura específica de gobernanza inspirada en las mejores prácticas internacionales y las integra a los diferentes procesos de toma de decisiones y a sus operaciones a lo largo de toda la cadena de valor.

La sostenibilidad y la innovación se encuentran en la planificación estratégica de la Compañía y su gobernanza.

- **Directorio:** aprueba planes estratégicos, industriales y financieros, incluyendo el presupuesto anual y el plan industrial, que complementan las directrices claves 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 y cambio climático.

- **Comité de Directorio:** a partir de junio de 2020, el Directorio de la compañía delegó al Comité de Directores -constituido por directores independientes- las funciones en materias de sostenibilidad, es decir, supervisa y hace seguimiento a los principales temas de sostenibilidad juntamente con la gerencia responsable de esta función. Dentro de los temas se destacan el Plan de Sostenibilidad y sus directrices, la estructura general del informe de sostenibilidad, temas específicos relacionados con el desempeño en materia ambiental, de cambio climático, biodiversidad, social como salud y seguridad, desarrollo laboral y gobernanza como transparencia, relaciones comerciales y derechos humanos, entre otros. También el comité analiza y evalúa, respecto a la evolución de las mejores prácticas

La integración de factores ambientales, sociales y de gobernanza (#ESG) en la gestión corporativa



relacionadas con la sostenibilidad empresarial y el posicionamiento de la empresa en los principales índices ASG. La gerencia de Relaciones con Inversionistas juntamente con la gerencia de Sostenibilidad informa, además, al comité sobre las tendencias de los Inversores Socialmente Responsables y la relación de la empresa con ellos.

- **Gerente General y el Presidente del Directorio:** Tanto el Gerente General como el Presidente del Directorio de la Compañía 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 los diferentes grupos de interés. El Presidente del Directorio no se desempeña como ejecutivo de Enel Américas.
- **Gerencia de Sostenibilidad**
Bajo la supervisión del Gerente General de Enel Américas, la gerencia de cada país gestiona todas las actividades de sostenibilidad e innovación, siguiendo los lineamientos del Grupo Enel. Se presentan trimestralmente al Directorio los resultados de los diferentes indicadores de negocio con que se mide el desempeño en materia Ambiental, Social y de

Gobernanza (ASG) de la Compañía. Estos indicadores están identificados de acuerdo con el Plan de Sostenibilidad trienal, considerando objetivos y metas de negocio enfocados en la transición energética; metas en ámbito social, y por último los indicadores conexos con los cuatro pilares sobre los que se basa todo el negocio sostenible, como son un gobierno sólido, bajo el modelo de ética y cumplimiento, la gestión ambiental, una cadena de aprovisionamiento sostenible y la priorización de la salud y seguridad laboral para los colaboradores y contratistas.

Con la finalidad de medir la utilidad y aceptación que han tenido los reportes de sostenibilidad difundidos a los grupos de interés relevantes y a la sociedad, esta unidad organizativa también presenta trimestralmente al Directorio:

- Las tendencias de visitas a la página web del informe de sostenibilidad de la Compañía en correspondencia con hitos de interés público relevantes para la Compañía.
- La aceptación de la información pública en función del posicionamiento de la Compañía en los diferentes índices y evaluadores ASG, tales como DJSI (S&P Dow Jones Index), MSCI, FTSE4 Good, Sustainalytics, ISS ESG, Vigeo Eiris, entre otros.



5. CONTEXTO Y TENDENCIAS

Macrotendencias y pandemia

La comunidad global enfrenta desafíos que han estado presentes desde hace varios años y que recientemente se han visto intensificados o se han tornado más apremiantes.

Las principales mega tendencias actuales¹ consideran las temáticas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) como determinantes para el desarrollo sostenible. El cambio ambiental, incluido el cambio climático, la mayor contaminación y la pérdida de biodiversidad,

se analizan dentro de los factores ASG y se exige a las empresas abordarlos con soluciones sostenibles en el largo plazo. Los cambios sociales, no solo marcados por las transformaciones demográficas sino por la mayor conciencia de la desigualdad y necesidad de equidad para el desarrollo de relaciones más justas e inclusivas, son los factores sociales que tienen que ser parte de la estrategia del desarrollo económico sostenible. Los cambios macroeconómicos y en los poderes políticos y revolución tecnológica con un gran acceso de información, y mayor preocupación por la propiedad y seguridad de datos son factores relevantes para el negocio de las compañías y su sostenibilidad en el largo plazo.

Tendencias que darán forma al futuro, presentando nuevos desafíos:

Cambio ambiental	Cambio social	Cambios macroeconómicos y políticos	Tecnología
Clima, contaminación y biodiversidad	Equidad, movilidad social e intergeneracional	Globalización, regionalización y polarización	Big Data, ética, propiedad y seguridad de los datos

EFECTOS DE LA PANDEMIA

Sin duda en 2020, estas macrotendencias han sido marcadas por los efectos de la pandemia, que ha abierto paso a una nueva forma de vida con distintas maneras de relacionamiento. La crisis sanitaria no solo afectó gravemente la salud de las personas, sino que también golpeó y sigue golpeando fuertemente la economía mundial, impactando en los niveles de producción, en las cadenas de distribución, mercado de valores, entre otras áreas, demostrando así, la debilidad del actual

sistema y obligando a los países y empresas a adoptar medidas urgentes.

En este contexto, se ha puesto en evidencia lo crucial que resulta la electricidad para la vida de las personas. Todas las actividades de teletrabajo, educación *online*, relaciones sociales a distancia, entre otras, así como el importante esfuerzo de las infraestructuras sanitarias se han podido mantener gracias a la continuidad del suministro eléctrico.

1 Informe de la red de economistas de la ONU para el 75° aniversario de las Naciones Unidas: Configurar las tendencias de nuestra época.

Contexto socioeconómico

A pesar de los avances y progresos sociales, la humanidad sigue enfrentándose a desafíos como la inequidad y la exclusión, siendo Latinoamérica una de las regiones con mayor desigualdad del mundo. En el último período, la región ha presenciado una desaceleración económica generalizada y sincronizada. En este escenario, se han sumado las crecientes demandas sociales y presiones por reducir dichos desequilibrios y aumentar la inclusión social. Este fenómeno ha detonado con una intensidad inusual en algunos países del continente.

Antes de la pandemia esta zona mostraba una trayectoria de bajo crecimiento y en 2020 enfrentó una combinación de choques negativos de oferta y demanda sin precedentes, lo que se traduce en la peor crisis económica de los últimos 120 años.

En el contexto de la contracción global derivada del Covid-19, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), señala que esta es la región en desarrollo más golpeada del mundo por la crisis derivada de la pandemia, siendo una de las peores contracciones y convulsiones sociales de la historia. En la región se espera una reducción del 9,1% en su tasa de crecimiento para 2020 y un aumento en los índices de pobreza, que alcanzarían un 37,3%. La CEPAL proyecta un aumento en el índice de Gini de 4.9 puntos más que en 2019. El aumento en la

desigualdad de los países menos desarrollados será una lamentable herencia de la pandemia.

La pandemia puso de manifiesto las debilidades sociales de los países de América Latina, sus estructuras económicas, la informalidad en los empleos y la fragilidad de los sistemas de salud y protección social. Pese a los esfuerzos de los gobiernos por rescatar a sus naciones, algunos se han visto limitados por la falta de financiamiento y las diversas restricciones fiscales. Asimismo, las medidas para frenar la propagación del Covid-19 han tenido graves repercusiones en el ámbito económico, especialmente en el empleo y los ingresos.

La crisis producida por la pandemia es una de las peores desde la Segunda Guerra Mundial y el Banco Mundial anunció que el PIB de Latinoamérica y el Caribe caerá un 7,9%, en 2020. Esta es una baja histórica causada por la disminución de la demanda interna y externa, sumadas a las medidas sanitarias por el confinamiento que detuvieron la producción de bienes y servicios.

El fuerte impacto socioeconómico, en diversos países de la región, causó que miles de personas perdieran sus trabajos. Según la CEPAL, esta caída de PIB empeorará la situación del mercado laboral, aumentando el empleo informal y alcanzando una tasa de desocupación de 13,5%. Ello generará, en 2020, de acuerdo con lo señalado por la CEPAL, un incremento de la pobreza de un 4,4%, aumentando la pobreza extrema en un 2,6%, respecto del año pasado.

Argentina	Brasil	Colombia	Perú
Caída del PIB de 10,5% y una desaceleración generalizada de la economía, junto con una alta inflación de 36,1% y una tasa de interés referencial de 55%. Además, se reestructuró su deuda en moneda extranjera	Caída de 4,6% del PIB en 2020. El desempleo llegó a 13,4%, la inflación al 4,5% y la tasa de interés alcanzó su mínimo histórico de 2%. Junto a esto, el real brasileño registró una fuerte devaluación, llegando a 5.1967 reales por dólar.	Caída del 6,8% del PIB, producto de la pandemia y de los menores precios del petróleo a nivel global. Junto a esto, se observó una inflación de 1,6%, un aumento del desempleo a 15,9%, y una baja de la tasa de interés a su mínimo histórico de 1,75%.	Caída de un 12% en la economía, impactada por las cuarentenas que afectaron la actividad minera. Aumento del desempleo que, al cerrar el año, llegó al 12,8%, con una tasa de interés que alcanzó un mínimo histórico de 0,25%.

Índice de pobreza multidimensional y pobreza energética

La pobreza multidimensional permite abordar el concepto de pobreza desde diferentes aristas, considerando múltiples problemas sociales a nivel de hogares y personas. Se mide

a través del Índice de Pobreza Multidimensional (IPM), que va más allá de la falta de ingresos, considerando las carencias para la satisfacción de necesidades en ámbitos cómo, salud, educación, trabajo, seguridad social, vivienda y calidad de vida. Los métodos utilizados por cada país para la identificación del índice, y se realizan siguiendo los lineamientos del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

ÍNDICE DE POBREZA MULTIDIMENSIONAL Y POBREZA ENERGÉTICA



EVOLUCIÓN DE LA HUMANIDAD

- Expansión demográfica a escala global sumada a tendencias de envejecimiento, y sus efectos sociales y financieros.
- Fuerte urbanización e incremento de mega-ciudades.
- Nuevos tipos de movilidad y modelos compartidos.
- Mayor conciencia y sensibilidad de la comunidad sobre los aspectos ambientales.



CAMBIO CLIMÁTICO Y PLANET BOUNDARIES

- El aumento de la población, el crecimiento económico y el cambio climático ponen una fuerte presión sobre los recursos del planeta.
- Impulso de la transición de combustibles fósiles a energías renovables, compromisos para combatir el cambio climático, innovación tecnológica, desarrollo de vehículos eléctricos, economía circular.



REVOLUCIÓN TECNOLÓGICA Y DIGITALIZACIÓN

- Desarrollar, y Desarrollo exponencial de tecnologías digitales y creciente aplicación de herramientas conectadas e inteligentes.
- Automatización: robótica, wearable technologies, aprendizaje automático, inteligencia artificial, etc.
- Ciberseguridad.
- Innovación de modelos de negocio.
- Tecnología, empleo, trabajo y habilidades.







UN NUEVO CONTRATO SOCIAL

- La equidad y la inclusión tienen un amplio margen de mejora.
- Para prosperar en un planeta que cambia rápidamente, es necesario reorientar las relaciones entre la sociedad civil, el gobierno y las empresas
- Creciente demanda de productos y servicios sostenibles, nuevo driver para las empresas.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Una consecuencia de la pobreza multidimensional es la pobreza energética a nivel de hogares. Un estudio realizado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) sostiene que la pobreza energética se considera como una problemática multidimensional, al restringir las posibilidades del desarrollo humano, social y económico, tanto a nivel personal como colectivo.

La pobreza energética impide que un hogar pueda acceder al pago de una cantidad de energía suficiente, siendo incapaz de satisfacer las necesidades fundamentales, básicas y secundarias en el marco doméstico.

ÍNDICE DE POBREZA MULTIDIMENSIONAL POR PAÍS

ARGENTINA		% 40,9
BRASIL		% 3,8
COLOMBIA		% 17,5
PERÚ		% 20,5

Un hogar se encuentra en situación de **POBREZA ENERGÉTICA** cuando:



No tiene acceso equitativo a servicios energéticos 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

Umbral físico y tecnológico que limitan el acceso a servicios energéticos de cocción de alimentos e higiene, iluminación, dispositivos eléctricos y climatización de vivienda

CALIDAD

Umbral 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

EQUIDAD

Umbral económico 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 un fenómeno complejo que debe considerar no solo la conectividad de la energía eléctrica, sino que la satisfacción de las necesidades asociadas al uso de energía incorporando las diferentes fuentes, así como también los estándares mínimos de continuidad de suministro, entre otros.

La pobreza energética representa un desafío importante dentro de la agenda energética global (ODS 7), ya que el

acceso a la energía condiciona el desarrollo de las personas, tanto en el ámbito social como económico.

Pese a que es un fenómeno que siempre ha existido, en 2020 quedó aún más en evidencia la fuerte pobreza energética que sufren algunos sectores de los países, lo que significa que todavía existen hogares que no cuentan con acceso a energía, lo que no les permite tener luz o sistema de calefacción de calidad, o, por otro lado, no pueden acceder a ella debido a sus costos.

Resumen del contexto por país

Argentina

Covid-19	Economía	Sociedad
<ul style="list-style-type: none"> Primer contagiado de Covid: 3 de marzo del 2020. Cuarentena obligatoria desde el 20 de marzo por 155 días para luego comenzar una reapertura económica. Se logró mantener curva de contagios controlada que permitió la asistencia sanitaria a todos los pacientes sin colapso del sistema de salud. 1,6 millones de contagiados al 31 de diciembre del 2020. Ley 27.541: Ley de Solidaridad Social y reactivación productiva en el marco de la emergencia pública. 	<ul style="list-style-type: none"> Confinamiento de ocho meses, frenó la economía y provocó la caída del PBI. Fuerte emisión monetaria. La asistencia del Banco Central rondó los US\$ 23.789.258. Aumento de la inflación al levantar el confinamiento 	<ul style="list-style-type: none"> En julio de 2020 el nivel de pobreza estaba en 40.9% de la población, incrementándose hacia el final del año. Gobierno realizó asignaciones de dinero dirigidas a distintos grupos sociales. En el tercer trimestre de 2020, la tasa de actividad se ubicó en 42,3%; la tasa de empleo, en 37,4%; y la tasa de desocupación en 11,7%.

Brasil

Covid-19	Economía	Sociedad
<ul style="list-style-type: none"> ~7,7 millones de contagios a nivel nacional y 195 mil fallecidos. Confinamiento de la población y teletrabajo. Aumento desigualdad en educación. Saturación del sistema sanitario, pobreza extrema y hambre, violencia y problemas medioambientales. Caída del 4% del índice de Actividad Económica del Banco Central (IBC-Br) Seguro de desempleo: solicitudes subieron un 1,9% (2020) – aprox. 6,8 millones de trabajadores solicitaron el seguro de desempleo en 2020, un 1,9% superior a la registrada en 2019, según Ministerio de Economía Programa de reducción de salarios y suspensión de contratos. 	<ul style="list-style-type: none"> La mayor caída del PIB desde 1996: 4,6%, a pesar de que el cuarto trimestre avanzó un 3,2%. Récord histórico del desempleo que, en el tercer trimestre del 2020, fue del 14,6% (aprox. 14 millones de personas desempleadas), según el IBGE. Según el FGV Ibre⁽²⁾, la tasa de desempleo para el 2021 será del 15,6%. La pobreza extrema alcanzó el 12,5% y la pobreza el 33,7%.⁽³⁾ Casi un millón de pequeñas empresas han quebrado. 	<ul style="list-style-type: none"> Elecciones municipales 2020 Según Cetic.br, las diferencias de ingresos, género, raza y regiones afectan al acceso a las tecnologías digitales. Aumento de los usuarios de Internet en Brasil: 134 millones (3 de cada 4 brasileños). Crecimiento del hambre, la pobreza, la violencia contra las mujeres, el empeoramiento de las condiciones sanitarias, etc.: Generación de barreras para alcanzar los ODS, necesidad de reevaluar los objetivos y planes de acción económicos, sociales y medioambientales del país.

Colombia

Covid-19	Economía	Sociedad
<ul style="list-style-type: none"> 1,6 millón de contagios. 43 mil fallecidos 1,5 millones recuperados Confinamiento de la población desde el 25 de marzo de 2020 Ampliación de la capacidad de UCI en un 119,7% Amplio desarrollo normativo para atender la emergencia 	<ul style="list-style-type: none"> Caída de la economía en un -6,8%, el peor de la historia. La tasa de desempleo a 31 de diciembre se ubicó en 15,9%. La inflación fue de 1,61%. Devaluación del peso de un 4,74%. Pobreza 34,1% (+5,1 pts.) y Pobreza extrema 14,3% (+3,4 pts.) Creación de un Fondo para la mitigación de emergencias con US\$10.965.149. 	<ul style="list-style-type: none"> Importante movilización social previo al confinamiento. Recrudescimiento de la violencia (Grupos armados ilegales y asesinato de líderes sociales). Crisis social derivada de la parálisis de la economía. Aumento de la deserción escolar y brechas entre estudiantes.

Perú

Covid-19	Economía	Sociedad
<ul style="list-style-type: none"> A fines del 2020, la tasa de mortalidad por Covid-19 del Perú era la tercera más alta en el mundo, con 114 fallecidos por cada 100.000 personas. Un total de 1.015.137 casos confirmados en el año 2020. Cerca de 37.680 personas fallecidas en el 2020. El Estado de Emergencia, así como la cuarentena obligatoria, se establecieron en Perú el día 15 de marzo de 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan económico del gobierno peruano durante el 2020 de US\$ 39.000 millones para enfrentar pandemia. Durante 2020, la deuda pública de Perú aumentó del 26,8 % del PIB de 2019 al 35,4%. En abril de 2020, el PIB del país cayó un 39,2%, comparado con el mismo mes del año anterior, y continuó cayendo. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) estima que la pobreza en Perú aumentó del 16,5% en 2019 al 25,8% en 2020, y la pobreza extrema, del 3,7% al 7,6 %. 	<ul style="list-style-type: none"> El 9 de noviembre de 2020, el Congreso destituyó al entonces presidente Martín Vizcarra. Por consiguiente, se nombra presidente a Manuel Merino, el cual había sido hasta ese momento presidente del congreso. Se generan manifestaciones contra el gobierno de Manuel Merino, quien renuncia finalmente cinco días después de su nombramiento como presidente.

(2) Instituto Brasileño de Economía de la Fundación Getúlio Vargas

(3) Informe Panorama Social de América Latina 2020

Situación ambiental

El cambio climático no se ha detenido por efectos de la pandemia por Covid-19. Por el contrario, las concentraciones de gases de efecto invernadero en la atmósfera se encuentran en niveles récord y continúan aumentando. Mayor detalle sobre el cambio climático y la contribución de Enel Américas en el Capítulo [Compromiso con el cambio Climático](#).

Contribución Determinada a Nivel Nacional (NDC) por país

Cada país ha presentado su Contribución Nacional Determinada a Nivel Nacional (NDC) por sus siglas en inglés), estableciendo metas y definiendo planes que permitan cumplir con los objetivos trazados.

Argentina se comprometió a una meta absoluta e incondicional a 2030, aplicable a todos los sectores de la economía. Además, planea disminuir la vulnerabilidad, aumentar la capacidad de adaptación y fortalecer la resiliencia de los diferentes sectores sociales, económicos y ambientales a través de medidas de concientización y construcción de capacidades que le permitan al país y su población responder solidariamente al desafío urgente de proteger el planeta. En su segunda NDC refleja un tratamiento equilibrado y una mejora en los pilares básicos de la lucha contra el cambio climático, incorporando una meta de adaptación en conformidad con el artículo 7.1 del Acuerdo de París, e incluye una mención a la necesidad de contar con los medios de implementación suficientes para hacer frente al desafío del cambio climático.

En diciembre del año 2020, **Brasil** presentó a la ONU su nueva NDC, siendo su principal compromiso internacional en materia de cambio climático⁵. El país se

propuso una meta altamente ambiciosa, principalmente por cuatro elementos primordiales: hace referencia a emisiones absolutas en lugar de relativas, como la intensidad de las emisiones de carbono y las tendencias históricas de crecimiento; toma en cuenta a la economía en su totalidad, no solo a sectores específicos; en la magnitud de sus metas se encuentra sobre gran parte de las de muchos países desarrollados; e incluye una meta intermedia para 2025, lo cual exige diseñar una trayectoria de bajas emisiones a lo largo del tiempo, no solo en 2030.⁶

Por su parte **Colombia** estableció metas en adaptación y medidas de mitigación que orientarán su accionar en el período 2020-2030, mejorando el compromiso presentado en la NDC de 2015, incrementando su ambición hacia un desarrollo adaptado y resiliente al clima, y compatible con el objetivo de carbono neutralidad a 2050. Para el caso de adaptación han sido evaluadas 30 medidas repartidas en 7 sectores de acción y 18 metas para medios de implementación. Respecto a su implementación, Colombia debe avanzar en la reglamentación de la NDC, así como en la armonización de Planes de Gestión del Cambio Climático Sectoriales y Territoriales con la NDC.

Perú hace frente al cambio climático estableciendo metas de adaptación y mitigación expresadas la NDC. En ella, se involucra a todos los sectores y actores de la sociedad en torno a objetivos comunes para la sostenibilidad del país. En esta línea, formula la Ley Marco de Cambio Climático a nivel nacional y las Estrategias Regionales de Cambio Climático, las cuales generan la obligación de los gobiernos subnacionales y locales de incluir las acciones de mitigación y adaptación de la NDC en su planificación y presupuesto. De la misma manera, se lleva a cabo "Programaciones tentativas" o planes de trabajo para la implementación de las medidas que comprende la NDC para los sectores de mitigación (energía, transporte, industria, residuos, bosques) y adaptación (bosques, salud, agricultura, agua y pesca/acuicultura).

5 <https://www.gov.br/mre/en/contact-us/press-area/press-releases/brazil-submits-its-nationally-determined-contribution-under-the-paris-agreement>

6 <https://www.gov.br/mre/en/contact-us/press-area/press-releases/brazil-submits-its-nationally-determined-contribution-under-the-paris-agreement>



Contribución determinada a Nivel Nacional (NDC) por país

Argentina	Brasil	Colombia	Perú
<ul style="list-style-type: none"> No exceder emisión neta de 359 MtCO₂ e en el año 2030. La meta equivale a una disminución del 19% de las emisiones hacia 2030. Reducción del 25,7% respecto de la NDC anterior. 	<ul style="list-style-type: none"> Reducción del 37% de las emisiones de GEI para el 2025. Reducción del 43% de las emisiones frente a los niveles del 2005, para el 2030. 	<ul style="list-style-type: none"> 148 medidas de mitigación. Emitir máximo 169.44 MtCO₂ en 2030. Diseñar un presupuesto de carbono a más tardar en 2023. Reducción de tasa de deforestación a 50,000 ha/año en 2030. Reducir las emisiones de carbono negro en un 40% a 2030. 	<ul style="list-style-type: none"> Reducción del 20% respecto a las emisiones proyectadas para 2030. 10% adicional de reducción condicionado al acceso a financiamiento internacional. 62 medidas de mitigación. Nivel de emisiones de GEI para el año 2030 de 298.3 Mt CO₂eq Reducción de 89.4 MtCO₂eq, que representa una meta de reducción del 30%.

Avances en economía circular por país

Argentina

	Diagnóstico Nacional		Normativas
Se ha continuado trabajando para dar impulso al concepto de economía circular desde el Estado, materializando resoluciones para definir una estrategia unificada con la participación de distintos actores.	Estrategia Nacional de Economía Circular El documento propone la reconstrucción y creación de las bases necesarias para la transición de una economía lineal a una circular en los próximos 20 años, a partir de un esfuerzo colaborativo de los distintos actores, incluyendo individuos comprometidos, Organizaciones No Gubernamentales, grupos sociales, Universidades y Empresas y con la finalidad de producir efectividad económica y mayor equidad.	Mesa Técnica de Trabajo de Economía Circular Desde el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se lidera la estrategia de economía circular a través de una mesa de trabajo transversal sobre el tema. Desde estas mesas técnicas se convoca tanto al sector público, industrial, organizaciones de recuperadores urbanos y cooperativas e instituciones técnicas, para que en conjunto con los equipos especializados del Ministerio se puedan establecer las estrategias en pos de avanzar sobre un enfoque circular en los distintos ámbitos.	Resolución 18/20/20 Desde la Ciudad de Buenos Aires se ha emitido la Resolución 18/2020 del Ministerio de Desarrollo Económico y Producción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para crear una Red de Economía Circular en la ciudad con el objetivo de reducir la generación de residuos de manera articulada. Resolución Conjunta 2/2020 RESFC-2020-2-APN-MAD Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y Ministerio de Transporte emite resolución, a cuál identifica procesos donde los insumos puedan ser reutilizables y de aplicación en la infraestructura del transporte nacional.

Brasil

	DIAGNÓSTICO NACIONAL	LINEAS DE FINANCIAMIENTO	NORMATIVAS
Durante la última década se han logrado importantes avances en aspectos importantes del modelo económico, especialmente en el combate al calentamiento global (a través de las metas asumidas en el INDC brasileño y la regulación de gestión de residuos sólidos en el país (por el Plan Nacional de Residuos Sólidos). Es importante destacar que, sin embargo, el cumplimiento de los compromisos asumidos en estos dos temas ha sido objeto de profundas interrogantes por parte de importantes instituciones nacionales. Si bien, una encuesta de la Confederación Nacional de la Industria (CNI) arrojó que el 76,4% del sector adopta alguna práctica circular, aún existen importantes obstáculos para el desarrollo de modelos de negocio, especialmente desde el punto de vista fiscal y regulatorio de varios sectores, como el energético.	Principales brechas de la economía circular Un diagnóstico realizado en 2018 por la Comisión Nacional de la Industria (CNI) indica que la transición a una Economía Circular en el país requiere inversiones en áreas facilitadoras del modelo económico, como la educación (para el desarrollo de nuevas habilidades esenciales), políticas públicas (que incentiven ciclos inversos y modelos de negocios circulares), infraestructura (especialmente estructura para logística inversa y saneamiento básico) y tecnología (Automatización Industrial, Inteligencia Artificial y Revolución Industrial 4.0).	Acceso a fondos públicos En el país, existen varias líneas de financiamiento ofrecidas para la investigación por instituciones públicas (a través de bancos de desarrollo, fondos sectoriales o fondos públicos publicados por otras instituciones gubernamentales) y privadas (ofrecidas, principalmente, por instituciones financieras). Muchas de estas líneas de financiación estimulan proyectos de Investigación y Desarrollo en temas como la descarbonización y el desarrollo socioeconómico, pero no hay ninguna centrada en la Economía Circular, siendo el modelo económico transversal a las iniciativas financiadas por estos medios.	Política Nacional de Residuos Sólidos, Ley 12.305/10 La ley supuso un hito importante, con objetivos definidos para cerrar los vertederos abiertos y fomentar el reciclaje. A pesar de su importancia, enfrenta una serie de barreras al cumplimiento por parte de las administraciones municipales y estatales, que han insistido en posponer los plazos previstos para el cumplimiento de las metas. En 2020 se publicó un decreto que estableció la política de reserva para la recolección de residuos sólidos de composición electroelectrónica ISO TC 323 Economía Circular Brasil participa en los grupos de trabajo que apoyan la creación de la norma técnica ISO sobre Economía Circular. Este estándar se divide en 4 temas: 1. 59004 Principios y marcos 2. 59010 Modelos de negocio y cadena de valor 3. 59020 Medición de circularidad 4. 59031 Problemas específicos (casos comerciales)

Colombia

La Estrategia Nacional de Economía Circular (2019) es un programa cuyo objetivo es maximizar el valor agregado de los sistemas de producción y consumo en términos de rentabilidad, cambio climático y empleo, a partir de la circularidad en flujos de materiales, energía y agua. Establece como mecanismos para la transición a la Economía Circular: el ajuste, desarrollo e innovación de la normativa, el desarrollo de conocimiento e investigación, escenarios de alianzas y cooperación, gestión de instrumentos financieros y creación de incentivos. La estrategia ha establecido las siguientes líneas de acción como prioritarias:

1. Materiales y productos industriales
2. Materiales de envases y empaques
3. Optimización y aprovechamiento de biomasa
4. Circulación del agua
5. Fuentes y aprovechamiento de energía
6. Materiales de Construcción

Diagnóstico Nacional

Principales brechas de la economía circular

Los Reportes de Economía Circular tienen el propósito de aportar información oportuna para la toma de decisiones y el fortalecimiento de la política pública en materia de Economía Circular. El primer Reporte publicado el 5 de agosto de 2020, presentó los antecedentes conceptuales de dicho modelo, así como una batería de 44 indicadores. El Segundo reporte de Economía Circular contiene la información disponible sobre el nivel de circularidad de la economía del país. Para tal fin, se presentan los indicadores clasificados en cuatro componentes:

- i) extracción de activos ambientales
 - ii) producción de bienes y servicios
 - iii) consumo y uso
 - iv) cierre y optimización en los ciclos de vida de los materiales y productos.
- Toda la info es concentrada por el Sistema de Información de Economía Circular – SIEC.

Mesa de Información de Economía Circular – MIEC

Espacio que busca articular a las entidades del Sistema Estadístico Nacional – SEN, para identificar, fortalecer y generar información estadística relevante y oportuna requerida en la toma de decisiones y la evaluación de la política pública asociada a la Economía Circular.



Perú

	NORMATIVAS RELACIONADAS	INICIATIVAS NACIONALES	ACCIONES DE COOPERACIÓN
<p>En Perú se han desarrollado diversas iniciativas relacionadas con la Economía Circular a lo largo de los años, sobre todo relacionados a emprendimientos sostenibles.</p> <p>Ahora bien, la Hoja de Ruta marca un antes y un después en la forma de ver la economía en el país, pasando de una economía lineal a una economía circular, la cual se integra en las políticas públicas de producción y consumo en la industria, e igualmente, en procesos, productos y servicios en las empresas.</p> <p>Esta nueva forma de mirar la forma de producir en el país se ve reflejada en la Política Nacional de Competitividad y Productividad 2019-2030, la cual contiene 9 objetivos priorizados.</p> <p>Durante el proceso de transición hacia una economía circular en el Perú, se destaca el involucramiento y articulación de los actores privados, a través de los gremios empresariales, las empresas mismas y la academia, quienes participan activamente en el diseño e implementación de los instrumentos y acciones concretas, en los espacios de coordinación, de conocimiento y capacitación, así como en el intercambio de buenas prácticas en economía circular.</p>	<p>“Hoja de Ruta hacia una Economía Circular en el Sector Industria”</p> <p>El Estado promulgó, vía decreto supremo, “La Hoja de Ruta para la economía circular”, la cual nace del Ministerio de la Producción y el Ministerio de Ambiente. Ésta es una política que impulsa un modelo de gestión compuesto por dos líneas: incentivar el desarrollo industrial bajo un enfoque de economía circular y generar hábitos de consumo sostenible en el sector público, privado y la ciudadanía.</p> <p>Para llevar a cabo esta iniciativa se requiere de una compleja agenda que permita generar un cambio a favor de la relación de las empresas y las personas con el ambiente.</p>	<p>Programa ¡Fantástico! Menos plástico</p> <p>Iniciativa que reúne a empresas y organizaciones de todo tipo y personas interesadas, con fin de promover el consumo sostenible de plásticos y estimular el desarrollo del mercado nacional de productos alternativos a los materiales de un solo uso. Este esfuerzo es una iniciativa de la Cooperación Alemana y la Embajada de la República Federal de Alemania en el Perú y está siendo implementada por la GIZ junto con la Cámara de Comercio e Industria Peruano-Alemana, con el apoyo del Goethe Institut.</p>	<p>El Ministerio del Ambiente es parte del Comité Directo de la Coalición Regional por la Economía Circular en América Latina y el Caribe, definida en el Foro de Ministros del Ambiente y cuya Secretaría Técnica es ONU Medio Ambiente.</p> <p>El Perú fue invitado por la Unión Europea a formar parte del grupo de redacción de la propuesta de resolución que se presentará ante la Quinta Asamblea de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEA 5) a realizarse el próximo año, sobre la necesidad de contar con un instrumento internacional sobre la contaminación por plásticos.</p>
	<p>Política Nacional de Competitividad y Productividad 2019-2030</p> <p>Esta política plantea la ruta en la cual se necesita transitar para fomentar el crecimiento económico de mediano y largo plazo. Está compuesta por nueve objetivos priorizados, dentro de los cuales se aborda la sostenibilidad ambiental en las actividades económicas involucrando una transición hacia una economía circular.</p>	<p>“El viaje hacia la Economía Circular en tiempos de COVID-19”</p> <p>Evento organizado por el Programa ¡Fantástico! Menos plástico, en el cual se reunirán a especialistas de organizaciones públicas y privadas, quienes intercambiarán ideas y analizarán puntos claves en el desafío de desarrollar una economía circular en Perú.</p>	<p>Se ha iniciado con la ejecución del Contrato de Apoyo de la UE, como parte de un apoyo integral a MINAM, a través del cual podremos contar con productos y acciones concretas que permitan fortalecer el tránsito hacia una economía circular. En objetivo de dicho contrato es apoyar al Perú en la transición a una economía circular y carbono neutral, generando las condiciones técnicas, institucionales y regulatorias que permitan el tránsito a una economía circular.</p>

Contexto de la industria energética

América Latina está viviendo su mayor desafío desde la crisis de la deuda pública a principios de 1980. La contracción económica generalizada, el impacto en el acceso a servicios como tecnología o internet y el aumento en los índices de pobreza han sido solo algunas de las consecuencias provocadas por la incertidumbre de la pandemia, perjudicando a la economía de la región.

Según indica OLADE (Organización Latinoamericana de Energía), en su análisis sobre los impactos de la pandemia del Covid-19 en el sector energético de América Latina y el Caribe, desde que comenzó la cuarentena la demanda energética se ha visto fuertemente afectada. En Argentina la demanda diaria se redujo un 26% y mientras que específicamente, la del sector industrial retrocedió un 24%. Así mismo en Brasil ésta cayó un 13%, mientras que en Colombia se contrajo en un 6,5% en el mercado regulado y un 20,3% en el no regulado⁷. Finalmente, cabe señalar que en Perú la demanda de energía se redujo un 32%⁸. Según la organización antes mencionada, se espera que la recuperación en la demanda eléctrica este liderada por los sectores de electricidad, gas, minería e industria, mientras que los sectores de transporte y construcción serán los sectores con una recuperación más lenta.

Es en este contexto que, como consecuencia de la pandemia, los principales impactos en Enel Américas fueron la caída en la demanda por menor consumo y la dificultad en la recaudación en distribución. Para esto, se fomentó el pago a través de medios no presenciales.

En un contexto industrial más amplio, **Argentina** venía siendo cuestionada en materia energética, debido a la crisis económica que los afecta hace años, el aumento general de la pobreza, y las altas tarifas de gas y electricidad acompañadas de las limitaciones en las leyes.

En **Brasil**, los intentos del gobierno por recuperar la baja en la demanda de energía, se ha materializado en la solicitud del Ministerio de Minas y Energía de privatizar empresas como Eletrobras y por llevar adelante la expansión del sistema eléctrico, hacia fuentes renovables.

Por otro lado, **Colombia** se convirtió en el país con más avances en transición energética de América Latina, subiendo del puesto 34 al 25 entre 115 países, según el Índice de Transición Energética del Foro Económico Mundial. Esto gracias al gran salto en la incorporación de energías renovables de fuentes no convencionales a su matriz eléctrica. Para 2022, se espera que aumente 50 veces su capacidad instalada para la generación de energía solar y eólica.

También, para incentivar la cultura energética, el gobierno colombiano invitó a presentar ideas innovadoras para el Reto Cultura Energética Colombia 2020. En la instancia podían participar proyectos de todo tipo y el equipo ganador obtendrá acompañamiento técnico y financiero de hasta 30 millones de pesos colombianos para desarrollar la idea.

En **Perú**, el gobierno se propuso seguir avanzando tomando la crisis como una oportunidad para el desarrollo de energías renovables, ya que, gracias a su diversidad de fuentes renovables, se facilita la recuperación sostenible.

Durante 2020, el Ministerio del Ambiente, actualizó la Estrategia Nacional ante el Cambio Climático al 2050, la que tiene por objetivo alcanzar la carbono neutralidad, utilizando energías renovables en un 80%. Asimismo, Perú cuenta con el Plan Energético Nacional 2014-2025⁹, que se propone contar con un sistema energético que satisfaga la demanda nacional de energía de manera confiable, regular, continua y eficiente, promoviendo el desarrollo sostenible soportado en la planificación, en la investigación e innovación tecnológica continua.

⁷ Proyección Demanda de Energéticos ante el Covid-19 2020-2026, Ministerio de Minas y Energía Unidad de Planeación Minero-Energética, UPME http://www.siel.gov.co/siel/documentos/documentacion/Demanda/UPME_Proyeccion_Demanda_Energia_Junio_2020.pdf

⁸ Organización Latinoamericana de Energía <http://biblioteca.olade.org/opac-tmpl/Documentos/old0452.pdf>

⁹ <https://united4efficiency.org/wp-content/uploads/2017/02/InformePlanEnergi%CC%81a2025-281114.pdf>

Transición energética

La transición energética consiste en el cambio desde una economía basada en combustibles fósiles a una baja o nula en carbono. Esta transformación implica cambios estructurales como descarbonización de

la matriz energética, electrificación de la demanda y descentralización, donde el consumidor se transforma en un actor activo del mercado energético, autoproduciendo su energía y gestionando sus consumos gracias a la digitalización.

TRANSICIÓN ENERGÉTICA PARA UN FUTURO SOSTENIBLE



Sumada a esta transición energética, el desafío para las empresas es propiciar una reactivación sostenible y resiliente, aprovechar la oportunidad brindada por la pandemia para tener un crecimiento que tenga en el centro la urgencia climática, las desigualdades sociales y la sostenibilidad económica.

Regulaciones relevantes

Los cambios regulatorios de mayor relevancia se enfocaron en 2020 principalmente en la resolución de problemas surgidos de la crisis sanitaria y la recuperación sostenible.

Argentina		
Lineamientos País 2020-2021	Lineamientos Regulatorios 2020-2021	
Resolución SE N° 31/2020 Secretaría de Energía	Decreto 311/2020	Política Energética Nacional
<ul style="list-style-type: none"> Pesificación de los precios de generación al tipo de cambio ARS 60 = 1 USD y actualizaciones en pesos argentinos en función del Índice de precios al consumidor IPC. Estableció un esquema de remuneración por tipo de generación. 	Las empresas prestadoras de servicios de telefonía, gas, agua, Internet y otros no pueden cortar el servicio por falta de pago.	Se privilegió el abastecimiento residencial por sobre el consumo de otro tipo de usuarios.
Brasil		
Decreto legislativo N°6/2020	Ley N° 14.052/2020	MP 998/2020
<p>Mientras dure el estado de emergencia de la pandemia, el corte de energía está prohibido para algunos grupos de consumidores, tales como: consumidores de bajos ingresos; hogares con personas que dependen de equipos eléctricos esenciales para la preservación de la vida, entre otros.</p> <p>De acuerdo con el Decreto Legislativo No. 6/2020, este período sería hasta fines de 2020. Sin embargo, a partir del 8 de diciembre de 2020, la posibilidad de cortes de energía por falta de pago para los consumidores residenciales y los relacionados con el suministro de energía a los servicios y actividades consideradas esenciales, puede ocurrir cuando se vuelva a visitar a los consumidores.</p>	<p>Trajo cambios al sector eléctrico, en tres temas principales: multas por falta de suministro eléctrico, renegociación de riesgo hidrológico y plazo por prórroga de concesiones. Con la publicación de esta Ley, se espera que sea posible resolver los impasses provocados por el tema de ajuste de garantías físicas (GSF) en el mercado energético de corto plazo, normalizando sus liquidaciones.</p> <p>Ley del Senado (PLS) 232/2016</p> <p>Nuevo marco regulatorio para el sector eléctrico, aprobado por la Comisión de Infraestructuras, que abre el camino a un mercado energético libre, con posibilidad de portabilidad de la factura eléctrica entre distribuidoras.</p> <p>Proyecto de Ley 1.182/20</p> <p>Prohíbe, por un período de 120 días, la inscripción de personas físicas en registros de restricción crediticia por morosidad en el pago de deudas contraídas con el comercio o derivadas de la prestación de servicios públicos (agua, energía) o bancario. El incumplimiento de la medida somete al infractor a las sanciones previstas en el Código de Protección al Consumidor.</p> <p>Proyecto de Ley 3.851/2020</p> <p>Prohíbe reajustes de tarifas eléctricas en 2021. Según el proyecto de ley, los reajustes de tarifas para el sector eléctrico estarán prohibidos hasta enero de 2022. Este año, el resultado de la congelación de tarifas del período anterior no se puede traspasar de una vez a los consumidores, y debe escalonarse. durante los próximos cinco años.</p>	<p>Medida provisoria que reubica recursos en el sector eléctrico para permitir la reducción de tarifas energéticas.</p> <p>Ley N° 14.120 del 1 de marzo de 2021</p> <p>Asigna recursos al sector eléctrico para permitir la reducción de tarifas eléctricas, modificando el marco legal del sector eléctrico. La medida también aborda las reformas estructurales en el sector y la adopción de medidas que permitan la organización del segmento de energía nuclear y la conclusión del proyecto Angra 3.</p> <p>Ley N° 14.015/2020</p> <p>Prohíbe realizar cortes por no pago los viernes, sábados, domingos, festivos y vísperas de festivos.</p> <p>Resolución Normativa N° 878, de 24 de marzo de 2020</p> <p>Establece un conjunto de medidas para garantizar la continuidad del servicio de distribución de energía y la protección de los consumidores y empleados de las concesionarias en medio del escenario pandémico Covid-19.</p>



Colombia

Lineamientos País 2020-2021

Lineamientos Regulatorios 2020-2021

Decretos/2020 517,798,574,581,437,399

Los Decretos establecieron de manera transitoria, regímenes regulatorios especiales que se consideraron necesarios, para mitigar los efectos de la emergencia del COVID-19

Conpes 4023/2021

Busca generar dos millones de empleos, afianzar el apoyo a los hogares y las empresas, rescatar el crecimiento de la economía de manera sostenible e incluyente, y garantizar la vacunación de 35 millones de colombianos.

Cobertura-Decreto 099/21

Se establecen lineamientos de política para la expansión de la cobertura del servicio de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional y en las Zonas No Interconectadas.

Metodología de Remuneración – CREG 122/20

Se aprobó de manera definitiva las variables necesarias para calcular los ingresos y cargos asociados con la actividad de distribución de energía eléctrica para el mercado atendido por la compañía.

Transar Recursos de Subsidios – Decreto 399/20

Dado el déficit de subsidios, se establece un mecanismo más eficiente de forma que se cuente con la liquidez suficiente para asegurar la sostenibilidad al servicio que se presta.

Pago de los Subsidios – Decreto 1693/20

Estableció los requisitos, plazos y condiciones para el pago de los subsidios causados durante 2020, pendientes de pago, con recursos provenientes de operaciones de crédito público.



Perú

En el marco de la pandemia generada por el COVID-19, se publicaron las siguientes normas de especial relevancia:

Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y normas ampliatorias	Resolución Ministerial N° 128-2020-MINEM/DM	Resolución Ministerial N° 108-2020-MINAM
Dispone el estado de Emergencia Nacional Emergencia a consecuencia del brote del COVID-19, el cual ha sido ampliado hasta el 31 de marzo del 2021. La norma dispone que durante el Estado de Emergencia se garantice la continuidad de los servicios de energía eléctrica.	Se aprueba el "Protocolo Sanitario para la implementación de medidas de prevención y respuesta frente al COVID- 9 en las actividades del Subsector Minería, el Subsector Hidrocarburos y el Subsector Electricidad"	Se dan las disposiciones para realizar el trabajo de campo en la elaboración de la línea base de los instrumentos de gestión ambiental.
Decreto de Urgencia N° 035-2020	Decreto de Urgencia N° 062-2020	Decreto de Urgencia N° 074-2020
Mediante este decreto, publicado el 3 de abril, se estableció que las empresas distribuidoras podían fraccionar hasta en 24 meses los recibos emitidos en el mes de marzo de 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el estado de emergencia nacional. El estado se hace cargo de los intereses compensatorios con recursos del Fondo de Inclusión Social Energético. Se faculta además a la suspensión de la lectura de medidores y entrega de recibos físicos (se autoriza a entregarlos por medios digitales), a la atención física en los Centros de Atención al Cliente y se autoriza a facturar utilizando el promedio de consumo.	Mediante este decreto publicado el 28 de mayo, se amplió el rango de clientes que pueden acceder al fraccionamiento de sus facturas del servicio eléctrico a aquellas con un consumo mayor a 100 kWh/mes y menor a 300 kWh/mes. En este caso, la norma establece que el fraccionamiento podrá aplicarse a los recibos del mes de mayo y aquellas que correspondan un consumo durante la vigencia del Estado de Emergencia, el interés compensatorio es parcialmente subsidiado por el Estado. Además, se amplía la suspensión de las compensaciones por transgresiones a la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y a la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos Rurales hasta por 60 días calendario posteriores a la culminación del estado de Emergencia.	Mediante este decreto publicado el 27 de junio, en el marco de las medidas del Estado de Emergencia Nacional, se creó el "Bono Electricidad", subsidio que cubre los consumos pendientes de pago que se registren en el periodo entre marzo y diciembre 2020 y que no se encuentren en proceso de reclamo de los usuarios con consumo de hasta 125 kWh/mes (sujeto a condiciones). Dicho bono cubrirá las deudas hasta por un total de PEN 160, siendo que los recursos serán directamente transferidos a las empresas distribuidoras.

6. DEFINIENDO PRIORIDADES

102-21 | 102-40 | 102-42 | 102-44

Considerando el contexto y evolución de las principales variables económicas, ambientales, sociales y de gobernanza, Enel Américas anualmente define los temas materiales para su gestión, incluyendo las expectativas de sus grupos de interés, a quienes también revisa, identifica y mapea anualmente. Para la realización del proceso, la Compañía implementa la metodología desarrollada por Enel, la cual se encuentra alineada con el estándar internacional AccountAbility AA 1000 APS (2018), cuya finalidad es guiar

a la organización en la gestión estratégica de la interacción con sus grupos de interés.

De acuerdo con las disposiciones de este estándar y de los principios de inclusividad, materialidad, capacidad de respuesta e impacto, Enel ha definido un proceso de análisis de materialidad compuesto por cinco fases principales, como se muestra a continuación:

PROCESO DE DETERMINACIÓN DE TEMAS MATERIALES Y SUS PRIORIDADES

ETAPAS DEL PROCESO	OBJETIVOS	RESULTADOS	
Identificación del tema	Identificación de temas potencialmente relevantes para los grupos de interés y la compañía. Organización de temas en una estructura jerárquica, desde lo general a lo particular	ÁRBOL DE TEMAS	
Identificación de los grupos de interés	Identificación de los grupos de interés y la compañía. Organización de los grupos de interés en una estructura jerárquica, desde lo general a lo particular	ÁRBOL DE GRUPOS DE INTERÉS	PRINCIPIO DE EXCLUSIVIDAD
Asignación de prioridades a los grupos de interés	Asignación de prioridad a los grupos de interés en términos de su relevancia para la Compañía, evaluando su nivel de influencia, dependencia y tensión	MAPA DE GRUPOS DE INTERÉS	
Evaluación de la prioridad de los temas asignados por los grupos de interés	Análisis de los resultados de las iniciativas de participación de los grupos de interés con el fin de evaluar la prioridad que estos asignan a los diversos temas materiales	POSICIONAMIENTO DEL TEMA MATERIAL EN EL EJE HORIZONTAL (X) DE LA MATRIZ DE MATERIALIDAD	PRINCIPIO DE RELEVANCIA
Evaluación de la prioridad para la estrategia de la compañía	Evaluación del posicionamiento estratégico de la compañía sobre los temas materiales	POSICIONAMIENTO DEL TEMA MATERIAL EN EL EJE VERTICAL (Y) DE LA MATRIZ DE MATERIALIDAD	
ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD			

Grupos de interés

Enel Américas considera los grupos de interés al centro de su estrategia de negocio sostenible. El análisis de materialidad se implementa a través de diferentes etapas, considerando sus expectativas. El conocer las expectativas de los stakeholders es una piedra angular del enfoque de sostenibilidad de Enel Américas, el cual busca identificar,

principalmente, a habilitadores 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 estos grupos es un elemento fundamental para generar ámbitos de colaboración, desarrollo y confianza.

Una buena gestión y diálogo permanente 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.
- Encontrar oportunidades de mejora y de negocio.

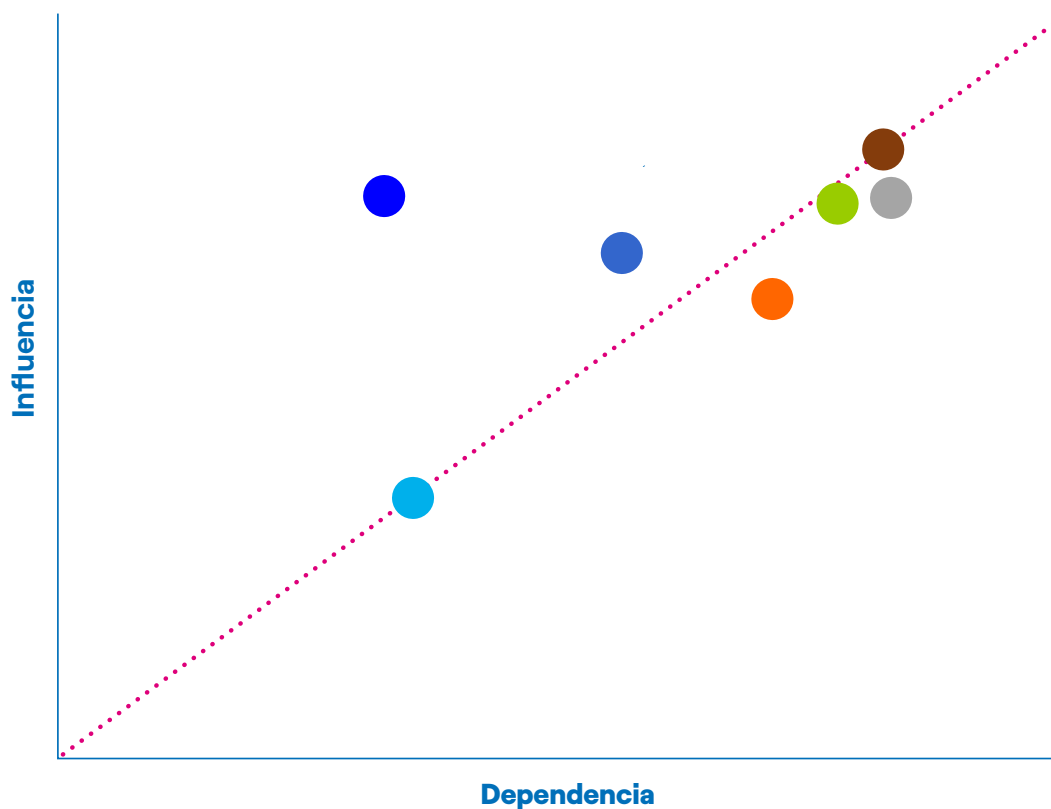
Los gerentes de la Compañía, en función de sus actividades, son responsables de la gestión constante de sus grupos de interés.

Mediante la participación de diferentes unidades de negocio y corporativas de la Compañía, en 2020, se realizó la priorización de los grupos de interés, de acuerdo con la relevancia que tienen para la empresa. Para ello, los stakeholders fueron priorizados de acuerdo con dos variables:

Dependencia: grupos o individuos que son directa o indirectamente dependientes de las actividades, productos o servicios de la organización y de sus funciones asociadas.

Influencia: grupos e individuos que pueden tener impacto en la organización o grupos de interés estratégico para el proceso de toma de decisiones.

Matriz de Influencia- Dependencia de Grupos de Interés



- Proveedores y contratistas
- Nuestra gente
- Clientes
- Medios de comunicación
- Comunidad financiera
- Instituciones
- Comunidad de negocios
- Sociedad civil y comunidades locales

A partir de las encuestas directas a los grupos de interés y que son complementadas con fuentes secundarias, se identifican los temas prioritarios para cada uno. Durante 2020, Enel Américas identificó las siguientes prioridades para los stakeholders de la Compañía, los que se presentan a nivel consolidado:

Temas	Partes Interesadas	Comunidad de Negocios	Clientes	Comunidad Financiera	Instituciones	Sociedad Civil / Comunidad local	Medios	Nuestras Personas	Proveedores
Creación de valor económico y financiero		●	●	●	●	●	●	●	●
Gobierno sólido y conducta corporativa justa		●	●	●	●	●	●	●	●
Compromiso con el cliente		●	●	●	●	●	●	●	●
Ecosistemas y Plataformas		●	●	●	●	●	●	●	●
Innovación y transformación digital		●	●	●	●	●	●	●	●
Distribución de energía		●	●	●	●	●	●	●	●
Descarbonización de la matriz energética		●	●	●	●	●	●	●	●
Manejo del Medio Ambiente		●	●	●	●	●	●	●	●
Manejo de trabajadores desarrollo y motivación		●	●	●	●	●	●	●	●
Salud y seguridad laboral		●	●	●	●	●	●	●	●
Cadena de insumos sostenible		●	●	●	●	●	●	●	●
Involucramiento de las comunidades locales		●	●	●	●	●	●	●	●

- Valores de prioridad de 4,3 a 4,9
- Valores de prioridad de 3,6 a 4,2
- Valores de prioridad de 2,8 a 3,5

Canales de comunicación

Todo el quehacer de la Compañía se apoya en una interacción continua con sus grupos de interés, a través de canales y procedimientos de comunicación diferenciados, que facilitan el conocimiento sólido de sus necesidades y expectativas, estando, además, el Canal Etico¹⁰ disponible para todos los stakeholders.

Durante 2020, la Compañía utilizó los siguientes canales de comunicación:

	Categoría de grupos de interés							
	Comunidad financiera	Proveedores y contratistas	Sociedad civil y comunidades locales	Empleados	Instituciones	Empresas y asociaciones gremiales	Clientes	Medios
Canal de comunicación	Agentes	●	●	●	●	●	●	●
	App móvil	●	●	●	●	●	●	●
	Canal de denuncias	●	●	●	●	●	●	●
	Canal web	●	●	●	●	●	●	●
	Comunicados	●	●	●	●	●	●	●
	Contactos directos	●	●	●	●	●	●	●
	Foros	●	●	●	●	●	●	●
	Grupos de trabajo	●	●	●	●	●	●	●
	Encuentors dedicados	●	●	●	●	●	●	●
	Investor Day	●	●	●	●	●	●	●
	Entrevistas cognitivas	●	●	●	●	●	●	●
	Intranet	●	●	●	●	●	●	●
	Tiendas Enel y oficinas comerciales	●	●	●	●	●	●	●
	Newsletter	●	●	●	●	●	●	●
	Revista de negocios	●	●	●	●	●	●	●
	Roadshow	●	●	●	●	●	●	●
	Redes sociales	●	●	●	●	●	●	●

10 Más información en Capítulo [Gobernanza](#)

Presencia en las redes sociales

En las diversas plataformas sociales (*Twitter, Facebook, LinkedIn e Instagram*), la Compañía pública información corporativa, educativa, comercial, financiera, de sostenibilidad y de atención al cliente, de forma de mantener una interacción fluida con sus comunidades virtuales, las que cobraron mayor relevancia durante la pandemia.



@EnelArgentina
@OficialEdesur
@EnelBrasil
@EnelClientesBR
@CondensaEnergia
@EmgesaEnergia
@EnelPerú



@EnelArgentina
@EdesurArgentinaOficial
@EnelBrasil
@EnelClientesBr
@CondensaEnergia
@EmgesaEnergia
@EnelPerú



Enel Américas
Enel Argentina
Edsur S.A.
Enel Brasil
Condensa
Emgesa
Enel Perú



@EnelArgentina
@edesur.official
@EnelBrasil
@CondensaEnergia
@EmgesaEnergia
@EnelPerú



Edesur
Enel Argentina

	Facebook		LinkedIn		YouTube		Instagram		Otros	
	Seguidores Suscriptores (Millones)	Impresiones (Millones)	Seguidores Suscriptores (Miles)	Impresiones (Millones)	Seguidores Suscriptores (Miles)	Vistas en Videos (Millones)	Seguidores Suscriptores (Miles)	Impresiones (Miles)	Seguidores Suscriptores (Miles)	Impresiones (Millones)
2020	1,6	370,9	387,4	5,3	26,5	24,7	84,9	130,4	340,7	45,5
2019	1,3	142,7	227,5	6,7	11,1	8,2	41,8	105,9	278,0	67,7

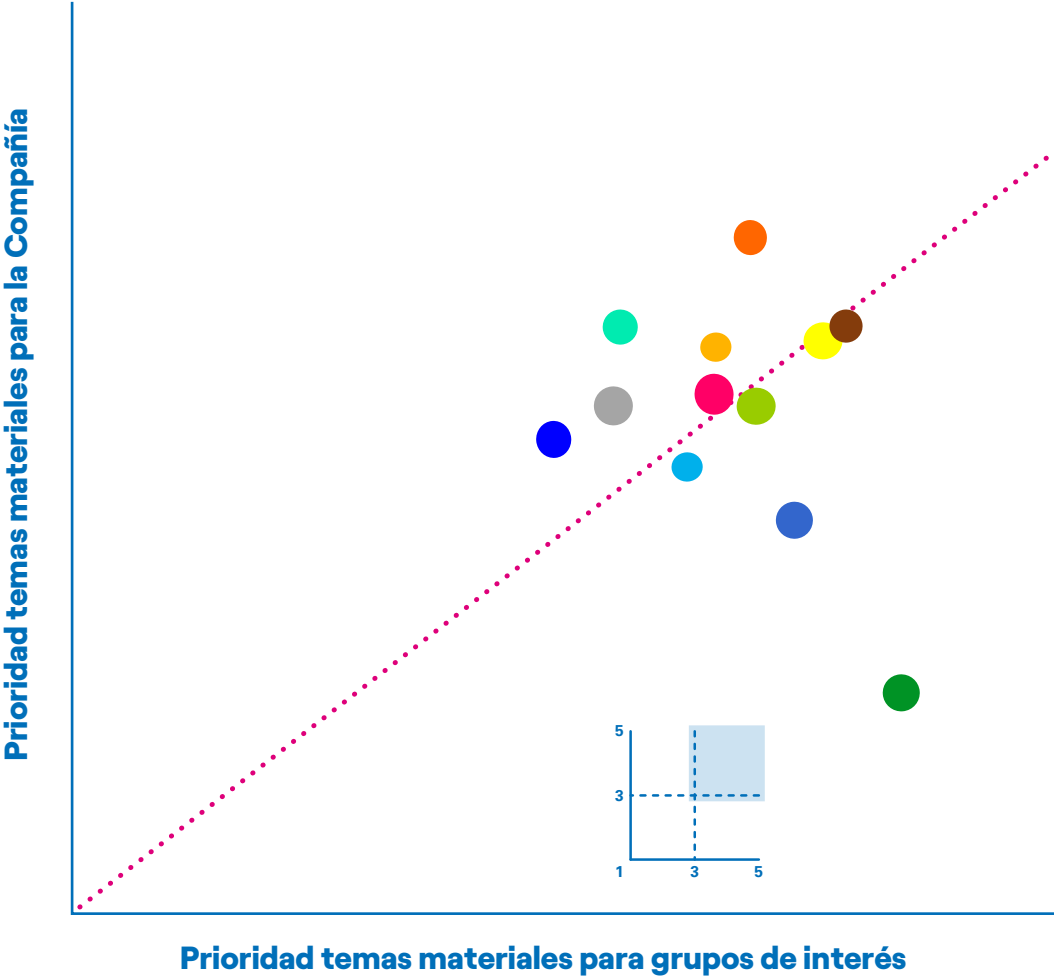
Matriz de materialidad

[102-44](#) | [102-46](#) | [102-47](#)

Con la información recogida, Enel Américas construye la matriz de materialidad, que da cuenta de los temas que son prioritarios para sus stakeholders y, a la vez, estratégicos para la Compañía. Esta matriz se presenta al Directorio y al Comité de Directorio, y son la base, no solo para definir los temas a abordar en el Informe de Sostenibilidad, en el que

se da respuesta a las expectativas de los stakeholders, sino que guían los focos de trabajo de toda la Compañía, que se plasman en el Plan de Sostenibilidad de Enel Américas, el que se enmarca –además– en los desafíos que plantea el contexto actual y en los ODS.

Matriz de Materialidad



- Innovación y transformación digital
- Compromiso con el cliente
- Gestión, desarrollo y motivación de los empleados
- Seguridad y salud ocupacional
- Buen gobierno y conducta corporativa justa
- Distribución de energía
- Ecosistemas y plataformas
- Creación de valor económico y financiero
- Gestión medioambiental
- Descarbonización de la matriz energética
- Cadena de suministro sostenible
- Involucrando a las comunidades locales

Temas materiales

A continuación, se describen los temas más prioritarios, si bien cada uno de ellos y los riesgos asociados son presentados en cada capítulo del Informe de Sostenibilidad de Enel Américas.

3 SALUD Y BIENESTAR



Salud y Seguridad: para Enel Américas y sus grupos de interés, la salud y seguridad laboral tanto de los colaboradores, de los contratistas como de los grupos de interés, en general, es un tema prioritario para el desarrollo y continuidad del servicio, que durante la pandemia cobró mayor relevancia que nunca. Por ello, Enel Américas adopta las mejores prácticas, respecto de la gobernanza, estrategia y procedimientos para detectar y prevenir situaciones que pudieran poner en riesgo la integridad y salud de sus trabajadores propios y externos.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



Distribución de energía: la calidad y confiabilidad de la red y suministro eléctrico son elementos claves en un contexto de mayor electrificación, en que el aumento de la inversión en digitalización y mantención resultan prioritarios para aumentar la resistencia de la red, que cada vez tiene mayores exigencias con la descentralización de la generación.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



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](#).

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Enfoque en el cliente: la Compañía orienta su estrategia de negocios en la satisfacción de las necesidades de sus clientes, siendo primordial la calidad de la relación con este y la capacidad de satisfacer sus necesidades, que con la evolución tecnológica pasa a entregar a la ciudadanía herramientas de gestión directas de la energía, cambiando el rol del consumidor a un rol más proactivo de “prosumidor”.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Gestión, desarrollo y motivación de las personas: la estrategia de *People Centricity* pone a los colaboradores de Enel Américas al centro. Su desarrollo y motivación resultan claves para la gestión sostenible de la empresa, especialmente en el contexto de la transición energética. Para más información referirse a la sección [Colaboradores](#).

7. PRINCIPALES RIESGOS ASG DE ENEL AMÉRICAS

102-29 | 102-30

Enel Américas, como parte del Grupo Enel, se ha comprometido a contribuir específicamente a seis de los 17 ODS: educación de calidad (ODS 4), energía accesible y limpia (ODS 7), trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8), industria, innovación e infraestructura (ODS 9), ciudades y comunidades sustentables (ODS 11) y acción climática (ODS 13). Este compromiso fue un producto de la definición del modelo de negocios sostenible y, por tanto, son incorporados al plan estratégico de la empresa y su no cumplimiento representa un riesgo. La Compañía contribuye al logro de los otros objetivos de desarrollo sostenible. En el siguiente esquema, se visualiza cómo se han integrado los distintos Objetivos de Desarrollo Sostenible dentro de la taxonomía de riesgos definida por el Grupo.

Enel Américas ha integrado estos riesgos en sus análisis y mantiene activo un sistema de monitoreo y mediciones predictivas para mitigarlos, y –además– implementa iniciativas con los stakeholders locales, especialmente, en el caso de la disminución del recurso hídrico, para acciones que generen un impacto colectivo en la mitigación de estos riesgos.

Riesgos físicos asociados al cambio climático: están relacionados con la aparición de condiciones climáticas extremas o con cambios graduales, pero estructurales de dichas condiciones. Los eventos extremos podrían exponer a Enel Américas a una indisponibilidad más o menos prolongada de activos e infraestructura, costos de recuperación, molestias a los clientes, etc. Los cambios recurrentes que impactan los recursos necesarios para la generación o en la demanda eléctrica como, por ejemplo, la sequía y/o los aumentos de temperatura, entre otros.

La diversidad geográfica y de tecnologías utilizadas en la Generación y una buena medición predictiva de los fenómenos climáticos, nos permiten mitigar y gestionar los cambios asociados a los patrones climáticos.

Las inversiones en la red de distribución para que sea más resiliente a estos fenómenos climáticos son las medidas de mitigación que las empresas Distribuidoras de Enel Américas están tomando en el perímetro de sus

activos. Todas las áreas de la Compañía están sujetas a la certificación ISO 14.001 y, a través de la aplicación de los Sistemas de Gestión Ambiental (EMS), reconocidos internacionalmente, se monitorean las posibles fuentes de riesgo para que se pueda detectar cualquier criticidad con prontitud.

Riesgos de transición hacia una economía baja en carbono: puede implicar riesgos relacionados con cambios regulatorios, políticos, legales, tecnológicos y de mercado con un efecto a corto, mediano y largo plazo. La ventaja competitiva que tiene Enel Américas en la gestión de estos riesgos es pertenecer a un Grupo que opera en un mercado más desarrollado, que puede compartir buenas prácticas regulatorias, tecnológicas, de mercado, entre otras, anticipando tendencias y adecuando su modelo de negocios para aprovechar las oportunidades que ofrece la transición energética, que se relatan en la sección [Nuestro desempeño ASG](#).

En relación con el manejo de los riesgos sociales es importante destacar:

- **Conflictos sociales cuya intensidad pueden poner en riesgo la continuidad de las operaciones.** Para hacer frente a estos posibles impactos, Enel Américas cuenta, en todos los territorios donde opera, con una estrategia de diálogo continuo y con la presencia de personal dedicado al relacionamiento con las comunidades y las partes interesadas, una inversión social con foco en el desarrollo local y sistemas estructurados de Gestión de Quejas y Reclamos, que son las herramientas de mitigación de conflictos relacionados con las operaciones. En caso de contingencias, Enel Américas cuenta con planes y procesos para la gestión de estas situaciones. Consciente del rol estratégico que la energía eléctrica representa para los países, dichos planes priorizan la continuidad de la entrega de energía generada al sistema, el suministro eléctrico a sus clientes y la seguridad de los trabajadores y colaboradores.
- **Riesgos asociados a la salud y seguridad,** como –por ejemplo– los causados por accidentes, tanto del personal propio como contratista, los que Enel

Américas mitiga promoviendo una cultura de seguridad, destacando la definición de políticas, la integración de la seguridad en procesos y formación, entre otros.

- **Relacionados con la diversidad y atracción y retención de colaboradores en el contexto de la transición energética.** Para hacer frente a estos desafíos, Enel Américas cuenta con una política de diversidad, junto a la de gestión y promoción del talento. La Compañía realiza diferentes iniciativas dedicadas a la conciliación de la vida personal con la vida laboral y promueve, además, la educación y el crecimiento de las personas mediante becas y cursos.

En relación con el manejo de los riesgos de gobernanza es importante destacar:

- **Originados por conductas ilícitas,** incluidas la corrupción, actividades de lobby, etc., por parte de personal propio o contratistas, o de prácticas anticompetitivas. Enel Américas cuenta con un Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos basado en las normas y procedimientos legales y comerciales.
- **Vulneración de derechos humanos,** riesgos que son levantados a través de los procesos de debida diligencia, que se desarrollan anualmente en toda la cadena de valor de Enel Américas y sus filiales y transversalmente a todas las funciones. Del proceso de debida diligencia se derivan planes de acción para abordar los ámbitos de vulnerabilidad o impactos que se detectan.

Adicionalmente, la matriz de riesgo incluye riesgos transversales emergentes relacionados con:

- **Protección de datos personales:** en la era de la digitalización y la globalización de los mercados, la estrategia comercial de Enel Américas se ha centrado en acelerar el proceso de transformación hacia un modelo de negocio basado en plataformas digitales, a través de un enfoque sustentado en datos y centrado en el cliente, que se está implementando a lo largo de toda la cadena de valor. Enel Américas cuenta con una importante base de clientes que ha ido aumentando

en los diferentes países donde tiene presencia, alcanzando a más de 25,6 millones y con más de 16,7 mil personas empleadas directamente por la Compañía. En consecuencia, el nuevo modelo de negocio de Enel Américas requiere gestionar un volumen de datos personales mucho mayor que en el pasado. Lo anterior implica una mayor exposición a los riesgos asociados al tratamiento de los datos personales y a una legislación sobre privacidad cada vez más estricta a nivel mundial. Algunas de las formas que tienen estos riesgos de materializarse pueden ser una infracción al deber de confidencialidad, pérdida a la integridad, exactitud, actualización y disponibilidad de los datos personales de clientes, trabajadores y terceros (tales como proveedores y contratistas), y problemas en la resiliencia de los sistemas, todo lo cual podría dar lugar a sanciones, interrupciones operacionales o procesos, pérdidas económicas o financieras, y también daños reputacionales. Para gestionar y mitigar este riesgo, Enel Américas ha adoptado un modelo de gobierno de datos personales (*Data Protection Compliance Program*) que incluye la asignación de roles en todos los niveles de las compañías en el Grupo Enel (incluido el nombramiento de un Oficial de Protección de Datos ("DPO"), la adopción de herramientas digitales para el mapeo de los datos, una adecuada evaluación del impacto de los riesgos, medidas de seguridad técnicas y organizativas, entre otras materias.

- **Digitalización, la eficacia de TI y la continuidad del servicio:** Enel Américas está llevando a cabo una transformación digital de la gestión de toda su cadena de valor, desarrollando nuevos modelos de negocio y digitalizando sus procesos, integrando sistemas y adoptando nuevas tecnologías. Una consecuencia de esta transformación digital es que el Grupo Enel, en los diversos territorios en que opera, 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, con impactos en los procesos y actividades operativas, lo que podría

provocar interrupciones, filtraciones y pérdidas de datos. Para mitigar estos riesgos, la unidad *Global Digital Solutions* (GDS), responsable de liderar la transformación digital del Grupo, ha establecido un sistema de control interno, que contempla puntos de control a lo largo de la cadena de valor. El sistema de control interno de GDS supervisa tanto las actividades que se concretan internamente como las encomendadas a colaboradores y proveedores externos. En este contexto, Enel Américas se encuentra impulsando la difusión de la cultura digital, con el fin de lograr con éxito la transformación digital y minimizar los riesgos asociados.

Para más información, revisar la sección de [Gobernanza en este Informe](#) y la [Memoria Anual 2020](#).

Como se verá en la siguiente sección, Enel Américas está comprometida a través de su estrategia de negocio con seis Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS). A continuación, se muestra la conexión entre las seis macro categorías de la taxonomía de riesgos, la integración con los aspectos ASG y los ODS.

MACRO CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS	ODS
CUMPLIMIENTO 1	CUMPLIMIENTO DE OTRAS LEYES & REGULACIONES	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 13 ACCIÓN POR EL CLIMA
	PROTECCIÓN DE DATOS & DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DIVULGACIÓN EXTERNA	
TECNOLOGÍA DIGITAL 2	CIBERSEGURIDAD	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
GOBERNANZA & CULTURA 3	CULTURA CORPORATIVA & ÉTICA	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 13 ACCIÓN POR EL CLIMA
	REPUTACIÓN COMPROMISO CON PARTES INTERESADAS	
OPERACIONAL 4	PROTECCIÓN DE ACTIVOS	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 13 ACCIÓN POR EL CLIMA
	MEDIO AMBIENTE	
	EFICIENCIA DE PROCESOS	
ESTRATÉGICO 5	INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 13 ACCIÓN POR EL CLIMA
	SALUD Y SEGURIDAD	
	EFICIENCIA DE PROCESOS	
ESTRATÉGICO 5	NECESIDADES & SATISFACCIÓN CLIENTES	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 13 ACCIÓN POR EL CLIMA
	PERSONAS & ORGANIZACIÓN	
	GESTIÓN CALIDAD DE SERVICIO	
ESTRATÉGICO 5	CAMBIOS CLIMÁTICOS	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 13 ACCIÓN POR EL CLIMA
	DESARROLLO LEGISLATIVO & REGULATORIO	
	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA & ASIGNACIÓN DE CAPITAL	

8. COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La sostenibilidad se ubica en el centro del modelo de negocios de la Compañía.

En 2015, la Organización de las Naciones Unidas aprobó la Agenda Global sobre el Desarrollo Sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) relacionados, con el fin de cumplirlos antes de 2030. Es así como los 17 ODS se han convertido en una brújula para el trabajo de Enel Américas y han consolidado su compromiso hacia un modelo de negocio cada vez más sostenible.

Enel Américas se ha comprometido a contribuir en forma específica en seis de los 17 ODS. Esto, sin excluir la contribución de la Compañía para alcanzar todos los

objetivos. Es más, el compromiso con los ODS fue resultado de la definición del modelo de negocio sostenible, por lo tanto, su plan estratégico de negocio sostenible se enmarca en la transición energética, incorporando las metas de los ODS en las inversiones de las líneas de negocio.

ODS prioritarios

- Educación de calidad (ODS 4).
- Energía asequible y no contaminante (ODS 7).
- Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8).
- Industria, innovación e infraestructura (ODS 9).
- Ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11).
- Acción por el Clima (ODS 13).



TRABAJO EN LÍNEA CON LOS ODS

ACELERADOR

Innovación
Cyber seguridad
Soportes digitales
Economía circular



PILARES

Transición energética



Nuestra gente



Involucramiento de las comunidades locales



FUNDAMENTOS

Cadena de suministro sostenible



Salud y Seguridad laboral



Sostenibilidad ambiental



Gobierno sólido



9. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD Y METAS

Plan de Sostenibilidad 2021- 2023

Megatendencias (cambios sociales, tecnológicos, regulatorios)

Inputs Regionales CONTRIBUCIÓN DETERMINADA A NIVEL NACIONAL (NDC)
Contexto local

Materialidad

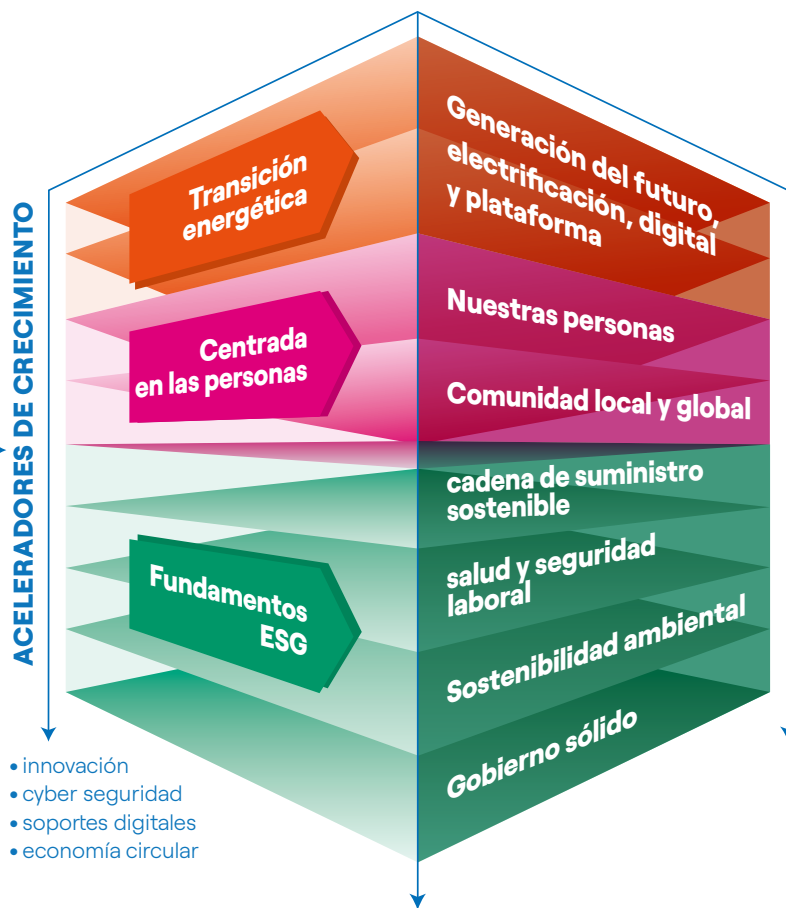
Derechos Humanos



Compromisos ODS



Evaluadores ASG



CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE EN EL LARGO PLAZO



DESARROLLO SOSTENIBLE A LO LARGO DE TODA LA CADENA DE VALOR



A partir del análisis de contexto y de las mega tendencias para identificar los aspectos ASG relevantes en la cadena de valor, se definen los temas materiales considerando las exceptivas de los grupos de interés y los aspectos estratégicos de la Compañía, de forma de definir la senda a seguir en cada línea de negocio y de staff, la cual compone el plan de sostenibilidad de la Compañía.

La sostenibilidad, plasmada en el plan estratégico de la compañía, contempla como ejes de trabajo la transición energética, que es la piedra angular que da cuenta de la estrategia de negocio de Enel Américas, fundada en el plan de inversiones.

Junto con el eje de la transición energética, la estrategia de sostenibilidad considera un eje dedicado a las personas, es decir, los colaboradores y las comunidades.

A la base del plan, existen cuatro pilares que sustentan todo el desarrollo de los ejes mencionados: gobernanza, sostenibilidad ambiental, salud y seguridad ocupacional y cadena de aprovisionamiento sostenible.

El plan también identifica la inversión para su realización, considerando además los aceleradores de crecimiento, tales como la innovación, la digitalización y economía circular, que son la base y aceleran el alcance de las otras metas.

Finalmente, el plan de sostenibilidad de Enel Américas también considera factores imprescindibles externos a la Compañía que tienen influencia en el negocio y en su sostenibilidad en el largo plazo. Estos factores son

representados en las estrategias energética y social, las NDC en ámbito de estrategia ambiental, los principios rectores de empresas y derechos humanos, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la materialidad de las partes interesadas y las indicaciones que la Compañía recibe por parte del mercado, desde los analistas ASG.

Para la consecución de los objetivos del plan y compromisos se diseñan una serie de acciones a lo largo de toda la cadena de valor.

En las siguientes páginas de este informe se presentan los resultados obtenidos en 2020, correspondientes a la implementación del plan 2020-2022, el cual está orientado a la creación de valor sostenible a largo plazo, en cuatro secciones:

- **Transición Energética**, a través de las acciones implementadas en relación con la ambición cero carbono, la electrificación, digitalización y plataformas.
- **Enfoque en las personas** o temas sociales en que abordarán temas relacionados con la gestión de los colaboradores y el trabajo con la comunidad, socios clave para avanzar en la transición energética justa.
- **Aceleradores de crecimiento**, que dicen relación con el modelo de innovación que cruza toda la estrategia del negocio, así como un enfoque de economía circular, basados en un soporte digital y de ciberseguridad que viabiliza llevar adelante la estrategia.
- Finalmente, se relatan los **cuatro fundamentos** que sostienen la estrategia: una cadena de suministro sostenible, la salud y seguridad laboral, la gestión ambiental y el modelo de gobernanza sólido.

A lo largo de este Informe, cada capítulo se iniciará con una gráfica que presenta el tema material a abordar y la prioridad con la que cuenta en la Matriz de Materialidad, a qué ámbito del Plan de Sostenibilidad corresponde el tema, los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que apunta la gestión de estas materias, así como los principios de la Política de Derechos Humanos de la Compañía que se abordan a través de esta gestión.

De igual forma, por medio de una tabla, se presentan los Objetivos trazados según el Plan de Sostenibilidad 2020- 2022, los resultados alcanzados en el año reportado y los objetivos redefinidos o añadidos en relación al nuevo horizonte del Plan 2021-2023.

10. CREACIÓN DE VALOR

201-1

El objetivo final del plan de sostenibilidad es crear valor para todos los grupos de interés de la Compañía en el largo plazo. En la siguiente tabla se presenta el valor generado por Enel Américas, considerando los resultados consolidados de sus líneas de negocio, para proveedores, trabajadores, proveedores de capital (inversionistas, accionistas y financistas) y gobierno.

		2020		2019	
		Mill de US\$	%	Mill de US\$	%
Ingresos		12.656	100%	15.040	100%
Valor Económico Generado (VEG)	Operacionales	12.193	96%	14.314	95%
	No operacionales	463	4%	726	5%
Costos operativos		9.722	77%	10.917	73%
Salarios y beneficios sociales para los empleados		418	3%	628	4%
Valor Económico Distribuido (VED)	Pagos a proveedores de capital	1.826	14%	1.812	12%
	Gastos financieros	768	6%	1.088	7%
	Pagos de dividendos	1.058	8%	724	5%
	Pagos al Gobierno	567	4%	236	2%
Valor Económico Retenido (VER)	VER= VEG-VED	123	1%	1.447	1%

Los ingresos operacionales durante 2020 cayeron un 14,8% respecto del año anterior alcanzando los US\$12.193 millones. La principal razón de esta caída se debe a la conversión de cifras, la cual fue parcialmente compensada por mayores ingresos producto de reajustes tarifarios, principalmente en Brasil, sumado a una contracción de la demanda de energía producto de Covid-19

Los costos operativos durante 2020 cayeron un 10,9% respecto del año anterior, alcanzando los US\$9.722 millones. La principal disminución se produce por el efecto de conversión de cifras, el que se ve parcialmente compensado por mayores tarifas desembolsadas por bienes y servicios contratadas por la Sociedad en el desempeño de sus actividades, principalmente en Brasil.

Dentro del ítem pagos al gobierno, se incluyen los pagos efectuados en cada uno de los países donde opera la

Compañía. Enel Américas contribuye con el pago de impuestos (ninguno de los cuales es un paraíso tributario), al desarrollo de las propias economías locales. Para ver mayor detalle de las contribuciones fiscales efectuadas por la Compañía ver el sitio <https://www.enelamericas.com/es/conocen/a201910-transparencia-fiscal-y-reporte.html>

Finalmente, el valor económico retenido, alcanzó en el año 2020 US\$123 millones, una reducción de US\$1.324, el cual se explica por las razones operacionales ya detalladas, y un mayor pago de dividendos a los accionistas US\$334 millones, producto de las mejores utilidades originadas en el año fiscal anterior.

Para más información, referirse a la [Memoria Anual 2020](#).

Creación de valor económico de largo plazo

El valor generado por la estrategia de negocio sostenible se refleja en los indicadores económicos con que Enel Américas evalúa su desempeño.

	2020	2019	2018
EBIDTA de productos y servicios low carbon (MMUS\$)	2.836	3.510	2.954
CAPEX de productos y servicios low carbon (MMUS\$)	1.318	1.486	1.542
Ratio de CAPEX de productos y servicios low carbon respecto al total (%)	93%	90%	89%

El desempeño en los distintos ámbitos que abarca la sostenibilidad, que son parte integrante del modelo de negocios de Enel Américas, se refleja en su participación en diversos índices reconocidos a nivel mundial, los cuales contemplan las variables ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Lo anterior permite una trazabilidad del trabajo realizado y representa una oportunidad que posibilita comparar su gestión, dar credibilidad y transparencia ante inversionistas, consumidores y grupos de interés.

Existe un claro vínculo entre la sostenibilidad y la creación de valor. Al invertir en proyectos sostenibles desde el punto de vista ambiental y social, las empresas pueden maximizar

las ganancias y minimizar los riesgos, al mismo tiempo, que contribuyen al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) impulsados por Naciones Unidas.

De esta manera, los índices de sostenibilidad y ranking son instrumentos para medir el desempeño de una determinada empresa en los ámbitos ASG. Por lo tanto, las calificaciones y análisis realizados por las organizaciones especializadas en estas materias, se consideran una herramienta estratégica para apoyar a los inversionistas e identificar riesgos y oportunidades vinculadas a la sostenibilidad en su cartera de inversiones, ayudando al desarrollo de estrategias de inversión sostenibles.



Principales índices y rankings ASG en los que participa Enel Américas

S&P Dow Jones Index (DJSI)	Enel Américas fue incluida en las tres categorías en que participa: Emerging Markets, Mercado Integrado de la Alianza del Pacífico (MILA) y Chile. La Compañía obtuvo 83 puntos, lo que la sitúa entre las mejores empresas a nivel mundial, logrando en más del 60% de los criterios puntajes superiores a 90 de un máximo de 100.
Sustainability Yearbook 2021	En 2021, por tercer año consecutivo, la Compañía, fue confirmada en The Sustainability Yearbook 2021 y fue distinguida nuevamente dentro de la Bronze Class, por su excelente desempeño, ubicándose entre 5% y 10% de las compañías más sostenibles de su industria a nivel mundial.
FTSE4Good	Por cuarto año consecutivo, Enel Américas fue incluida en este ranking en las categorías Emerging Markets y Latin America, con un puntaje de 3,8 puntos (Evaluación de 1 a 5 y 2,9 es el puntaje mínimo para ingresar en el listado). Esta serie de índices (FTSE4Good) está diseñada para medir el desempeño de las empresas que demuestran sólidas prácticas ambientales, sociales y de gobernanza (ESG, por su sigla en inglés).
Vigeo-Eiris	Por cuarto año consecutivo, Enel Américas fue incluida en el ranking “Best Emerging Markets Performers” en el sector utilities de Vigeo-Eiris, que considera a las empresas con mejor desempeño de los mercados emergentes con un enfoque de “mejores en su clase”. La Compañía obtuvo 53 puntos.
MSCI ESG Indexes	Desde 2019, Enel Américas recibe la clasificación AA, formando parte de los diversos índices bursátiles de sostenibilidad ofrecidos por esta entidad.
Sustainalytics	Enel Américas fue evaluada con un puntaje de 27,4 puntos, ubicándose dentro del 18% de las empresas con menor riesgo de la industria eléctrica mundial.
Corporate Knights	Enel Américas fue incluida en el 2021Carbon Clean 200™ Ranking que incluye a las 200 empresas más grande a nivel mundial rankeadas por ingresos de provenientes de fuentes limpias. Enel Américas esta rankeada primera en su industria generación, transmisión y distribución.

11. RECONOCIMIENTOS 2020

La buena gestión realizada por Enel Américas durante el año 2020 permitió que la Compañía fuese reconocida por diversas organizaciones, entre las cuales destacan:

Argentina



Premios Eikon

Este 2020, la Compañía fue galardonada con dos premios Eikon, otorgados por la revista Imagen. Los reconocimientos se entregaron debido a la correcta gestión comunicacional durante el apagón en junio de 2019, con el proyecto "Voceros de la Oscuridad. El día que se apagó la Argentina" y por la comunicación durante la gestión del Covid-19 en el primer semestre con el proyecto "Vamos Por Más".²²



PREMIOS FUNDACOM

Premios Fundacom

Este premio distingue la excelencia y las buenas prácticas en las relaciones públicas y la comunicación organizacional en todos sus aspectos, premiando los mejores proyectos de comunicación producidos y difundidos en español y/o portugués en el mundo. La Compañía fue finalista en las categorías "Campaña externa - Servicios" y "Campaña de Redes Sociales"²³.



Premio WEPS Argentina 2019 "Empresas por Ellas"

Tiene como objetivo incentivar, valorar y reconocer los esfuerzos de las empresas que promueven la cultura de la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en Argentina, teniendo como orientadores a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPS, por sus siglas en inglés).

Enel Argentina estuvo entre las 31 empresas finalistas de este año.



Premio al mejor Reporte de Sustentabilidad del Foro EcuMénico Social

Entregado por la elaboración del Informe de Sostenibilidad de Enel Argentina 2019. Más información en <https://foroecumenico.com/premios/96-premio-al-mejor-report-de-rse-de-la-argentina>

²² Premios Eikon: <https://premioeikon.com/?s=edesur>

²³ Fundacom: <https://fundacom.lat/>

Brasil

Ámbito Sustentabilidad y compliance

Empresa Pro Ética

La Contraloría General del Gobierno Federal (CGU) hizo entrega del reconocimiento de Compañía Pro-Ética a Enel Brasil. La iniciativa evalúa a las empresas en relación a la prevención de actos de corrupción y otros delitos en el ámbito de sus actividades empresariales, en los últimos dos años.

Galería de Notables 2020

Nicola Cotugno, Country Manager, fue seleccionado para la Galería de Notables en la categoría Sustentabilidad de la 5ta edición del premio, promovido por la revista Money Report.

XV Premio Abrafac 2020

La Compañía fue reconocida con el premio de la Asociación Brasileña de Instalaciones (Abrafac), en tres categorías: Servicios, Responsabilidad Social y Sustentabilidad, y Tecnologías.

Anuario Época Negocios 360

En 2020 se reconoció a la Compañía en el Anuario Época Negocios 360°, uno de los premios más importantes del país, que clasifica a las 300 mejores empresas brasileñas. En la dimensión de Sostenibilidad, se obtuvo el puesto 15 entre las empresas enumeradas en la guía, de todos los sectores innovación.

Premio Valor a la Innovación

La Compañía estuvo entre las cinco empresas más innovadoras del sector eléctrico en el país durante el 2020. El premio, otorgado por el diario Valor Económico, busca incentivar y reconocer los esfuerzos exitosos en innovaciones y prácticas de gestión de la innovación a nivel nacional.

Innovates 2030 – Jóvenes innovadores en los ODS

Enel Brasil fue seleccionada para participar en Inova 2030, un programa de aceleración del Pacto Mundial dirigido a jóvenes profesionales que desean resolver un desafío empresarial y contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). El proyecto seleccionado,

que se desarrollará en 2021, incluye un sistema de monitorización inteligente, con soluciones de consumo consciente y economía circular, para apoyar a los clientes con dificultades en la medición de costes energéticos.

Ámbito Gestión de personas

Certificación Top Employer

Por tercera vez consecutiva, la Compañía fue clasificada como una empresa Top Employer, según Top Employers Institute. La certificación internacional evalúa las prácticas de gestión de Recursos Humanos y las condiciones de los empleados dentro de las organizaciones.

Ámbito Operación y desempeño

Premio Nacional de Gestión de Activos

Nuevamente la Compañía fue destacada en 3 categorías: Actividades de Ciclo de Vida, Gestión Estratégica e Impactos Regulatorios, en el Asset Management Meeting para Empresas del Sector Eléctrico (Egaese).

Premio Abradee – Edición especial 2020

Debido a los nuevos desafíos en el sector eléctrico presentados por la pandemia, la Asociación Brasileña de Distribuidores de Electricidad (Abradee) promovió una edición especial del Premio Abradee, con representantes de todos los distribuidores, homenajeando a los equipos de campo y empleados que trabajaron en primera línea para llevar energía de calidad al cliente de forma segura.

Premio Aberje – Región Sudeste

Enel Distribución São Paulo ganó la etapa regional del Premio Aberje, en la categoría Eventos, con el caso "Urban Futurability: El desafío de traer el futuro al presente". El premio tiene como objetivo promover y dar a conocer los esfuerzos e iniciativas en el área de la comunicación empresarial en todo el país.

Premio Cliente S.A.

El Premio Cliente SA, tiene como objetivo reconocer las mejores prácticas en las relaciones con los clientes en Brasil. Enel Distribución São Paulo quedó en 2º lugar en la categoría de Líder en estrategia para la ciudadanía, con el caso de la distribuidora "Transparencia y autonomía en la palma de la mano".

Colombia

Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible (Pacto Global Red Colombia)

Emgesa y Codensa recibieron reconocimientos por sus buenas prácticas y su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, por sus proyectos “Efecto Cacao” (ODS 8) y “100% Cundinamarca” (ODS 7).

Women Economic Forum Lationamérica (WEF) de la Fundación SHE IS

Codensa y Emgesa fueron reconocidas entre las 18 “Empresas icónicas creando un mundo mejor para todos”.

Friendly Biz

Codensa y Emgesa recibieron el sello Friendly Biz por parte de la Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia, convirtiéndose en las primeras empresas del sector energético en Colombia con negocios amigables con la comunidad LGBT.

Operaciones Bioseguras

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec) entregó tres sellos de Operaciones Bioseguras a Enel Colombia. Estos destacan el manejo adecuado de la pandemia, el transporte para el desplazamiento de los equipos de trabajo y el Plan de Comunicación para educar y mantener informados a los trabajadores y colaboradores.

Reconocimiento Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (Andi) y revista Dinero

Enel Codensa y Emgesa fueron posicionadas en el Top 30 de las empresas más innovadoras del país y Top 1 en generación de empleo por buenas prácticas laborales.

Premio Colombiano de Sostenibilidad a las Buenas Prácticas Laborales: el premio entregado por la Federación Colombiana de Gestión Humana y el Centro Internacional de Responsabilidad Social & Sostenibilidad), reconoció a Codensa por sus buenas prácticas laborales durante la coyuntura del COVID-19.

Premio Experiencias Significativas en Gestión Ambiental y Social del Sector Minero Energético

Este año, el Ministerio de Energía y Minería entregó el reconocimiento a Enel Colombia por su gestión ambiental y social articulada con el ODS 8.

Índice de Inversión Social Privada de 2020 (IISP): Enel Colombia fue ubicada dentro de las 25 empresas con mejor índice.



Perú



Enel Generación Perú y Enel Distribución Perú obtuvieron el 1er lugar y el 3er lugar respectivamente de **Empresas Líderes en Sustentabilidad**, quedando dentro del TOP3 de empresas participantes en el año 2020. Estos reconocimientos son otorgados a las empresas que verdaderamente se destacan por su liderazgo en la divulgación pública de información sobre esta materia.



Global Reporting Initiative es una organización que permite que las organizaciones sean transparentes y asuman la responsabilidad de sus impactos, gracias a los estándares para la elaboración de informes de sostenibilidad. Enel fue premiada por tercer año consecutivo por haber involucrado a 17 de sus proveedores capacitándolos para la emisión de sus Reportes de Sostenibilidad.



Este reconocimiento busca destacar aquellos proyectos ejemplares que se alinean a uno, o más, de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Enel Perú obtuvo el 1er lugar en la categoría **Planeta**, dirigido a proyectos cuyo objetivo principal contribuya con la conservación y gestión sostenible de los recursos naturales, tomando medidas urgentes para hacer frente al cambio climático. El proyecto ganador fue “Articular los esfuerzos privados de empresas que perciban valor en el suministro energético generado mediante recursos de fuentes renovables”.



Enel Distribución Perú y Enel Generación Perú obtuvieron el **Distintivo Empresa Socialmente Responsable (DESR® 2019)** desarrollado por Perú 2021 y CEMEFI, reconocimiento por saber alinear su estrategia industrial a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En esta nueva edición del DESR® 2019, la herramienta evolucionó para promover la inclusión de la sostenibilidad como eje principal de los negocios, trascendiendo de la Responsabilidad Social Empresarial.



En 2020 renovamos nuestro compromiso con la lucha por una sociedad más equitativa y libre de violencia. Por ello el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables renovó nuestra permanencia con el “**Sello empresa Segura y Libre de Violencia contra la Mujer**”. Enel Generación Perú y Enel Distribución Perú obtuvieron la categoría más alta de este reconocimiento al ser reconocidas con el Sello Oro para cada una.

2

Nuestro Desempeño ASG

- Hemos intensificado nuestros compromisos con el cambio climático con foco en la descarbonización, electrificación, digitalización y plataformas
- Prestamos mucha atención a las personas que trabajan para la Compañía y se esfuerzan por impulsar el crecimiento económico y social de las comunidades locales donde estamos presente
- Innovación, Economía Circular, Digitalización y la ciberseguridad son nuestros aceleradores del crecimiento
- Nuestro modelo de negocio sostenible está basado en: una cadena de suministro sostenible, salud y seguridad ocupacional, sostenibilidad ambiental y una sólida gobernanza



1. COMPROMISO CON EL CAMBIO CLIMÁTICO

201-2

Según la Organización Meteorológica Mundial, en 2020, la temperatura media mundial fue 1,2°C superior a los niveles preindustriales y se trató de uno de los tres años más calurosos registrados, siendo la última década la más cálida en la historia, una clara confirmación del calentamiento global. Por otro lado, el Programa de Naciones Unidas y Medio Ambiente concluyó –en su informe de brecha de emisiones de 2020–, que a pesar de una disminución en el gas de efecto invernadero (GEI), debido a la desaceleración económica de Covid-19 (se espera una reducción de aproximadamente un 7% para 2020 en comparación con 2019), el mundo se encuentra en dirección a un aumento catastrófico de la temperatura de más de 3°C en este siglo, mucho más allá de los objetivos del Acuerdo de París. Una recuperación económica sostenible y resiliente de la pandemia, como se ha planteado en todo el mundo, puede reducir las emisiones de gases de efecto invernadero proyectadas en alrededor de un 25% y acercar al planeta a la ruta de los 2°C, de acuerdo con el objetivo global. Como resultado, esta década será clave para revertir la tendencia y asegurar que se respeten los compromisos establecidos en el Acuerdo de París.

En este contexto, es fundamental promover la colaboración entre gobiernos, empresas, instituciones financieras y sociedad civil, desarrollando la conciencia de los distintos actores sobre temas relacionados con el cambio climático. Las empresas desempeñan un papel clave al ser responsables de la mayoría de las emisiones globales, pero, al mismo tiempo, tienen la capacidad única de desarrollar soluciones innovadoras para ayudar a reducirlas a gran escala. El sector eléctrico puede actuar en la reducción de emisiones relacionadas con la producción de energía y promover, a la vez, la electrificación de la demanda energética para apoyar la descarbonización de otras industrias y servicios.

El Grupo Enel, como signatario de la campaña “Business Ambition for 1.5°C” promovida por Naciones Unidas y otras instituciones, se ha comprometido a establecer un objetivo a largo plazo para lograr emisiones netas cero a lo largo de la cadena de valor para 2050, en línea con los criterios y recomendaciones por la *Science Based Targets initiative* (SBTi). Como resultado de ello, en octubre de 2020, Enel anunció un nuevo objetivo de reducción del 80% de sus emisiones directas de gases de efecto invernadero por kWh_{eq} para 2030, en comparación con el año de referencia 2017. La actualización de este compromiso prevé una reducción de las emisiones directas del Grupo para 2030 a 82 gCO_{2eq}/kWh frente a los 125 gCO_{2eq}/kWh, correspondientes al objetivo anterior del 70%, anunciado en septiembre de 2019.

Enel Américas, consciente de este desafío, ha desarrollado un modelo de negocio en línea con los objetivos del Acuerdo de París para contener el aumento medio de la temperatura global por debajo de los 2°C respecto de los niveles preindustriales y seguir limitando este aumento hasta 1,5°C, en línea con la estrategia y compromisos del Grupo Enel.

Con el fin de garantizar una mayor transparencia en las comunicaciones y relaciones con sus grupos de interés, Enel Américas informa el desempeño de sus actividades en línea con los estándares internacionales como el de GRI (Global Reporting Initiative) y sigue los lineamientos del Grupo Enel que reporta indicadores SASB, así como el impacto de los riesgos climáticos de acuerdo con las recomendaciones de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).



Incorporación de los grupos de interés en la lucha contra el cambio climático

Enel Américas promueve la participación de sus principales grupos de interés para aumentar su conciencia y desarrollar un diálogo constructivo para recoger su contribución al diseño de soluciones para mitigar el impacto sobre el cambio climático y que creen valor para ambas partes. Entre las acciones más importantes llevadas a cabo en 2020 se encuentran:

- **Análisis de materialidad:** el cambio climático ha sido uno de los temas abordados con todos los grupos de interés en términos de prioridades y desempeño de la Compañía, el cual es considerado significativamente en la planificación de sostenibilidad y desarrollo de la estrategia.
- **Comunidades locales:** el relacionamiento continuo con las comunidades aledañas a las operaciones permite tener una visión detallada de los impactos del cambio climático en la sociedad urbana y rural. Por esto, la inversión social está principalmente dedicada a iniciativas que lleven las comunidades a ser parte de la transición energética mediante la implementación de modelos energéticos renovables y soluciones basadas en la naturaleza o en economía circular.
- **Proveedores:** se realizaron jornadas donde se da a conocer la estrategia de la Compañía y su compromiso con el cambio climático, el cual se refleja en la incorporación de factores de sostenibilidad a los procesos de licitación, reconociendo a los proveedores que toman acciones para minimizar los impactos sociales y ambientales.
- **Colaboradores:** las actividades orientadas a concientizar sobre el cambio climático buscan promover mayormente el desarrollo de una cultura de innovación y emprendimiento, con el objeto de resolver los desafíos energéticos. Se promovieron los eventos mayormente en plataformas virtuales para abordar

temas como la electrificación, descarbonización, digitalización y urbanización.

- **Comunidad financiera:** en las presentaciones corporativas se dan a conocer las acciones y avances concretos a través de las cuales la Compañía contribuye a generar economías bajas en carbono y ciudades más sostenibles.

- **Redes sociales:** Enel Américas refuerza su compromiso con la sociedad digital utilizando las redes sociales de sus filiales para sensibilizar al público sobre temas relacionados con el cambio climático, incluyendo la descarbonización, el desarrollo de energías renovables, la electrificación y movilidad eléctrica, así como también promoviendo el consumo responsable de energía.

IMPACTOS POSITIVOS	PRODUCCIÓN SIN CO ₂	DIGITALIZACIÓN DE LA RED ELÉCTRICA	ELECTRIFICACIÓN DE LA DEMANDA DE ENERGÍA Y LA PROMOCIÓN DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA
	<p>15,48 ^{mill} tCO₂eq</p> <p><i>Emisiones evitadas de la producción de electricidad</i></p> <p>Contribución a la reducción de emisiones de CO₂ en otros sectores a través de una combinación energética cero emisiones.</p>	<p>94,6 ^{Mil} usuarios finales</p> <p><i>con contratos inteligentes activos</i></p> <p>Al proporcionar datos en tiempo casi real, los contadores inteligentes permiten una gestión eficiente de la oferta y la demanda de energía promoviendo un consumo informado y sostenible</p> <p><i>Interrupciones de servicio por cliente</i> 5 (SAIFI)</p> <p>Una red confiable y resistente contribuye a reducir las emisiones de CO₂ asociadas a las pérdidas de la red.</p>	<p>1.766 ^{puntos de carga} para movilidad eléctrica.</p> <p>Contribución a la reducción de emisiones de CO₂ en otros sectores mediante la electrificación del consumo, incluido el transporte, promoviendo la movilidad eléctrica. Soluciones de eficiencia energética para reducir el consumo (residencial, urbano e industrial)</p>



IMPACTOS NEGATIVOS	PRODUCCIÓN TÉRMICA	PERDIDAS EN LA RED ELÉCTRICA	VENTA DE ELECTRICIDAD
	<p>~6,9 ^{Mill} tCO₂ evitadas</p> <p>Emisiones directas de CO₂ desde la producción de electricidad. (alcance 1).</p> <p>0,06284 ^{Mill} tCO₂</p> <p>Emisiones indirectas de CO₂ derivadas de la extracción y el transporte de combustible, materiales reciclados y residuos..</p>	<p>0,548 ^{Mill} t eq de CO₂ evitadas</p> <p>Emisiones indirectas de CO₂ asociadas a pérdidas de la red (Alcance 2).</p>	<p>~5,2 ^{Mill} teq de CO₂</p> <p>Emisiones de CO₂ asociadas al uso de electricidad vendida en el comercio minorista (Alcance 3)</p>

Modelo de gobernanza del cambio climático

El gobierno corporativo y la estructura de Enel Américas definen tareas y responsabilidades específicas para los principales órganos de gobierno dentro de la Compañía, asegurando que los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático consideren debidamente en todos los procesos de toma de decisiones empresariales relevantes.

Gobierno corporativo

Directorio

- Se encarga de examinar y aprobar la estrategia de la empresa, incluido el presupuesto anual y el plan de negocio, que incorporan los principales objetivos y acciones de la Compañía también en materia de transición energética y sostenibilidad en general, de forma de orientar las inversiones para transitar hacia economías de baja emisión y el climático, promoviendo un modelo de negocio sostenible que genere valor a largo plazo.
- Desempeña una función de orientación y proporciona una evaluación de la idoneidad del sistema de control interno y gestión de riesgos (denominado "SCIGR"), definiendo la naturaleza y el nivel de riesgo compatible con los objetivos estratégicos de la empresa y del Grupo, incluidos los riesgos relacionados con el cambio climático.
- El Directorio para la gestión del cambio climático es apoyado por el Comité de Directorio cuando lo requiera.

Comité de Directores

- Asesora al Directorio en la evaluación y toma de decisiones relacionadas con la sostenibilidad, el desempeño del plan de sostenibilidad, incluyendo cualquier temática relacionada con el cambio climático, biodiversidad y economía circular, y como interactúa la dinámica de la Compañía con los grupos de interés.
- Examina y analiza, los objetivos climáticos definidos en el plan de sostenibilidad y la articulación de los contenidos publicados en el Informe de sostenibilidad, emitiendo un dictamen previo especial al Directorio.

Gerente General

- En el ejercicio de todas sus competencias para la administración de la Compañía, ha definido un modelo de negocio sostenible, a través de la identificación de

una estrategia dirigida a orientar la transición energética hacia un modelo bajo en carbono; además, también dentro de las atribuciones, gestiona las actividades empresariales relacionadas con el compromiso de Enel en la lucha contra el cambio climático.

- Informa al Directorio sobre las gestiones llevadas a cabo en el ejercicio de sus facultades, incluyendo las actividades empresariales alineado con el compromiso de la Compañía de enfrentar el cambio climático.
- También es el administrador a cargo del SCIGR con respecto a la gestión de los riesgos empresariales, incluidos los relacionados con el cambio climático.

Estructura

Enel Américas cuenta con un equipo de gerentes que asigna responsabilidades relacionadas con las funciones específicas que contribuyen a guiar el liderazgo de Enel en la transición energética. Cada área es responsable de gestionar los riesgos y oportunidades del cambio climático en su área de especialización:

- Responsables de consolidar el análisis del escenario y la gestión del proceso de planificación estratégica y financiera destinado a promover un modelo de negocio sostenible, colocando la lucha contra el cambio climático en el centro de la estrategia.
- Cada línea de negocio se hace cargo del desarrollo de actividades vinculadas a promover la generación de energía renovable, optimizando la capacidad térmica, el desarrollo de la digitalización de la red eléctrica y de soluciones empresariales, que permitan conducir a una transición energética baja en carbono.
- Las funciones de servicios transversales son responsables de adoptar criterios de sostenibilidad en la gestión de la cadena de suministro y el desarrollo de soluciones digitales para promover el desarrollo de tecnologías que faciliten la transición energética y enfrente de mejor manera el cambio climático.
- Promover la descarbonización y guiar la transición energética hacia un modelo de negocio con bajas emisiones de carbono dentro de las áreas de su responsabilidad.

Sistema de incentivos al cambio climático

La política de remuneración de la Compañía incluye varios mecanismos con el objetivo de avanzar hacia la transición energética, en particular:

- Una remuneración variable a corto plazo (MBO) que puede incluir objetivos relacionados con la función

comercial específica de cada gerente. Por ejemplo, pueden incluir objetivos de desarrollo de energía renovable para gerentes dentro de la línea de negocios de generación o relacionados con soluciones de transición energética dentro de Enel X.

- Una remuneración variable a largo plazo de algunos gerentes incluye un objetivo cuantitativo climático.

Escenarios de cambio climático

Enel Américas elabora escenarios macroeconómicos energéticos y financieros a corto, medio y largo plazo, con el objetivo de apoyar las actividades de planificación estratégica e industrial, evaluación de inversiones y operaciones extraordinarias. En estos escenarios, el papel del cambio climático es cada vez más relevante, dado que genera efectos que pueden ser analizados en términos de:

- **Eventos agudos** (olas de calor, inundaciones, huracanes, etc.) y su impacto potencial en los activos industriales.
- **Eventos crónicos** relacionados con los cambios estructurales en el clima, como la tendencia al aumento de las temperaturas, el aumento del nivel del mar, etc., que pueden conducir—por ejemplo—, variaciones en la producción de las plantas y a un cambio en los perfiles de consumo de electricidad en los sectores residencial y comercial.
- **Factores de transición** de los diferentes sectores industriales y empresariales hacia una economía verde caracterizada por un nivel cada vez menor de emisiones de gases de efecto invernadero.

Los factores relacionados con futuras tendencias en variables climáticas (en términos de eventos agudos y crónicos) definen el “**escenario físico**”, mientras que los factores asociados con la transición hacia economías bajas en carbono definen los “**escenarios de transición**”. Los escenarios se construyen con perspectiva sistémica que garantice la coherencia entre las proyecciones climáticas y los supuestos de transición, dentro del cual se evalúan los eventos identificados a corto, medio y largo plazo.

La adopción de los escenarios descritos y su integración en la cadena de valor de la Compañía considera las directrices

del TCFD, utilizados en la evaluación de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.

Como instrumento metodológico de análisis de escenarios, la Compañía trabaja con un enfoque de plataforma, dotándose de herramientas que garantizan información sólida y accesible. El proceso que traduce en información para decisiones estratégicas y de negocios que puede resumirse en cinco pasos:

1. Identificación de eventos relevantes para el negocio (por ejemplo, impacto en la demanda de electricidad por eventos meteorológicos extremos como olas de calor, lluvias intensas o nevazones).
2. Relacionar los escenarios de cambio climático con las variables operativas.
3. Identificación sobre las tendencias con relación a los eventos climáticos a partir de datos de escenario (Ej.: intensidad de frecuencia).
4. Cálculo de impactos (variación de márgenes, daños a la infraestructura o planificación presupuestaria, por ejemplo).
5. Acciones estratégicas: definición e implementación planes de resiliencia o asignación de capital, entre otras).

El escenario del clima físico

El Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) ha formulado tres escenarios a escala mundial, caracterizados por un nivel específico de emisiones denominada trayectoria de concentración específicas o RCP, por siglas en inglés.

- **Vía de concentración representativa 2,6 (RCP 2,6):** compatible con un escenario de calentamiento global de +1,5°C, en comparación con los niveles preindustriales (1850-1900), para 2100 (el IPCC proyecta ~+1,6°C en promedio en comparación con el período 1850-1900, con una probabilidad del 78% de permanecer por debajo de +2°C)⁴³.
- **Ruta de concentración representativa 4,5 (RCP 4,5):** compatible con un escenario intermedio, en el que se espera un aumento medio de la temperatura de

43 Referencia: Quinto Informe de Evaluación del IPCC, Grupo de Trabajo 1, “Cambio Climático a Largo Plazo: Proyecciones, Compromisos e Irreversibilidad”.

aproximadamente 2,4°C para 2100, en comparación con el período 1850-1900. Enel identificó el escenario de la RCP 4,5 como el escenario de referencia más adecuado para representar el contexto climático y político actual o a nivel mundial y las hipótesis de transición relacionadas. Este escenario proyecta un calentamiento global consistente con las estimaciones de crecimiento de la temperatura en todo el mundo que consideran las políticas actuales y anunciadas a nivel mundial⁴⁴.

- **Ruta de concentración representativa 8,5 (RCP 8,5):** compatible con un escenario en el que no se aplican medidas particulares para luchar contra el cambio climático, que en 2019 se habían identificado como “escenario habitual”. En este escenario, se estima un aumento de la temperatura global de alrededor de +4,3°C, en comparación con los niveles preindustriales, para 2100 (ciertamente, por encima de 3°C y con una probabilidad del 62% > +4 °C según las estimaciones del IPCC).

El Grupo Enel considera el escenario de la RCP 8,5 como el peor de los casos, utilizado para evaluar los efectos de los fenómenos físicos en un contexto de cambio climático extremo, pero lo considera poco probable. El escenario RCP 2,6 se utiliza tanto para la evaluación de fenómenos físicos como para una transición energética consistente con los objetivos de mitigación más ambiciosos.

En las proyecciones climáticas de la RCP 8,5, las zonas geográficas del Mediterráneo y América Central/del Sur sufrirán un impacto en términos de aumento de temperatura y reducción de las precipitaciones. Es probable que estos efectos se vuelvan más marcados en la segunda mitad del siglo, con una tendencia creciente hasta 2100. En el escenario RCP 2,6, habrá efectos similares, pero de menor intensidad, con una tendencia de desaceleración en la segunda mitad del siglo, generando un diferencial considerable entre los dos escenarios en 2100.

Los escenarios climáticos son globales, por lo tanto, con el fin de definir su efecto en áreas de relevancia para el Grupo, se trabaja con el Departamento de Ciencias de la Tierra del Centro Internacional de Física Teórica (ICTP), en Trieste. Como parte de esta colaboración, el ICTP proporciona proyecciones de las principales variables climáticas, con una resolución que va desde mallas de ~ 12 km² a ~ 100 km² y horizonte temporal 2030-2050. Las principales variables

consideradas son la temperatura, la precipitación de nieve y lluvia y la radiación solar.

Los análisis realizados en escenarios físicos consideraron fenómenos crónicos y otros agudos. Algunos de estos fenómenos requieren un nivel adicional de complejidad, ya que dependen no solo de las tendencias climáticas, sino también de las características específicas del territorio y necesitan una mayor actividad de modelado para su representación de alta resolución. Por esta razón, además de los escenarios climáticos proporcionados por el ICTP, el Grupo también utiliza mapas de riesgos naturales.

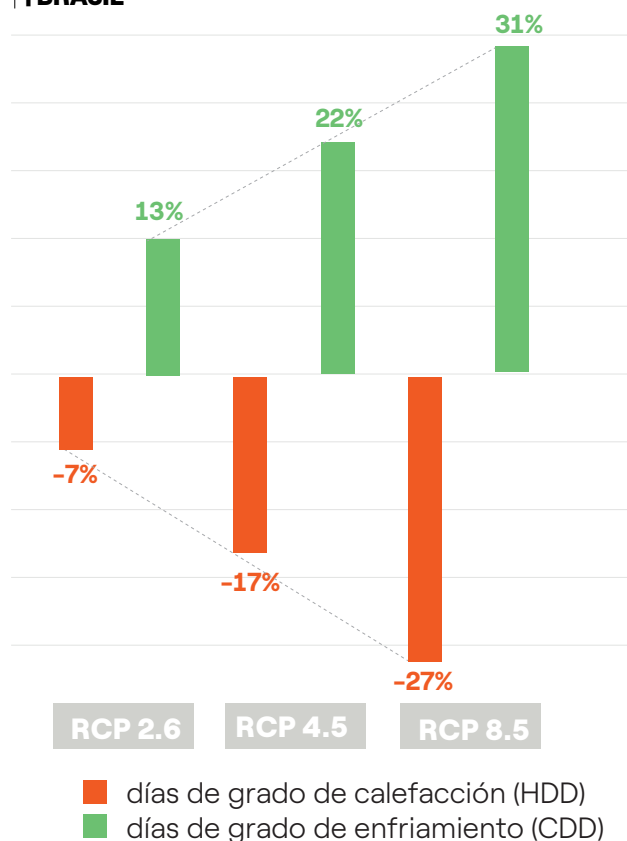
Brasil

Eventos agudos: dada la extensión de Brasil, se pueden mostrar tendencias significativamente diferentes en las diversas áreas, por lo que los análisis se centrarán en áreas de interés para el Grupo Enel. Por ejemplo, los primeros estudios realizados sobre el estado de São Paulo muestran un aumento de las olas de calor. En Brasil, las proyecciones climáticas estiman una reducción promedio más marcada de las precipitaciones en el norte, con fenómenos extremos que se profundizarán a escala local. A partir de los primeros análisis, el número de días en riesgo de incendio extremo parecería aumentar tanto en el escenario RCP 8,5 como en comparación con el escenario de RCP 2,6, en comparación con el promedio histórico, con mayor criticidad en las zonas centro-oeste y noreste del país. Al igual que con el fenómeno de precipitación, el riesgo de incendio también tendrá que ser más profundo a escala local de acuerdo con las necesidades del Grupo.

Eventos crónicos: se espera que la temperatura media anual en el período 2030-50 aumente en comparación con los niveles preindustriales en cada escenario. En particular, se espera un aumento medio de la temperatura en el período 2030-50 en comparación con el período 1850-1900 de ~1,6°C (mín. +1,2; máx. +2,1°C) para el escenario RCP 8,5. En el escenario RCP 4,5, por otro lado, se espera un aumento promedio de ~1,3°C (mín +1,0; máx. +1,7°C), mientras que para el escenario RCP 2,6, finalmente, se espera un aumento promedio de ~1,1°C, con un rango entre +0,8 y 1,4°C. En términos de días de grado de calefacción (HDD) y días de grado de enfriamiento (CDD), en el período 2030-2050, en comparación con el período 1990-2017, se pasó de una reducción (-7%) y un aumento de la CDD (+13%) en el escenario RCP 2,6, a valores hdd y CDD de -27% y +31%, respectivamente, en el escenario 8,5 RCP.

44 Referencia: Rastreador de acción climática termómetro, estimaciones de calentamiento global en 2100, considerando el actual “Compromiso & Objetivo” (actualización diciembre 2020).

ESCENARIO DEL CLIMA FÍSICO | BRASIL



El escenario de transición

El escenario de transición se refiere a la descripción de cómo evolucionan la producción y el consumo de energía en los distintos sectores en un contexto económico, social y regulatorio coherente con las diferentes tendencias de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y, por lo tanto, relacionados con escenarios climáticos de RCP.

Los escenarios utilizados por el Grupo Enel a nivel mundial son el resultado del análisis comparativo de escenarios externos y de objetivos de política conocidos actualmente. Para los principales países de presencia, el Grupo desarrolla escenarios de transición coherentes utilizando modelos energéticos del sistema; cuando no hay modelos internos disponibles, los riesgos y las oportunidades se evalúan mediante el análisis de escenarios producidos por terceros, como se describió anteriormente.

Los principales supuestos considerados en la definición de escenarios de transición se refieren a:

- **Políticas locales y medidas reglamentarias para combatir el cambio climático**, como medidas para reducir las emisiones de dióxido de carbono, aumentar la eficiencia energética, descarbonizar el sector eléctrico y reducir el consumo de petróleo.
- **Entorno macroeconómico y energético**, por ejemplo, en términos de Producto Interno Bruto, población y precio de las materias primas, considerando puntos de referencia internacionales como la Agencia Internacional de la Energía (AIE), *Bloomberg New Energy Finance* (BNEF) y International Institute for Applied Systems Analysis (IIASA), entre otros.
- **Evolución de las tecnologías** de producción, conversión y consumo energético, tanto en términos de parámetros técnicos de funcionamiento como de costes.

Con el marco de escenarios de transición, el Grupo ha establecido análisis de impactos relacionados con los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático bajo dos escenarios: uno, de “**inercial**” (**Referencia**), basado principalmente en políticas existentes o anunciadas, así como en supuestos internos específicos con respecto a la evolución de variables individuales de interés, y uno más ambicioso (**Brighter Future**), consistente con el logro de los objetivos de París, que requiere acciones más estrictas en términos de reducción de las emisiones de dióxido de carbono o aumento de la eficiencia energética, así como la posible aceleración en la reducción de los costes de ciertas tecnologías. En este último caso, se determina un crecimiento progresivo de la generación de electricidad a partir de fuentes renovables, así como un aumento de la demanda de electricidad, debido a una mayor electrificación del consumo final, impulsado principalmente por objetivos más ambiciosos en términos de eficiencia energética y descarbonización.

El principio sigue siendo válido en el sentido de que, si los países con mayores emisiones no adoptan políticas eficaces de descarbonización, sin dejar de estar en escenarios inerciales o peyorativos, cualquier trayectoria de transición particularmente ambiciosa definida a nivel local, podría coexistir con escenarios de cambio climático que sean

peyorativos en comparación con los objetivos de París. De hecho, las ambiciones de los países individuales de realizar acciones de mitigación por sí solas no son suficientes para determinar las trayectorias de emisiones a largo plazo y las vías de RCP resultantes.

Para la elaboración de los escenarios de transición relacionados con los países objeto de análisis, el Grupo Enel ha equipado a sus compañías con herramientas cuantitativas que, a la vista de la definición de supuestos relativos a la evolución de las políticas, tecnologías y otras variables de contexto, permiten elaborar proyecciones de demanda de energía, demanda eléctrica, producción de electricidad, penetración de energías renovables y vehículos eléctricos, etc.

Una vez que se haya determinado escenarios de transición a mediano y largo plazo, el marco de escenario adoptado permite realizar análisis de los efectos físicos crónicos a largo plazo, determinados localmente por las vías climáticas consideradas.

Mediante el uso de modelos integrados de sistemas energéticos, es posible cuantificar las aplicaciones de servicio individuales de un país. Por lo tanto, este nivel de

detalle permite discriminar los efectos específicos que un cambio de temperatura puede tener en los requisitos energéticos. Teniendo en cuenta todo el horizonte temporal analizado, la mayor velocidad para lograr una neutralidad del carbono en el escenario más ambicioso Brighter Future, lo convierte en un escenario más eficiente y electrificado que el escenario de Referencia.

Estrategia para abordar el cambio climático

La estrategia sostenible desarrollada en los últimos años y el modelo de negocio integrado han permitido a Enel Américas crear valor para todos sus grupos de interés, capturando las oportunidades que surgen de la transición energética y la acción contra el cambio climático. Para ello, hasta ahora la Compañía ha centrado sus acciones en la habilitación de infraestructuras de redes e implantado modelos de plataforma, aprovechando, así, al máximo la evolución tecnológica y digital, favoreciendo la electrificación y el desarrollo de nuevos servicios para los clientes. Sin embargo, como resultado de la fusión de Enel Green Power Américas se incorporan 6,8 MW de capacidad al 2023, para totalizar 18,1 MW con un 73% de capacidad renovable.

Enel Américas, empresa eléctrica líder en América Central y del Sur

ACCIONES ESTRATÉGICAS

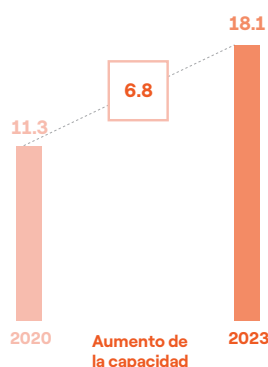
VÍA LIBRE AL CRECIMIENTO ORGÁNICO en la generación de energía renovable.

UNA SÓLIDA CARTERA DE PROYECTOS que permite seguir creando valor

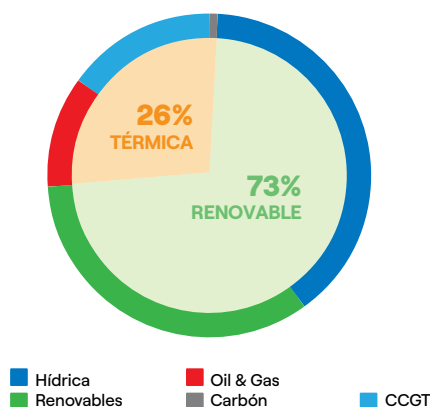
ACCELERAR EL POSICIONAMIENTO en la transición energética.

DIVERSIFICAR LA CARTERA de activos por tecnología de generación.

CRECIMIENTO EN RENOVABLES (GW)



2023 CAPACIDAD NETA INSTALADA 18.1GW



2. EL FUTURO DE LA GENERACIÓN

103-1 | 103-2 | 103-3



Tema material primario: descarbonización de la matriz energética

¿Cómo se gestiona?

Enel Américas está comprometido a través de su estrategia de negocio a contribuir a la crisis climática. Mediante la fusión con Enel Green Power (EGP), Enel Américas incorporará 6,8 MW al 2023, con lo que se anticipa que el 73% de la generación provendrá de fuentes renovables.

Por otro lado, a través de su capacidad de generación a gas, proporciona flexibilidad y confiabilidad a las matrices energéticas de los países en que opera actualmente, en el proceso de cambio de fuentes energéticas, que presentan mayor intermitencia.

Asimismo, Enel Américas ha estado digitalizando sus plantas de manera de poder operarlas en forma automática, además de combinar las diversas tecnologías para contar con una generación más eficiente y de mayor disponibilidad.

Temas materiales

- Expansión y gestión de renovables.
- Tecnologías tradicionales.
- Adaptación al cambio climático.



Importancia de una buena gestión


El rol del sector eléctrico como palanca de cambio es indudable, dada su contribución a la reducción de emisiones globales y el círculo virtuoso en la economía, derivado de una matriz energética renovable.

Un adecuado manejo permite evitar impactos negativos en el desempeño financiero y mantener la confianza de los stakeholders en la capacidad de adaptación de los modelos de negocio a los cambios drásticos que la emergencia climática requiere. Para manejar los riesgos físicos por cambios en los patrones climáticos, la Compañía cuenta con un portafolio diversificado, tanto en ubicación geográfica como de tecnologías. En cuanto a los riesgos de la transición, se están introduciendo nuevos modelos de negocios, apalancados en la digitalización, mayor disponibilidad de tecnología a menor costo y la economía circular.



Metas y desafíos

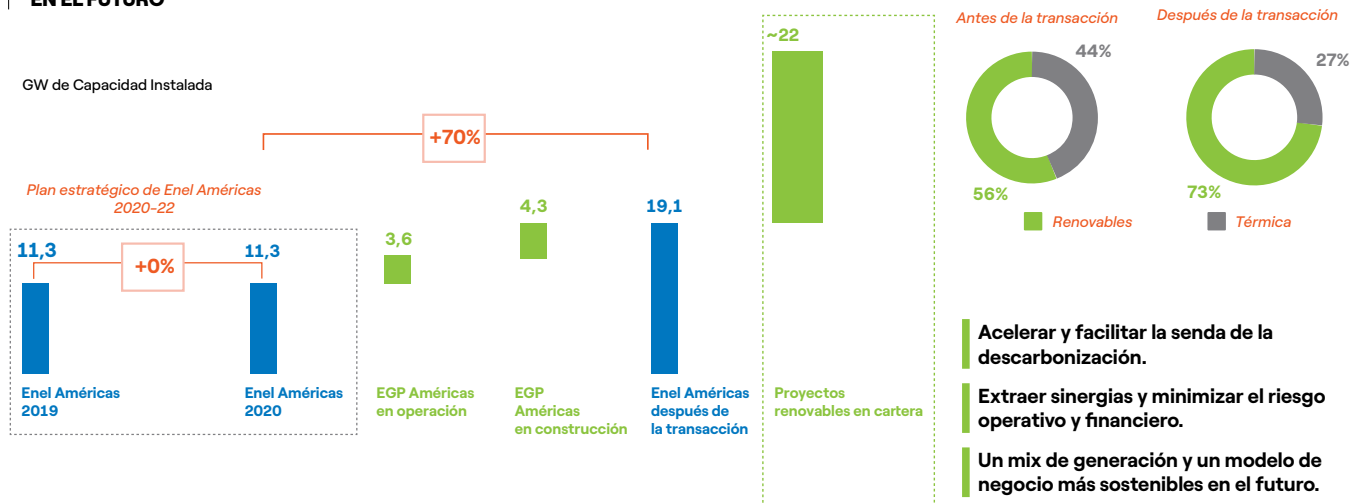
ODS	Actividad/meta	Meta plan 2020-2022	Resultado 2020	Meta plan 2021- 2023
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 	13 ACCIÓN POR EL CLIMA 	Aumento de Capacidad Renovable	-	+6,8 GW

Tema material y principios de la Política de Derechos Humanos	
Respeto a los derechos de las comunidades	

Crecimiento en energías renovables

Con la incorporación de Enel Green Power Américas, Enel Américas inicia una nueva fase en energías renovables, al incorporar centrales renovables en operación en Brasil, Colombia, Perú, Costa Rica, Guatemala y Panamá, iniciando la operación en los tres últimos países.

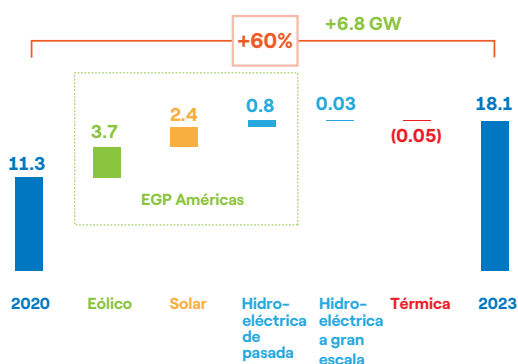
PERFIL DE CRECIMIENTO EN EL FUTURO



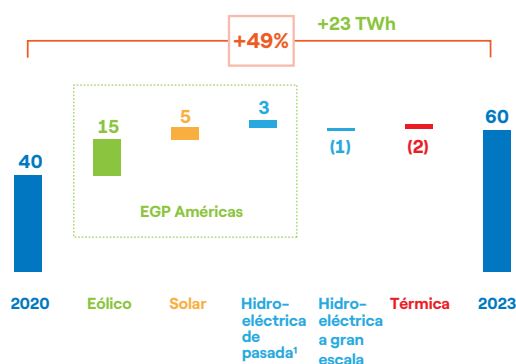
En los próximos tres años, este plan de expansión permitirá a Enel Américas agregar 6,8 GW, con una generación de 60 TWh, vale decir, un 40% superior a la actual.

LAS TECNOLOGÍAS RENOVABLES, NUESTRA PRINCIPAL PLATAFORMA DE CRECIMIENTO

Capacidad instalada (GW)



Producción neta (TWh)



1. EGP Américas tiene plantas con capacidad hidroeléctrica de pasada.

Aporte de las centrales en operación en el proceso de transición energética

La aceleración de la transición energética en Enel Américas opera sobre la base de una matriz flexible de generación, que contiene la creciente generación desde fuentes renovables, así como la reducción de consumo de combustibles fósiles. En este último, la eficiencia lograda a través de la inversión en tecnología de punta y, en particular, de la digitalización y la innovación, son esenciales para llevar a cabo la estrategia de crecimientos sostenible de la Compañía y la lucha contra el cambio climático.

Eficiencia operacional en la Generación

Con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa de las plantas de generación de la Compañía y convertirlas en plantas inteligentes, se busca optimizar y aumentar la flexibilidad de todas las unidades y procesos apoyados desde la transformación digital, a fin de contar con una matriz diversificada que satisfaga las necesidades energéticas, a través de un modelo de negocio integral y sostenible.

En un contexto anual marcado por la pandemia, se implementaron planes de contingencia excepcionales para cuidar la salud de las personas, se reprogramaron mantenimientos mayores y se fortalecieron las herramientas digitales, tales como el uso de tecnología de última línea para hacer inspecciones de forma remota, plataformas de control y mantenimientos predictivos, entre otras.

Entre las principales iniciativas desarrolladas, en el ámbito de Generación durante 2020, destacan los siguientes proyectos relacionados con automatización, operación y mantenimiento y digitalización.

Automatización de la operación y digitalización

Argentina

Plataforma Plant Information (PI): plataforma que permite capturar datos en tiempo real y comparar el desempeño de diferentes plantas. Con ello mejora la inteligencia operativa, alimentando todos los procesos, y monitorear activos en tiempo real. Durante 2020 se implementó la plataforma en Enel Generación El Chocón y Arroyito.

Contract Revolution en Central Costanera y Central El Chocón El Co.Re. (Contract Revolution) es una herramienta que se utiliza para digitalizar la información de los procesos en los que interactúan distintos proveedores, los cuales



conforman su perfil de acuerdo con las necesidades del contrato y las futuras contrataciones y evaluaciones. Se digitaliza toda la información para obtener la autorización e iniciar los trabajos en la planta. Se otorga al proveedor acceso remoto, seguro y segmentado a la documentación. Basada en el concepto de integridad y movilidad, esta herramienta será integrada al conjunto de herramientas digitales móviles para compartir la información y mejorar la calidad de los datos.

Brasil

Proyecto implementación ArcGIS en las centrales hidroeléctricas:

ArcGis es un programa global de captura, almacenamiento, manipulación, análisis, manejo y presentación de datos geográficos. En 2020, se comenzó a utilizar para analizar los datos de las distintas centrales hidroeléctricas de Enel Brasil, lo que ha permitido que se digitalicen los activos hidroeléctricos, reduciendo los tiempos de ejecución de actividades en las centrales.

SCADA nivel 3: Un sistema SCADA (Supervisión, Control y Adquisición de Datos) se refiere a una aplicación de software, diseñada para el control y supervisión de procesos a distancia. En 2020, se trabajó en el desarrollo de un sistema de supervisión que integra todos los SCADA y los recursos necesarios para la operación y supervisión de proyectos de generación renovables y futuros nuevos emprendimientos.

El proyecto SCADA nivel 3 se gestiona mediante la metodología Agile, que ha garantizado el éxito en la integración de los nuevos parques desde 2019, y cuenta entre sus principales beneficios la integración del funcionamiento, mayor confiabilidad en la automatización del sistema eléctrico, reducción del tiempo en la toma de decisiones y mayor seguridad de la información. En 2020, se encontraba implementado en las tres plantas Fortaleza, Cachoeira Dourada e Volta Grande.

APR digital: para realizar inspecciones de rutina, análisis de riesgos y otros documentos necesarios para las actividades diarias de forma simplificada, se implementó una herramienta digital que mejora el proceso de identificación y gestión de los riesgos de las actividades, y un mayor seguimiento de la documentación necesaria. Esta herramienta, que también aplica para los contratistas, permite la digitalización de documentos y formularios, y la

medición de desviaciones, a través de la comparación entre inspecciones programadas y realizadas con seguimiento electrónico de esta información.

Implementación aplicación móvil SIGGA Brizzo (Hydro):

en 2020, se implementó la aplicación móvil SIGGA, que se encuentra certificada e integrada con SAP, la que permite realizar actividades de mantenimiento online y offline (atención a órdenes de mantenimiento, notas, mediciones, registro, movimiento de equipos, materiales y generación de formularios). La implementación de esta aplicación permitió la optimización de los tiempos de trabajo, evitando los problemas de conexión a internet en las plantas.

Colombia

Proyecto de automatización y telecontrol de centrales:

como parte de los avances en esta materia, en 2020, se ejecutaron una serie de iniciativas, entre ellas:

- Integración de las centrales Salto, Laguneta, Limonar y Darío Valencia en un solo centro de control.
- Inicio de trabajos para la automatización del primer grupo de generación de Cadena Pagua.
- Continuación de las actividades de ingeniería, pruebas y fabricación de equipos para la automatización y telecontrol de las unidades de las Centrales del Río Bogotá.

Sistema SCADA en la planta Darío Valencia: se implementó el Sistema SCADA para la planta Darío Valencia en un ambiente virtual y de alta disponibilidad, lo que conlleva a administrar los recursos del sistema de una manera más eficiente, y aumentar la disponibilidad y confiabilidad en la operación de la planta.

Proyectos HyDEA-Plant Coordinator: en 2020, la Compañía desarrolló el modelo para la distribución óptima de la carga operativa entre unidades en las centrales hidroeléctricas el Quimbo y Betania. En esta línea, el objetivo de este proyecto es aplicar análisis de eficiencia en centrales hidroeléctricas, aprovechando al máximo el potencial que ofrece la big data.

Actualización de la plataforma de datos PI: durante 2020, se realizó la actualización de la plataforma Plant Information (PI System), la cual permite recopilar, almacenar, ver, analizar y compartir datos operativos dentro y fuera de la empresa, centralizando la información en un solo sistema, a modo de mejorar la disponibilidad y calidad de los datos para un mejor monitoreo de las plantas y de la generación de

energía, realizar análisis de componente e integrar esta plataforma con los sistemas y modelos predictivos de mantenimiento de las centrales.

Análisis climático e hidrológico: el análisis climático e hidrológico del parque energético colombiano se realiza a través de una aplicación basada en un sistema geo-referencial. En 2020, se optimizó la forma de captar, monitorear y presentar la información hídrica, lo que permite generar escenarios de riesgo y de comportamiento de las cuencas, con una visión física y en tiempo real de la generación energética, teniendo en cuenta los aportes en agua, energía e índices macro climáticos.

Perú

Automatización de las centrales hidráulicas: el objetivo del proyecto es automatizar las centrales hidráulicas, cuya antigüedad promedio bordea los 50 años. En enero de 2020 culminó la automatización de la unidad 1 y 2 de la Central Hidroeléctrica Huinco y, por efecto de la emergencia sanitaria, el plan de trabajo tuvo que ser modificado, enfocándose en la ingeniería y adquisición de suministros para las centrales Hidroeléctricas Huampaní, Matucana y Huinco.

Propuesta de App de programación automatizada de flota operativa de transporte: Aplicando la metodología Agile, se realizó el story board del proyecto, cuyo objetivo es optimizar y simplificar tiempos de trabajo a la hora de programar el uso de la flota vehicular, gestionando fácilmente la solicitud de vehículos con destino a las centrales. Respecto de los avances en 2020, se identificaron los actores clave, así como el mapeo detallado del proceso y las áreas involucradas en el mismo, lo que permitió la creación de la especificación técnica de la app y presentar propuestas de mejora en el proceso.

App Industrial Monitoring & Facility Management: en 2020, se desarrolló esta herramienta para automatizar un nuevo modelo de gestión y supervisión de contratos, optimizando los recursos y focalizando las actividades en el análisis y trazabilidad de la información.

La aplicación complementa a las plataformas de contrato (*Contract Management*) y de calidad de servicio (HSEQ4U), y permite llevar un control eficiente de los servicios de manera integral mediante la programación de actividades, registros de contingencias, incidencias y solicitud de actividades operativas adicionales, logrando interactuar en tiempo real los roles de supervisor, usuario y contratista.

Remote Control “Stay at home”: en un escenario de pandemia, se implementó una herramienta que permite operar de manera remota las centrales térmicas desde la casa de los operadores, en línea con los protocolos de ciberseguridad del sistema.

Además, como parte de la estrategia de digitalización y optimización de los procesos, se han realizado estudios de factibilidad y viabilidad del proyecto, para conseguir operar las unidades térmicas desde un solo punto.

Aplicación cámara GoPro Hero para recorridos virtuales: el uso de las cámaras GoPro permite la elaboración de videos de las centrales de una manera fácil y a un bajo costo, siendo una de las iniciativas digitales más utilizadas durante 2020. Estos equipos audiovisuales permiten grabar visitas virtuales de alta resolución, con el fin de elaborar recorridos que permitan conocer las centrales, brindar asistencia en temas técnicos o de seguridad y, finalmente, entrenar al personal a distancia, con el fin de prevenir accidentes y contagios que pudieran darse en las instalaciones. Con ello, resultan un apoyo fundamental, principalmente en las áreas de Salud y Seguridad, y Operación y Mantenimiento, permitiendo también la verificación de calidad de equipos y materiales necesarios para la continuidad del negocio.

Hydro Data Model: esta iniciativa permitirá implementar las mejores prácticas de gestión del mantenimiento al interior de las instalaciones, al estandarizar señales provenientes de la tecnología *Hydro* en los servidores, y así poder integrar nuevos sistemas de análisis y mantenimiento predictivo de forma global.

En 2020, la Compañía codificó señales de planta bajo el estándar corporativo Hydro Data Model, con apoyo de los operadores de las centrales y capacitaciones virtuales por parte del equipo de Soporte Técnico.

PI System: en 2020, se fortaleció el sistema ante ataques cibernéticos, mejorando la infraestructura física y virtual. De igual forma, se realizaron capacitaciones al personal para el buen uso y desarrollo de habilidades tecnológicas en las herramientas PI. Esto ha permitido mejorar la eficiencia operacional y disminuir las fallas en un trabajo conjunto con el área de Operación y Mantenimiento.

App Dynamic 365 Remote Assist: con el fin de salvaguardar el distanciamiento social entre los trabajadores, alineado a las indicaciones por efecto del Covid-19, se trabajó en herramientas para innovar en las tareas diarias de operación y mantenimiento de los colaboradores externos. Gracias

a ello, se implementó la aplicación Microsoft “*Dynamics 365 Remote Assist*” disponible para todo tipo de celulares, mitigando con ello el riesgo de contagio y exposición de los trabajadores en las centrales. Esta aplicación permite realizar la supervisión remota a las actividades de mantenimiento efectuadas por los contratistas en terreno, ya que se conecta directamente con la plataforma Teams, a través de la laptop o por celular.

Avances en mantenimiento

Argentina

Workforce Costanera: herramienta de desarrollo continuo que en una primera etapa está enfocada en ayudar al personal de planta en la gestión de avisos y órdenes de mantenimiento, lo cual respalda la planificación y programación, ejecución y contabilidad de las actividades

de operación y mantenimiento. La herramienta consiste en una aplicación móvil que permite de manera rápida y sencilla integrar información de avisos, bitácora de jefes de turno y ordenes de trabajo.

Instalación e implementación del EtaPRO en Central

Dock Sud: EtaPRO ofrece tecnología para el monitoreo completo de la planta. La finalidad principal es para detección de anomalías en procesos y equipos con Reconocimiento Avanzado de Patrones, con los diferentes módulos se pueden detectar de forma temprana fallas en equipos rotativos con Seguimiento Espectral de Vibración, y por medio del modelado termodinámico se puede mejorar el desempeño general de la planta. Algunas ventajas del sistema:

- Monitoreo de desempeño de componentes y sistemas que proporcionan comparaciones entre el desempeño real y el esperado,
- Monitoreo de condición para componentes y sistemas



para detectar problemas en sensores y equipos relacionados con operación y mantenimiento,

- Almacenamiento de información histórica para lecturas de campo y valores calculados,
- Herramientas de configuración para usuarios finales
- Filtros de información histórica para que las tendencias estén basadas en periodos de operación en estado estable a cargas específicas.

Brasil

Smart Monitoring: el proyecto tiene por objetivo ayudar en la predicción de fallas en el proceso de mantenimiento, particularmente, en las centrales eólicas, entregando informes en tiempo real que permiten realizar el mantenimiento con mayor agilidad. El diseño permite reducir el tiempo de detección de fallas, aumentar la vida útil de los equipos, reducir los costos y la indisponibilidad de energía. El funcionamiento del sistema consiste en monitorear los activos en tiempo real, evitando fallas inoportunas y, para ello, envía un mensaje a los empleados de campo, a través de la aplicación *Telegram*.

PREDIX: este es un software basado en análisis predictivo, a través de modelos matemáticos para observaciones en tiempo real. Se ha implementado en las plantas de Brasil, a partir del historial de operación de las principales variables del proceso, permitiendo identificar de manera predictiva el comportamiento ideal de la misma, verificándose las desviaciones y posibles puntos de falla en los equipos a analizar.

Mantenimiento predictivo, a través de Inteligencia

Artificial: En 2020, Enel Brasil implementó una herramienta de inteligencia artificial, llamada Presagho. Esta herramienta permite realizar un mantenimiento predictivo de las plantas monitoreadas, logrando de esta manera eficiencia operativa y financiera.

EtaPRO: Con el fin de facilitar el análisis, toma de decisiones y acciones de operación y mantenimiento, a fin de mejorar la eficiencia operativa, se ha implementado el software de mantenimiento predictivo EtaPRO, ejecutándose en 2020, hitos tales como el levantamiento de variables de proceso, sus unidades y alarmas, configuración en la App del sistema, prueba de puesta en marcha y puesta en servicio, arranque

simulado y corrección de desviaciones, seguimiento de la cartera de pedidos y entrenamiento de equipos.

Colombia

Mantenimientos en las plantas de generación: se realizó la implementación de una plataforma única para la gestión de los mantenimientos mayores de las centrales y así proporcionar una vista centralizada de todas las actividades relacionadas con el mantenimiento programado en las plantas.

Perú

Instalación de sensores de vibración: se trabajó en 2020 en la implementación de un sistema de monitoreo online de vibraciones, lo que permite detectar a tiempo posibles fallas y roturas en los rodets (pieza rotatoria al interior de un conducto) y planificar así una intervención oportuna. El inicio del proyecto contempló la capacitación en la plataforma, con el fin de obtener una buena interpretación y correcta lectura de las señales.

Intercambiador de calor: durante 2020, se sustituyó el intercambiador de calor original por uno que incrementa la eficiencia de refrigeración del transformador de las centrales térmicas, reduciéndose los tiempos de receso por incremento de frecuencia y disminución de tiempos de mantenimiento. Dentro de los beneficios esperados se encuentra la reducción del 50% del consumo de agua, pasando de 220 a 110 lt/min., además de la disminución de la temperatura del transformador de calor, mejorando la operatividad y vida útil de este, así como la optimización de costos por mantenimiento.

Plataforma predictiva de transformadores con IA:

busca implementar un sistema de evaluación de los transformadores en las subestaciones de potencia, el cual evalúa los parámetros en tiempo real y las pruebas de mantenimiento, siendo un sistema de soporte que ayuda a la toma de decisiones del equipo de mantenimiento, evitando fallas que afectan la producción de las centrales.

La IA ayudará a analizar la gran cantidad de datos que son generados por estos equipos, apoyando la gestión y mantenimiento de los transformadores.

3. RESILIENCIA Y DIGITALIZACIÓN DE LAS REDES

103-1 | 103-2 | 103-3









Tema material primario: Distribución de la energía

¿Cómo se gestiona?	Temas materiales
<p>Con el objetivo permanente de mejorar la calidad de suministro para todos sus clientes, se desarrollan planes de inversión orientados a automatizar y digitalizar la red, logrando una mayor confiabilidad y disponibilidad del servicio. A través de la incorporación de nuevas tecnologías que permiten la digitalización de las redes eléctricas, tanto en los procesos de operación como en su mantenimiento, se impulsa la mayor disponibilidad, resiliencia y flexibilidad de la infraestructura ante los crecientes fenómenos meteorológicos adversos y riesgos de ciberseguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mejora y desarrollo de redes. Gestión operativa de redes.
<p>Importancia de una buena gestión</p> <p>La red de distribución de energía eléctrica brinda a los clientes actuales y futuros la posibilidad de acceder al suministro eléctrico y –si es limpio, confiable y de calidad– se vuelve un motor del desarrollo social sostenible. Asimismo, en un contexto de mayor electrificación es clave la digitalización de la red y para poder facilitar la transición del consumidor a prosumidor, con un rol activo en la gestión directa de la energía.</p> <p>De esta forma, además de ser habilitador de la transición energética y facilitar los cambios de consumo, una buena gestión evita riesgos de una interrupción del suministro, impacto en la imagen corporativa, multa de las entidades reguladoras y daños a la red de distribución, entre otras.</p>	



Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta Plan estratégico 2020-2022	Resultado 2020	Meta 2021- 2023
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	SAIDI en minutos	630	649
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	SAIFI (veces)	5,5	5,2
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	Pérdida total	13%	11%

Tema material y principios de la Política de Derechos Humanos	
Respeto a los derechos de las comunidades	
Privacidad y comunicaciones	

Para abordar la tendencia global de la electrificación del consumo energético, en línea con el proceso de transición energética de la Compañía, es relevante contar con una infraestructura sólida que garantice la calidad del suministro a la población en las zonas de concesión.

Para fortalecer esta infraestructura, se requiere la adopción de nuevas tecnologías, procesos robustos y digitalización transversal en las operaciones, mejorando así la electrificación y, con ello, el apoyo a la transición energética y a nuevos usos de la energía.

Enel Américas ejecuta continuamente planes de mejora, a través de trabajos de mantenimiento y modernización

de la red para reducir el número y la duración de las interrupciones del servicio. Esto también permite la monitorización en tiempo real, garantizando una intervención rápida y oportuna para reparar averías y asegurar un suministro energético óptimo.

En este contexto, los sistemas remotos juegan un papel clave, permitiendo que los centros operativos ejecuten las acciones necesarias para asegurar la continuidad del servicio eléctrico suministrado, sin afectar la calidad de vida de los clientes ni sus actividades.



DESARROLLO Y MEJORAS EN LA RED	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalización de la red eléctrica. • Desarrollo de redes inteligentes y telecontrol. • Mejoras en la calidad y constinuidad del suministro. • Expansión, modernización y desarrollo de la red eléctrica. • Telecontrol y automatización de la red.
GESTIÓN OPERACIONAL DE LA RED	<ul style="list-style-type: none"> • Operación y mantenimiento de la red eléctrica. • Gestión operacional de las redes y pérdidas de energía asociadas. • Digitalización de los procesos. • Prevención y planificación ante contingencias. • Asegurar calidad y continuidad del servicio.
ADAPTACIÓN FRENTE A LOS IMPACTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO	<ul style="list-style-type: none"> • Resiliencia de los activos. • Mitigación de impactos. • Adaptación frente a nuevos escenarios climáticos.

Medidas implementadas para la continuidad de la operación en pandemia

Gracias a un gran despliegue de los colaboradores, adecuación de sistemas y nuevas formas de trabajo, se ha logrado la continuidad operativa de las filiales de distribución de Enel Américas, considerando, además, que gran parte del trabajo de las cuadrillas corresponden a actividades en terreno y en contacto directo con el cliente. Las principales medidas adoptadas fueron:

- Implementación de teletrabajo y turnos: la primera medida fue analizar las tareas que podían llevarse a cabo de forma remota, a través de la modalidad de teletrabajo. Para los servicios que esto no fuera posible, Enel Américas implementó turnos con segregación temporal, con tiempos de entrada y salida en horarios escalonados.
- Modificación espacial de los espacios laborales: se dispuso la segregación espacial en todos los edificios de la empresa, para garantizar el distanciamiento social en espacios comunes y de trabajo, con la instalación de cartelería, señalización y planificación de nuevos puntos de circulación.
- Cuidados sanitarios: además del uso obligatorio de elementos de protección, Enel Américas instaló cámaras termográficas y test PCR rápidos en los edificios e instalaciones operativas.
- Formato de trabajo en "células": para las visitas a terreno, se implementaron células de trabajo. Con esto, se facilitó la trazabilidad de los colaboradores, permitiendo una rápida acción en el caso de detectar un caso sospechoso.
- Suspensión lectura en forma presencial: Enel Américas suspendió las lecturas en terreno, reemplazándolas por auto lecturas por parte de los clientes o calculando un promedio sobre la base de los meses anteriores.
- Protocolos de seguridad especiales ante acercamiento con clientes: al retomarse las visitas presenciales, se implementaron medidas y protocolos especiales, tales como el uso de bolsas herméticas para entrega de documentos, desinfección de objetos antes y después de su uso y distanciamiento social.

Redes inteligentes

La digitalización de las redes eléctricas es un eje esencial, con la incorporación de nuevas tecnologías y equipamientos que permitan una mayor capacidad de respuesta ante incidentes y un suministro continuo. Esta digitalización resulta fundamental para visualizar datos en tiempo real, responder rápidamente a las contingencias y promover un consumo responsable en los hogares. Durante 2020, los países de Enel Américas ejecutaron las siguientes iniciativas:

En **Argentina** se continuo con las iniciativas para mejorar la calidad del servicio eléctrico y durante 2020 se instalaron 130 equipos adicionales de telemando, los cuales permiten realizar operaciones de apertura y cierre de la red, de manera remota y desde el centro de control, a modo de aislar rápidamente los tramos de red afectados por una falla, beneficiando a más de 270 mil clientes.

En **Brasil**, se continuó avanzando en el proyecto Telecontrol, para la automatización de la red de media tensión, utilizando equipos de control remoto y un sistema de gestión para la supervisión remota de la red. También se mantuvo *Grid Blue Sky*, el cual ha permitido mejorar los monitoreos de las interrupciones del suministro de energía a los clientes, disminuir los tiempos de sincronización de la información de los distribuidores y mejorar la asistencia remota, con nuevas herramientas puestas a disposición de los especialistas que se encuentran en terreno.

Además, se destaca la digitalización de las subestaciones eléctricas Brasilândia, Itaqueruna, Bartira y Vargem

Grande, donde los antiguos sistemas de protección fueron reemplazados por nuevos sistemas digitales, brindando mayor confiabilidad y flexibilidad al sistema, con el aumento de información disponible y operaciones remotas.

En tanto en **Colombia** puso en marcha el proyecto modelamiento de la red eléctrica en 3D con el fin de implementar en Codensa la solución para la captura y gestión de datos tipo Lidar (acrónimo en inglés de *Light Detection and Ranging*), que corresponde a una nube de puntos a través de las cuales se pueden crear imágenes termo-gráficas, a modo de contribuir a la digitalización de la red y hacer la integración con otras aplicaciones para el análisis de los datos a través de tecnologías de inteligencia artificial.

Otra iniciativa fue la telemedición y telegestión de grandes clientes que permite administrar de manera eficiente los recursos y asegurar la entrega de la información capturada desde los equipos de medida punto a punto. Actualmente, se cuenta con la lectura de aproximadamente 8.000 medidores, cercanos a un 66% del parque completo de medidores de grandes clientes. Se llegará a la implementación del 100% en el primer trimestre 2021.

Durante este año, en **Perú** se logró contar con la primera subestación digital. Con esto, la Compañía busca atender la sobrecarga del transformador en la subestación Huacho y poder atender los nuevos requerimientos de energía en la zona. Al ser esta una subestación digital, permite mejorar la eficiencia operativa, dando mayor confiabilidad al sistema, lo que permitirá atender la demanda y beneficiar a 100 mil clientes de la provincia de Huaura.

Equipos telecontrolados	2020	2019	2018
Argentina	130	565	555
Brasil	23.671	20.068	17.449
Colombia	1.125	1.178	1.128
Perú	966	916	894

Medidores inteligentes

En línea con la digitalización de la red, la instalación de medidores inteligentes resulta clave en las mejoras de cara al servicio, ya que permiten a la Compañía y a los clientes contar con información sobre el consumo eléctrico en tiempo real y de manera precisa. Con esta información, las personas pueden gestionar su consumo de electricidad y tomar decisiones convenientes para optimizarlo, como -por ejemplo- medidas de ahorro energético. Asimismo, los medidores inteligentes permiten que Enel Américas pueda realizar operaciones de gestión del suministro eléctrico de manera remota. La instalación de medidores inteligentes siempre va acompañada de campañas específicas de información y sensibilización y en 2020 el parque aumentó en un 8% de medidores activos. Como hito, destaca la aprobación por Inmetro, organismo regulador de Brasil,

el desarrollo de medidores inteligentes con tecnología 100%, permitiendo la ejecución de un proyecto piloto en Sao Paulo para la instalación de 1.000 equipos. Por otra parte, en Colombia se dio inicio al Plan de Engagement para conocer el valor real que tiene la medición avanzada para el consumidor final. Al cierre del año, se encontraba en ejecución el Mínimo Producto Viable (MVP), el cual valida los productos y reporta el consumo semanal y de subsistencia. Los resultados obtenidos indican que la Compañía alcanzó el envío de más de 3.300 mensajes a 537 clientes seleccionados para el estudio. También en Colombia, por el lado regulatorio, se presentó ante la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), los aprendizajes de los proyectos piloto en la Compañía, haciendo énfasis en el manejo adecuado del entorno social, los retos técnicos y los cambios en la estructura del mercado eléctrico como referencia frente a una implementación de medidores inteligentes a nivel nacional.

	2020	2019	2018
Medidores inteligentes (en miles) (*)	95	87	65

(*) Medidores activos y excluye otras tecnologías como las de lectura remota



Mejoras preventivas en las redes eléctricas

Cada filial de distribución de Enel Américas cuenta con programas de mantenimiento, orientados a conservar adecuadamente la infraestructura necesaria para la distribución de electricidad en cada zona de concesión, asegurando un uso eficiente de recursos y un aumento de la vida útil de los activos. Involucra a los tres tipos de líneas de tensión alta, media y baja tensión, y para que estos programas operen de manera efectiva, es fundamental mantener un estrecho vínculo con los municipios, gestionándose adecuadamente los permisos de trabajo y focalizando los planes de acción que son emanados por la autoridad, e identificando las necesidades sociales que pueden ser cubiertas en los planes de mantenimiento.

A continuación, se detallan las obras realizadas durante 2020:

Argentina

Durante 2020, se ejecutaron 1.346 obras para atender nuevos suministros y aumentos de potencia, de los cuales 1.304 corresponden a baja tensión y 42 a media tensión. Además, la Compañía expandió y renovó la red de distribución en 102 km para media tensión y en 103 km para baja tensión. También se intervinieron 253 centros de transformación. Otras obras ejecutadas son:

- Renovación terna 104 Reconquista-Nuevo Puerto
- Puesto de entrega y medición en alta tensión Aysa Bernal
- Ampliación subestación Glew
- Instalación de transformador de reserva de 150 MVA en subestación Perito Moreno

Brasil

Las obras realizadas consideran la renovación de equipos, mejoras en la eficiencia de procesos, mantenimiento, mayor potencia entre otras, con la finalidad de mejorar la calidad y continuidad del suministro. Los principales proyectos son:

- Bancos de condensadores con inyección de MVAR en el sistema
- Plan de modernización en alta tensión

- Mantenimiento predictivo
- Aumento de potencia de la subestación Varjota
- Mejoras en la calidad y continuidad del suministro en Goiás

Colombia

Se desarrollaron diferentes planes, programas y proyectos en el área de influencia de la Compañía. Al mismo tiempo, se buscó fortalecer por medio de su gestión el crecimiento de la demanda y cobertura del servicio, bajo criterios de calidad, confiabilidad y seguridad. Durante 2020, se ejecutaron actividades de reemplazo por obsolescencia de 14 kms de cable de fibra óptica. Adicionalmente, realizó la conectividad de las subestaciones de alta tensión Compartir y Portugal, integrándolas al centro de control y al centro de gestión de protecciones. Por otro lado, participó en las maniobras de dos movimientos de cables en alta tensión por las obras de ordenamiento territorial de los proyectos Metro y Transmilenio Avenida 68.

Proyectos para mejorar la red de distribución

- Construcción de nuevas subestaciones alta y media tensión.
- Construcción de nuevos circuitos alimentadores.
- Rediseño y reposición de redes de media tensión.
- Instalación de equipos tele controlados en la red de medio tensión.
- Normalización subestaciones y redes de alta tensión.
- Modernización de servicios esenciales en subestaciones alta y media tensión.
- Gestión de protecciones en subestaciones de potencia.
- Ampliación de la capacidad de subestaciones de potencia.
- Gestión forestal.
- Plan de acción y medidas operativas para controlar y/o mitigar el impacto de las temporalidades como invierno, verano y vientos.
- Rediseño y reposición de redes de baja tensión.
- Adecuación y reposición de infraestructura en líneas de alta tensión, subestaciones y redes media y baja tensión.

Perú

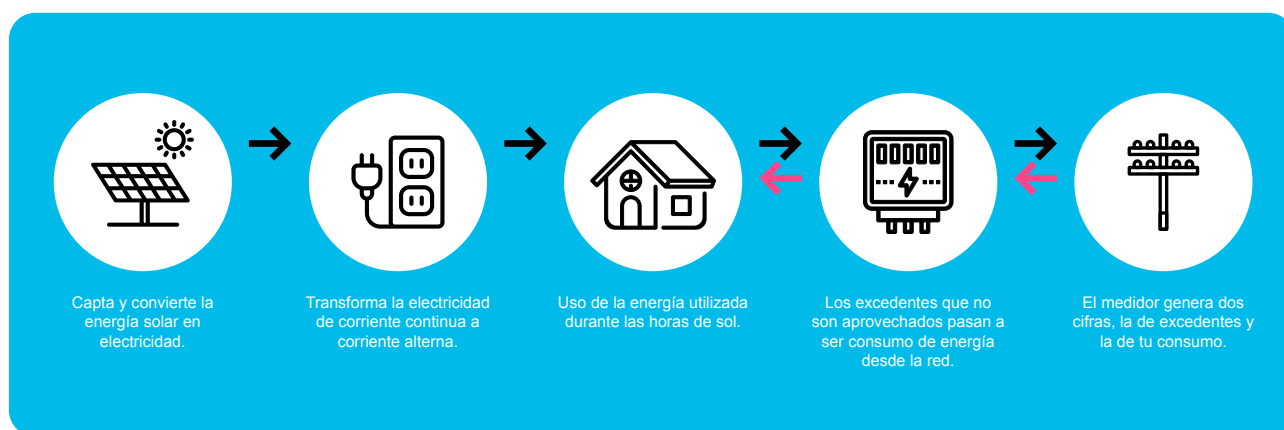
Durante el 2020, gran parte del trabajo efectuado en torno a la eficiencia operativa se relacionó con la aprobación del Plan de Transmisión 2021-2025, otorgada por el organismo regulador OSINERGMIN, y que permite a la Compañía realizar diversos proyectos de inversión que contribuyan a mejorar y mantener la confiabilidad del sistema eléctrico.

Algunos de los proyectos que Enel en Perú implementó en 2020 fueron:

- Nuevo transformador en subestación Puente Piedra
- Nueva línea de transmisión Malvinas-Pershing
- Cambio de transformadores en subestación Mirador

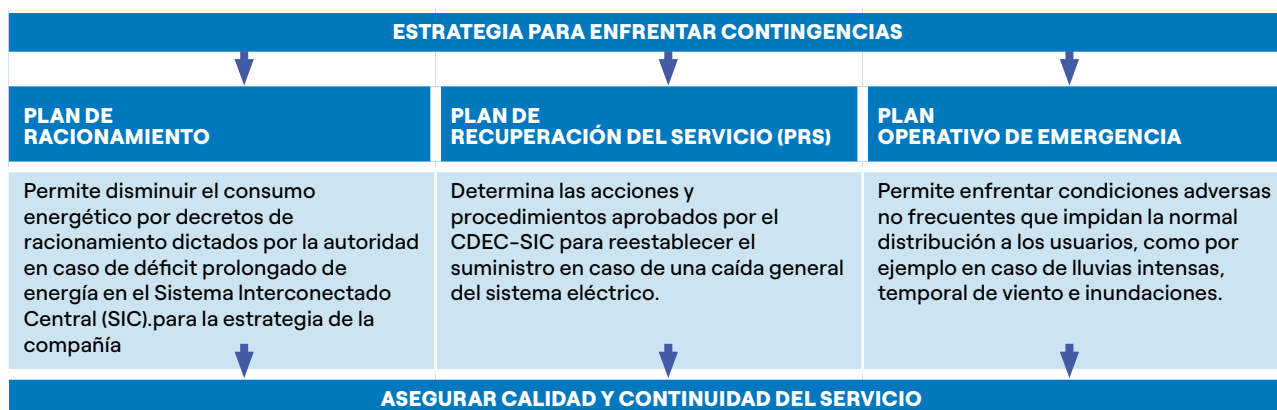
Pequeños medios de generación distribuida

La generación distribuida es el uso de fuentes renovables, tales como el sol, para generar energía eléctrica destinada al autoconsumo y, a su vez, inyectar los excedentes de energía a la red de distribución. Los “prosumidores” (dado que producen y consumen) inyectan sus excesos de generación a la red de distribución a un precio regulado, presentando la documentación que se ajuste a su modelo de contrato de conexión, ya sean clientes residenciales o industriales.



Prevención y planificación ante contingencias

Enel Américas cuenta con planes de contingencia –amparados en la Política de Gestión de Crisis e Incidentes– que buscan responder rápidamente a los problemas asociados a continuidad del suministro eléctrico.



Además de las actividades que son parte de los planes de calidad, mantenimiento y contingencia habituales, en pandemia se efectuaron cambios en los programas relacionados a las redes que otorgan suministro a hospitales y clínicas, para reforzar el trabajo preventivo y predictivo que evitase interrupciones al suministro eléctrico en un período complejo, dada la crisis sanitaria.

Argentina llevó a cabo la repotenciación de la red del hospital de campaña en el municipio de Ezeiza, lo cual contempló la construcción de una línea aérea de Media Tensión y un nuevo centro de transformación, así como la gestión para la provisión de 15 equipos de calefacción.

Zona Técnica	Cantidad de Obras	Planificado		
		Red MT (mts)	Red BT (mts)	Expansión CT (unidad)
Rio de la Plata	4	72,2	274	2
General Paz	1	-	202	-
Avellaneda Quilmes	26	447	3.051,20	8
Lomas de zamora	21	827,3	1.622,00	7
Total general	52	1.346,30	5.149,20	17

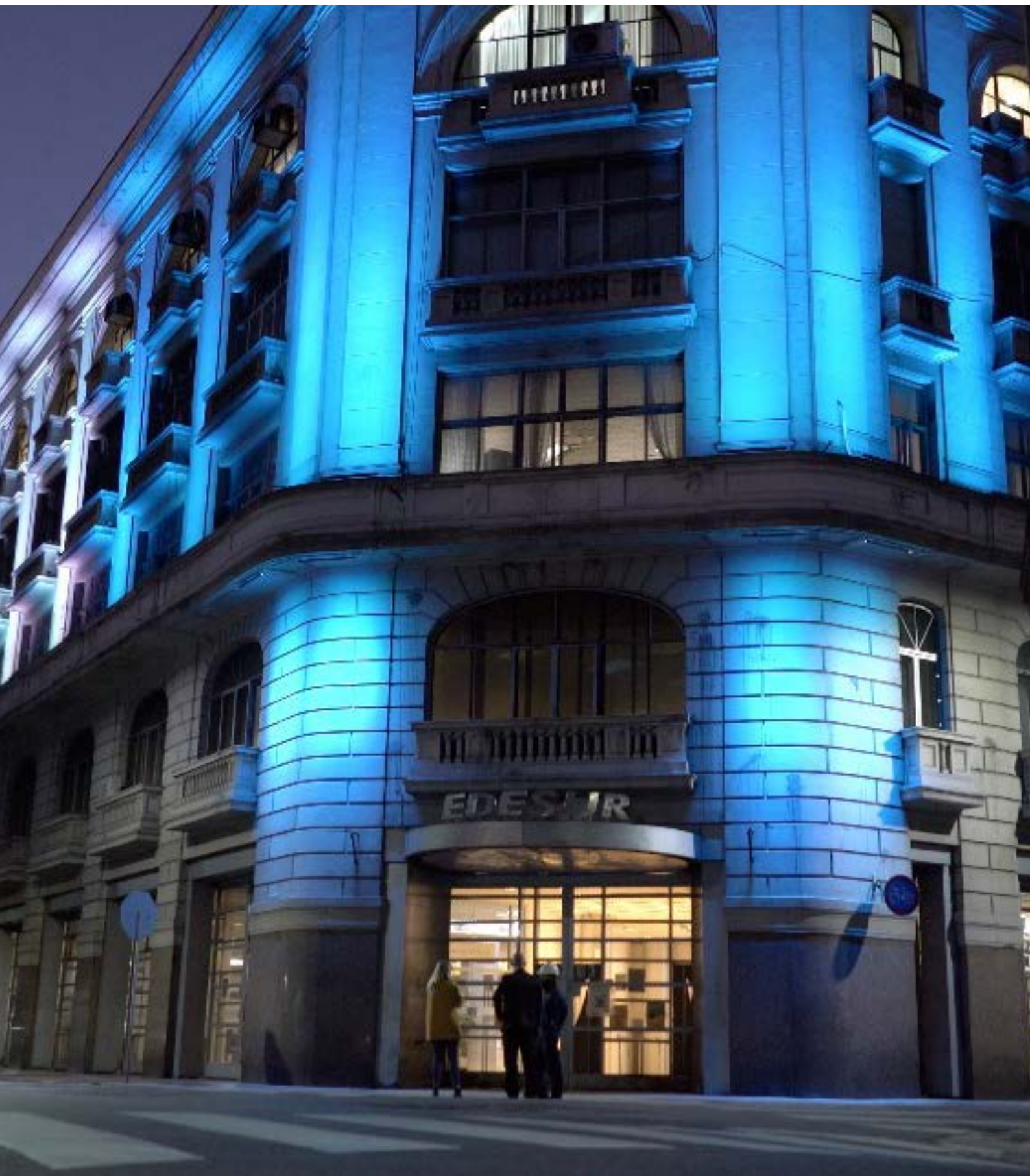




En **Brasil**, Enel Distribución Río de Janeiro habilitó con 274 equipos diarios para asistencia de emergencias y un plan de contingencia por condiciones climáticas adversas. En tanto, Enel Distribución Sao Paulo cuenta con diferentes equipos por nivel de alerta, los que -en días normales-e tienen a su disposición 260 equipos de emergencia y 24 motociclistas, mientras que Enel Distribución Ceará cuenta con el Plan de Verano, diseñado sistemáticamente para asegurar la continuidad del suministro de energía en caso de eventos anormales en el sistema, como eventos climáticos que aumenten el número de emergencias. Este plan se extiende de octubre a abril, involucrando a todas las áreas claves, y contempla la activación de recursos extra en caso de necesidad, a través de los diferentes niveles de alerta. En Enel Distribución Goiás, por su parte, se incrementó a 1.038 los equipos de emergencia, los cuales apoyan las actividades de mantenimiento y pequeñas obras.

En pleno periodo de confinamiento en **Colombia**, Codensa reconectó el servicio a más de 156 mil clientes que se encontraban en casa y que presentaban mora en el pago de servicio de energía. Además, se enfocó en evitar la ocurrencia de accidentes eléctricos de terceros sobre la infraestructura eléctrica, ejecutando acciones que permitieron reducir los accidentes fatales de terceras partes en un 13% respecto al 2019. Adicionalmente se definió y puso en marcha un plan de mantenimiento sobre las redes eléctricas que abastecen los centros hospitalarios, apoyando la estrategia de emergencia de campo definida para Bogotá y Cundinamarca.

Enel **Perú** desarrolló proyectos para sostener el incremento de carga en 14 hospitales del servicio público de salud. La ejecución de estos proyectos sirvió para ampliar las instalaciones de estos centros clínicos, soportar nuevos equipos y permitir el funcionamiento de plantas de oxígeno.



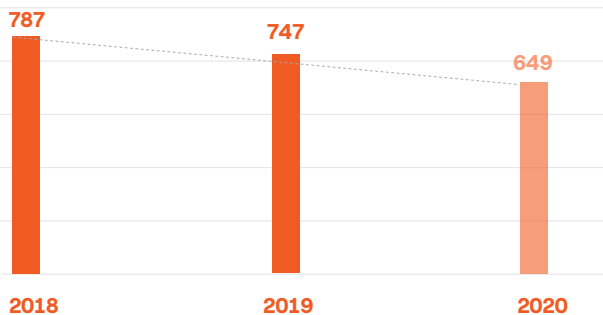
Resultados calidad y continuidad del suministro eléctrico

EU28 | EU29

Durante 2020, se continuaron desarrollando distintas iniciativas, con el objetivo de lograr excelencia operacional para salvaguardar la eficacia de la red y la continuidad del suministro.

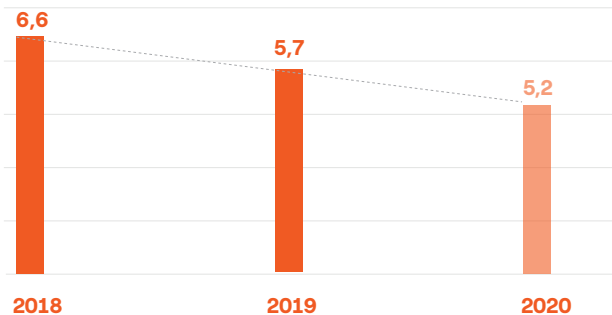
La medición de la continuidad del suministro eléctrico se realiza a través de dos indicadores principalmente: el **SAIDI** (*System Average Interruption Duration Index*), que representa el **tiempo en minutos de interrupción por cliente** en un período de doce meses y el **SAIFI** (*System Average Interruption Frequency Index*), que representa la **frecuencia de la interrupción** en el mismo período.

**SAIDI
PROMEDIO AMÉRICAS**



Unidad minutos

**SAIFI
PROMEDIO AMÉRICAS**



Unidad frecuencia de interrupciones

4. CALIDAD DEL SERVICIO Y RELACIÓN CON LOS CLIENTES

103-1 | 103-2 | 103-3



Tema material primario: Enfoque en el cliente

¿Cómo se gestiona?

Descarbonización y descontaminación, junto con la digitalización y descentralización, son las macro tendencias que en este momento las empresas del sector eléctrico deben considerar para entender el rol del cliente en la evolución del sistema de gestión de los consumos y servicios eléctricos.

La evolución tecnológica entrega a la ciudadanía, herramientas de gestión directas de la energía, cambiando el rol del consumidor a un rol más proactivo de "prosumidor".

En este escenario, el cliente está al centro del negocio y el factor de competitividad de las empresas de servicios eléctricos se determinará siempre más en una oferta energética que satisface las necesidades de una sociedad cada vez más interconectada y, por ende, atenta a la calidad del servicio en términos de continuidad, accesibilidad, equidad y –a la vez– por los atributos ambientales.

Para satisfacer esta demanda, la Compañía planifica resolver en el corto plazo los asuntos conexos con la mejora y upgrading de sus infraestructuras, con una más eficaz y eficiente asistencia comercial y resolución de problemas, con la implementación de modelos de asequibilidad y con el proceso de mejora continua de los canales digitales.

Temas materiales

Capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes:

- Asequibilidad de tarifas y flexibilidad de pagos.
- Optimización de productos y servicios para clientes vulnerables.
- Calidad y rapidez en la asistencia técnica y comercial.

Calidad de la oferta comercial:

- Sensibilización a los clientes sobre el uso eficiente de la energía.
- Calidad en la relación con los clientes.
- Comunicación justa y eficaz.
- Calidad y equidad en las relaciones con los clientes.

Importancia de una buena gestión





La competitividad de las empresas del sector eléctrico hoy tiene un factor de medición ligado con el desempeño en el manejo de los riesgos asociados con la gestión del servicio. De acuerdo con el análisis interno de Enel Américas, se considera fundamental la importancia de contar con un propósito compartido en toda la Compañía, orientado a la satisfacción del cliente.

Se ha evaluado como un riesgo tangible para el negocio la eventual ineficiencia de respuesta al cliente, la falta de puntualidad y oportunidad de las soluciones entregadas, la gestión transparente de las quejas y reclamos y la inequidad en el acceso a la energía. Estos riesgos están vinculados, en el análisis, con una pérdida reputacional y de confiabilidad de la empresa, además, de una pérdida de clientes en un mercado que evoluciona rápidamente, con un consumidor que tendrá más poder decisorial en la compra, consumo y producción de su energía.

El riesgo consecuente de una situación de este tipo es que, si no se anticipan las necesidades futuras, la Compañía no pueda aprovechar las oportunidades de la transición energética. Por esta razón, el plan de Enel Américas está orientado a iniciativas que abordan estos riesgos concentrando la inversión principalmente en redes e infraestructuras, digitalización y calidad del servicio al cliente de forma de satisfacer sus necesidades.



Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta Plan estratégico 2020-2022	Resultado 2020	Meta 2021-2023
 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Número de clientes con App	8,7 millones	7,3 millones
 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Número de clientes con e-Billing	4,4 millones	2,6 millones
				11,3 millones
				5,5 millones

Tema material y principios de la Política de Derechos Humanos	
Respeto a los derechos de las comunidades	
Privacidad y comunicaciones	

Centralidad en el cliente

Garantizar el servicio eléctrico de manera confiable, seguro y continuo es el principal objetivo de las filiales de distribución de Enel Américas. Este liderazgo se relaciona no solo con el suministro de electricidad, sino también con poner al cliente al centro, escuchando sus requerimientos y siendo capaz de responder adecuadamente a sus expectativas, como base para construir un buen vínculo y su satisfacción.

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 los stakeholders.

La estrategia de Enel Américas, para la mejora continua de la accesibilidad e interacción con sus clientes, se impulsa desde diferentes prácticas, entre ellas:

- El desarrollo de nuevas formas y canales de contacto.
- La mejora de los procesos de back office.
- El seguimiento de reclamos y solicitudes de información, con el fin de reducir el tiempo de respuestas y garantizar una gestión adecuada.
- El análisis de los informes, con el fin de entender la percepción del cliente y cualquier problema crítico en curso, tomando así, inmediatamente las medidas correctivas adecuadas y sin comprometer la satisfacción general del cliente.
- La capacitación permanente a equipos de atención a clientes.
- La privacidad de la información de los clientes.

La emergencia sanitaria ha traído consigo una profunda crisis social y económica, lo que ha obligado a las empresas a asumir mayores responsabilidades, redefiniendo sus estrategias para adaptarse rápidamente al contexto actual. En este escenario, Enel Américas se enfocó en mantener la continuidad operacional y el bienestar de las personas que son parte de ella, así como también sus proveedores y contratistas, clientes y comunidades, lo que se tradujo en un mayor foco en la estrategia centrada en el cliente,

desarrollándose para ello una oferta integrada de servicios y soluciones que va más allá de la entrega esencial de la energía como un *commodity*.

Dado lo anterior, la pandemia representó un gran desafío para lograr brindar un servicio de calidad, por lo que se implementaron nuevas medidas y proyectos, a fin de ofrecer apoyo a los grupos más afectados.

Gestión de los clientes durante la pandemia

Para enfrentar las consecuencias del Covid-19 en el servicio eléctrico, se implementaron planes de acción tendientes a minimizar el impacto provocado por la crisis económica asociada a los efectos de la pandemia en los clientes, como también enfocados en el cuidado de la salud de las personas.

Se suspendió el servicio de lectura de los medidores para evitar los contactos físicos y se incentivó la auto lectura, el prorrateo en cuotas del aumento de facturación por no lectura, facilidades de pago sin intereses, cobranza con recomendación de convenios y fomento de campañas comunicacionales. Estas iniciativas se desarrollaron a través de la promoción del uso de canales digitales en cada uno de los mercados de Enel Américas, difundiendo con una comunicación clara, transparente, accesible y explicativa las modalidades de acceso.

Las principales medidas realizadas para responder oportunamente a las necesidades del cliente fueron:

1. Teletrabajo para el personal de atención de oficinas comerciales.
2. Fomento de canales digitales.
3. Suspensión de reparto de la boleta a fin de proteger la salud de los colaboradores de las empresas contratistas.
4. Facilidades de pago.
5. Habilitación en canales de atención de equipos dedicados a la gestión de solicitudes de facilidad de pago, de clientes con riesgo de no cancelación y de otros segmentos.
6. Lanzamiento de campañas vía web y redes sociales, invitando a los clientes a informar la lectura de su medidor y a suscribir las condiciones de pago especiales dispuestas por la Compañía, en Argentina y Brasil.

Soluciones a las emergencias sociales



La contingencia sanitaria que marcó el 2020 ha destacado aún más la importancia del servicio eléctrico como un factor imprescindible para el desarrollo humano, social y económico, siendo la accesibilidad, calidad y equidad los atributos que determinan la sostenibilidad del suministro de energía eléctrica.

Los fenómenos sociales de 2020 han sido caracterizados por un aumento en áreas urbanas de asentamientos precarios en diferentes zonas de la región, así como un aumento de la fragilidad económica para sectores sociales emergentes. Enel Américas y sus filiales de distribución se posicionaron como parte de la solución, y desde el principio han acelerado sus proyectos de inclusión, velando por la prevención de riesgos eléctricos para las familias que

habitan estos sectores y también para la seguridad de la red y del suministro de quienes pueden verse impactados por el aumento de conexiones informales.

De la misma forma, la Compañía ha realizado convenios especiales para todos aquellos clientes que se encontraron con menos capacidad de pago debido a la pérdida de ingresos, cumpliendo –a la vez– con las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 7 (Energía asequible y no contaminante) y 10 (Reducción de las desigualdades). Durante todo 2020, se mantuvo el desarrollo de iniciativas en conjunto con instituciones, gobierno y sociedad civil.

Facilidades de pago

En consideración a la situación económica de los clientes, la Compañía buscó flexibilizar sus obligaciones de pago, otorgando mayores facilidades a aquellos que enfrentaron a una menor capacidad de cancelación debido a la pérdida de ingresos.

En **Argentina**, se implementó la flexibilización en los planes de pago que estaban vigentes, otorgando a los clientes la opción a un convenio de pago para saldar deudas por el suministro de energía eléctrica, solicitándolo a través de los canales de atención remota, tales como la oficina virtual, App, redes sociales y atención telefónica.

Dependiendo del saldo a cancelar, los clientes pudieron optar al pago de la deuda hasta en nueve cuotas.

Brasil ofreció una política de pago diferenciada para clientes morosos, a través del Portal de Negociación disponible en los sitios web de los distribuidores y en la aplicación. Los clientes pudieron simular diferentes formas de negociación y elegir la que mejor se adaptase a su presupuesto familiar, con el objetivo de facilitar el pago ante el impacto económico de la pandemia, optando por cuotas con exención de intereses. La cuota puede realizarse hasta ocho veces y las cuotas cargadas en las propias facturas de energía o hasta doce veces en la tarjeta de crédito. Todas las negociaciones se llevaron a cabo en un ambiente seguro, entregando al cliente acceso a un Plazo de Confesión de Deuda, con todos los detalles de las condiciones bajo las cuales se realizó el pago.

Por otra parte, **Colombia** desplegó un amplio espectro de facilidades, como el pago en cuotas de 24 a 36 meses sin intereses según estrato. Durante este periodo no se cursaron intereses por mora para los clientes residenciales que registraron atraso en el pago de las facturas o que hayan accedido a una financiación. Siguiendo lo indicado por la alcaldía de Bogotá, para los estratos del 1 a 4 se otorgó un descuento del 10% en la factura de energía de mayo y junio 2020. Descuento por pronto pago de hasta 10%.

También habilitó la opción de aporte voluntario solidario para usuarios de los estratos 4, 5 y 6, así como usuario comercial e industrial que ayude a que otros usuarios puedan cumplir con su obligación.

Asimismo, se reconectó a más de 8.200 clientes residenciales de los estratos 1, 2 y 3 asegurando su disponibilidad de servicio. Además, la Compañía no realizó suspensiones a clientes residenciales de estratos más necesitados en Bogotá y Cundinamarca durante abril, mayo, junio y julio.

En **Perú**, las facilidades de pago se otorgaron de forma automática, siguiendo los brindados por el gobierno para aquellos clientes con consumos menores a 300 kWh. Asimismo, la Compañía habilitó la opción de convenios online para que el cliente autogestionara su propio convenio. Los convenios online buscan promover la autogestión del cliente, desde la comodidad de su hogar y, a su vez, la eliminación de documentación física. A través de esta modalidad, es el cliente quien elige cómo desea financiar su deuda, pagando la cuota inicial a través de un medio digital o en cualquiera de los más de 13.000 puntos de recaudación dispuestos para ello.

En 2020, 51 mil clientes obtuvieron financiamiento online con ahorros en gestión de US\$ 50 mil.

Acceso para clientes con requerimientos especiales

La contingencia sanitaria ha hecho notoria la importancia del servicio eléctrico como un factor imprescindible para el desarrollo humano, social y económico para toda la sociedad. En esta línea, Enel Américas fortaleció su apoyo a los clientes que requerían mayor ayuda, tanto en accesibilidad, facilidades de pago y productos y servicios específicos que permitieran mejorar su calidad de vida.

En **Argentina** fue habilitado un canal exclusivo para apoyar a la población de clientes adultos mayores que se encontraba en aislamiento social obligatorio. Esta iniciativa consistió en la implementación de un formulario disponible en la página web de la Compañía, sobre el cual el cliente ingresa su número de cliente, datos de contacto y motivo de consulta, para posteriormente ser contactado por un voluntario de la Compañía que indaga en los detalles de la consulta. Con estos elementos, se analiza el caso y el cliente recibe asesoramiento.

La medición de impacto de este programa se realizó a través de encuesta en el sistema NPS -Net Promoter Score, la cual es recibida por los clientes una vez resuelta la consulta. El puntaje alcanzado es de +35, lo que es considerado una buena evaluación desde el punto de vista de la aceptación y satisfacción del cliente.

Acompañamiento a adultos mayores

Con el fin de acompañar a los adultos mayores en el proceso de digitalización de trámites y consultas remotas, se habilitó un canal exclusivo articulado en forma interdisciplinaria con diversas áreas dentro de la Compañía: Sostenibilidad, Clientes Residenciales, Marketing y Experiencia Cliente, Gestión de Crédito, Personas y Organización.

La Compañía realizó una convocatoria a través de su programa de voluntariado corporativo, quienes fueron capacitados para realizar el asesoramiento y seguimiento de cada caso. También, se buscó que estos colaboradores contaran con la capacidad empática para facilitar el vínculo con los adultos mayores y, de esa forma, acompañarlos en sus trámites a través de canales digitales. En caso de que el requerimiento necesitara un nivel mayor de intervención, se derivaba al área de Market para su gestión y resolución. Los temas de consulta fueron principalmente: cómo tramitar la Tarifa Social, medios de pago disponibles, el uso de la oficina virtual, los canales virtuales, realizar cambio de titularidad y cómo leer la factura, entre otros.

Además, se realizaron alianzas a través del mapeo de centros de jubilados del área de Influencia de la Compañía, a quienes se les informó sobre detalles de la iniciativa y se les compartió la información para que pudieran difundirla de forma segura a los adultos mayores que asisten al centro. Se coordinó esta actividad con 30 centros de jubilados en el área de concesión de Edesur, fortaleciendo el vínculo.

En 2020, el canal alcanzó los 2.584 clientes en Argentina.



Con el objeto de ofrecer un mejor servicio a los clientes con discapacidad visual, en **Brasil** se implementó Conta em Braile, poniendo a disposición este formato, con lo que se busca brindar accesibilidad a la factura eléctrica a las personas con esta discapacidad. La factura en braille está disponible y se envía cuando es solicitada, junto con la factura normal.

En 2020, **Colombia** realizó un contrato por prestación de servicios con e-Taxis, un servicio de transporte eléctrico especializado en el transporte de equipos médicos que cuenta con diversos beneficios como un servicio disponible 24/7; entrega de las baterías en aproximadamente una hora; vehículos que no emiten gases contaminantes durante su funcionamiento; después de restablecer el servicio, se programa la recogida del equipo en máximo 24 horas y se brinda un apoyo al paciente durante la entrega y recogida de las baterías en su lugar de residencia.

En **Perú**, la Compañía siguió desarrollando el proyecto “Más luz, más vida”, en conjunto con las autoridades municipales y regionales, que tiene como objetivo contribuir al bienestar, seguridad y calidad de vida de las familias de las zonas más vulnerables de Lima donde Enel brinda el acceso al servicio de energía eléctrica. Este último es un servicio esencial para que toda sociedad siga creciendo y, en este caso, dar energía a las familias de escasos recursos, ayuda a mejorar la calidad de vida, al acceder a medios de comunicación, posibilita la generación de ingresos, los niños y jóvenes puedan estudiar y seguridad en las calles al tener iluminación, etc.

Las nuevas electrificaciones en Perú permitieron ejecutar obras en 59 asentamientos humanos.

7.000 familias con energía eléctrica en 2020.

Aproximadamente, 200 mil familias desde inicio del programa en 2005.

Gestión de electrodependientes

El acceso a la electricidad de personas que necesitan estar conectados a un aparato médico que requiere de energía para funcionar, es una prioridad de Enel Américas en su propósito de satisfacer las necesidades más urgentes de sus clientes. Para ello, desarrolla iniciativas, en algunas instancias, en conjunto con los gobiernos y organizaciones de la sociedad civil, con el principal objetivo de dar acceso e inclusión.

En **Argentina** se destaca la continuación en el apoyo para adecuación de instalaciones internas de clientes electrodependientes. La ayuda de la Compañía busca brindar seguridad en la instalación, obtener el certificado de esta y posteriormente generar la instalación de la Fuente Alternativa de Energía (FAE) y –así–, otorgar autonomía en caso de corte del servicio. También, se normalizaron las instalaciones eléctricas de 13 viviendas, de las cuales nueve finalizaron en 2020 y 4 se encuentran en proceso de normalización, beneficiando a 52 personas.

La autoridad de Energía emitió resoluciones con objeto de a crear una cuenta solidaria para Adecuaciones Domiciliarias de Electrodependientes, para financiar las tareas, construcciones o modificaciones vinculadas con la conexión y seguridad eléctrica desde la línea de distribución hasta la alimentación del equipamiento médico prescrito por un médico matriculado, con el fin de garantizar el acceso de calidad a la energía eléctrica. Los fondos destinados a dicha cuenta surgirán de las multas que, por calidad de servicio, producto y/o comercial reciben las empresas eléctricas en Argentina.

Satisfacción del cliente

Las filiales de distribución de Enel Américas evalúan las percepciones de sus clientes en relación con la calidad del servicio y experiencia de atención, a través de diversos instrumentos.

Brasil

La medición del Índice de Satisfacción con la Calidad percibida (ISQP) de la Asociación Brasileña de Distribuidores de Energía Eléctrica (ABRADEE), se realiza a través de una encuesta dirigida a distintos segmentos de clientes. Su cobertura considera un muestreo estadísticamente representativo, con un nivel de confianza del 95% y utiliza la misma metodología CIER.

Año	Enel Distribución Río de Janeiro	Enel Distribución Ceará	Enel Distribución Goiás ⁽¹⁾	Enel Distribución Sao Paulo ⁽²⁾
2020	68,60%	70,90%	60,70%	66,50%
2019	60,30%	67,50%	60,00%	69,70%
2018	70,40%	80,10%	66,30%	73,30%
2017	67,80%	83,80%	68,50%	74,90%

(1) Controlada por Enel desde febrero de 2017

(2) Controlada por Enel desde junio de 2018

Las metas de satisfacción para el 2020, fueron 74,3%, 82,5%, 73,1% y 77,8% para Enel Distribución Río, Enel Distribución Ceará, Enel Distribución Goiás y Enel Distribución Sao Paulo.

La diferencia entre la meta y el índice de satisfacción logrado se debe principalmente a que la meta fue propuesta y confirmada sin considerar el escenario de pandemia del 2020. Las distribuidoras de Río y Ceará mostraron un crecimiento, pero no tan grande como se esperaba. Se detuvieron los servicios presenciales y el trabajo del equipo de campo se vio afectado.

En Enel Sao Paulo, por ejemplo, además de la pandemia, tuvimos problemas de facturación que se llevaron a los medios locales de gran impacto.

En comparación con los resultados obtenidos el 2019, el área de Factura de electricidad de Enel Distribución Ceará, ha crecido en 7,5 p.p, principalmente debido a los atributos de las Ubicaciones de Pago y los datos de vencimiento de las cuentas. Asimismo, el área de Imagen de la empresa ha crecido 5,7 p.p, con un crecimiento significativo para la Compañía.

En Enel Distribución Goiás, a pesar de haberse mantenido estable con un crecimiento de solo 0,7 p.p, el área de Factura de electricidad mejoró 8,5 p.p, mientras que el área de Imagen de la empresa con + 1,0 p.p. Las áreas restantes evaluadas para la presentación están dentro del margen de error (Oferta -1,0 p.p; Información y Comunicación -1,9 p.p; Servicio -2,4 p.p)

En Enel Distribución Río, se presentó un Crecimiento en todas las áreas, con énfasis en el área de Suministro de Energía + 13,1 p.p e Imagen de empresa + 11,0 p.p.

Por último, en Enel Distribución Sao Paulo, el área de Información y Comunicación es la de mayor impacto, sin tasa de retorno, manteniéndose en 12,0 p.p respecto a 2019, seguida del área de Imagen de la Compañía con una retracción de 4,6. Cabe mencionar que, de igual forma, el área de Suministro de Energía muestra una mejora de 4,0 p.p.

Colombia

Codensa realizó la medición de satisfacción a través de la agencia de investigación de mercados *Target Insights*. Esta medición calcula la satisfacción del cliente con la calidad percibida (ISCAL), y agrupa las dimensiones de satisfacción de: calidad del servicio, facturación, atención al cliente, información y comunicación e imagen.

Resultados ISCAL Codensa

	2020	2019	2018	2017
Energía residencial Cundinamarca	74,6%	58,7%	69,5%	66,5%
Energía residencial Bogotá	79,4%	62,7%	73,2%	77,6%

Las metas de satisfacción para 2020 fueron: 58,7% residencial Cundinamarca y 62,7% residencial Bogotá.

Durante 2020, el desempeño en el sector residencial fue superior respecto de 2019 y a la meta del año, principalmente por:

- El factor más importante para el cliente, calidad del suministro, tuvo un crecimiento en la satisfacción de +9,7 puntos porcentuales, respecto del año anterior. El cliente reconoció las inversiones para mejoras en la red eléctrica que viene adelantando la Compañía.
- Durante el contexto Covid-19, el cliente ha valorado la continuidad del servicio, lo que le ha permitido tener un estilo de vida hogar centrado.
- El cliente reconoció la disponibilidad y cercanía que ha mantenido la Compañía durante el contexto Covid-19, ofreciendo posibilidades de convenios y formas de pago digitales accesibles al mercado que atiende.
- La disponibilidad de los canales de atención al cliente, en el contexto Covid-19, demostró la capacidad de atención a través de las nuevas alternativas digitales para servicio al cliente.

Perú

En general, anualmente en Perú se realiza una encuesta de satisfacción a clientes residenciales. Sin embargo, debido

La medición que se realizó en 2020 a través de una metodología no presencial, buscando con ello contar con más agilidad en la obtención de los resultados y reduciendo la incertidumbre de la ejecución del estudio dado el contexto de COVID-19.

Esta medición se basa en una encuesta, que representa –estadísticamente– la base total de clientes residenciales. Los resultados tienen un nivel de confianza del 95% y se trabaja con un margen de error de 4% a nivel general.

a las restricciones de la pandemia, no se pudo ejecutar de manera presencial la encuesta de satisfacción clientes. El 2020 se realizó un piloto de encuesta de manera virtual, pero el nivel de respuesta de los clientes no alcanzó el mínimo requerido para considerar la muestra como representativa.

Manejo de reclamos

Enel Américas y sus filiales ponen a disposición de sus clientes distintos canales para comunicar un reclamo o solicitud de información, como son el correo electrónico, número de teléfono gratuito y el sitio *web*, entre otros. Las compañías monitorean 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

En 2020 se mejoró el back office para lograr reducir tiempos en respuestas de resoluciones de reclamos, de doce a cinco días.

Se lanzó el programa Salesforce que permite gestionar el flujo de clientes de la Compañía y, además, simplificar el proceso a través de una reducción en los tiempos de gestión de las actividades; mejoras en la eficiencia de las

Mejoras en funcionalidades de aplicaciones y canales digitales

- Implementación de notificaciones Push en la App para brindarle información al cliente como vencimiento de factura, cortes programados, etc.
- Mejoras en los flujos de la oficina virtual para que los clientes interpreten con mayor facilidad las distintas funcionalidades ofrecidas.
- Reducción en la cantidad de clicks de las funcionalidades, acotando el tiempo de ejecución en trámites y reclamos.
- Integración del botón de pago en oficina virtual y App al área pública, permitiendo pagar la factura sin tener un usuario creado en ambas plataformas.
- Nueva comunicación en mensajes enviados por los canales digitales, logrando un trato más cercano y amigable para los clientes.
- Mejoras continuas en el Ethical Hacking proporcionando mayor seguridad en los canales digitales.
- Creación de campañas publicitarias visualizando y explicando los flujos de trámites en la oficina virtual (en conjunto con Comunicaciones)
- Programa Voz del Cliente: envío de una encuesta relacional y cinco encuestas transaccionales: App, Web, oficinas comerciales, facturación, call center.
- Diseño de una nueva factura, en curso al cierre de 2020.
- Diseño de un nuevo Interactive Voice Response (IVR) "customer centric", en curso al cierre de 2020.

Confección de arquetipos de clientes de Edesur para entender las necesidades y unificar su visión, a través de una herramienta que permite diseñar experiencias y servicios, según las expectativas de los diversos segmentos de clientes.

actividades del operador, en la atención de la demanda, y en la colaboración entre los usuarios que utilizan el sistema. Salesforce es un programa que permite gestionar el flujo de clientes de la Compañía y, además, simplificar el proceso de múltiples maneras:

- Reduce los tiempos de gestión de las actividades.
- Mejora la eficiencia de las actividades del operador.
- Mejora la atención de la demanda con un mayor tratamiento de casos de forma simultánea.
- Mejora la colaboración entre los usuarios que utilizan el sistema.

Brasil

El área de experiencia de cliente fue creada en 2019 con el fin de ayudar y orientar a otras áreas a mejorar o innovar en la relación con los consumidores. Para lograr la máxima satisfacción y una buena experiencia de servicio, esta área considera –a partir del seguimiento sistemático de los procesos– el desempeño medido a través de herramientas y acciones específicas. Por ejemplo, una de ellas es el mapa de calor, que evalúa indicadores de forma georreferenciada, para la acción local en las áreas más críticas de concesión. Otra, es la simulación de la Encuesta Abradee donde a diario se realiza una consulta del mismo modo que lo hace

Abradee, a partir de la cual se definen planes de acción de mejora mensual. Así también, entre las compañías distribuidoras intercambian experiencias y conocimientos, para reducir las quejas y aumentar continuamente la satisfacción del cliente.

Colombia

Se registró un aumento en los reclamos recibidos por el canal de gestión como consecuencia de la pandemia y los Decretos de Emergencia emitidos por el Gobierno Nacional. A fin de manejar eficientemente el mayor número de denuncias, se fortaleció su modernización y transformación con la implementación de herramientas de Inteligencia Artificial.

A nivel de gestión de comunicaciones durante 2020, el canal escrito tuvo un incremento en casos de 21% frente a 2019. En cuanto a refacturaciones, se aumentó en 14% el número de solicitudes recibidas. Entre los principales hitos del año se destaca:

- Migración de RPA (*RoBotic Process Automation*) a la plataforma del software UiPATH para la atención de peticiones, quejas y reclamos de los clientes.
- Definición de necesidades funcionales en Salesforce de proceso escrito.

- Proceso de radicación de PQR, a través de la web.
- Atención y respuesta de comunicaciones al cliente a través del correo electrónico, lo que representó un incremento de la atención por este medio del 541% en relación con lo atendido en 2019.
- Nuevo canal virtual de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Implementación de pago con PIN a clientes no bancarizados ubicados en municipios alejados de centros urbanos.
- Continuidad de la atención de PQR mediante el uso de nuevas tecnologías.

Por otra parte, en 2020, las entidades de control en materia de Servicios Públicos en Colombia hicieron 4.352 requerimientos a la Compañía, producto de los reclamos que los clientes interpusieron. El 99,98% de estas solicitudes se atendieron y se dio respuesta dentro de los plazos legales. Debido al impacto ocasionado por el Estado de Emergencia Económica Social y Ecológica declarado mediante el Decreto 417 de 2020, incrementaron los reclamos asociados con los consumos de energía en el sector residencial, el cual fue el mayor motivo de reclamos con una participación del 24% del total.

Perú

En 2020, el número de reclamos aumentó exponencialmente respecto de las cifras históricas, principalmente en relación con el consumo de energía, porque en el período de cuarenta no se realizaron lecturas presenciales y, al retomarlas, se hicieron liquidaciones de consumo. Ante esta situación, se aceleraron los esfuerzos para automatizar ciertas tareas manuales repetitivas, tales como la generación de cartas informativas y resoluciones exigidas por el regulador para dar respuesta a los clientes. También se elaboraron videos explicando cómo se calcularon los consumos, los cuales fueron publicados en redes sociales y –además– los representantes de Market, a través de Facebook, resolvieron consultas en línea de los clientes sobre sus reclamos.

Robotic Process Automation (RPA) de reclamos

En 2020 se implementó un *Robotic Process Automation*

(RPA) de gestión de reclamos, para la generación de cartas informativas y resoluciones de reclamos. De esta forma, se buscó mejorar la atención de los reclamos, optimizando tiempos de atención y automatizando el proceso, logrando menores tiempos de respuesta a los plazos legales.

En el contexto de pandemia, los reclamos se incrementaron, alcanzando el punto máximo en julio de 2020 con 34,6 mil, un número considerablemente mayor a los 3,6 mil en promedio registrados en 2019.

Dada esta situación, se aceleraron los esfuerzos para automatizar ciertas tareas manuales repetitivas, tales como la generación de cartas informativas y resoluciones exigidas por el Regulador para dar respuesta a los clientes. En agosto de 2020, dicha automatización fue soportada por un robot y, desde su implementación, la efectividad lograda en octubre de 2020 fue de 70% para las cartas informativas y 83% para las resoluciones, haciendo el proceso más eficiente y continuo, sin limitaciones por la capacidad de operarios.

Clientes cubiertos con Robotic Process Automation (RPA) (meses agosto–diciembre 2020)

- Número de clientes a quienes se les generó cartas informativas por el RPA: 52 mil .
- Número de clientes a quienes se les generó cartas resolutorias por el RPA: 46 mil .
- Número de clientes a quienes se les registró un saldo en disputa por el RPA: 5 mil.

Robotic Process Automation (RPA) de facturación

Para optimizar el proceso de facturación de los consumos de energía se implementó también RPA, y así lograr mejoras, tales como:

- Reducción de errores generados por procesos manuales y en los cálculos de consumo.
- Mayor tiempo disponible para el análisis en la calidad de la lectura y facturación, y para la identificación y seguimiento de casos atípicos.
- Clientes conformes con sus facturaciones.

Esta aplicación se utiliza para el proceso del cálculo del consumo sobre la lectura y verificación que permite reducir los tiempos de controles repetitivos, automatizándolos. Resultado: 1,5 hora hombre reducida por día en un equipo de cinco analistas de facturación.

Relación transparente con los clientes

Para abordar los desafíos derivados de la contingencia sanitaria, se adaptaron los canales de comunicación de la Compañía a la nueva forma de trabajo desde el hogar, garantizando la fluidez y efectividad de la relación entre las filiales de distribución de Enel Américas y sus clientes. Gracias a una labor coordinada, basada en el incentivo de los canales digitales, se implementaron con éxito diversas medidas para afrontar los crecientes requerimientos de clientes, en línea con el cuidado de su salud para evitar exposiciones presenciales en las oficinas comerciales.

Asistencia comercial y técnica pronta y efectiva

Respecto de los canales específicos para la asistencia a requerimientos comerciales y técnicos, las filiales de distribución de Enel Américas dispusieron de mecanismos para facilitar este proceso a través de canales más expeditos, con una menor exposición frente al contexto de pandemia.



Argentina

Se potenciaron los canales digitales como la Oficina Virtual, Débito Automático, Pago Mis Cuentas, Link Pagos, *Home Banking* y Mercado Pago, para mejorar el acceso de los clientes a la información de la Compañía y trámites en general.

Además, en esta línea se realizaron diversos ajustes que permitieron mantener la continuidad de la atención remota, tales como la remotización del personal del call center, mayor dotación para canales virtuales, capacitación del personal de las oficinas comerciales para la migración a la atención a través de canales virtuales, refuerzo en el back office para reducir tiempos en respuestas de resoluciones de reclamos (de doce a cinco días), y campaña de llamadas salientes a los clientes que no lograron el contacto inicial con la Compañía.

Estimación de lectura de medidor

Por efecto de la pandemia, la lectura de medidores eléctricos fue categorizada como no esencial, con lo que se instruyó estimar facturas de los clientes por razones de fuerza mayor. Ante esto, el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) estableció que, para la estimación de consumos en facturas se utilizara el menor registro de consumo correspondiente al mismo período de estimación de los últimos tres años. A partir de esto, se generó una campaña, con el objetivo que los clientes pudiesen realizar la medición del consumo y enviarla online, evitando una abultada liquidación una vez que se normalizara la lectura de medidores, evitando así un impacto financiero negativo en los hogares.

Brasil

Sobre la base de la campaña Estamos Contigo, Incluso a Distancia, se fortalecieron los servicios digitales de pago, consulta de consumo, auto lectura del consumo, débito automático, donaciones, boleta de consumo por correo electrónico, entre otros. Además, se otorgaron facilidades de pago a los clientes para la negociación de sus deudas.

Conta Brasil

Para evitar contagios y proteger la salud de los clientes y lectores, se fomentó el registro para recibir la factura de luz por correo electrónico.

Oficinas en WhatsApp

Se amplió el canal WhatsApp para otorgar un servicio al cliente a través de BOT. En tres meses, se logró igualar el volumen de atenciones, con un buen nivel de satisfacción de clientes. Los requerimientos que habitualmente se realizaban de manera física y migraron a esta nueva modalidad fueron, principalmente, las solicitudes de nuevas conexiones y cambio de propiedad.

- Número de requerimientos recibidos (entre abril y diciembre de 2020): 502.000
- Tiempo medio de la 1ª interacción: 5 minutos y 29 segundos
- Tiempo medio de servicio: 46 minutos y 49 segundos

Servicios de programación en oficinas comerciales

Con el fin de evitar las aglomeraciones en la puerta de las oficinas comerciales y reducir el flujo de clientes en las tiendas, se habilitó la opción al cliente de programar las citas en las tiendas de asistencia física.

- Número de atenciones: 177.000
- Porcentaje de las atenciones programadas en el total del servicio: 52%
- Tiendas con programación: 42, equivalente al 69%
- Tiempo medio de espera en la tienda: 1 minuto y 42 segundos (10 minutos menos que 2019)

Colombia

Atención digital a través de redes

Para ampliar los canales de atención al cliente, la Compañía habilitó opciones para decidir el medio por el cual el cliente quería ser atendido, evitando desplazamientos y reduciendo tiempos de atención y autogestionando sus consultas. Para ello, se reforzó la atención en canales digitales ya existentes (*Appy One Hub*) y se implementaron nuevos canales (Whatsapp, Facebook Messenger y

Chatweb) para así complementar la atención de manera digital. La gestión de redes sociales está implementada bajo una plataforma ciento por ciento omnicanal, herramienta de comunicación que permite conocer las interacciones realizadas por los clientes a través de todas las redes sociales, fortaleciendo así la capacidad de respuesta de los asesores de la Compañía.

Con más de 1.400 personas de las empresas colaboradoras, trabajando y cuidándose en casa, se dio solución a cerca de tres millones de transacciones en promedio mensual, a través de los canales digitales de Codensa.



Perú

Recibo digital

En 2020, se comenzó a afiliar a los clientes para que sus cuentas fuesen enviadas electrónicamente, eliminado así el uso de papel.

- 365 mil clientes afiliados recibo digital y físico al cierre de 2020.
- 1.600 clientes sin copia de recibo físico desde octubre de 2020.

Landing page

La pandemia implicó la imposibilidad de ejecución de algunas actividades, entre ellas, la del reparto de recibos. Ante ello, se diseñó e implementó una opción en la página web para que el cliente pudiese visualizar y descargar su último recibo con solo ingresar el número de cliente de manera rápida y directa.

- Visitantes totales a la página: 4.476.189
- Visitantes únicos a la página: 1.924.669

Remotización del Call Center

Con el fin de velar por la seguridad del personal de la empresa que brinda el servicio de call center, se logró habilitar a más de 300 personas en trabajo remoto, cubriendo la totalidad de las acciones que antes realizaban desde el site del proveedor de atención telefónica. De esta forma, se logró mantener la continuidad del servicio de atención al cliente 24/7.

Al cierre de 2020, se continuó trabajando bajo esta modalidad, gestionando acciones tales como la atención telefónica integral, gestión de back office, atención por redes sociales y gestión de reclamos, entre otros.

- 310 mil llamadas mensuales en promedio atendidas por el call center en 2020.

Canales de recaudación

Se brindaron opciones a los clientes para que pudiesen realizar el pago de su recibo de luz a través de diferentes canales de recaudación, tales como la web de la Compañía o App hacia los bancos, y también presenciales, como almacenes y farmacias de barrio.

La cobranza se implementó a través de billeteras electrónicas que permiten realizar pagos desde la aplicación móvil BIM, diferente a la aplicación del banco.

- 13.000 puntos de recaudación en 2020 (comparado con los 8.000 de 2019).

WhatsApp Enel Business

Con el fin de promover el autoservicio y mejorar la satisfacción del segmento de Grandes Clientes e Instituciones, se implementó a través de mensaje desde el celular, el contacto directo con la Compañía o autogestionar su consulta. Este canal permite a sus clientes consultar sus últimos recibos, deuda, lugares de pagos y reportar falta de energía.

- 1.600 consultas atendidas de clientes en los últimos cuatro meses.
- 419 descargas de recibos.
- 128 emergencias registradas.



Una relación transparente con los clientes

418-1

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.

Enel Américas y sus filiales 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 2020, Enel Américas tuvo 1 registro comprobado de **pérdidas de datos** de clientes. Por otra parte, recibió 388 quejas formales por parte de clientes y 45 de entidades reguladoras.

En noviembre, Enel Distribución Sao Paulo registró un incidente de seguridad que involucró datos personales de una parte de sus clientes. La empresa activó de inmediato sus protocolos de seguridad y tomó medidas para mitigar los impactos del incidente. Paralelamente, comunicó la situación a las autoridades competentes. Los clientes titulares de los datos personales involucrados en el incidente fueron notificados, de acuerdo con el compromiso de transparencia de la empresa y en línea con la legislación brasileña de Protección de Datos Personales – Ley N° 13.709/18.

Brasil notificó de manera proactiva a las dos agencias reguladoras responsables del incidente, ANPD (Autoridad Nacional de Protección de Datos) y Aneel (Agencia Nacional de Energía Eléctrica), quienes posteriormente solicitaron información adicional, participando en las áreas de Oficina de Protección de Datos y Regulación. Enel en reuniones de aclaración en el tema.

Durante el 2020, no se registraron reclamos fundamentados recibido sobre violaciones de la privacidad de cliente en Argentina, Colombia y Perú

Las funciones del Oficial de Protección de Datos Personales (OPD) por país son:

1. Monitorear evolución de legislación sobre privacidad/protección de datos.
2. Garantizar el cumplimiento de la privacidad/protección de datos, proporcionando asistencia legal.
3. Ayudar en 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.
4. Ayudar a la gestión de consultas y relaciones de la Autoridad Nacional de Protección de Datos.

En Enel Américas y sus filiales condenamos enérgicamente los actos delictivos relacionados con la seguridad de la información, por ellos siempre se realiza la respectiva identificación de causas, para de este modo, mejorar permanentemente nuestros controles internos.

Así mismo, mantenemos una Política de privacidad global, además de políticas internas respecto a la seguridad de la información y el procesamiento de datos.

Como medidas preventivas, contamos con un equipo de preparación para emergencias cibernéticas, responsable de prevenir y gestionar incidentes de ciberseguridad; ofrecemos capacitaciones, realizadas por nuestra Oficina de Seguridad de la Información y Protección de Datos; además de divulgar el tema en comunicaciones generales a los empleados e incluir cláusula de protección de datos en los contratos con socios / proveedores, entre otras acciones.

Los datos de los clientes se usan únicamente para los fines del negocio. Si se decide usar los datos para otra finalidad. Previamente se solicitará el consentimiento al cliente.

5. ECOSISTEMAS Y PLATAFORMAS

103-1 | 103-2 | 103-3













Tema material primario: Ecosistemas y plataformas

¿Cómo se gestiona?	Temas materiales
<p>Enel Américas, a través de un modelo basado en las redes, el retail y plataformas mediante Enel X, ofrece servicios de eficiencia energética apalancados en la innovación, la digitalización y la aplicación de la economía circular.</p> <p>Enel X aspira a cambiar los paradigmas de consumo y la gestión energética, apuntando a satisfacer los requerimientos de las personas, las empresas y las ciudades, en su proceso de transformación, entregando soluciones flexibles con servicios sostenibles en infraestructura y movilidad, y contribuyendo a economías y ciudades bajas en carbono.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nuevas tecnologías y soluciones para casas. Nuevas tecnologías y soluciones para ciudades. Nuevas tecnologías y soluciones para industrias. Electromovilidad.
Importancia de una buena gestión	
<p>Avanzar hacia una economía baja en carbono es un desafío que, a la vez, presenta oportunidades de negocios en la medida que las preferencias de los consumidores cambian y los adelantos tecnológicos lo hacen posible. Consolidar la oferta de servicios permite hacer frente a los riesgos de transición de cambio climático relacionados principalmente con el mercado al tiempo que permite sinergias al contar una amplia base de clientes de distribución y capacidad renovable.</p>	



Metas y desafíos

ODS		Actividad/meta	Meta Plan estratégico 2020-2022	Resultado 2020	Meta 2021- 2023
<div>9</div> <div>INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</div> <div></div>	<div>11</div> <div>CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</div> <div></div>	Puntos de carga eléctricos públicos y privados	4.709	1.766	7.367
<div>9</div> <div>INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</div> <div></div>	<div>11</div> <div>CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</div> <div></div>	Buses eléctricos	1.694	120	2.812
<div>9</div> <div>INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</div> <div></div>	<div>11</div> <div>CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</div> <div></div>	Puntos luminosos instalados en miles	1.141	836	1.213
<div>9</div> <div>INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</div> <div></div>	<div>13</div> <div>ACCIÓN POR EL CLIMA</div> <div></div>	Demand Response (MW)	180	14	250
<div>9</div> <div>INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</div> <div></div>	<div>13</div> <div>ACCIÓN POR EL CLIMA</div> <div></div>	Storage (MW)	13	0	15

Tema material y principios de la Política de Derechos Humanos	
Respeto a los derechos de las comunidades	
Privacidad y comunicaciones	

¿Qué es 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 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, e-Industries y Financial Services, para facilitar el acceso a soluciones de financiamiento.



E-Home

Permite a los hogares aumentar el nivel de comodidad y eficiencia de sus actividades diarias, produciendo la mejor tecnología electrificadora de su clase y disponiendo de ofertas digitales a través de la prestación de servicios. Al mismo tiempo, ofrece un ecosistema de productos para el hogar junto con servicios de instalación, mantenimiento y asistencia, seguros y soluciones de pago. Además, proporciona tecnología de integración del automóvil a red y vehículos eléctricos asequibles para las personas.



E-Mobility

Enel X permite a personas, ciudades y empresas participar en la transformación de la movilidad eléctrica. Mediante el desarrollo y expansión de la infraestructura para vehículos eléctricos, y en asociación con entidades públicas y privadas, se brinda una experiencia para todos los conductores y ofertas completas, a través de acceso total a soluciones de carga inteligentes en el hogar, la oficina y en la carretera y flexibilidad de pago y vehículos eléctricos asequibles para las personas.

Infraestructura de movilidad pública eléctrica compuesta por flotas de vehículos y estaciones de carga.



E-Industries

Entrega a las empresas la posibilidad de acceder a un crecimiento sostenible, apoyándolos en su transición energética y desarrollo de infraestructura energética, creando nuevas fuentes de ingresos y soluciones para empresas inteligentes, y promoviendo modelos de circularidad a través de un ecosistema de ofertas como: servicios de asesoría y flexibilidad, generación de energía y soluciones inteligentes de distribución y gestión, entre otras. Destacan, por ejemplo, la innovación en el fomento de la electrificación, la digitalización y la descarbonización.



E-City

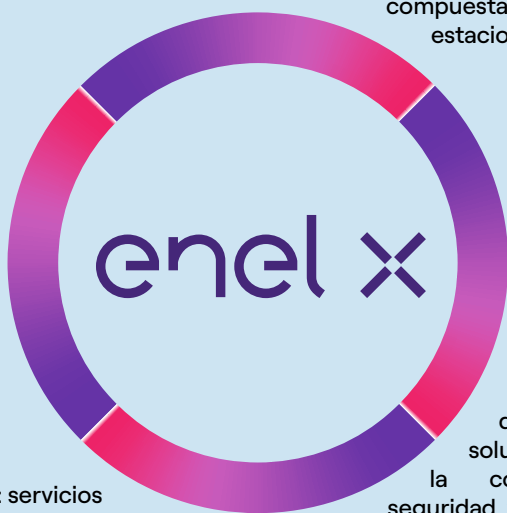
Posibilita a las autoridades hacer que las megaciudades sean más seguras, habitables y sostenibles, al proporcionar un ecosistema de infraestructura urbana electrificada y digitalizada, combinada con soluciones innovadoras para reducir la contaminación, aumentar la seguridad y mejorar el transporte público.

Igual de relevantes son los sistemas de movilidad pública eléctrica compuesta por flotas de vehículos y estaciones de carga gestionadas por la ciudad. También ofrece una plataforma de big data, gracias al conjunto de servicios más amplio y sinérgico que aprovecha las tecnologías líderes y permite que las inversiones estratégicas de las ciudades sean predecibles, optimizadas y manejables.



Financial Services

Posibilita el desarrollo tecnológico y mejora la calidad de vida, simplificando radicalmente los procesos financieros de los clientes y ofreciendo servicios monetarios a una audiencia más amplia.



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 en E-Mobility

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 Argentina, Brasil, Colombia y Perú, Enel X ha suscrito acuerdos con las principales marcas automotrices de automóviles eléctricos, como Volvo, Nissan, Jaguar, Land Rover y Mercedes Benz.

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 que permite a los clientes gestionar y mejorar el consumo de energía eléctrica y sus valores. Posibilitan, además, tener un mejor aumento 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 una gestión remota de los equipos.

Al cierre de 2020 se han instalado 1.766 puntos de carga (públicos y privados), que cuentan con plataformas digitales para su gestión por parte de los usuarios. También se ha avanzado en la implementación de las

aplicaciones Juice Pass, que permite a los clientes de los vehículos eléctricos buscar un cargador, gestionar y pagar fácilmente sus recargas.

Un ejemplo de proyecto de infraestructura público-privada fue **la instalación de la primera ruta panamericana 100% eléctrica**. Fue un gran desafío para el Grupo Enel, ya que se instalaron cargadores en tiempo récord y en zonas con características particulares como, por ejemplo: Ushuaia, el lugar con la estación de recarga más austral del mundo; Cuzco, la histórica ciudad Inca que ahora cuenta con un dispositivo que está en el camino hacia Machu Pichu. En Chile se instalaron cargadores en las Torres del Paine y también en el desierto de Atacama. Con el proyecto Long Way Up se permite descubrir Latinoamérica a través de la innovación y la tecnología, con un recorrido que va desde Ushuaia a Norte América, instalando un total de 220 cargadores que se encuentran disponibles en la aplicación JuicePass, en 13 países.

Cargadores rápidos en corriente continua (DC)

La Compañía comenzó a desplegar en Latinoamérica la instalación de cargadores rápidos en corriente continua (DC) JuicePump, que pueden entregar una potencia de carga eléctrica de hasta 50kW. Estos cargadores rápidos permitirán disminuir los tiempos de recargar hasta seis veces. Actualmente, se realizan instalaciones de cargadores rápidos JuicePump en Argentina y Uruguay.

Argentina

Desde Ushuaia hasta Salta: primer corredor argentino 100% eléctrico

Gracias a diferentes acuerdos entre Enel X Argentina y empresas automotrices, cada usuario que adquiere un auto eléctrico, puede optar por adquirir alguno de los diferentes tipos de estaciones de recarga de Enel X e, incluso, solicitar la adecuación domiciliar necesaria.

Un auto eléctrico puede recargarse de manera sencilla, conectándolo al equipo con una conexión consta de un tablero y llaves de protección. Todo el proceso de carga puede ser seguido y monitoreado desde una aplicación móvil que se conecta vía WiFi con el equipo de recarga.

Brasil

Primera red de recarga pública

Enel X y Estapar, la red de estacionamiento más grande del país, firmaron un acuerdo estratégico para crear la primera red semipública de carga de vehículos eléctricos de Brasil. El objetivo del proyecto es impulsar el desarrollo de la movilidad eléctrica en el país y ampliar la infraestructura de recarga de vehículos.

Vehículos eléctricos

En julio de 2020, en la comunidad de Paraisópolis (SP), los patinetes eléctricos reemplazaron a las tradicionales motos para entregar comidas a familias en situaciones de vulnerabilidad social, durante la pandemia por Covid-19. Además, se agregaron cuatro vehículos eléctricos que permitieron que la distribución de las loncheras fuese realizada por la propia comunidad, lo que hizo más ágil y económica la iniciativa. Con la reducción del costo logístico se beneficiaron más familias, y a través de esta acción, se

distribuyeron cerca de dos a cuatro mil raciones de comidas al mes.

Se ofrecieron alrededor de 15 mil loncheras y más de mil canastas básicas a la población local con la ayuda de patinetes eléctricos, lo que representa un 67% más de lo esperado para las entregas, al inicio de las actividades.

Colombia

Servicios especiales Bogotá

Durante 2020, debido a la contingencia por Covid-19, el piloto de servicios especiales se desarrolló solamente durante el primer trimestre del año.

En el período, las operaciones de la flota, conformada por seis vehículos eléctricos de BYD, acumularon 82.000 kilómetros recorridos, 23.000 kWh consumidos, más de 5.000 servicios prestados a clientes finales y 550 horas de carga empleadas.

Se espera evaluar los resultados en 2021 y determinar el escalamiento y ajustes del proyecto en el segmento de servicios especiales.

Perú

Piloto de automóvil eléctrico en operación minera

Enel X, en alianza con BYD, generó un piloto para la empresa minera Marcobre. Se dio en cesión dos vehículos eléctricos y su respectiva infraestructura de carga para la operación de la mina. Este piloto permitirá revisar la factibilidad del uso de vehículos eléctricos en la industria minera en Perú, con el objetivo de implementar una flota de estos para dichas instalaciones. Se espera una reducción de las emisiones totales de CO₂ y ahorros en la operación de los vehículos eléctricos, debido a la regeneración de energía de las baterías, gracias a la localización geográfica de la mina.

E- Home



Público objetivo:

- Clientes residenciales
- Microempresas
- Instituciones públicas locales como Municipios, Secretarías 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

Lanzamiento de los servicios asistencia hogar Enel X Latam

Se logró licitar y adjudicar el primer producto e-Home LATAM, Protección Luz 360, un servicio de asistencia al hogar sencillo, completo y fácil de entender por el cliente a un valor reducido, que cuenta con servicio de emergencias en el hogar, más un seguro gratuito de desempleo y de vida, entre otros; que paga las facturas presentes y futuras de energía a la distribuidora e incluye deudas pasadas.

Argentina

Delta perímetro alumbrado público

En 2020, se logró incluir dentro del alcance y la gestión de Enel X el negocio de facturación, cobro y recaudo de la tasa de alumbrado público para 1.2 Millones de clientes, en 13 municipalidades de la zona de concesión de EDESUR.

Brasil

Negociación con las distribuidoras

Se desarrolló un proyecto para renegociar las tarifas de recaudación en los contratos con las cuatro distribuidoras del grupo en Brasil, que ha generado un ahorro de un 55% frente a las tarifas anteriores.

Lanzamiento Smart home

La Compañía implementó por primera vez en Latinoamérica, la primera generación de Homix Hub en Brasil, una puerta de enlace inteligente para administrar los dispositivos electrónicos del hogar. Este dispositivo europeo fue nacionalizado, adaptado a la realidad brasileña y hoy existe gracias al Programa de investigación y Desarrollo de la Agencia Nacional de Energía Eléctrica (ANEEL), por lo que su uso está regulado, es personal e intransferible.

Proyecto solar residencial

Iniciado en enero de 2020, mediante el desarrollo de proveedores de servicios locales en cada región (Río de Janeiro, São Paulo, Goiás y Ceará), la Compañía efectuó la oferta del producto solar residencial, con campañas digitales y conversión de ventas por parte del equipo de Enel X o agentes comerciales socios. Estos dispositivos permiten un ahorro de hasta un 90% en la factura de energía, generación limpia y renovable.

Colombia

Negocio de facturación y recaudo del servicio de aseo

Enel X logró la negociación y firma de tres contratos de facturación conjunta del servicio de aseo con los operadores Ciudad Limpia, Urbaser Soacha y Urbaser Facatativa. Dichos contratos implican un total de 1,64 millones de clientes con facturación de aseo en Colombia, lo que representa un ingreso de 5,2 millones Euros /año del negocio.

Perú

Digitalización de ventas

La Compañía alcanzó la digitalización de las ventas de electrodomésticos a través de una solución de e-commerce local, logrando la concreción de alianzas con socios para la operación de la venta digital de más de 170 leads por mes de operación y más de 90 productos en catálogo de venta.

Apertura de Facebook Enel X Perú

Se realizó la primera campaña digital en Facebook, generando 60 leads. Este nuevo canal digital fue dispuesto para resolver consultas o dudas y estar informados con respecto a campañas.





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 E-City

Argentina

Luminarias LED para el municipio Lanús

Tras la firma de un acuerdo entre Enel X, Edesur y autoridades de la municipalidad de Lanús, se están instalando un total de 6.000 luminarias LED que mejorarán las condiciones de iluminación, seguridad y eficiencia energética. El proyecto abarca diferentes zonas del municipio, donde se requiere tanto la instalación desde cero como el recambio de artefactos obsoletos. El objetivo principal de este plan es completar el parque a un 100% de artefactos inteligentes.

Con esta acción, Enel X avanza hacia la iluminación inteligente, contribuyendo a la eficiencia energética y el cuidado del medio ambiente, en línea con el objetivo de ser carbono neutral para el 2050.

Pilares para energizar hospitales de campaña

En una acción conjunta entre Enel X Argentina y Edesur, se instalaron pilares para suministrar energía a Unidades de Pronto Atención (UPA), situadas en el conurbano bonaerense, que garantizará el servicio eléctrico a sus centros médicos de campaña.

Esta es una obra de infraestructura, realizada en tiempo récord, para responder a la emergencia de salud por el Covid-19, con el objetivo de que los hospitales de campaña cuenten con la energía necesaria para conectar respiradores y demás equipos médicos.

Iluminación inteligente

La municipalidad de Godoy Cruz, en Mendoza, dispone ahora de un sistema de tele gestión que permite monitorear en tiempo real el estado de sus luminarias. El objetivo es poder aplicar políticas de encendido y apagado, y mantenimiento, para contribuir a la eficiencia y ahorro energético.

Asimismo, en el municipio Ezeiza, Enel X Argentina logró instalar 3.500 luminarias en las localidades de Tristán Suárez, Spegazzini, Ezeiza Norte y Sur. Los dispositivos fueron instalados en menos de dos meses, tanto los primeros como los de recambio. Con ello se completó el parque de un 100% de artefactos inteligentes, mejorando las condiciones de seguridad y eficiencia energética del municipio.

Iluminación artística fachada Edificio San José

El 25 de mayo, en conmemoración de la Revolución de Mayo, se iluminó el edificio de la Compañía con los colores de la bandera argentina, actividad que contó con la participación de la cantante Fabiana Cantilo. El evento se compartió a través de redes sociales.

Brasil

Proyecto de alumbrado público en Municipalidad Angra Do Reis

El proyecto consiste en modernizar 21 mil puntos luminosos en un período de 24 meses en la Municipalidad de Angra Do Reis e incluye la instalación de servicios como: tele gestión, centro de control, aplicación y portal web, iluminación arquitectónica de mejor calidad y con ahorro energético, reducción en el tiempo sin suministro de energía, mejora en la seguridad ciudadana y calidad de vida del barrio. Además, este proyecto es la puerta de entrada para una ciudad inteligente con toda la experiencia y tecnologías de Enel X, gracias a la utilización de innovación, digitalización y los conceptos de economía circular.

Colombia

Proyecto Transmilenio

Transmilenio le adjudicó a Bogotá ZE, empresa parte de Enel X, línea de negocio de Enel-Codensa- la provisión de 401 buses eléctricos y la construcción de dos patios, donde se recargará esta nueva flota del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP). Estas obras se suman a los cuatro electros terminales que está adecuando Enel X desde 2019. Al finalizar 2021, la capital contará con cinco patios de recarga y uno más a inicios de 2022, adecuados por el Grupo Enel. Esto viabilizará la operación de más de 870 buses eléctricos del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP). Enel Américas está comprometido con brindar a Bogotá un nuevo aire y un futuro sostenible, apalancado de la transición energética.

Modernización LED AP Bogotá

Dentro del proyecto de modernización, a través de la tecnología LED del alumbrado público de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que viene ejecutando Enel-Codensa, en coordinación con la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP), se logró la instalación de más de 9.000 luminarias en las localidades de Bosa, Usme, Fontibón, Puente Aranda, Engativá y Usaquén. Asimismo, se modernizó más de 2.000 luminarias de avenidas principales. Estas localidades y avenidas cuentan ahora con un nuevo sistema de alumbrado público con tecnología LED, transformándolas en espacios mejor iluminados, que ofrecen confort visual, seguridad vial para la ciudadanía y renovación de estas arterias de la ciudad.

Ruta de la Navidad 2020 “Bogotá Brilla”

El proyecto de iluminación navideña se adaptó a las condiciones actuales de pandemia, considerando medidas de prevención sanitaria y que, al mismo tiempo, permitieran apoyar la reactivación económica de la ciudad.

Por lo anterior, la Ruta de La Navidad, evitó elementos centrales de gran formato que pudieran incentivar aglomeraciones y poner en riesgo la salud de las personas. Adicionalmente, el proyecto incluyó la iluminación de sectores de Bogotá a Cielo Abierto.

En total, se iluminaron doce sitios icónicos de la ciudad. Adicionalmente, se iluminaron doce sectores de Bogotá a cielo abierto, distribuidos en once localidades de la ciudad. En total, más de 180.000 metros cuadrados de parques, plazas y vías, que durante 42 noches contaron con iluminación navideña de alta eficiencia lumínica, bajo consumo y producción calórica. En este proyecto estuvieron involucrados más de 200 colaboradores.

Perú

Primer contrato de mejora de alumbrado público con luminarias ornamentales para la municipalidad de Lima

La línea de negocio B2G (Business to Government, con el soporte de la línea global e-City de Enel X, gestionó el convenio con la Municipalidad Metropolitana de Lima, firmado en noviembre de 2020, para iniciar el proyecto de cambio de luminarias convencionales de vapor de sodio por 630 luminarias tipo LED ornamentales, en las principales calles dentro del Centro Histórico de Lima. Este proyecto forma parte del programa de recuperación de esta zona. El proyecto tiene una duración de diez meses desde noviembre 2020.

Instalación cámara termográfica en buses eléctricos

Frente al estado de emergencia sanitaria, se instaló una cámara termográfica en el bus eléctrico del corredor rojo, para medir la temperatura de todo pasajero que ingrese al bus.



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 E-Industries

Argentina

Enel X proveerá sistema UBM a Carrefour

Enel X Argentina firmó un contrato de servicio para gestión de facturas de servicios (UBM) con Carrefour Argentina, que permitirá analizar su consumo de energía y asesorarle en la optimización del suministro eléctrico. Esta primera etapa del contrato cubrirá 398 puntos o locales, tipo Carrefour Express, distribuidos en la Capital Federal, el Gran Buenos Aires y distintas localidades en la provincia de Córdoba. En una etapa posterior, se espera cubrir un mayor número de establecimientos. Para Carrefour, esta iniciativa –que se enmarca en su política de Sustentabilidad–, tiene como pilar fundamental el ahorro energético, como una manera de disminuir sus impactos ambientales y reducir, paralelamente, sus costos.

Brasil

Proyecto planta fotovoltaica para Claro

Durante 2020, 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.

Colombia

Proyecto Vanti: Subestaciones para los patios del Sistema Integrado de Transporte de Bogotá

El proyecto consistió en el diseño y construcción de cinco subestaciones tipo shelter, como parte del proyecto de construcción de estaciones de servicio, que abastecerán a más de 600 buses a gas natural, que renovarán la flota del Sistema Integrado de Transporte de Bogotá (SITP). La capacidad instalada total fue de 7 MVA y el tiempo de



ejecución del proyecto fue de seis meses para fabricación de los shelter y cuatro meses para la implementación de las soluciones en cada patio.

Perú

Proyecto de Infraestructura Eléctrica para la tuneladora de la línea 2 del Metro de Lima

Se trata del Proyecto de Infraestructura Eléctrica para la Tuneladora de la Línea 2 del Metro de Lima, iniciado en agosto de 2020. Esta adjudicación permite a la línea de negocio ingresar a un nuevo rubro y contribuir a difundir la marca fuera de la zona de concesión de la empresa. Proyectos de gran magnitud como este permiten que Enel X Perú se posicione como el socio principal de las empresas en el uso de la energía, ofreciendo soluciones innovadoras de eficiencia energética, servicios de alta complejidad y productos que les permitan a sus clientes generar ahorros y potenciar su imagen.

BESS Pamolsa

Se instaló una batería de 750 kW para realizar peak shaving y así los clientes puedan ahorrar en la facturación eléctrica y disminuir su huella de carbono.

UBM Euromotors

Se implementó el sistema de UBM para 60 suministros de clientes que permitieron obtener un monitoreo de emisiones y la identificación de posibles medidas de mitigación.

PV Bélgica edificaciones

Se implementó un sistema fotovoltaico en un edificio inmobiliario en San Miguel, Lima. Esto permite que haya una reducción en la huella de carbono y en el consumo energético.



E- Financial Services

Público objetivo:

- Clientes residenciales
- Clientes industriales



Alianzas estratégicas para la implementación de iniciativas E-Industries:

Alianza estratégica para la implementación de iniciativas Financial

Alianzas con entidades financieras y bancarias

Proyectos destacados en Financial Services

Colombia

Crédito Fácil de Open Book a una nueva empresa de financiamiento

Junto con ScotiaBank, socio estratégico para el negocio de crédito, se continuó con el modelo de negocio de Open Book, mientras en paralelo se gestiona el proyecto de constitución de la Compañía de Financiamiento ante la Superintendencia Financiera de Colombia. Una nueva empresa dedicada al negocio financiero que ya obtuvo la licencia de constitución, al ser considerada por el regulador una compañía viable. Actualmente, el negocio ya cuenta con una cartera de más de 1.2 billones de pesos colombianos.

Microseguros

Durante 2020, se continuó con la consolidación de los microseguros como una alternativa para los clientes y usuarios de energía, permitiéndoles tener acceso a un producto que les ofrece respaldo económico ante eventos inesperados como accidentes, enfermedades, muertes en la familia y desastres naturales, por un pago mensual, a través de la factura del servicio de energía.

Perú

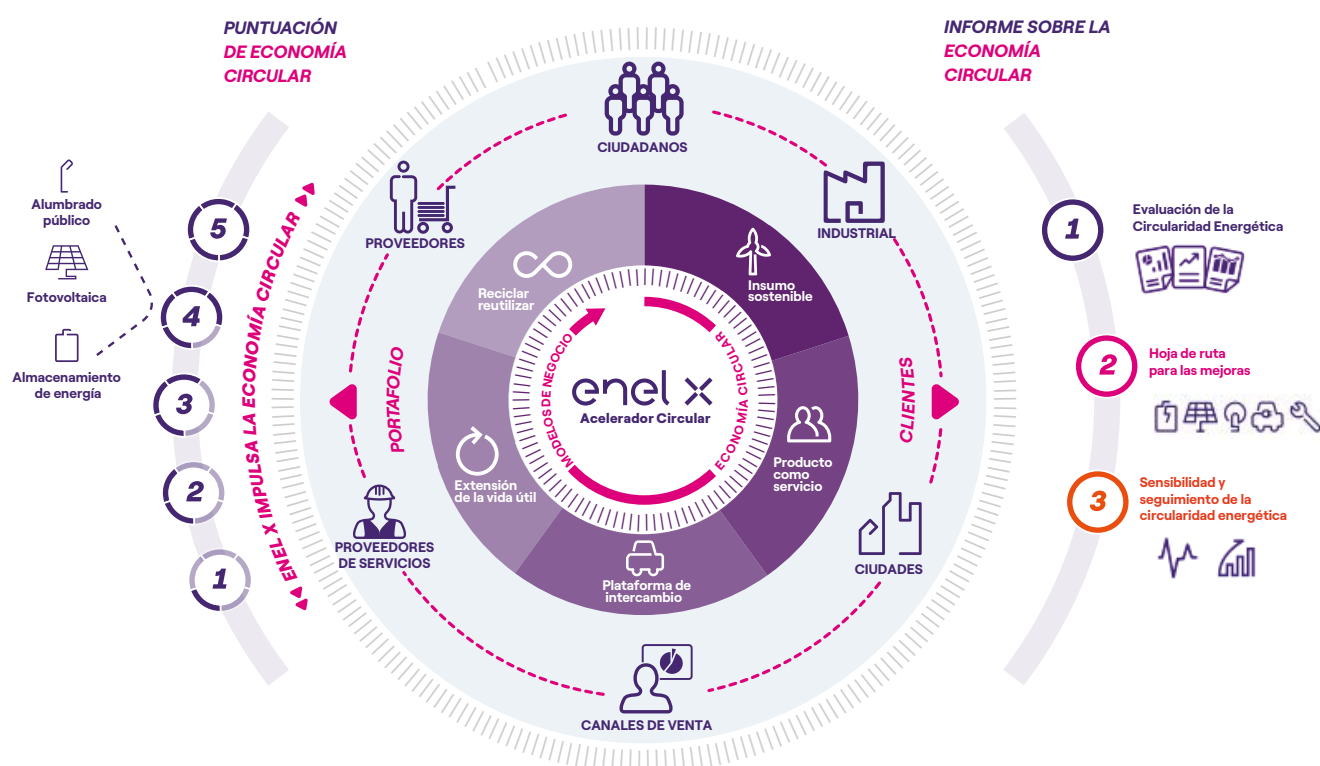
Créditos personales de manera digital

A través de las redes sociales y alianzas con socios de Enel X se desmaterializó la colocación del crédito y se logró que los clientes rompieran las barreras tecnológicas y pudieran acceder a un cupo de préstamo, para realizar varias compras, hasta utilizar todo el valor asignado.



Programa impulso economía circular Enel X Latam 2020

ECONOMÍA CIRCULAR NUESTRO ENFOQUE DE IMPULSO



Este programa tiene como objetivo incrementar la economía circular de un determinado producto ofrecido por Enel X. Primero, se obtiene un diagnóstico sobre el nivel de circularidad económica del producto y, luego, a partir de este diagnóstico, se desarrollan propuestas de acciones que se pueden aplicar a este y que dan como resultado un aumento del nivel de circularidad del producto. La evaluación considera la adhesión del producto ofrecido a los cinco pilares de los modelos de negocio circulares adoptados por Enel: 1) Insumos sostenibles; 2) producto como servicio; 3) plataforma compartida; 4) extensión de vida útil; 5) nuevos ciclos de vida.

La puntuación (nivel de circularidad) es un indicador cuantitativo desarrollado por expertos del área Global de Sostenibilidad de Enel X, que varía de cero a 100%. La puntuación obtenida tiene certificación externa y se basa en la relación entre la cantidad de material procedente de fuentes circulares y no circulares, así como en la eficacia de la implementación de modelos de servicio circulares.

En Enel X, en 2020, se hizo el seguimiento al Programa de Impulso a la economía circular, iniciado en 2019, en Colombia, país en el que hay dos proyectos en desarrollo que corresponden a nuevas medidas para incrementar el nivel de circularidad de productos de aire acondicionado, paneles fotovoltaicos (PV) residencial e industrial, eficiencia energética en hogares y alumbrado público.

En 2020, se inició la aplicación de este Programa de Impulso a la economía circular en Brasil, con el enfoque en el producto Fotovoltaico Industrial (ofrecido por e-Industries). Se proyecta que este programa concluirá en 2021.

En línea con las directrices del Grupo Enel, se ha identificado y destacado el desarrollo de nuevas medidas aplicadas a la oferta de productos y servicios de Enel X en América Latina, que adhieren a pilares adicionales de economía circular, tales como:

- Brasil | e-Industries: Generación fotovoltaica distribuida como un servicio, donde Enel X alquila la planta PV para el cliente, siendo responsable por la operación y mantenimiento. En este modelo, también se puede compartir los créditos de la energía renovable generada por las instalaciones del cliente, ubicadas en zonas distantes una de la otra, desde que estén en la zona de concesión de la misma empresa distribuidora de energía. (Pilares de Economía circular: 1) Producto como servicio, 2) plataforma compartida; además de 3) insumo sostenible para el cliente).
- Colombia | e-City: Apoyo a sus clientes en la logística de reciclaje de sus residuos de alumbrado público que hayan sido desactivados por deterioro u obsolescencia. (Pilares de economía circular: 1) Nuevos ciclos de vida).

Para 2021, también está programada la extensión del programa para otros productos de Enel X en Latinoamérica, con la conformación de equipos de trabajo multidisciplinarios en los países donde el Grupo opera, para la implementación de la actividad de impulso y desarrollo de negocios cada vez más circulares. Este plan de trabajo es coordinado por el área de Crecimiento de Negocios en la región, en conjunto con el área de Sostenibilidad Global de Enel X.

El principal beneficio de esta iniciativa en la región es que los productos ofrecidos sigan estándares de mejora continua, en aspectos de sostenibilidad ambiental y económica.

6. COLABORADORES

103-1 | 103-2 | 103-3



Tema material primario: Gestión, desarrollo y motivación de las personas

¿Cómo se gestiona?

Las personas constituyen un factor central para la sostenibilidad del negocio de Enel Américas. Su desarrollo y motivación son claves para una gestión sostenible, en el contexto y desafíos de la transición energética, la que demanda adaptarse a una alta exigencia tecnológica y a procesos diferentes de los que han constituido la forma convencional de trabajo.

En ese marco, la permanente generación de oportunidades de crecimiento profesional es una parte esencial de la oferta de valor que Enel Américas hace a sus colaboradoras y colaboradores. La Compañía propicia el talento a través de la promoción interna y el desarrollo de capacidades en los distintos roles. La estrategia de Enel Américas en el ámbito de personas involucra recursos para actividades de desarrollo tales como mentoring, coaching, shadowing, actividades de formación, como cursos técnicos, diplomados y otras instancias, cuyo foco principal es que las personas adquieran habilidades y alcancen su máximo potencial.

Bajo el mismo objetivo, se impulsa el desarrollo, a través de la permanente promoción de la rotación interna, buscando estimular a las personas a modo que consoliden su potencial de carrera en Enel Américas.

Sobre la base de principios como el respeto y la no discriminación, se busca generar un contexto de trabajo que impulse la diversidad y la inclusión, como fuente esencial de la innovación y de una cultura de trabajo colaborativo. También, se promueve un buen ambiente laboral donde el bienestar, sustentado en la conciliación de la vida personal y laboral, es parte del equilibrio en la vida de todos los colaboradores y colaboradoras.

Temas materiales

- Desarrollo de las personas.
- Valorización de la diversidad de los colaboradores.
- Calidad de vida empresarial.
- Respeto a los derechos de los colaboradores.





Importancia de una buena gestión






La adecuada gestión de las personas en Enel Américas se orienta a responder de forma dinámica a los retos del futuro. Contar con el talento necesario que permita lograr un alto desempeño en cada una de las funciones y roles, y con las competencias necesarias para asegurar la innovación y la adecuación a las nuevas necesidades de la industria, reduciendo los riesgos de no contar con colaboradores diversos y con las competencias necesarias.

Esto implica que los procesos de selección de personas, la retención del talento, el desarrollo de carrera, la gestión del clima y la cultura, las negociaciones colectivas, la gestión de los líderes y de las áreas son fundamentales para lograr los objetivos de la Compañía.



Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta Plan 2020-2022	Resultado 2020	Meta Plan 2021-2023
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	% de participantes en encuesta de clima laboral	87	80	87
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	% de involucramiento en evaluación de desempeño	100	99	100
5 IGUALDAD DE GÉNERO 	% de mujeres en procesos de selección	50	47	50
5 IGUALDAD DE GÉNERO 	Aumentar % mujeres en posiciones Middle Manager	25	25	27

Tema material y principios de la Política de Derechos Humanos	
Rechazo al trabajo forzoso u obligatorio y al trabajo infantil	
Respeto a la diversidad y no discriminación	
Libertad de asociación y negociación colectiva	
Condiciones de trabajo justas	
Privacidad y comunicaciones	

Gestión de personas y adopción de nuevas formas de trabajo

Enel Américas cuenta con un equipo de más de 16 mil personas que cada día gestionan, innovan, toman decisiones, diseñan y realizan proyectos, estrategias y soluciones para que la organización tenga un rol de liderazgo en la transición energética en América Latina. Este trabajo exige cada vez más abordar nuevas tendencias sociales, económicas y ambientales, desafíos para la industria eléctrica que tiene como protagonistas esenciales a los colaboradores del sector.



Enel Américas tiene el objetivo de ser la empresa referente en dar solución, mediante su negocio, a las nuevas y futuras exigencias de la región, por esto une todos sus colaboradores bajo un mismo propósito: *Open Power for a brighter future – We empower sustainable progress*, convencida de que la energía es la clave para un futuro mejor y para el progreso sostenible de los países en los que opera, donde nadie se quede atrás.

Esta visión del rol de Enel Américas en el crecimiento sostenible de la región es la energía que motiva a todos y todas las que trabajan en la Compañía. Para ello, es esencial que la sostenibilidad sea el criterio central en la gestión de las personas. Los valores Open Power sostienen una estrategia que se basa en los principios del respeto, la igualdad de oportunidades, la generación de ambientes laborales positivos, inclusivos e innovadores, donde se busca propiciar el equilibrio entre el desarrollo profesional y la calidad de vida de los colaboradores.

Gestión de la pandemia

Enel Américas y sus empresas filiales asumieron un rol activo durante la crisis sanitaria, revisando sus procesos y focos de gestión en el ámbito de Personas, a fin de tomar las mejores decisiones, a modo de entregar soporte a las condiciones de trabajo y salud requeridas por parte de los colaboradores, así como también contar con las condiciones necesarias para mantener la continuidad operacional de la Compañía. En ese contexto, la digitalización, el teletrabajo, el cuidado físico y de la salud mental primaron respecto de otros proyectos contemplados para 2020.

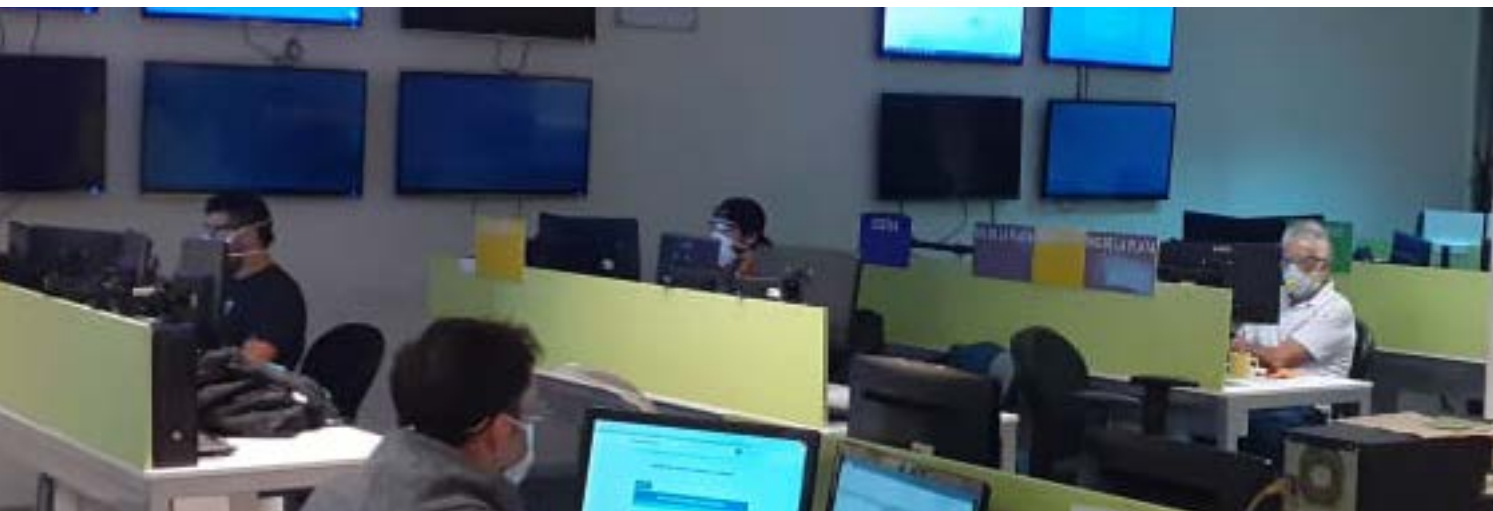
En esa línea, producto de la alerta sanitaria decretada por el brote de Covid-19, Enel Américas se enfocó en fomentar la ya iniciada digitalización del trabajo y los procesos, abordando el cambio cultural y de mindset de esta nueva modalidad de trabajo, fortaleciendo el liderazgo, la gestión de equipos y los retos de la integración de la vida laboral, personal y familiar conllevan.

En este mismo ámbito, la gestión de personas en los países de Latinoamérica contempló distintas acciones destinadas a apoyar el bienestar físico y psicológico de sus trabajadores y trabajadoras.



Para hacer frente a la crisis sanitaria, cada país creó un Task Force, con el objetivo de definir, coordinar e informar las acciones relacionadas con Covid-19, prestando un apoyo continuo a la toma de decisiones relacionadas con la pandemia. El equipo Task Force está integrado por las funciones como HSEQ de las líneas de negocio, P&O, Security, Comunicaciones, Services y Procurement, las que trabajan conjuntamente y en coordinación diaria con el Holding, siguiendo los lineamientos corporativos y estandarizando la forma de hacer las cosas, con el fin de tomar las decisiones más idóneas en el cuidado de la salud y la seguridad de todos los trabajadores, contratistas y proveedores.

Principales iniciativas llevadas a cabo para enfrentar la pandemia



Argentina

- **Plan de acercamiento** por parte del equipo de P&O hacia los trabajadores mediante llamadas telefónicas para apoyar en la emergencia y también para asistir en la habilitación del trabajo remoto, y entregar información de protocolos de seguridad Covid-19 en el caso de trabajadores de terreno.
- Creación de la **plataforma EnREd**, comunidad en Yammer, de colaboradores para colaboradores. Esta plataforma tiene por objetivo, el acercamiento y la integración familiar y la creación de vínculos.
- Implementación de un esquema de teletrabajo con las modificaciones requeridas y en la medida que las operaciones lo permitían, para todas las actividades que hubieran sido remotizadas, de modo de mantener la calidad de servicio y los objetivos laborales.
- Adopción de medidas de prevención y celularización con 900 colaboradores en reserva.
- Apertura de canales de formación para empoderar a los empleados en el desarrollo de habilidades digitales que facilitarían sus tareas diarias.
- Proceso de inducción virtual **Welcome On Board**, enfocado en integrar a los nuevos colaboradores que se suman a los equipos en medio de la pandemia, apoyándolos en una incorporación remota fomentando la cercanía y la comunicación, brindándoles un espacio donde tienen la oportunidad de conocer a su equipo y a la organización, como también hacer preguntas, obtener información y orientación para conocer y alinearse con la cultura Open Power.

Brasil

- Reforzar la integración global y local mediante el **uso de plataformas corporativas** en los procesos de gestión de personas, como el rediseño del viaje de aprendizaje digital a través de la plataforma de **e-ducación**.
- El 100% de las entregas de formación para el público administrativo fueron **virtualizadas** para garantizar la seguridad de los empleados.
- Lanzamiento del **Programa de Bienvenida virtual**.
- Todos los cursos que antes eran presenciales se impartieron mediante **clases en directo** con expertos.
- Se crea el **Viaje virtual**, estructurado en tres pilares: Orientación, Acompañamiento y Formación. Su objetivo es proporcionar información, formación y herramientas para que el nuevo empleado desarrolle las habilidades y comportamientos necesarios para integrarse de forma más eficaz y pueda formar parte del equipo en el contexto del trabajo a distancia.
- Se lanzó el **Manifiesto del Bienestar** para orientar a los empleados y a los directivos sobre cuestiones relacionadas con el nuevo modelo de trabajo.
- Se crea el **Canal Você**, el cual proporcionó más de 22.000 consultas en 2020, incluyendo apoyo psicológico, jurídico, de seguridad social y otros.

Colombia

- **Área transversal HSEQ**, con el objetivo de responder mejor ante eventos de salud y seguridad a nivel nacional y global (emergencias, pandemias, protestas sociales, terremotos, entre otros); integrar procesos e iniciativas de HSEQ a nivel país y atender temas de HSEQ de unidades específicas del país.
- Programa de **virtualización** de la formación en el cual se incluyeron diferentes estrategias como: implementación de herramientas digitales como Talent Soft y OBS, en la creación de cursos online.
- **Cursos 100% online**, diseñados por trabajadores permitiendo una mayor transferencia del conocimiento.
- **Cursos online con proveedores**, permitiendo un diseño interactivo, dinámico y pedagógico.
- Realización de **cursos sincrónicos**, a través de diferentes plataformas como *Teams* o *Blackboard*.
- Se efectuaron diferentes webinar, con el fin de generar una mayor participación en diferentes temas estratégicos y alineados con las necesidades de la Compañía.
- Envío de notificaciones a través del aplicativo education y seguimiento de cursos de manera mensual.

Perú

- **Plan de acercamiento** por parte del equipo de P&O hacia los trabajadores, mediante llamadas telefónicas para conocer cómo estaban pasando el período de pandemia.
- **Reuniones periódicas** con los gestores.
- **Boletín de bienestar y salud** para entregar información quincenalmente.
- Disposición de una **línea de ayuda** con un especialista en psicología para acompañar a las personas con cuadros de ansiedad, estrés o algún tema de salud mental producto de la coyuntura.
- **Programa de nutrición integral** orientado a mejorar los índices de masa corporal de los trabajadores de riesgo.
- Implementación de herramientas digitales para mantener y mejorar la productividad de los colaboradores de Energy Management, así como para gestionar la información relevante para el negocio e implementar nuevas herramientas de análisis vía distintos softwares de Business Intelligence, procurando la veracidad del dato.
- Finalmente, se programaron **webinars de salud y bienestar** a disposición de los trabajadores y sus familias.
- **Teletrabajo** para el personal del **Centro de Control de Enel Generación Perú y del Control Room RER**.



Estrategia de gestión de personas

Las principales tendencias plantean un nuevo mundo laboral que responda de forma más dinámica a los retos del futuro, haciéndose necesaria una gestión de personas diferente, sin dejar a nadie atrás.

Los avances tecnológicos y la digitalización ofrecen cada vez más opciones y flexibilidad, tanto en la forma de realizar las tareas como en la organización y gestión de

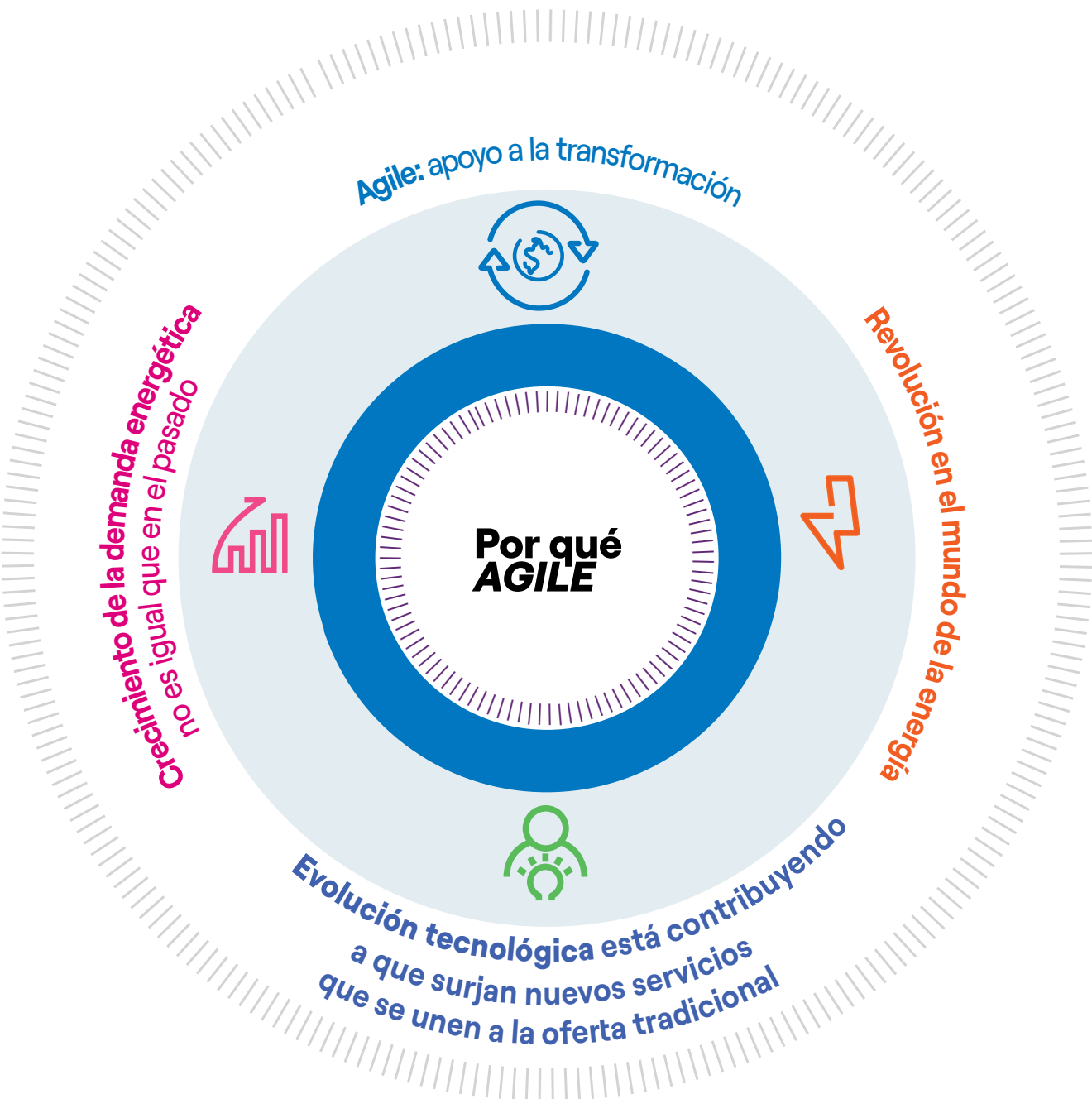
las personas. Las competencias necesarias cambian y las estrategias de actualización y recualificación adquieren cada vez más importancia para que la empresa pueda desarrollar su talento, desde un enfoque socialmente responsable y sostenible, que acompañe la transición energética.

Los principales focos estratégicos de trabajo fueron potenciar la transformación digital, fortalecer la estrategia de desarrollo al interior de la organización, la formación y el desarrollo de colectivos estratégicos, entre otros.



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 y que facilita la adaptación de soluciones, procesos y sistemas a nuevos requerimientos.



Durante 2020, los países pertenecientes a Enel Américas continuaron la implementación de la metodología *Agile*.

En **Argentina**, la Compañía abordó ocho proyectos basados en esta metodología: cortes programados, Comunicaciones ENRE, Balance Eléctrico, Sumando Energía, Desarrollo del Norte, Transformando Rutas, Proyectos Aceites y BOT Redes Sociales, sumando 80 participantes. Al mismo tiempo, se realizaron distintos cursos de capacitación en metodologías ágiles, como –por ejemplo– *Agile talks scrum master*, *product owner*, *planning*, *retro*, estimaciones, métricas y OKR, entre otras, sumando un total de 300 horas de entrenamiento.

En **Brasil** se diseñó un itinerario de formación *Agile*, compuesto inicialmente por 11 cursos destinados a cambiar la mentalidad, la cultura y las metodologías *Agile*. En once meses, aproximadamente 1.300 empleados fueron formados en la vía de formación *Agile* de Enel Brasil, totalizando 4.411 horas de formación y 2.034 participaciones.

Con la creación de la Oficina de Transformación Ágil en 2020, las acciones de implantación de la metodología Ágil pasaron a estar centralizadas. El primer paso fue realizar una Evaluación de la Agilidad Empresarial para identificar el escenario actual y diseñar un plan de mejora. A partir

de este plan, se implementaron algunas acciones como el modelo de Gobernanza Ágil, la creación de la Ruta de Aprendizaje Ágil, la constitución de nuevos equipos ágiles en el área de Mercado, con un nuevo modelo de trabajo y nuevos roles.

En **Colombia**, en 2020 y desde el eje gestión de cambio, se inició el proyecto de transformación digital, cuyo propósito fue Implementar una estrategia de gestión del cambio en el marco de la estrategia de Transformación Digital, teniendo como pilares: *Agile*, *data driven* y *customer centricity*.

Dentro de la universidad corporativa se mantuvo la facultad de transformación digital, en donde se realizaron diferentes formaciones diferenciadas por niveles básico y avanzado como: *Agile*, *Data Driven*, *Customer Centricity*, *Lean* y *Kanban*, *Scrum*, Inteligencia Artificial, Internet de las cosas, ciudades inteligentes, entre otras, con una participación de 940 trabajadores y un total de 7.003 horas de formación.

En **Perú**, se trabajó en webinars y talleres de metodologías ágiles para potenciar el conocimiento. Respecto al desarrollo de habilidades, se destaca la participación de personas en proyectos bajo la metodología ágil. Se compartieron las mejores prácticas en las distintas gerencias, las cuales se subieron a la plataforma Education.



Nuestros colaboradores

[102-7](#) | [102-8](#) | [405-1](#) | [405-2](#)

La dotación total de Enel Américas 2020 alcanzó 16.731 personas, un 3% menos, respecto del año anterior, explicado principalmente por disminuciones en Brasil, especialmente en Enel São Paulo. Donde la Compañía siguió el plan de optimización organizacional, tal como se definió después de la adquisición.

Número de colaboradores	2020	2019	2018
Argentina	4.064	4.086	4.348
Brasil	9.523	10.124	10.900
Chile	51	53	57
Colombia	2.150	2.106	2.146
Perú	943	926	915
Total	16.731	17.295	18.364

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 19% son mujeres, observando leves avances en Colombia y Perú, gracias a las iniciativas que se describen en la sección Diversidad de Género más adelante.

Respecto del total de cargos management, al cierre de 2020, el 24,8% estaban ocupados por mujeres. Asimismo, de los junior management un 24,7% eran mujeres, mientras que de los senior/top management un 25,0% eran mujeres.

Además, del total de los cargos management relacionados con la generación de ingresos directos, el 16,6% son mujeres.

Adicionalmente, el 11% de todos los puestos de management son mujeres con cargos que generan ingresos directamente.

Respecto al ratio salarial definido como el salario promedio base de mujeres en relación con el salario promedio base de hombres alcanza a 0,88 a nivel Senior/top management, 1,05 a nivel de cargos junior management y 1,04 a nivel de cargos no management. Por su parte, el ratio entre mujeres y hombres, considerando el salario total, alcanza a 0,84 a nivel Senior/top management, 1,05 a nivel de cargos junior management, 1,03 a nivel de cargos no management.

Equidad salarial

Categorías	2020	
	Salario Base	Salario Total
Manager	88,16%	84,35%
Middle Manager	104,72%	105,47%
White Collar	104,01%	102,63%

Cabe destacar que el porcentaje de trabajadores con contrato fijo es de 96% en el caso de las mujeres y 99% para los hombres, con un 98% a nivel consolidado.

Dotación por género

País	2020		2019		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	87%	13%	87%	13%	87%	13%
Brasil	82%	18%	83%	17%	83%	17%
Chile	71%	29%	64%	36%	73%	27%
Colombia	67%	33%	68%	32%	69%	31%
Perú	71%	29%	71%	29%	72%	28%
Total	81%	19%	82%	18%	82%	18%
Colaboradores	13.524	3.207	14.101	3.194	15.058	3.306

Preparación laboral para la transición energética

Enel Américas trabaja con una mirada de largo plazo para un futuro más sostenible, acompañando el proceso de transición energética con programas de upskilling y reskilling, enfocados en aquellas funciones y cargos que requieran, en el contexto de la descarbonización, actualizar conocimientos y habilidades o aprender nuevos, preparando a los colaboradores para ser parte de la reconversión laboral necesaria para enfrentar los desafíos.

En este contexto, Colombia ya ha puesto en marcha acciones, apalancando así el talento y el liderazgo del futuro.

Encuestas de clima laboral y bienestar

En 2020, Enel Américas adaptó la medición de la encuesta de clima que se realiza cada dos años, aplicada por última vez en 2018 (con una cobertura del 91% y un nivel de compromiso del 90%), al nuevo contexto de pandemia.

En este marco y con el objeto de indagar los aspectos más críticos, se realizó una encuesta orientada a conocer el estado de bienestar y compromiso de los colaboradores y colaboradoras, y los desafíos culturales y organizacionales del trabajo en el futuro.

Open Listening se aplicó durante 2020 en Argentina, Brasil, Colombia y Perú, a todos los colaboradores, recogiendo el nivel de satisfacción respecto a las condiciones de trabajo, así como aspectos relacionados con:

- % de nivel de actividades que podían cumplir los colaboradores bajo la nueva forma de trabajo remota.
- valoración por parte de los trabajadores de las actividades desarrolladas en el contexto de trabajo remoto y presencial.
- acciones de mejora frente al nuevo escenario laboral.

	% participación	Nivel de bienestar y compromiso
Argentina	82,0%	93,0%
Brasil	80,0%	92,0%
Colombia	74,8%	94,8%
Perú	71,0%	95,3%
Total Enel Américas	79,3%	92,8%



Conciliación de vida personal y laboral

401-2

Uno de los pilares de la estrategia de Personas se sustenta en la calidad de vida de sus colaboradores y en la consecución del equilibrio entre la vida laboral y familiar, 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. En el contexto de un 2020 marcado por la pandemia y el teletrabajo, además se desarrollaron una serie de iniciativas remotas en los países de Enel Américas, ligadas al bienestar personal y laboral.

Teletrabajo – Smart Working

Dado el contexto de pandemia, el teletrabajo se estableció como la nueva modalidad, a diferencia de años anteriores, en que era una alternativa de conciliación de vida personal y familiar.

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Smart Working				
Argentina	N°	1.580	150	124
Brasil	N°	4.153	370	149
Chile	N°	51	11	11
Colombia	N°	1.411	505	399
Perú	N°	827	164	127
Total Enel Américas	N°	8.022	1.200	810



Principales beneficios

Enel Américas cuenta con diferentes beneficios como la beca de excelencia académica, actividades dirigidas a los hijos de los colaboradores, licencias legales ampliadas, jornadas de cumpleaños y reconocimientos por trayectoria laboral.

En 2020, en **Argentina** se permitió el ingreso al trabajo con horario flexible a los colaboradores, para asistir al primer día de clases de sus hijos; se les permitió a los nuevos ingresos, extender sus vacaciones y se entregaron beneficios económicos como descuentos y presentes. También, se creó "Enel te cuida", programa con diversas acciones de entretenimiento de manera virtual como: Enel Family Week, Consultorio de nutrición online, clases de deporte online, mindfulness y webinars sobre cómo actuar frente al COVID.

En **Brasil** se destaca la creación de Manifiesto del Bienestar, programa que busca ayudar a colaboradores sobre cuestiones relacionadas con el nuevo modelo de trabajo; sesiones de meditación; Canal Você, iniciativa que busca entregar apoyo psicológico, jurídico, de seguridad social y otros, el cual proporcionó más de 22.000 consultas, y Embarazo Saludable.

Colombia, por su parte implementó Experiencias Corporativas como gimnasio virtual, enseñanza progresiva de mindfulness, comunidad mindfulness, clases de wellness life style, charla informativa sobre las recomendaciones del Covid-19, entre otras. También, se organizaron diferentes encuentros virtuales para fechas especiales, se entregaron bonos virtuales para disfrutar desde la casa; se realizaron diferentes entregas de detalles en la casa de los trabajadores para disfrutar de fechas especiales y se incorporaron los beneficios de conectividad, póliza de seguro en caso de hospitalización por Covid-19 y apoyo psicológico virtual.

Perú dispuso de charlas y actividades a trabajadores y sus familias para enfrentar de mejor forma la pandemia; se replanteó el horario flexible y se trabajó con los líderes para evitar programar reuniones en horarios de refrigerio.

Valor de la diversidad en los colaboradores

El respeto por la diversidad e inclusión

Para Enel Américas y sus filiales, la diversidad e inclusión en todas sus formas es fundamental en la gestión de Personas, lo que queda de manifiesto en la Política de Diversidad e Inclusión de la Compañía, aprobada el 20 de diciembre de 2016, en la que se define como focos los pilares de género, las personas en situación de discapacidad, la interculturalidad y la diversidad generacional.

Diversidad e inclusión son parte central de un modelo de negocio sostenible. En Enel Américas estamos comprometidos en esta visión y la traducimos en iniciativas dirigidas a fomentar la presencia de mujeres en puestos directivos, así como a promover la integración de los empleados con discapacidades, mejorar las competencias del personal mediante formación y tener políticas que fomentan la conciliación del trabajo con la vida familiar.

Política de Diversidad e Inclusión de Enel Américas

Su 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.



Inclusión de la discapacidad



Este compromiso se adoptó de diferentes formas en los países pertenecientes a Enel Américas. Por ejemplo, en Argentina se organizó un evento para conmemorar el Día Internacional de las Personas con Discapacidad (webinar en vivo con exponentes de ONG). En Brasil, se realizaron grupos focales con empleados con discapacidad para

escuchar sus necesidades y dar forma a un plan de acción centrado en la discapacidad. En Colombia se llevó a cabo el Programa Pacto por la Productividad, con expertos en la implementación del modelo de inclusión laboral de personas con discapacidad. Este programa busca, a través de la transferencia de conocimiento a los diferentes actores del ecosistema organizacional, transformar el contexto cultural y empresarial en torno al concepto de discapacidad en el trabajo, por medio de la implementación de buenas prácticas de inclusión laboral de personas con discapacidad.

Valuable 500

El Grupo Enel se ha unido a Valuable 500, una iniciativa mundial que solicita la participación de 500 empresas privadas con el fin de promover y aprovechar el valor empresarial, social y económico de las personas con discapacidad en todo el mundo. El Grupo Enel, que ya ha incluido la discapacidad en la agenda de su Consejo de administración, ha adquirido un compromiso público de acción en materia de discapacidad.

Enel está firmemente comprometida con el fomento de los derechos humanos, la no discriminación, la igualdad de oportunidades y la diversidad en los países en los que está presente. El Grupo trabaja para sustituir los límites y obstáculos por nuevas oportunidades que aprovechen los talentos que aportan todos los empleados. Uno de sus objetivos principales es poner la energía al alcance de todos desarrollando el potencial de los activos más valiosos del Grupo, las personas con las que trabaja.

Dentro del plan de sostenibilidad de Enel, en todos los países que cuentan con personal discapacitado en plantilla, existe un centro de atención se encarga de sus necesidades concretas, poniendo en marcha iniciativas para mejorar su autonomía y favorecer la inclusión. Además, el Grupo está comprometido con la mejora y ampliación de las medidas relativas a la accesibilidad digital, la autonomía, la movilidad, el desarrollo y la empleabilidad de las personas con discapacidad.

Alianzas o adhesiones relevantes

Entre las principales alianzas o adhesiones que se presentaron en el año 2020 en Enel Américas, se encuentran las siguientes para Brasil:

- **Rede Brasil do Pacto Global:** asociados desde 2007, con participación en los grupos de trabajo de Derechos Humanos, Energía y Clima, ODS, Compromiso y Comunicación y Anticorrupción.
- **Instituto Ethos:** asociados desde 2006, con participación en grupos de trabajo sobre equidad de género, derechos humanos e integridad.
- **Sistema Firjan – Federación de Industrias del Estado de Rio de Janeiro:** miembros desde 2007. Con participación en el Directorio y participación en el grupo de trabajo ODS.
- **WEPS Brasil – Companies Empowering Women:** signatarias desde 2011 y reconocidas en la categoría plata por el premio WEPS Brasil en 2019.



Pacto Global
Rede Brasil

INSTITUTO
ETHOS

Sistema
FIRJAN



Por otra parte, en Colombia se llevaron a cabo las siguientes alianzas:

- **Equipares:** Alianza estratégica entre el Gobierno Nacional, encabezada por el Ministerio del Trabajo y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, cuyo propósito fundamental es la transformación cultural y emocional de los entornos de trabajo, para construir una experiencia de inclusión en cada uno de ellos. Se logró la recertificación Sello de Oro Equipares al evidenciar la disminución de brechas de género al interior de las compañías.
- **Aequales:** Organización que provee herramientas para el cierre de brechas de género en el ámbito laboral en Latinoamérica, basadas en medición, consultoría y tecnología.
- **Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia:** Institución privada, que desde 2012 busca fortalecer y empoderar económica y socialmente a la comunidad LGBTI del país, a través de estrategias conjuntas para potenciar el desarrollo de negocios, emprendimientos y productos e innovaciones dirigidos al segmento LGBT, uno de los más dinámicos de la economía colombiana. En el 2020 fue otorgado el sello Friendly Bizz por promover espacios libres de discriminación.



Personas con discapacidad en Enel Américas

405-1

Colaboradores con discapacidad 2020			
País	N° colaboradores discapacitados	N° total Colaboradores	% colaboradores discapacitados
Argentina	87	4.064	2,14%
Brasil	277	9.523	2,91%
Chile	0	51	0,00%
Colombia	3	2.150	0,14%
Perú	5	943	0,53%
Total	372	16.731	2,22%

Diversidad generacional



Para Enel Américas, la diversidad y la inclusión también hacen referencia a la importancia de contar con el aporte de distintas generaciones, donde el talento joven cumple un rol relevante a la hora de enriquecer a la organización. En ese sentido, la Compañía efectuó iniciativas tendientes a reforzar la integración sin discriminación de edad en las diversas áreas.

En Colombia se llevó a cabo el *Proyecto Talent Silver*, con el objetivo de diseñar e implementar un programa que permita potencializar el crecimiento y desarrollo de las personas mayores de 50 años, generando oportunidades ajustadas a su momento particular de vida.

Por otra parte, Perú realizó el programa de transferencia de conocimiento Sensei, que busca poner en valor a las personas que mayor edad, entregándoles herramientas para que puedan transferir su conocimiento y ser reconocidos.

Participantes programa Parental

401-3

País	2020	2019	2018	2017
Argentina	68	9	23	44
Brasil	276	280	S/I	29
Colombia	48	65	68	22
Perú	20	0	0	0
Enel Américas	412	354	91	95

Las iniciativas más destacadas realizadas por país durante el 2020 fueron:

Argentina creó el Parental Program, que apoya a las trabajadoras durante el período de maternidad mediante actividades de gimnasia, fomento de la salud y orientación, entrevistas, entre otras. Se incorporaron salas de lactancia que fueron suspendidas momentáneamente por Covid-19, pero habilitadas para su normal funcionamiento. Esta filial

Diversidad de género

Enel está profundamente comprometido con un mundo diverso e inclusivo, donde hombres y mujeres tengan las mismas oportunidades, razón por la cual busca generar espacios con equidad de género, con el objeto de construir una organización sólida y mejor preparada para enfrentar sus desafíos.

Bajo este contexto, las filiales de Enel Américas llevaron a cabo las iniciativas del Programa STEM, el cual tiene el objetivo de acercar la ciencia, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas a las mujeres.

Mujeres en posiciones STEM 2020 (*)

2020		Enel Américas	Argentina	Brasil	Colombia	Perú
Total posiciones STEM	N	6.355	1.159	3.195	1.451	550
Cantidad de posiciones STEM ocupadas por mujeres	N	1.203	147	636	337	83
Porcentaje de posiciones STEM ocupadas por mujeres	%	18,93%	12,68%	19,91%	23,23%	15,09%

(*) Los puestos STEM se definen como todos los puestos relacionados con las líneas de negocio técnicas (Enel X, unidades de mercado y comerciales excluidas), con las soluciones digitales globales para las funciones de servicio y con algunas funciones del personal (Salud y Seguridad e Innovación) y no tiene en cuenta sus cualificaciones relacionadas con STEM debido a un proceso de estandarización en curso sobre estos datos a nivel global. Los datos no consideran los cuellos azules.

Así también se ejecutó el programa parental el cual apoya a las trabajadoras durante el periodo de maternidad mediante actividades de gimnasia, fomento de la salud y orientación, entre otras.

participó en el programa ONU Mujeres, realizando acciones específicas de género (política de acoso laboral, brecha salarial, protocolo de violencia contra la mujer, salas de lactancia, creación de un comité interdisciplinario para llevar a cabo estas acciones) y se realizaron diversos webinars sobre la prevención del Cáncer de Mama; del día internacional contra la homofobia, bifobia y transfobia; sobre la eliminación de la violencia contra la mujer; teletrabajo y crianza, y resiliencia y mujeres en tecnología.

Las iniciativas realizadas en **Brasil** con el fin de lograr la igualdad fueron: un seminario web sobre violencia doméstica y familiar, en el cual se contó con la participación de 259 colaboradores; Webinars sobre el fortalecimiento de la diversidad y los Derechos LGBTQIA+, y de la lucha contra la discriminación en las organizaciones. 665 colaboradores participaron. Cabe destacar que se logró un 49% de participación de mujeres en los procesos de listas cortas y un 48% de mujeres en el plan de sucesión. En el programa STEM se beneficiaron 768 mujeres.

En **Colombia**, las empresas Codensa y Emgesa gestionaron iniciativas de vinculación laboral de personal femenino, sostenidas en la Certificación de Equidad Laboral Sello Equipares y fueron reconocidas por la Fundación She Is, en el marco de la segunda edición del Women Economic Forum (WEF) Latinoamérica, como “Empresas icónicas

creando un mundo mejor para todxs”. Se crearon espacios formativos asociados a sesgos y estereotipos en torno a la diversidad sexual, con la participación de más de 1.000 personas; se celebró el mes del Orgullo, a través del webinar “Rompiendo paradigmas, abriendo oportunidades” y se realizó la vinculación de una persona transgénero a la plantilla laboral y capacitación al equipo de trabajo para facilitar el proceso de adaptación. Además, se realizó un taller de STEM para los hijos de los trabajadores, en el cual aprendieron temas de programación y a crear su propio video juego, con la participación de 94 niños.

En **Perú**, se trabajó en materia de diversidad, generando alianzas con colectivos STEM como lo es el colectivo WIN (Woman in Energy). Producto de esta alianza, se llegó a impactar a 296 mujeres. También, se realizaron talleres y focus group para poder afinar el plan de diversidad.

**II FORUM DE LIDERAZGO FEMENINO
WOMEN OPEN POWER**

17 de diciembre | 9:30 a.m. - 5:00 p.m.

NUESTRAS PANELISTAS

 Wendy Ramos Comunicadora y Actriz	 Alicia Martínez Head de Comunicaciones	 Karen Manrique Head of Network Commercial Operation	 Alessandra Heredia Life Design Facilitator & Career Coach Google	 Karla Zapata Head of Enel X Chile
 Verónica Valderrama Vicepresidenta de Recursos Humanos en GOLD FIELDS	 Milagros Zagarra Directora Regional de RRHH para Sudamérica Herbalife	 Yamile Saenz Head of Power Generation Colombia and Perú	 Marilyn Benavides PBP Infrastructure and Networks Perú	 Francesca Gostinelli Head of Group Strategy, Economics and Scenario Planning

PANELES

- El ADN del liderazgo femenino
- Arquitecta de mi desarrollo profesional
- Nosotras somos el cambio

TED TALKS: Wendy Ramos

[Ingresa aquí](#)

WOMEN OPEN POWER

WEBINAR

Martes 25 de Agosto 4:30 p.m. - 5:30 p.m.

Invitadas:

 Susana Eléspuru Board of Directors, San Fernando	 Lorena Dibos Gerente de Gestión y Desarrollo Humano, Financiera Ohi
 Militzsa Arribasplata Superintendente de Reclutamiento y Talento MMG Las Bambas	 Carla Olivieri CEO Universidad UCAL

¡Te esperamos!

Campaña global Equal by 30 por la igualdad de género

La campaña Equal by 30 es parte del foro Clean Energy Ministerial (CEM) y su objetivo es posibilitar una mayor diversidad de género en profesiones del sector de la energía limpia. Funciona bajo la bandera de la iniciativa Clean Energy Education and Empowerment (C3E) International Initiative, que trabaja por promover políticas y programas que hagan avanzar la tecnología de energías limpias, por compartir las lecciones aprendidas y las buenas prácticas y por acelerar la transición a una economía global de energía limpia.

El Grupo Enel se encuentra entre los firmantes de la campaña, como reflejo del enfoque estratégico que otorga a la diversidad e inclusión en cada una de sus filiales.

Con ello, Enel refuerza su compromiso con la igualdad de género, fomentando que las mujeres puedan expresar su talento a todos los niveles y en toda la cadena de valor de la energía. Como parte del plan de acción surgido por esta campaña, Enel se encuentra trabajando en todos los países en los que está presente en diversas iniciativas para promover la sensibilización, especialmente entre las niñas, de las oportunidades existentes en los campos STEM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas). Como ejemplo, "Tech Talk" es un ciclo de encuentros digitales informativos e inspiradores para escuelas con mujeres líderes en las áreas de la ciencia, la cultura y el emprendimiento, que fomenta decisiones equitativas y destaca la mezcla diversa de habilidades necesarias para las profesiones del futuro.

Desarrollo y motivación de las personas

El desarrollo de los colaboradores al interior de las organizaciones es uno de los pilares fundamentales de la gestión de las personas. Enel Américas cree firmemente que cada persona es única, un talento y quiere ver esos talentos florecer. En esa línea, la Compañía sustenta este eje con la identificación del talento y roles críticos, la formación de líderes y el trabajo de equipo, la movilidad interna y la evaluación de desempeño.

Programas para la identificación del talento

Enel Américas cuenta con diversos programas de identificación del talento, los cuales permiten identificar colaboradores clave para la Compañía, para los cuales se definen planes específicos de desarrollo que incluyen acciones de formación en el puesto de trabajo y coaching, mentoring, entre otras, con el propósito de llevarlos a su máxima potencialidad y así promover su desarrollo.

Tanto para *key people* como para *talent cluster*, se realizan procesos de identificación, a través de *assessment* de potencial o herramientas afines. Asimismo, en el ámbito de formación profesional, con miras a desarrollo laboral, motivación y equipos de excelencia, Enel Américas monitorea sus necesidades formativas, tanto técnicas como de habilidades blandas.

Plan de sucesión

El plan de sucesión busca cautelar la disponibilidad de personas para responder ante eventuales vacantes en posiciones gerenciales de la Compañía, lo cual se revisa anualmente y se sustenta en la continuidad en los proyectos de desarrollo, la Gestión del Talento, la planificación eficaz y compartir la red, de modo de ampliar el abanico de talentos. Este se sustenta en los siguientes criterios:

- **Continuidad en los proyectos de desarrollo:** facilitar la conexión directa entre *open feedback & evaluation*, *e-profile*, plan de sucesión y proceso de evaluación gerencial, promoviendo la combinación de género y rotación generacional.



- **Gestión del talento:** apoyar el proceso del talento centrándose en los sucesores con caminos de crecimiento individuales. Estos son sugeridos por los directivos y compartidos con el *people business partner* y el equipo de Desarrollo, quienes gestionan su crecimiento.
- **Planificar de manera eficaz:** flexibilizar las estrategias de desarrollo enfocando las prioridades de presupuesto y de acción.
- **Red:** compartir, con perspectiva de *Open Power*, la red de contactos adquirida por el position holder durante la carrera profesional para ampliar el listado de talentos y la transversalidad de las propuestas.

Un ejemplo de ello es **Brasil**, donde el plan de sucesión tiene como criterio que cada “escaño mapeado” tenga el nombramiento de una mujer. Con esto, 77 mujeres fueron mapeadas en el proceso en 2020, lo cual significa un aumento del 27% en comparación con 2019.

El nuevo plan que llevó a cabo **Colombia** define Sucesores *Ready* y *Pipeline* que sean capaces y estén preparados para

asumir posiciones gerenciales en un futuro, y así fortalecer el eje talento y liderazgo. Este plan logra identificar 218 sucesores para 40 posiciones gerenciales.

Por otra parte, **Perú** llevó a cabo assessment de potencial, con el fin de identificar al pool de talentos, el cual actualmente corresponde al 8% de su población y el 100% se encuentra llevando programas de desarrollo. Cabe destacar que como parte del programa 2020, el 100% de las posiciones gerenciales tuvo identificación de sucesores.

Identificación de roles críticos

Enel Américas inició en 2020 un proceso de identificación de aquellos roles que resultan más críticos y estratégicos para lograr los objetivos de la Compañía, instancia que el año anterior ya había abordado Enel X, Global Power Generation y Global Digital Solutions.

En este proceso, se generó un trabajo colectivo a nivel global, donde se realizó una labor de homologación de

cargos para facilitar la comparabilidad. Este análisis se efectuará anualmente, actualizando la información de sus ocupantes y potenciales sucesores distinguiendo entre aquellos que están en condiciones de ocupar la posición (ready) y aquellos que requieren mejorar su performance (pipeline), pudiendo así generar acciones dirigidas de crecimiento y prepararlos oportunamente para su desarrollo.

En **Colombia**, por ejemplo, se aplicó la metodología definida por el holding de forma transversal en la organización. Es así como los BP, en conjunto con las líneas de negocio, evaluaron los cargos en tres criterios: impacto estratégico, riesgo de retención y escasez en el mercado y al interior de la organización, identificando 135 roles críticos.

Incentivando la motivación y liderazgo

El desarrollo de carrera debe contar con diversas iniciativas que permitan mantener motivados a los colaboradores y que apoyen la formación del liderazgo al interior de la organización. En este esquema, las filiales de Enel Américas han desarrollado diferentes programas para potenciar el liderazgo y el rol del gestor en la cultura Open Power.

Ejemplo de ello es el trabajo en **Argentina** con el Programa “Líder del Futuro”, en conjunto con la Universidad Torcuato Di Tella, dirigido a todos aquellos que cuenten con una posición de liderazgo. Su objetivo es trabajar el rol del Líder 4.0 (líder de la transformación cultural y digital, líder-gestor, líder-coach y líder-estratégico). Se contó con la participación de 1.900 personas.

En **Brasil** existe una academia corporativa para el desarrollo de habilidades conductuales y específicas, la cual se divide dos pilares: acciones a corto plazo, con formación conductual y formación técnica específica; y Academia de Liderazgo, que aborda las prácticas y comportamientos esenciales para liderar personas y equipos, con miras a promover la comprensión de los pasajes críticos por los que debe atravesar un líder. También habilitó la Comunidad de Liderazgo, disponible en la herramienta de educación corporativa (Education) que tiene como objetivo facilitar, comprometer, conectar, impulsar y mantener vivo el desarrollo del líder, con diferentes herramientas y experiencias de aprendizaje.

Por otro lado, en **Colombia** se realizó el Taller de liderazgo coherente y resiliente con el objetivo de empoderar un liderazgo adaptativo y resiliente a nivel individual y colectivo, aumentar la atención, la inteligencia emocional y la intuición, logrando también reducir indicadores y variables de estrés y desgaste energético. En 2020, se formaron dos grupos de participantes, sumando un total de 32 trabajadores de Codensa.

En **Perú** se desarrolló la iniciativa “Leader to coach”, una serie de cursos de liderazgo llevados a cabo a través de la Escuela de liderazgo “Lidera”. 130 líderes de la Compañía participaron.

Otras iniciativas destacadas

Teambuilding

Enel Américas continuó con su programa Teambuilding, que se realizó de manera virtual, con actividades que potenciaron el trabajo en equipo y la cohesión entre los colaboradores.

Programa de Coaching

Esta metodología busca que los trabajadores puedan fortalecer los comportamientos Open Power. Esto les permite establecer metas más acertadas, valorar objetivamente los recursos con que cuentan y emprender acciones utilizando sus fortalezas como palanca para mejorar sus aspectos a desarrollar.

Programa de Mentoring

Esta iniciativa busca apoyar el desarrollo de habilidades gerenciales de las personas con alto potencial. Aquí, sucesores a posiciones gerenciales y altos potenciales participan de un recorrido de crecimiento junto a un mentor de la Compañía.

Programa de Reconocimiento

Enel Américas valora la meritocracia como parte del camino del desarrollo profesional al interior de sus filiales. Durante 2020, se continuó reconociendo a los colaboradores y colaboradoras que destacan y promueven los valores, prácticas, iniciativas y/o proyectos que generan valor en la Compañía, buscando impactar su compromiso y satisfacción.

Inspire Talk

En 2020 Enel Américas comenzó una nueva iniciativa que buscó intercambiar información que permitiera motivar, informar y capacitar a las personas en los ámbitos de interés de la Compañía y que son tendencia en el mundo. Los mismos colaboradores abordan temas de su interés y experiencia, compartiendo y energizando a sus compañeros.

Movilidad interna

Otro *driver* relevante en la gestión de personas es la movilidad interna, que permite a los colaboradores alcanzar nuevas posiciones y oportunidades dentro de la organización. La movilidad se realiza –en otros mecanismos– mediante concursos internos y selección directa. En este sentido, Enel Américas registró un total de 874 vacantes cubiertas internamente (296 procesos internos y un total de 172 selecciones directas), que cubren el 56,35% de las vacantes de Enel Américas.

Para **Brasil**, se destaca la adaptación del programa Job Shadowing, que se produjo en línea en 2020. La experiencia de este programa representa una valiosa oportunidad para mejorar las habilidades y competencias de los colaboradores. Además, es un momento importante para intercambiar opiniones y enriquecerse mutuamente a través de las experiencias de otras personas.

En el caso de **Colombia**, durante 2020, el indicador de movilidad interna ascendió a 18%, reflejando un incremento de 3% con respecto de 2019. A partir de este valor, se debe considerar que se realizaron un total de 383 movimientos internos en la Compañía, entre los cuales se encuentran promociones y traslados.

Por otra parte, el 20% de la Compañía en **Perú** tuvo la oportunidad de acceder a algún tipo de movilidad interna, ya sea una rotación en el puesto de trabajo, un cambio de área mediante un proceso de selección interno, una promoción o un proceso de ósmosis hacia otra área.

Ósmosis

El programa Ósmosis está orientado a aumentar la visión del negocio con el objetivo de tener una mirada más integral. Consiste en la rotación de personas de distintas unidades

de negocio con el objetivo de desarrollarse horizontalmente. Este Programa de desarrollo cross funcional, permite el desarrollo de perfiles transversales y reactiva el Employee Journey, dotando a los colaboradores de una mirada global del negocio.

A partir de la implementación de este programa en **Argentina**, en 2020, se llevaron a cabo 13 movimientos de personal.

En **Brasil** se gestionaron alrededor de 112 movimientos en el programa Ósmosis.

Colombia, al igual que en 2019, el número de personas que tuvieron una rotación cruzada fue 30, considerando que se experimentaron variaciones a nivel de las compañías.

Igualmente, en **Perú**, cabe destacar que, durante 2020, se concretaron más de 40 movimientos.

Movilidad Interna

	2020	2019	2018	2017
Argentina	1,38%	2%	31%	16%
Brasil	2,54%	96%	1%	2%
Chile	23,20%	12%	3%	133%
Colombia	18,05%	15%	14%	10%
Perú	19,87%	13%	6%	13%
Enel Américas	5,25%	62%	10%	10%

Rotación 2020 (*)

Género	Unidad	Enel Américas
Mujer	%	7
Hombre	%	7,4

Rango de edad	Unidad	Enel Américas
Menor a 30	%	15,2
Entre 30 y 50	%	5,9
Mayor 50	%	7,8
Total	%	7,3

(*) Porcentaje calculado en base al personal de origen de cada país.

Evaluación de desempeño

En Enel Américas, las instancias de feedback que mantienen los gestores con los colaboradores son oportunidades para generar mayor cercanía, transparencia, alinear expectativas y apoyar el desarrollo profesional de los colaboradores.

A través del programa Open Feedback Evaluation, sistema de evaluación basado en la filosofía Open Power, el gestor



entrega su apreciación sobre los comportamientos asociados a los cuatro valores de la Compañía. Para ello, toma como insumo inicial las retroalimentaciones brindadas a los integrantes de su equipo por la red laboral en el Open Feedback y aplica la metodología definida. Sobre la base de esta apreciación, conversa sobre el futuro de los trabajadores de su equipo, sobre la construcción de planes de desarrollo ajustados a sus necesidades y cómo se podría promover el potencial de cada uno, en particular.

Así también, en los distintos países de Enel Américas se cuenta con una herramienta de evaluación por objetivos, llamada Management by Objectives (MBO), la que busca garantizar el cumplimiento del plan estratégico por medio de la asignación de cuatro objetivos fijados por el Grupo. Esta herramienta alcanza al 100% de los managers evaluados y otros colectivos específicos por territorio.

Reclutamiento y selección

401-1

Debido a la coyuntura por el Covid-19, la Compañía se reinventó y desde el eje cultura digital apostaron a un proceso más accesible en la virtualidad. En Enel Américas se gestionaron 677 vacantes gestionados por procesos externos, donde se entrevistaron 2.074 candidatos.

Asimismo, a través de la plataforma *Job For You*, se gestionaron 296 vacantes por proceso interno, con una participación de 2.274 candidatos interesados.

Formación laboral

404-1 | 404-2

Enel Américas busca que sus colaboradores crezcan personal y profesionalmente y por eso brinda posibilidades de formación en las diferentes áreas de interés, reforzando los objetivos corporativos los valores Open Power y así, liderar el cambio cultural y preparando a sus colaboradores y colaboradoras para los nuevos desafíos que les permitan acompañar eficazmente al negocio. En 2020 se invirtieron MUS\$2.694 en capacitaciones para los trabajadores de Enel Américas, con un promedio de US\$164 invertidos por persona.

Para Enel Américas, es importante fomentar el desarrollo de habilidades de sus colaboradores, y para ello, pone a disposición una serie de programas y herramientas que, en 2020, se han concretado bajo la modalidad online, debido al contexto de la pandemia.

Diplomados internos

El área de Enel Américas se ocupa de implementar formación especializada para sus negocios. En esta línea, en **Argentina**, tres importantes masterclass en temas relacionados con Marco Regulatorio, Mercado Eléctrico, Masterclass y Sostenibilidad. En **Colombia**, en 2020, se puso en marcha la Universidad Corporativa. Y, finalmente, **Perú** se imparte el programa de especialización en Regulación el sector eléctrico.

Programa de Beca de Estudios para Trabajadores (BET)

El Programa de Beca de Estudios para Trabajadores (BET) es un aporte económico para el financiamiento de estudios de Formación, Regularización o Perfeccionamiento, que contribuyan a un mejor desempeño en sus actividades funcionales presentes y futuras, con especial énfasis en aquellas que tengan vínculo directo con el lineamiento estratégico del Grupo Enel.

En **Colombia**, por ejemplo, se ofrecen préstamos y patrocinios dirigidos a aquellas personas que tengan la intención de estudiar postgrados o cursos especializados. Específicamente, en 2020, 37 trabajadores recibieron apoyo para realizar sus estudios de postgrado con aprobaciones de patrocinio que oscilaban entre 20% y 60% del total de la matrícula; 15 de ellos en universidades fuera de Colombia.

Igualmente, se implementó el Programa de profesionalización, el cual consiste en facilitar el acceso a programas de pregrado a aquellos trabajadores que no cuentan con título profesional, por medio de beneficios económicos y diferentes facilidades en el trabajo. Para su implementación se realizó un convenio con el Politécnico Granacolombiano en la carrera de Ingeniería Industrial.

Otros programas de formación de los colaboradores

Transformación Digital

En **Argentina**, bajo el concepto de “nueva normalidad”, se generó una virtualidad masiva que condujo a potenciar los programas de capacitaciones de colaboradores y a incorporar nuevos contenidos y formas de aprendizaje:

- **Digital Work:** programa que busca desarrollar Competencias Digitales, mediante nuevas plataformas de trabajo como Teams, OneDrive, OneNote, Planner, Yammer, Sharepoint, Office 365 y Digital Pills. Esta iniciativa llegó a 944 colaboradores a través de la plataforma eEducation.
- **Power Bi:** curso implementado a través del formato webinar, el cual está dirigido al equipo de Global Digital Solutions (GDS) y especialistas de cada línea de

negocio. Esta iniciativa cuenta con una parte práctica interactiva y dashboards para una visualización efectiva de la información. Este programa logró potenciar las competencias digitales de 100 participantes.

- **Business Analytics:** curso que abordaron temas sobre el sentido de la importancia de Data Analytics (DA) en los negocios, procesos de DA en una organización, etapas de DA, objetivos e indicadores sobre la base de datos y herramientas de DA. En esta iniciativa participaron 95 personas.
- **Masterclass Transformación Digital:** iniciativa llevada a cabo con el objetivo de proporcionar información sobre el proceso de Transformación Digital, focalizada en el sector eléctrico. El curso fue dirigido a todo el personal de Enel Argentina y participaron 75 trabajadores.
- **Innovation Academy:** curso diseñado para promover y difundir la cultura, el conocimiento y los comportamientos de Open Innovation; difundir metodologías para mejorar la innovación y promover y gestionar el emprendimiento corporativo. Se contó con la participación de 820 personas.

En **Brasil** se reforzó la integración global y local mediante el uso de plataformas corporativas en los procesos de gestión de personas, como el rediseño del viaje de aprendizaje digital a través de la plataforma e-ducation, donde también se generó una comunidad para el desarrollo de líderes, extensión de procesos globales para otras audiencias a nivel local, como el proceso de sucesión, que además de los gerentes involucra a la audiencia de nivel medio.

Por otra parte, en **Colombia** se llevan a cabo en forma permanente iniciativas de formación, tales como el **Programa de Transformación Digital** que busca contribuir en la estrategia de transformación digital desde el eje cultura digital, en 2020 se desarrollaron diferentes acciones que aportan al logro de los objetivos planteados, tales como Facultad de transformación digital, Digital Experience Week, Proyecto de transformación digital, Guía del líder 4.0, Formación a través de Webinar, Curso de estrategia transformación digital, Hábitos Digitales y Taller STEM.

En **Perú**, se utilizaron plataformas para facilitar el intercambio de información tanto con los miembros del equipo como con las unidades auditadas, manteniendo los estándares de seguridad sobre los documentos y archivos confidenciales.

Los grandes volúmenes de datos han podido ser aprovechados a través de la aplicación de herramientas de data mining como Power Bi e identificar comportamientos inusuales en los trabajos para enfocarse en ellos.

Se inició la capacitación interna del equipo en herramientas de gestión de datos como "R" para el desarrollo de modelos de machine learning y clustering de datos.

Habilidades técnicas

En **Argentina**, se llevaron a cabo una serie de programas que permitieron desarrollar habilidades técnicas de sus colaboradores, tales como:

- **Programa de desarrollo de HRBPs:** iniciativa dirigida a todos los HRBPs de Enel Argentina, que tiene como objetivo fortalecer y potenciar el rol de líderes y socios estratégicos del negocio, fortalecer el abordaje integral de la Gestión de Personas, construir desarrollando sus capacidades para maximizar el aporte de valor y continuar desarrollando sus capacidades para maximizar el aporte de valor. Se contó con la participación de 16 personas.
- **Presentaciones de alto impacto y Storytelling:** curso que busca que los colaboradores adquieran técnicas y herramientas para comunicarse eficientemente y lograr el objetivo del mensaje a transmitir: informar, persuadir y accionar. Esta iniciativa llegó a 75 personas.

Para difundir los conocimientos entre las áreas de negocio y las áreas de apoyo, en **Brasil** se celebraron importantes seminarios web de formación, en los que se trataron temas específicos como:

- Panorama del sector eléctrico.
- **Regulación de los activos:** remuneración de las inversiones.
- Tendencias y modernización del sector eléctrico.
- **Regulación de activos:** base de datos geográfica y su valor.
- **EGP:** las energías renovables y la cadena de generación.
- **I&N NT:** nuevas tecnologías: conceptos iniciales y estructura.

Además, los seminarios web también se pusieron a disposición en la plataforma eEducation, que se promocionó ampliamente como herramienta de autodesarrollo para los empleados.

En **Colombia**, por otra parte, se desarrollaron las siguientes iniciativas:

- **Transformación, cultura y cambio:** En 2020, desde el eje gestión de cambio, se complementa el proceso de gestión del cambio con la implementación de la metodología de cultura, la cual consiste en la medición de diferentes indicadores en ocho atributos: estrategia, liderazgo, práctica y talento humano, prácticas



culturales, arquitectura organizacional, espacios de trabajo, procesos y tecnología. Entre los proyectos desarrollados se encuentra Conexión RB 2021, Drape y Billing, entre otros.

- **Virtualización:** En 2020, desde el eje cultura digital, debido a la contingencia del Covid-19, la Compañía se transformó y generó el programa de virtualización de la formación en la cual se incluyeron diferentes estrategias, tales como, implementación de herramientas digitales, realización de cursos online y webinar, entre otros.
- **Rutas de desarrollo:** Desde el eje talento y liderazgo se busca fomentar en los trabajadores un interés en su crecimiento personal y profesional y, finalmente, mejorar la percepción de los trabajadores sobre el acceso a actividades de formación y desarrollo.
- **Metodologías de desarrollo:** desde el eje talento y liderazgo se ha impulsado el uso de las metodologías de coaching y mentoring. En 2020 se realizaron 23 procesos de coaching individual en modalidad virtual y un total de 17 procesos de mentoring de liderazgo.

Por otra parte, **Perú** llevó a cabo una serie de webinars, programa de habilidades blandas, cursos obligatorios y de plan de vigilancia, con el objetivo de potenciar las habilidades de sus colaboradores. Igualmente, una vez al año se realiza la definición de los planes de desarrollo profesional, acciones de desarrollo para potenciar competencias que impulsen su crecimiento en la organización.

Otras iniciativas

Durante 2020, Colombia creó la Facultad de Diversidad, bajo el eje diversidad y cuidado de las personas con contenidos formativos agrupados principalmente en cinco focos: Edad, Género, Orientación Sexual, Discapacidad, Nacionalidad y Formaciones enfocadas al desarrollo personal y familiar. Tener estas formaciones permitió trabajar conjuntamente para ser cada vez más una Compañía diversa que promueve la equidad desde cualquiera de las aristas que se requieren. A lo largo del año se realizaron nueve cursos de formación, obteniendo una calificación promedio de 4,5, con un total de 2.114 horas y un total de 1.849 participaciones.

Respeto por los derechos de los colaboradores



Enel Américas establece condiciones laborales justas y favorables para sus colaboradores, en línea con lo que define la normativa legal vigente en cada país, a través de contratos e instrumentos colectivos, surgidos de los procesos de negociación colectiva entre sindicatos y la Compañía, lo que contribuye a una gestión responsable de sus condiciones laborales.

Para la Compañía y sus filiales, la negociación colectiva es un instrumento validado por ambas partes, que ha facilitado los esfuerzos de colaboración, acentuando el impacto social positivo en la organización, lo que deja de manifiesto las buenas prácticas de Enel Américas en materias relativas a la libertad de asociación y a una compensación justa.

En 2020, del total de colaboradores el 92% estaba 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 2020 no se registraron casos confirmados de discriminación, ni 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.

Por otra parte, el Reglamento Interno de Higiene, Orden y Seguridad y, en el caso de Colombia, la Política Interna 283 contienen la descripción detallada de los procedimientos para denuncias de acoso laboral y sexual, así como los procedimientos de actuación en este tipo de casos. Adicionalmente, Colombia cuenta con un Comité de Convivencia Laboral, el cual se encarga de estudiar los incidentes presentados, formular recomendaciones o en su defecto dar traslado al área correspondiente para adelantar acciones disciplinarias si aplica. Durante el año 2020, por parte de los Comités no fue evidenciado que en las quejas analizadas se hubiera configurado conductas constitutivas de acoso.

7. COMUNIDADES

103-1 | 103-2 | 103-3



Tema material primario: Involucramiento de las comunidades locales

¿Cómo se gestiona?

Para la identificación y definición de los lineamientos estratégicos en materia social, económica y ambiental, la Compañía considera factores ligados al contexto regional y a los marcos definidos a nivel internacional.

En relación con el contexto regional, se consideran como insumos principales variables tales como, la crisis climática, la pobreza multidimensional, la pobreza energética, las estrategias de desarrollo social y ambiental de los países en los que opera Enel Américas, así también, eventos específicos como la crisis sanitaria que determinó al ejercicio 2020. A esto se le suman los resultados del análisis de materialidad, que nos permite identificar las prioridades de las partes interesadas y disponerlas para la definición de los lineamientos estratégicos.

En cuanto a los marcos internacionales, la compañía incluye como referente principal para la definición de su estrategia, la orientación que brindan los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas (ONU) y los principios rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los Derechos Humanos.

Enel Américas establece en el proceso de transición energética, a la descarbonización, la digitalización, la electrificación y la descentralización, como los ámbitos de inversión necesarios para mantener el aumento de la temperatura global dentro del límite de 1,5 grados.

Este desafío es también puesto al centro de la estrategia de relacionamiento comunitario de la Compañía. Diseñando así, en conjunto con las comunidades, soluciones e iniciativas de desarrollo, que apuntan al progreso sostenible a lo largo de todo el territorio en que la empresa opera.

Temas materiales

- Acceso a la electricidad.
- Consulta a la comunidad en el desarrollo de nuevos proyectos.
- Evaluación de los impactos de las operaciones en las comunidades.
- Mitigación de los impactos de las operaciones en las comunidades.
- Protección de la salud y seguridad de las comunidades.
- Respeto a los derechos comunitarios y de los pueblos indígenas
- Desarrollo social y económico de las comunidades.
- Apoyo a las comunidades locales.







Importancia de una buena gestión

Para reducir los riesgos sociales que pueden surgir del territorio, por efecto de la operación de la Compañía o por asuntos indirectamente conexos con ella, Enel Américas ha instalado el diálogo permanente con sus partes interesadas, como la herramienta fundamental para dar respuestas y co-diseñar soluciones sostenibles a las demandas y necesidades de las comunidades.

Equipos dedicados y presentes a lo largo de todo el emplazamiento de la Compañía, son intérpretes de una relación basada en la socialización, escucha, dialogo justo y co-diseño de las mejores soluciones para los desafíos sociales, económicos y ambientales, que es necesario abordar con las comunidades, para que -de este modo-, la transición energética sea un proceso inclusivo. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 4, 7 y 8 son referentes para orientar los proyectos comunitarios, colaborando -a la vez- para el logro de las metas de todos los otros 14 ODS.





Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta plan 2020-2022	Resultado 2020*	Meta plan 2021- 2023**	
<div>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</div> <div></div>	<div>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</div> <div></div>	Número de beneficiarios por programas educacionales (en miles).	Aumentar en 315 al 2022 vs. 2019	644	1.090
<div>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</div> <div></div>	<div>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</div> <div></div>	Número de beneficiarios por programas para el acceso a la energía (en miles).	Aumentar en 2.500 al 2022 vs. 2019	4.933	11.027
<div>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</div> <div></div>	<div>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</div> <div></div>	Número de beneficiarios por programas de trabajo digno y crecimiento económico (en miles).	Aumentar en 250 al 2022 vs. 2019	978	3.044

(*) Resultados acumulados desde 2015

(**) Meta acumulada al 2030

Tema material y principios de la Política de Derechos Humanos	
Respeto a los derechos de las comunidades	
Respeto a la diversidad y no discriminación	
Privacidad y comunicaciones	

Un modelo de negocio sostenible, que –bajo la visión de crear valor para todos los grupos de interés, considera ámbitos sociales, ambientales y de gobernanza, además de los económicos, es el motor para superar los grandes desafíos de alcanzar un nuevo modelo de desarrollo equilibrado y justo, trabajando de la mano de las comunidades donde opera Enel Américas.

Si bien la transición energética se presenta como una gran oportunidad para avanzar hacia un desarrollo sostenible y hacer frente al cambio climático, esta debe ser administrada con una mirada inclusiva que considere a lo largo de todo el proceso, junto a las variables económicas, también las variables sociales y ambientales. Esto, con el objetivo de no dejar a nadie atrás y garantizar que sus beneficios alcancen a todos los grupos de interés involucrados, poniendo a las personas al centro y entendiendo la innovación y la economía circular como su motor fundamental.

Es indispensable que las comunidades sean actores protagónicos en esta transformación, siendo necesarias condiciones de acceso equitativas, tanto al conocimiento como a las herramientas que lo permitan y, es por esto por lo que, el principal enfoque de la estrategia de relacionamiento comunitario de Enel Américas ha sido acompañar a las comunidades locales en el recorrido de una transición energética justa. Para alcanzar este objetivo, la Compañía cuenta con equipos territoriales dedicados a comprender las necesidades locales e identificar puntos de convergencia con la estrategia corporativa, para así promover soluciones articuladas junto a actores públicos, privados y la sociedad civil.

La diversificación de la matriz energética impulsada en América Latina ha significado una importante incorporación de activos de generación renovable no convencional para Enel Américas. Al mismo tiempo, emplazados en una región caracterizada por una fuerte urbanización y grandes

ciudades, con una creciente demanda de electricidad requiere de un desarrollo energético basado en el aumento la infraestructura de suministro de energías limpias, así como también de una mayor electrificación.

En este contexto, el relacionamiento comunitario y el involucramiento temprano durante las etapas de desarrollo de los proyectos, es fundamental para mitigar los impactos sociales y ambientales que puedan generar estas nuevas instalaciones durante su ciclo de vida, junto con forjar una relación virtuosa y de confianza con las comunidades. La Compañía está convencida de que este es un aspecto clave para permitir que los proyectos puedan crear valor de largo plazo para todos sus grupos de interés.

La Política de Sostenibilidad y Relacionamiento Comunitario, disponible en la [página web](#), define los principios para avanzar en la senda del desarrollo sostenible, en los territorios donde Enel Américas tiene operaciones, asegurando una gestión permanente a nivel territorial y de los países.

Durante 2020, Enel Américas aportó US\$40 millones a las comunidades. De ellos, el 94,2% corresponde a inversiones directas en comunidades, 5,4% a iniciativas comerciales con impacto social y el 0,4% a donaciones caritativas. Del total de inversión, el 89,0% fue en dinero, un 7,8% en tiempo, un 3,1% en bienes, y un 0,1% en actividades de voluntariado.

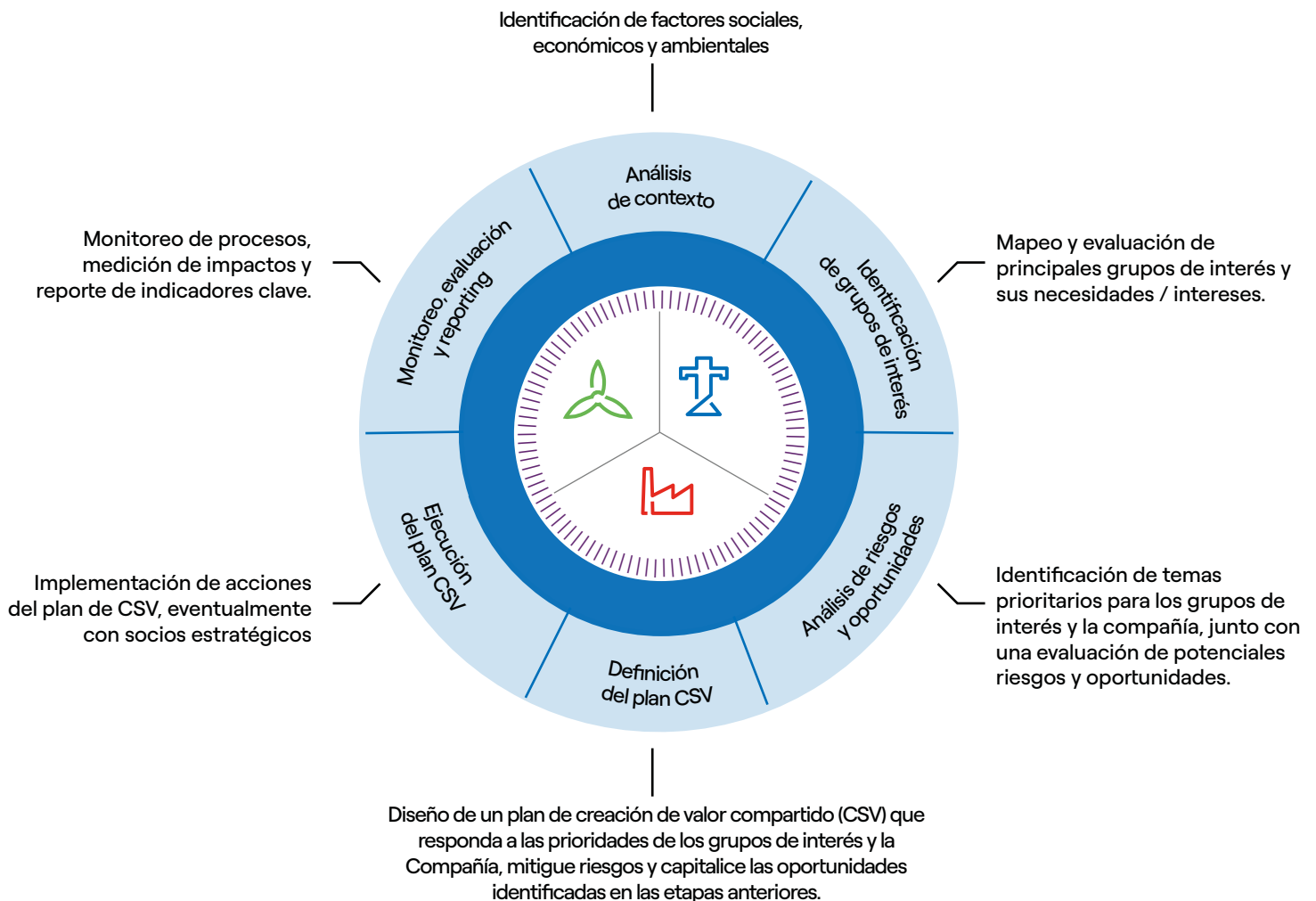
Creación de Valor Compartido (CSV)

Integrar en la estrategia de negocio la sostenibilidad, tal como lo ha hecho Enel Américas, implica no solo un cambio cultural y de paradigma al interior de la organización, sino que también el diseño de procesos y herramientas que permitan una verdadera integración de la sostenibilidad en toda la cadena de valor de la Compañía.

El modelo de Creación de Valor Compartido (o CSV, por sus siglas en inglés), desarrollado por el Grupo Enel en 2015, está cimentado sobre el concepto de que, a través de sus

actividades de negocio, la Compañía puede hacer frente a desafíos y problemáticas socioambientales, de forma que pueda crear valor para todos los stakeholders.

Este marco considera una serie de herramientas de análisis, planificación y monitoreo que implementa en las distintas etapas del ciclo de vida de los activos, como son el desarrollo del negocio, la ingeniería y construcción, operación y mantenimiento y desmantelamiento, permitiendo diseñar e implementar acciones relativas a las necesidades de cada proyecto y territorio, mitigando posibles impactos ambientales y maximizando los beneficios sociales.



El modelo de CSV requiere de planificación anual en cada territorio donde las empresas de Enel operan, basado en los siguientes análisis:

- Contexto social-económico-ambiental de cada área de influencia.
- De los grupos de interés.
- De materialidad, priorizando los temas principales del negocio y del territorio.

El plan de acciones que resulta de este proceso es co-diseñado y consensuado con las comunidades y los stakeholders.

Durante 2020, se desarrollaron 319 aplicaciones del modelo CSV para diseñar las diversas iniciativas sociales y ambientales, realizadas a lo largo de la cadena de valor de las distintas líneas de negocio.

	Generación Térmica	Generación Renovable	Infraestructura y Redes	Total
Ingeniería y construcción	0	0	3	3
Operación	10	8	298	316
Total	10	8	301	319

Nota tabla: Se considera la aplicación de un proceso CSV el uso de, al menos, una herramienta CSV en relación con un activo o proyecto. Las aplicaciones CSV en la fase de "Desarrollo de negocio" o de "Ingeniería y construcción", pueden estar relacionados con activos en operación donde se estén llevando a cabo proyectos de modernización.

Política y procedimientos

La difusión e implementación del modelo de CSV al interior de las filiales de Enel Américas ha requerido un proceso de consolidación a nivel estratégico, cultural y operativo. Este último ámbito cabe mencionar y en línea con regular el relacionamiento con las diversas comunidades, evitando los riesgos de tomas de decisiones heterogéneas o desalineadas, se han establecido para todas las empresas de Enel, la Política 211 y el procedimiento organizativo "PPM System".

La **Política 211 Definición y gestión del proceso CSV** es una directriz para definir, ejecutar, monitorear y evaluar los diversos planes de valor compartido a nivel de activos y de territorios. El modelo incorpora herramientas que permiten evaluar las necesidades sociales, económicas y ambientales, a fin de definir proyectos que creen valor tanto para la Compañía como para las comunidades locales, mitigando –a su vez– los eventuales impactos socioambientales que pudiesen generar.

El **Procedimiento Organizativo Project Portfolio Management System**, es una instrucción operativa (PO 1768) que busca definir, sobre la base de la caracterización de las distintas iniciativas de inversión social y ambiental, los KPIs y la metodología de cálculo de impacto. La caracterización de las iniciativas incluye proyectos de CSV

(creación de valor compartido), los de CSR (Corporate Social Responsibility o Responsabilidad Social Corporativa) y las instancias que se circunscriben al contexto de la filantropía.

De esta forma, el objetivo de este instructivo es dejar de manifiesto la relación de los proyectos con los activos de la Compañía, definir un modelo común en todo el Grupo para la actualización de los KPIs, garantizar la geolocalización de cada una de las iniciativas y activos a los que se vinculan, así como también desarrollar un monitoreo y medición constante y un proceso de reporting homogéneo, en términos de outcomes e impacto.

Desde 2019, el Grupo Enel estableció roles de sostenibilidad a nivel global y –posteriormente– en la esfera local, en sus 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.

Asimismo, a fin de apoyar esta articulación, a nivel de los territorios, se desarrollan diversos procedimientos operativos que buscan establecer roles, responsabilidades y métodos operacionales para la definición, implementación, manejo y monitoreo de la aplicación del modelo.

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.



Con las comunidades, hacia la transición energética

413-1




La transición energética implica una transformación conjunta de la región hacia el desarrollo sostenible en materia de generación, distribución y usos de la energía. El propósito de la Compañía consiste en construir un recorrido común hacia el progreso sostenible con todos los stakeholders, para que nadie se quede atrás en este importante proceso.

Considerar la realidad de cada uno de los territorios, en todas sus dimensiones, con las diversas brechas en torno a la pobreza multidimensional y energética, junto con la vulnerabilidad de los distintos países frente a la crisis climática, entrega a la Compañía una visión sistémica y transversal de los principales desafíos en los que puede involucrarse, buscando sinergias entre el desarrollo social y corporativo.

El modelo CSV (Creación de Valor Compartido) permite comprender cómo se traduce y qué formas toman las brechas a nivel local y territorial, permitiendo focalizar el

quehacer de Enel Américas, abordando las necesidades y prioridades del entorno directo donde se emplaza cada una de sus operaciones.


Sobre la base de este análisis, la Compañía ha definido principales líneas de trabajo: i) educación para el desarrollo sostenible; ii) desarrollo económico con identidad local y iii) acceso, calidad y equidad energética, si bien durante 2020 también abordó necesidades surgidas por el Covid-19 en el ámbito de salud, alimentación, equidad y colaboración, entre otros.

LÍNEAS DE TRABAJO	TEMÁTICA/BRECHA A ABORDAR	
Educación para el desarrollo sostenible	Pobreza multidimensional: Educación, asistencia y escolaridad	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 
Energía: Acceso, calidad, seguridad y eficiencia	Pobreza energética: Acceso calidad y equidad	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 
Desarrollo económico con identidad local y empleos verdes	Pobreza multidimensional: Trabajo	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 

Durante 2020, los proyectos se adaptaron a las condiciones de aislamiento obligatorio y cuarentena para ser ejecutados de manera virtual, en la medida que fue posible.

Educación para el desarrollo sostenible (ODS 4)

Esta línea de trabajo promueve el acceso a educación, buscando mejorar los índices de asistencia y escolaridad, así como difundir conocimientos que contribuyan a una formación integral de jóvenes. Entre las principales temáticas educativas impulsadas se encuentran la ciencia, tecnología, ingeniería y medioambiente (STEM).

ENEL AMERICAS	PROYECTOS	BENEFICIARIOS	AREA
2020	65 proyectos	122,2 Mil beneficiarios	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 

Argentina

Taller de transición energética para estudiantes

Se desarrolló un taller de transición energética en conjunto con Colectando Sol, orientado a estudiantes de los últimos años de las escuelas técnicas de las especialidades de energías renovables, electromecánica, electricidad, electrónica y construcciones. El taller es producto de una alianza público-privada con el Ministerio de Educación de la ciudad de Buenos Aires y de la provincia de Buenos Aires en modalidad virtual en una plataforma de capacitación.

La cobertura fue de 57 escuelas secundarias técnicas con 934 estudiantes beneficiados, 108 de ellos mujeres.

Talleres en conjunto con la UTN

Durante 2020 y en el marco del Plan Verano, la Compañía continuó con los talleres que dicta la Universidad Tecnológica Nacional (UTN), destinados a electricistas que mantienen las redes de barrios carenciados, con cursos teóricos en las instalaciones de Edesur, en forma presencial, durante diez jornadas cada uno (60 hrs.). No obstante, se siguieron los protocolos Covid-19, con asistencia reducida y un máximo de ocho participantes.

Se capacitaron 33 personas.

Cursos básicos de electricidad para clientes

Se dio continuidad a los cursos de electricidad básica para clientes en alianza con la Universidad Tecnológica Nacional (UTN), en modalidad virtual y compuesta de 24 horas de instrucción durante seis semanas. La lista de temáticas incluye electricidad y funcionamiento de circuitos. La alianza está destinada a promover el conocimiento sobre electricidad y minimizar riesgos de accidentes en el hogar.

Se capacitaron a 187 personas, con la participación de 30 mujeres.



Apostar a la capacitación

A pesar de las restricciones impuestas por la pandemia, estamos convencidos de la necesidad de seguir apostando a la formación de nuestros clientes. Por eso adaptamos a la modalidad virtual nuestros cursos gratuitos de electricidad básica, dictados en conjunto con la Universidad Tecnológica Nacional.

En esta oportunidad participaron más de 60 personas con el objetivo de fortalecer sus competencias técnicas.

 Somos Comunidad

enel

Brasil

Enel Comparte Escuelas Creativas- Niterói, Río de Janeiro

Esta iniciativa busca contribuir a una educación de calidad en escuelas públicas, 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.

Dada la pandemia por Covid-19, sólo se realizó un piloto para Niterói-RJ, el cual enfocó en realizar actividades en línea con docentes de educación pública a través del sitio web del proyecto.

Durante el 2020 en otras ciudades 93 fueron los beneficiados.



SER - Sostenibilidad de la red

Con el objetivo de difundir la cultura de la sostenibilidad en toda la cadena de valor, SER es una iniciativa que se inspira en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y se divide en cuatro frentes: Ser Ambiental, Ser Económico, Ser Social y Ser Humano. En 2020, la acción llegó a un total de 5.442 personas, en 27 actividades de participación, entre las cuales se encontraban seminarios, concursos, capacitaciones online, conferencias y consejos orientados a fomentar los ODS asociados a los cuatro frentes mencionados.

Enel Comparte Cultura – Sinfonía do Amanhã

Busca contribuir al desarrollo de niños y jóvenes que viven en regiones de alta vulnerabilidad social, en Brasil donde Enel opera, a través de actividades de formación gratuitas de música, cultura, educativas y de ciudadanía.

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. Igualmente, los estudiantes reciben apoyo social y pedagógico.

Durante 2020, se benefició a más de 40 mil personas, entre estudiantes y personas ligadas a la música.

Centro Educacional Luz e Lápis

Enel Distribución São Paulo desde 2011, aporta a dos unidades del Centro Educativo Luz e Lápis, miembro de la Red Nacional de Primera Infancia. Estos centros atienden a niños en situaciones de vulnerabilidad social o familias de escasos recursos, brindándoles un ambiente educativo, seguro y acogedor para su educación integral, complementando las acciones de la familia y la comunidad.

En 2020, se benefició directamente a 652 niños e, indirectamente, a 7.178 familiares, gracias al apoyo de Enel Distribución São Paulo.



Colombia

Educando con energía

En alianza con la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), se trabajó en el fortalecimiento de las habilidades socioemocionales y procesos de orientación vocacional y profesional de jóvenes en instituciones educativas públicas, a través de dos iniciativas:

a) Implementación de la estrategia pedagógica en colegios:

A través de esta iniciativa se beneficiaron a más de 2.000 jóvenes, docentes y familias de los colegios IED Monseñor Agustín Gutiérrez (Fómeque- 2019) x IED Ignacio Pescador (Choachí-2019) x IED Rural Río Negro Sur (Cáqueza- 2019) x CT Benjamín Herrera IED (Bogotá- 2019) x IED Colegio Delia Zapata Olivella (Bogotá- 2020).

b) Diplomado de formación docente:

El propósito del diplomado 100% virtual fue fortalecer las estrategias de docentes de colegios públicos. Con el Politécnico Grancolombiano como aliado académico, se certificaron 106 docentes de 71 colegios de Bogotá y cinco colegios de municipios de Cundinamarca.

Buena Energía para tu Escuela

El programa Buena Energía para tu Escuela aporta a la calidad de la educación, a través de la reducción del riesgo eléctrico y el mejoramiento de la infraestructura de instituciones educativas públicas.

En 2020, se benefició a 1.946 niños y jóvenes, en once instituciones educativas del departamento de Cundinamarca.

Kits escolares

En 2020, Enel en Colombia entregó de 1.600 kits escolares Bioseguros en Cartagena, Cali, Barranquilla y Bogotá. Estos kits fueron parte de la iniciativa de regalo solidario, beneficiando a 1.600 menores.

La Compañía, adicionalmente, entregó a los colegios de estos estudiantes, 160 tablets para fortalecer el proceso educativo, colaborando con profesores en su tarea de enseñanza y con alumnos en su proceso de adquisición de conocimientos.

Donación de computadores

Codensa y Emgesa apoyaron la Donación por la Niñez, promovida por la Secretaría Distrital de Educación, entregando 250 equipos computacionales, que habían sido dados de baja, en el marco del programa de renovación de tecnología.

Semilleros de energía

En 2020, 13 jóvenes de los municipios de Ubalá, Gachalá, Gama, Soacha, Sibaté, San Antonio del Tequendama y El Colegio continuaron con sus estudios superiores en la Universidad Minuto de Dios, en carreras profesionales como Contaduría Pública, Ingeniería de Sistemas, Comunicación Social, Trabajo Social, Psicología, Administración de Empresas e Ingeniería Agroecológica.

Los jóvenes cuentan con el patrocinio del 70% del valor total de su carrera universitaria, además de un apoyo económico semestral y acompañamiento psicosocial en el desarrollo de sus estudios y prácticas profesionales.

Computación para todos

Este programa tiene por objetivo proporcionar 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 90% de asistencia reciben una certificación oficial. El curso incluye la entrega de materiales, aula de cómputo y profesionales especializados.

A la fecha, el programa ha beneficiado a 2.564 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.

Núcleo Enel

Este programa, que comenzó 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. 12 de ellos tienen habilidades especiales (autismo, asperger, síndrome Marfan, TDA, TDHA, epilepsia, trastorno de lenguaje o retardo mental leve).


El programa beneficia a 406 niños en promedio al año, de los cuales 42% son mujeres y 58% son varones. Desde su inicio a la fecha han participado del proyecto más de 1528 niños y adolescentes de Lima.

Mediante una alianza con la Sinfonía por el Perú, en 2020 se llevaron a cabo 3 conciertos y los niños participantes han demostrado mejoras en sus calificaciones escolares.



Energía- acceso, calidad y equidad (ODS 7)

Esta línea de trabajo de Enel Américas tiene como principal objetivo enfrentar el fenómeno de la pobreza energética y busca reducir las brechas que ponen a las familias en esta condición, al abordar las dimensiones de acceso, calidad y equidad, junto con la promoción de conocimientos relacionados con la energía.

ENEL AMERICAS	PROYECTOS	BENEFICIARIOS	AREA
2020	176 proyectos	891,5 beneficiarios <small>Mil</small>	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 

Argentina

Red de liderazgo barrio Los Ceibos

Busca generar una relación entre referentes barriales que representan los intereses de la comunidad y organizaciones formales e informales, en torno a temas vinculados con el servicio público de la electricidad y otros asuntos referidos a impacto del ambiente común.

En 2020, la Compañía activó la Red en el barrio Los Ceibos del municipio de Lanús, acompañando la normalización del servicio de 540 nuevos clientes. El proceso se gestionó a través de la sensibilización, el asesoramiento y la resolución de reclamos puntuales. A partir de esta intervención, se brindaron talleres a la comunidad sobre cuestiones de eficiencia energética, seguridad eléctrica y entregó cuatro lámparas led a cada familia, para contribuir con el recambio de su modalidad de consumo.

Esta red ha beneficiado a 2.812 vecinos del barrio Los Ceibos y continúa en funcionamiento mediante las interacciones continuas por temas relacionados a cuestiones comerciales y técnicas.



Adecuación de instalaciones para clientes electrodependientes

Tiene por finalidad brindar la seguridad necesaria a las instalaciones domiciliarias de estas personas, a través del apoyo en obtención del DCI (documento que certifica la instalación) y posterior instalación de una FAE (Fuente Alternativa de Energía) que le brinda autonomía en caso de corte de servicio.

Durante 2020, se normalizaron las instalaciones eléctricas de 13 viviendas, beneficiando a 52 personas.

Somos Energía - Adecuación eléctrica en clubes de barrio

Consiste en visitas a los clubes de barrio, para evaluar la posibilidad de efectuar tanto recambio de luminarias e instalación de fuentes alternativas de energía, como la adecuación de instalaciones para que sean seguras. Junto con la empresa contratista Omexom, y en el marco del cumplimiento del K de sostenibilidad, la Compañía realizó la adecuación eléctrica del Club Villa Miraflores para garantizar mayor eficiencia en su consumo energético.

La acción beneficiará a alrededor de 2.000 personas, más allá de los 400 socios, mayoritariamente niños, niñas y adolescentes, sino también a los vecinos del barrio, ya que la institución asiste a la comunidad.



Inspirando políticas públicas

La Secretaría de Energía Argentina dispuso transformar este proyecto de apoyo a familias vulnerables con integrantes electrodependientes, en una política pública, autorizando la creación de una cuenta solidaria para adecuaciones domiciliarias de electrodependiente, financiando los trabajos que se requieran, con el fin de garantizar el acceso a la energía eléctrica. Esta cuenta será financiada con la recaudación por parte de la autoridad y las multas a las empresas por calidad de servicio, producto y/o comercial.

Prevención de accidentes en barrios populares

Se trata de concientizar en las áreas populares de la zona de concesión. Las temáticas abordadas fueron prevención de accidentes de terceros con electricidad y accidentes en la vía pública, realizando las actividades en comedores y merenderos de los barrios identificados, con el apoyo de folletería relacionada. En 2020, debido a la crisis sanitaria, la actividad también incluyó la entrega de alimentos.

En 2020, se benefició a más de 3.290 personas gracias a esta iniciativa.

Energía que suma

Permite facilitar la normalización de vecinos en el proceso de convertirse en clientes de la Compañía. En alianza con la ONG Gestión Educativa y Social, las familias son sensibilizadas, mediante una interacción, que en 2020 se realizó en modalidad virtual, por parte de agentes comunitarios del propio barrio, para obtener información sobre los futuros clientes, informar sobre los beneficios de la conexión normalizada y brindar información relevante sobre consumo responsable y eficiente de la energía, entre otros.

Esta iniciativa se llevó cabo en municipios de la provincia de Buenos Aires y ciudad de Buenos Aires, obteniendo 4.234 contactos presenciales y 809 contactos telefónicos, con agentes comunitarios.

En el marco de este programa se dieron de alta 6.660 nuevos clientes durante 2020.

Brasil

Enel comparte

Programa de Sostenibilidad de Enel Brasil, dirigido a comunidades y clientes, que reúne varios proyectos, incluidos los de eficiencia energética. En 2020, destacan:

Enel Comparte Eficiencia para reemplazo de refrigeradores en la comunidad Quilombola Kalunga, Brasil.

Tiene como objetivo 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 cuentan con electricidad gracias a Enel Brasil. El proyecto se desarrolló sobre la base a un estudio detallado de la región y las necesidades locales, considerando la calidad de vida de la comunidad.

En 2020, se benefició a 34.548 personas gracias a esta iniciativa.

Enel comparte eficiencia – edificios públicos/comerciales

Se enfoca en promover consumo eficiente de la energía, a través de la mejora de las instalaciones eléctricas de los clientes y también a través de acciones de promoción.

En esta línea además, se realiza una convocatoria pública, para seleccionar proyectos de eficiencia energética destinados a clientes en los sectores público y privado, tales como escuelas, hospitales, universidades, instituciones de seguridad pública y clientes comerciales, teniendo como resultado un menor consumo eléctrico.

En 2020, se benefició a 73.160 personas, 66 edificios públicos y tres edificios comerciales.

Además del programa Enel Comparte, en Brasil se desarrollan otras dos iniciativas innovadoras –Ecoenel y Luz Solidaria– con resultados muy significativos para los clientes, la empresa y la sociedad.

Luz Solidaria

Permite a los clientes de Enel tener acceso a equipos nuevos y eficientes, lo que contribuye a la economía doméstica y al medio ambiente. Asimismo, se benefician los proyectos centrados en los derechos humanos y la generación de ingresos.

El objetivo del proyecto, como parte del programa de Eficiencia Energética de ANEEL (Agencia Nacional de Energía Eléctrica), es proporcionar a los clientes en mora la posibilidad de intercambiar equipos con un descuento del 50% y, además, contribuir a las organizaciones sociales, transfiriendo el 5% de estas ventas. También contribuye a la generación de valor compartido al alentar a la población a participar en proyectos de apoyo de naturaleza social. Para ser parte, el cliente debe entregar su equipo ineficiente y antiguo, para que sea eliminado de manera adecuada.

En 2020, se distribuyeron bonos a los clientes para la compra de equipos más eficientes entre Río de Janeiro, Ceará, Goiás y São Paulo, beneficiando a 25.321 personas.



Ecoenel

Iniciativa que une la innovación y la sostenibilidad para 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 a través de la gestión de los desechos sólidos. Para participar, los clientes deben llevar materiales reciclables a los puntos de recolección del programa, recibiendo a cambio 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.

En 2020, se reciclaron 6.067 toneladas de desechos en los 246 puntos de recolección entre los estados de Río de Janeiro, Ceará, Goiás y São Paulo, generando bonos distribuidos por más de US\$ 290 mil en las facturas de electricidad de los clientes, beneficiando a 52.935 clientes.



Colombia

Plan semilla

En 2020, se realizaron actividades de formación en el programa técnico de construcción y mantenimiento de redes aéreas, en el que participaron 47 jóvenes, de los cuales un 30% eran mujeres. Los asistentes concretaron su formación con el Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA- y llevaron a cabo sus prácticas en las compañías colaboradoras.

El Plan Semilla es una iniciativa que busca generar oportunidades de desarrollo para jóvenes pertenecientes a población vulnerable, al incrementar sus factores de empleabilidad, a través de la formación integral para el sector eléctrico.

Iluminación de espacios públicos

En alianza con la Fundación Un Litro de Luz Colombia, en 2020, se continuó con el seguimiento y mantenimiento a las luminarias con tecnología solar instaladas en 2019, en lugares como canchas deportivas, parques y senderos veredales, para la comunidad de los municipios de San Antonio del Tequendama, El Colegio, Sibaté, Soacha y Ubalá (Mambita). El objetivo de esta iniciativa es iluminar espacios comunitarios que se encuentran alejados del alumbrado público, por medio de energía solar.

Mundo de la energía

En 2020, 14.210 niños y niñas tuvieron la oportunidad de aprender sobre los procesos de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica, por medio de actividades lúdicas y pedagógicas efectuadas en el parque temático Divercity.

Perú

Instituto Pachacútec

Junto con la colaboración del Instituto Pachacútec, esta iniciativa tiene como objetivo llevar a cabo la 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. Se busca formar técnicos profesionales, los cuales el 90% es empleado por los contratistas de Enel Distribución Perú.

En el año 2020, mediante el desarrollo de clases virtuales, se han beneficiado 153 jóvenes (12% mujeres) de Pachacútec, en un rango de edad de entre 17 a 33 años, llegando a un total de 846 jóvenes desde el inicio del programa en 2006.


Desarrollo económico con identidad local y empleos verdes (ODS 8)

Esta línea de acción de Enel Américas busca fomentar el emprendimiento y el desarrollo de habilidades que potencien la calidad del trabajo de las comunidades locales, poniendo en valor los conocimientos y recursos presentes en cada territorio, junto con colaborar al crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyme), vía financiamiento de insumos, maquinaria, certificaciones y contratación de servicios, además de programas de desarrollo de habilidades.

Esta línea de trabajo cobra especial relevancia por las consecuencias que ha tenido la actual contingencia sanitaria, con relación al empleo y la disminución de ingreso

en muchas familias. Enel ha direccionado la respuesta a las necesidades de las comunidades, bajo la premisa de una reactivación sostenible y resiliente.

Asimismo, durante 2020, con el objetivo de aprovechar las oportunidades que presenta la transición energética, para llevar a cabo una recuperación sostenible, en términos sociales y ambientales, la Compañía ha diseñado programas para desarrollar conocimientos técnicos en oficios relevantes dentro de la cadena de valor de la generación y distribución de energía eléctrica o para el desarrollo e implementación de soluciones energéticas sostenibles.

ENEL AMERICAS	PROYECTOS	BENEFICIARIOS	AREA
2020	134 proyectos	594,8 beneficiarios <small>Mil</small>	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 

Argentina

Trabajo en conjunto con la cooperativa textil Nueva Generación

En 2020, Enel Argentina comenzó a trabajar con la Cooperativa Textil Nueva Generación, para realizar la instalación eléctrica de un galpón ubicado en el barrio de Barracas que permitiera el funcionamiento de las máquinas de la cooperativa. Esta iniciativa beneficiará en forma directa a 23 familias.

Somos Actitud Verde- Hortalizas agroecológicas

En 2020, Enel Generación Costanera, en alianza con la Universidad de Quilmes, Aramark y la Cooperativa Despierta Voces, llevaron a cabo un trabajo colaborativo que tuvo como fin impulsar la agricultura agroecológica (sin agrotóxicos). Gracias a ello, los productores de agroecológicos (representados por la Cooperativa Despierta Voces) lograron convertirse en proveedores de Aramark, luego de pasar evaluaciones de calidad de producto y documentos legales. Enel, por su parte, fue el primer cliente de Aramark, permitiendo su realización al confiar el comedor de su planta como primer receptor de las hortalizas producidas, a la vez, que entrega beneficios a la salud de sus trabajadores, al aportar con un producto de calidad y sin tóxicos.

Somos Turismo Sostenible – corredor turístico de Villa El Chocón

La iniciativa consistió en el diseño de un proyecto técnico, para el desarrollo turístico de Villa El Chocón, que se concretó a través de un diagnóstico sobre la situación actual del lugar, la identificación de tres circuitos de turismo y el diseño y la realización de cuatro niveles de cartelería informativos/educativos para esos tres circuitos del corredor turístico y la reapertura de visitas guiadas a la central.

Para este proyecto, Enel Generación El Chocón aportó en el diseño de los circuitos y con la cartelería, que se desarrolló en una alianza con: comunidad de Villa El Chocón, municipalidad de Villa El Chocón y Ministerio de Turismo de Neuquén.

El alcance del proyecto está orientado a desarrollar el atractivo turístico de Villa El Chocón, integrando la central como parte del atractivo y desarrollando su vínculo con la comunidad, entre otros aspectos.

Brasil

Enel Comparte Emprendimiento

Enel Comparte Emprendimiento tiene como objetivo apoyar a aquellas comunidades donde la Compañía opera, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la población, mediante la utilización de elementos de economía circular.

La iniciativa fomenta la formación de redes y asociaciones de producción comunitaria, impulsando a los participantes en la calificación de sus productos, en la creación de canales de venta, en la gestión comercial, en la posible contribución de estructura e insumos, sin olvidar los temas relacionados con el medio ambiente y la ciudadanía. Lo anterior es una ayuda significativa a quienes viven en áreas de alta vulnerabilidad social, donde la baja calificación profesional y el déficit educativo, dificultan el acceso de esta población al empleo formal y a condiciones de trabajo dignas.

El proyecto se destaca por la formación de grupos productivos, en su mayoría compuestos por mujeres, que trabajan bajo el concepto de economía circular. Los bolsos, billeteras, accesorios y fundas para computadores portátiles se producen a partir del lienzo de pancartas o uniformes de los equipos operativos, cables y alambres de cobre que se desecharían.

En 2020, se benefició a 14.756 personas gracias a esta iniciativa.



Enel Comparte Emprendimiento- Los Jardines de La Red

Los Jardines de la Red es un proyecto piloto, de Enel Distribución São Paulo, en asociación con la ONG Cidades sem Fome, que tiene como objetivo utilizar las bandas bajo las líneas de transmisión para la implantación y desarrollo de huertos urbanos. Por otra parte, permite combatir la desnutrición y mejorar la calidad de vida de las comunidades, ya que permite el acceso a alimentos saludables y nutritivos, además de traer beneficios ambientales a esta población.

Se selecciona un terreno perteneciente a Enel y se comprueba la descontaminación del suelo, el área debe ser lo suficientemente grande para la producción y tener acceso al agua. El proyecto trabaja con personas que deben residir en las cercanías de las instalaciones, para reducir los costos logísticos y el área identificada debe representar un costo interno para la empresa (invasiones, degradación y usos ilegales, por ejemplo). Después de limpiar la zona, se busca un socio para el desarrollo y la gestión del proyecto.

Los huertos brindan a las comunidades capacitación profesional, oportunidades laborales y generación de ingresos a través de la venta de productos cultivados por los participantes del proyecto. De la misma manera, es posible mitigar los riesgos vinculados a las tierras vulnerables, facilitar y reducir costos en el mantenimiento de la tierra, mejorar la calidad de la gestión y fomentar el uso innovador de los activos, mejorar la reputación, la imagen y la relación con la comunidad.

En 2020, se benefició a 16.498 personas.

Enel Comparte Oportunidad

El proyecto tiene como objetivo capacitar a los jóvenes para el mercado laboral, a través de la formación técnico profesional, para que puedan trabajar en las empresas asociadas de Enel, reduciendo así la rotación y generando valor compartido. Un programa de capacitación y orientación profesional contribuye a la inclusión de estos jóvenes en el mercado laboral.

Este proyecto incluye, además de talleres de preparación general para el mercado laboral, 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. Enel mantiene alianzas con empresas e instituciones para cursos de capacitación y para la empleabilidad de estos jóvenes.

En 2020, se benefició a 16.038 jóvenes.

Colombia

Cadena productiva de café

Para 2020, se continuó la ejecución del proyecto productivo de desarrollo y fortalecimiento a la cadena productiva de café en los municipios de Viotá, El Colegio, Gachetá y Gachalá, para el cual se avanzó en tres líneas de acción:

- Fortalecimiento empresarial y asociativo.
- Estandarización del flujo del proceso de funcionamiento de equipos.
- Desarrollo de mercados de micro lotes de café pergamino seco.

De forma transversal, el proyecto también contribuye al empoderamiento de las mujeres productoras, a través del impulso de una política concreta de equidad de género, que ha permitido una mayor vinculación de las mujeres a las instancias de decisión, en las juntas directivas de las asociaciones.

A este proceso están vinculadas 119 familias caficultoras asociadas y usuarias de las centrales de beneficio de café. El desarrollo de este proyecto permite fortalecer la competitividad del sector rural en las regiones e incentiva la asociatividad de más productores pertenecientes al área de influencia.

Para 2020, las cuatro asociaciones acopiaron cerca de 62.000 kg de café cereza y fueron procesados 12.500 kg de café pergamino seco.

Juntos por las Juntas

Este programa, que fue adaptado en forma virtual, es un espacio de diálogo y formación entre las organizaciones de base comunitaria –Juntas de Acción Comunal, JAL, las organizaciones de la sociedad civil, las entidades que promueven el desarrollo social y las empresas del Grupo Enel en Colombia, a través de su línea de sostenibilidad y creación de valor compartido.

El objetivo de la iniciativa es entregar formación 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.

Se benefició a 511 personas con este programa, 406 son líderes pertenecientes a 115 Juntas de Acción Comunal y 25 organizaciones comunitarias. De los participantes, 105 son jóvenes de los municipios de El Colegio, San Antonio, Sibaté, Soacha, Ubalá, Gachalá, Gama en Cundinamarca. Del total, 272 son mujeres y 239 hombres.

Emprendimiento y facilitación empresarial

A través de la metodología de facilitación empresarial, se busca activar redes de cooperación para el apoyo y crecimiento colectivo, donde la comunidad se convierte en un motor de apoyo y desarrollo para la misma comunidad, al ser ellos mismos quienes, activando sus redes, facilitan el proceso de crecimiento de los emprendedores y fortalecen el tejido social.

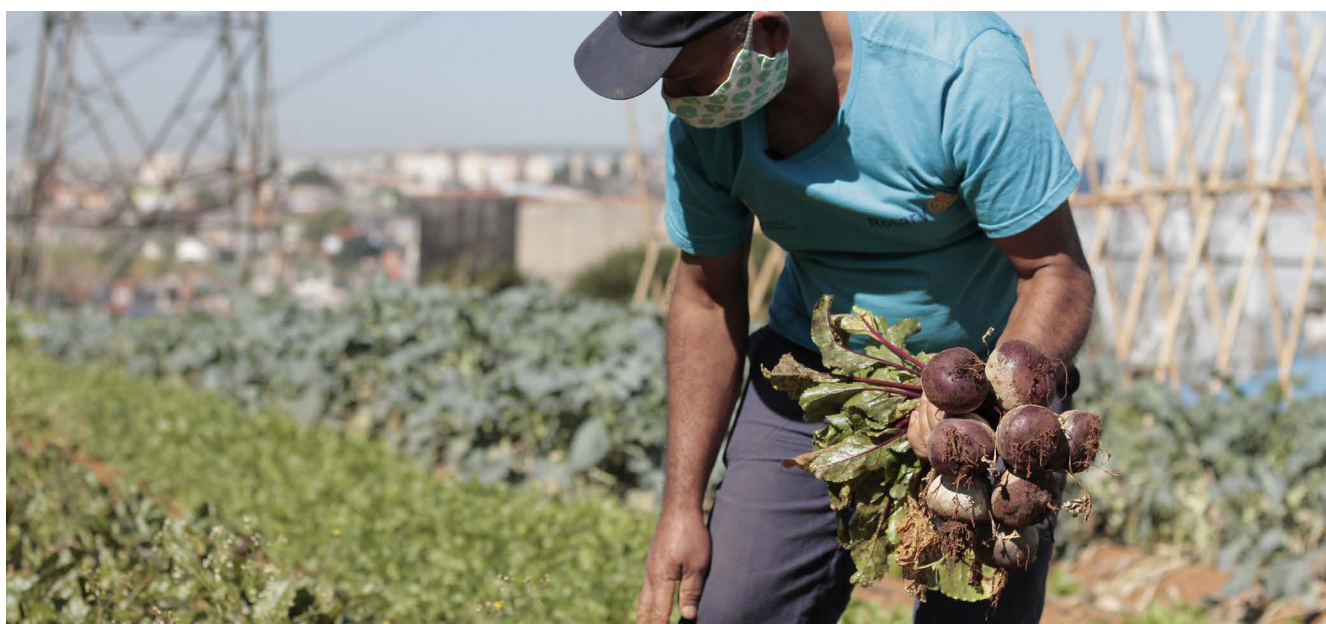
Con el desarrollo de esta iniciativa se logró apoyar y facilitar la creación de emprendimientos sostenibles en el municipio de Soacha, cuyos principales logros están en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, y la creación y fortalecimiento de emprendimientos locales, donde se atendieron a 71 emprendedores, a quienes se les asesoró para el fortalecimiento de sus negocios o proyectos, con la conformación de 17 equipos, de los cuales ocho llegaron al final del proceso, para ser lanzados como unidades de negocio.

Por otra parte, con la aplicación de la metodología, se logró que varios de los emprendimientos tuvieran crecimientos en sus ventas de alrededor del 400% y muchos presentaron crecimiento en el número de sus clientes de alrededor del 100%. Finalmente, de las unidades de negocio conformadas a través de la metodología de facilitación empresarial, se generaron doce empleos y 23 empleos retenidos.

Transformación de residuos sólidos y embellecimiento del entorno

Iniciado en 2019 y ejecutado durante 2020, tiene como objetivo la transformación de los residuos sólidos generados durante la construcción de subestaciones, en piezas útiles. Con el municipio de Soacha, se trabajó el embellecimiento del entorno, con incidencia medio ambiental positiva y participación comunitaria. Con la ejecución de esta iniciativa se obtuvo:

- La transformación de más de 2.500 kg de madera, 350 kg de llantas, 20 kg de plástico y 120 kg de cartón, en 743 piezas de mobiliario para uso de la comunidad como: bibliotecas, mesas, sillas, percheros, materas, entre otros, con la participación de alrededor 400 personas del área de influencia del proyecto Compartir.
- La elaboración de 18 murales artísticos con material reciclado como tapas y llantas, que embellecieron el muro exterior de la subestación y representaron parte de la cultura de la comunidad soachuna.
- El desarrollo de 14 sesiones de formación en temas relacionados con el manejo, la separación y la transformación de residuos sólidos.



Sustitución de proteínas a través de la crianza de cuyes

Este proyecto busca incrementar el consumo de proteínas dentro de las familias –en este caso carne de cuye impulsar el desarrollo económico, a través de la generación de ingresos adicionales a la canasta familiar. Hasta 2020, las participantes han recibido 60 capacitaciones enfocadas a la técnica de crianza de cuyes y a la preparación de potajes, con más de 1200 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.

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 2020 y el ingreso por la venta de cuyes se ha incrementado en hasta 300% en los productores más destacados. A partir de ello, se ha evidenciado un aumento de la producción de cuyes por persona (en 2014:10 cuyes – En la actualidad: 30 cuyes aprox.), un aumento de consumo de cuyes por familia (en 2014: cuatro cuyes – En la actualidad: 26 cuyes aprox.) y el aumento de ingresos para las mujeres por crianza de cuy (En 2014: US\$ 43 – En la actualidad: US\$ 172 aprox.).

Campaña navideña “Que la esperanza nunca se detenga”

Esta iniciativa busca la reactivación económica frente a la Pandemia del Covid- 19. Con la ayuda de ONG EcoSwell, ONG Tejiendo Sonrisas y ONG Caritas de Perú, siguiendo con el compromiso de apoyo a las comunidades más vulnerables del entorno, en 2020 se adaptó la campaña navideña al apoyo a la reactivación económica del país, y entregaron canastas navideñas con productos alimenticios adquiridos a negocios locales.

A través de esta campaña que se realizó a nivel nacional, se beneficiaron 19.700 personas, con una inversión de US\$175 mil.

Proyecto de desarrollo agrícola rural en Callahuanca y Barba Blanca

A través de la campaña internacional “Enel for Perú”, y de la alianza con la ONG Caritas del Perú, se recaudaron más US\$ 400 mil 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 paltos, chirimoya y hortalizas, aumentando la producción y venta de los productos.

Durante tres años, el proyecto ha logrado beneficiar a más de 80 productores agrícolas (70% mujeres) de la población de Callahuanca y Barba Blanca, que se vio afectada por el Fenómeno del Niño Costero en marzo de 2017.

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.

Café Curibamba

A través de la colaboración con la ONG Helvetas Swiss Intercooperation y Tostaduría Bisetti, este proyecto tiene como objetivo 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.

El proyecto a la fecha ha realizado más de 290 capacitaciones y más de 6000 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 2017 formaron la Cooperativa Agraria de Cafés Especiales Curibamba, que cuenta con 35 socios, de los cuales 26% son mujeres. En cinco años de proyecto, han logrado incrementar en 77% en los ingresos anuales por la venta de café y aumentar el rendimiento por hectárea de café de 4 quintales a 10 quintales, que representa un aumento de 150%.

En el año 2020, 35 agricultores (26% mujeres) de las comunidades del valle del río Tulumayo en Junín se vieron beneficiados. Durante el año, la cooperativa se organizó para atender un pedido importante y con el soporte de dos socios capacitados por el proyecto en cata y tostado de café, produjeron 3.700 bolsas de café, generando ingresos económicos a la cooperativa.

Otros proyectos



Argentina

Programa Biodiversidad en Edesur

La reserva natural integral y mixta "Laguna de Rocha" se encuentra en el partido de Esteban Echeverría, provincia de Buenos Aires, dentro del área de concesión de Edesur. En conjunto con las autoridades de la Reserva Natural, Edesur apoyó la restauración de la reserva natural con ejemplares de *Celtis ehrenbergiana* Gillies ex Planch "Tala". Esta es una planta arbórea o arbustiva nativa de América y es uno de los componentes principales de los espinales de las praderas, montes del Gran Chaco y ciertas zonas de la llanura pampeana.

Se trata, de un árbol con gran tolerancia a la sequía, que tienen excelentes beneficios, como equilibrar el sistema

ecológico del lugar en su totalidad, regulando el ciclo del agua, disminuyendo la concentración de carbono, mejorando los suelos y sirviendo de refugio para especies nativas de insectos, pájaros y fauna y flora del suelo.

La utilización de especies nativas de una zona cercana a la restaurada ayuda a preservar el material genético de toda el área.

La restauración también es relevante en relación a la captura de CO₂e. Se estima que lo realizado por Edesur y las autoridades de la reserva natural, tiene la capacidad de capturar dos toneladas de carbono por planta en un período de 45 años, equivalente a 1 m³ de biomasa forestal. Por su parte, se estima que el stock neto de carbono añadido en la reserva luego de 45 años bordeará las 450 toneladas de CO₂ equivalente.

Brasil

Enel comparte deporte y recreación

Las regiones periféricas carecen de actividades sociales, de ocio y deportivas. Al fomentar el deporte, la Compañía contribuye a promover la inclusión social, el liderazgo juvenil y el desarrollo sostenible en las zonas urbanas.

El objetivo principal del programa es fortalecer el liderazgo juvenil, a través de actividades deportivas y culturales, que se utilizan como una herramienta educativa, así como promover el acceso a espacios de ocio y actividades en las ciudades.

Enel, a través de recursos de incentivos, promueve la construcción y el mantenimiento de dichos espacios, como las canchas multideportivas en regiones con una gran circulación de personas. También apoya la inclusión deportiva y otros proyectos de incentivos, como el programa deportivo Craque do Amanhã, que articula el fútbol y las prácticas psicosociales para generar un entorno favorable para el desarrollo integral. Craque do Amanhã cuenta con el apoyo de grandes estrellas y artistas del fútbol brasileño, brindando gran visibilidad al proyecto y aliento para los niños. En 2020, se benefició a 5.822 personas, gracias a esta iniciativa.

Enel comparte el liderazgo de la red

Las regiones más vulnerables y periféricas demandan acciones sociales y de infraestructura que ofrezcan una mayor seguridad a la población y que faciliten el acceso a los términos de pago y la negociación de las deudas comerciales. Esta iniciativa promueve el acceso a la energía a través de relaciones con clientes que viven en comunidades de regiones periféricas, basadas en asociaciones con líderes comunitarios, quienes comparten información relacionada con la seguridad de la población y actúan como agentes facilitadores de las relaciones comunitarias con la Compañía.

Esto impacta positivamente en los procesos de negociación, facilita el acceso de los equipos operativos a las áreas de riesgo para las obras de construcción, como también el mantenimiento de la red. El proyecto incluye un conjunto de actividades centradas en la seguridad de la población y el acceso a la energía.

Esta iniciativa se enmarca en una nueva estrategia de relación entre Enel y sus clientes. En 2020, se benefició a 750 líderes comunitarios y 94.771 personas, gracias a esta iniciativa.

Colombia

Bosque Renace (Reserva Natural Codensa-Emgesa)

Bosque Renace nació como una iniciativa de sostenibilidad para la conservación y protección de 690 hectáreas de bosque alto andino. Está ubicado en el municipio de Soacha y contribuye con la recuperación y conectividad de los ecosistemas ubicados en las cuencas media y baja del río Bogotá. Desde 2012, se han sembrado cerca de 44.000 árboles en compensación a las actividades de las compañías y se han trasladado cerca de 5.000 individuos de epífitas, las cuales desempeñan un papel muy importante en la dinámica de biodiversidad, que ofrecen una gran variedad de nichos y recursos que son aprovechados por diversos grupos de animales. Con el apoyo de entidades especializadas más de 200 especies de fauna y flora, incluyendo especies clasificadas internacionalmente como vulnerables o en peligro crítico.

Uno de los últimos compromisos adquiridos por las compañías, en el marco de su aporte a la restauración del bosque, fue sumarse a la iniciativa del Gobierno Nacional, “#SembrarNosUne”, que tiene como meta sembrar 180 millones de árboles durante los próximos tres años, a partir de 2020. Enel-Codensa aportó a la iniciativa la siembra de 5.000 plantas nativas, que contribuirán a la recuperación de los ecosistemas y a la protección del medio ambiente.

Al inicio del período, Codensa se vinculó con la siembra voluntaria, primero de 1.400 especies de flora nativa y, durante los meses de agosto y septiembre, como parte del compromiso por evitar el uso de papel, con el objetivo de promover en sus clientes la importancia de hacer uso de la “Factura Virtual”. Y, finalmente, en diciembre, se realizó nuevamente una siembra voluntaria de 1.000 árboles, sumando en total 7.400 nuevos individuos nativos durante 2020.

Rescate de fauna silvestre

Codensa, consciente de que existe el riesgo de que animales silvestres interactúen con su infraestructura de distribución, ha establecido una alianza con el Zoológico Santa Cruz para garantizar asistencia técnica para el manejo, rescate, reubicación, traslado o liberación de especímenes de fauna silvestre en instalaciones de la empresa, de manera coordinada con las autoridades ambientales y/o acompañamiento técnico en instalaciones

en riesgo, los cuales se ejecutarán inicialmente en la provincia de Soacha, que incluye los municipios de Sibaté, Soacha, La Mesa, Anapoima, Anolaima, Apulo, Cachipay, El Colegio, Quipile, San Antonio del Tequendama, Tena y Viotá.

En un trabajo en conjunto con el Zoológico, la Compañía fortalecerá su protocolo de actuación ya existente y proveerá capacitación al personal de las empresas colaboradoras para mitigar y prevenir afectaciones a los especímenes encontrados y reubicarlos o atenderlos en las mejores condiciones, según sea el caso.

Respuesta crisis ola invernal – paso del huracán Iota

Las compañías que componen Enel en Colombia, a través de su fundación, donaron a San Andrés y Providencia US\$86 mil, que fueron destinados a contribuir con la recuperación de la infraestructura y entregar soluciones energéticas innovadoras, para suplir la necesidad básica de electricidad.

Los materiales donados, por un monto de US\$ 54 mil, incluyeron cables y cintas eléctricas, pararrayos, reconectores, guardacabos y pinzas voltiamperimétricas, elementos indispensables para que se pueda restablecer el servicio de distribución de energía en el archipiélago y que llegaron a la isla gracias a la articulación con el Ministerio de Minas y Energía y la Unidad Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD).

Estos aportes se suman a la entrega de 200 kits solares a la UNGRD, a través de Andesco. Con una inversión de US\$ 19,7 mil, cada kit de 10 vatios (W) incluía un panel solar, dos bombillas LED, una batería de almacenamiento, dos puertos USB para cargar celulares, cuatro puertos para bombillas, un radio, una linterna, una multitoma, entre otros instrumentos que les facilitaron a los habitantes suplir sus necesidades energéticas esenciales.

Por otra parte, US\$ 24,3 mil fueron destinados a la campaña “Ayudar nos hace bien”, de la Fundación Solidaridad por Colombia. En esta contribución participaron 364 trabajadores de las empresas de Enel en Colombia que, a través de sus aportes, lograron reunir US\$12 mil, suma que fue duplicada por la Fundación Enel Colombia.

Vital

En alianza con la Fundación Siemens Colombia, la Compañía instaló dos filtros de potabilización de agua que benefician a más de 150 estudiantes de la Institución Educativa Kennedy de San Pedro de Jagua y 100 habitantes del municipio de San Antonio del Tequendama, donde se hizo, por primera vez, la instalación de estas soluciones en un acueducto comunitario. De acuerdo con la Organización de Naciones Unidas, el agua no potable y el saneamiento deficiente son las causas principales de mortalidad infantil. Los filtros instalados en las instituciones educativas permitirán eliminar el 99,9% de virus y bacterias, por lo que se espera mejorar la calidad de vida de la comunidad estudiantil de las zonas de influencia de la Compañía.

Parques sostenibles

Gracias a una alianza entre la comunidad, el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte en Soacha y la Secretaría de Desarrollo Social y Participación Comunitaria de la misma localidad, se diseñaron seis parques sostenibles, los cuales fueron implementados en los barrios El Altico y San Bernardino en el municipio de Soacha.

Es relevante destacar que la comunidad fue involucrada en cada una de las etapas que dieron vida a los parques (desde su planeación, diseño, definición de nombres y administración).

Estos parques cuentan con adecuación civil de suelo, muros y cierre reforzado del área de cada parque, instalación de máquinas biosaludables, que promuevan la actividad física para población adulta; igualmente poseen instalación de módulos infantiles que posibilitan la recreación de menores de edad, de esculturas diseñadas por niños e integrantes de la comunidad de los barrios El Altico y San Bernardino y embellecimiento de los muros con follaje artificial tipo jardines verticales.

Movilidad sostenible

“Movernos” es el plan de movilidad sostenible que promueve el uso de la bicicleta, la caminata y el carro compartido entre todos los empleados de las compañías de Enel en Colombia.

Durante 2020, 192 personas participaron de esta iniciativa, registrando sus trayectos en la plataforma de movilidad. También se incluyeron distintas actividades relacionadas, tales como jornada de alistamiento de bicicletas, taller de seguridad vial y caravana para el día sin carro.

En total, se alcanzaron 26.013 km recorridos en bicicletas o caminatas. Como parte de los incentivos del programa, por los registros asociados al día del no carro, en febrero de 2020, se realizó la siembra de 200 especies arbóreas en el Bosque RENACE, Reserva Natural de Codensa–Emgesa.

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. Para esta zona 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 dicho territorio.

En 2020, se realizaron diversos proyectos en el área de influencia de la Central Hidroeléctrica El Quimbo, los que fueron gestionados por la Fundación Enel Colombia. Entre las iniciativas llevadas a cabo, destacan las siguientes:

- Educación ambiental en municipios
- La Compañía llevó a cabo 324 acciones para fomentar la conciencia ambiental, donde se destaca:
- Capacitaciones en el sector eléctrico por municipio
- Acciones ambientales con comunidades e instituciones públicas y privadas
- Visitas de promoción de prácticas ambientales en familias reasentadas
- Capacitaciones colectivas a las familias reasentadas
- Gestiones de articulación entre grupos ecológicos e instituciones
- Asesorías y apoyo en formulación de proyectos a grupos ecológicos
- Fortalecimiento a organizaciones sociales y comunitarias

La Compañía, a través de su fundación, realizó 96 acciones enfocadas al fortalecimiento de las organizaciones que se relacionan con las operaciones de la central, entre las que destacan las acciones de asistencia técnica y capacitaciones.

Asistencia técnica

- Para realizar seguimiento y asistencia en temas técnicos de los procesos y su dinamización, se realizaron 366 visitas a propietarios de proyectos productivos. El 94,8% de las visitas tenían el objetivo de realizar seguimiento y apoyar el sistema de producción agropecuaria, mientras que el otro 5,2% buscaba fortalecer los procesos, a través de transferencias tecnológicas.
- Se brindó apoyo en los trámites legales ante la ADR y DIAN a las asociaciones del distrito de riego.
- Se acompañó la elección de las juntas directivas de las asociaciones, para el período 2020–2022.
- Se evaluó y realizó seguimiento a través de la aplicación del Índice de Capacidad Organizativa – ICO con las asociaciones.
- Se ofrecieron asesorías para la reforma de los estatutos de las asociaciones.
- Se apoyó el trámite de concesión de aguas de Aso fundadores.
- Se brindaron asesorías a juntas directivas para la aplicación del reglamento interno a los usuarios de los distritos de riego.
- En las oficinas ubicadas en Garzón y Gigante se atendieron 578 personas en temas de peticiones, quejas y reclamos. Un 96% de las personas resultó satisfecha con la labor realizada por el personal de administración de la represa hidroeléctrica.

Capacitaciones

Se realizaron diez sesiones de formación para familias reasentadas en materia de economías de producción auto sostenible, bajo tres pilares fundamentales para generar eficiencia en los proyectos productivos:

- Uso y manejo racional del agua para consumo y riego: capacitación a las familias reasentadas y receptoras en el municipio de Gigante sobre el buen manejo de los elementos de la cajilla intrapredial para hacer uso racional del agua.
- Tecnología de producción, comercialización y agroindustria: siete sesiones de formación, cuatro en El Agrado y tres en Gigante, las cuales se concentraron en temas como: fermentación, secado del grano y poda del cultivo de cacao, manejo de plagas de insectos por medio de trampas cromáticas, demostración de métodos para siembra de piña, preparación de cebo químico para control de hormigas, propagación del cultivo de cacao por medio de la técnica de acodos aéreos, así como también capacitación para la elaboración de bloques nutricionales de ganadería.
- Administración y organización de los productores para la producción y comercialización: se realizaron dos capacitaciones en comercialización y emprendimiento en Gigante y Garzón en temáticas asociadas a: organización para el manejo de comercialización de las frutas en El Agrado y acciones para mejorar las condiciones y características de la calidad del cacao, por medio de las diferentes etapas para la obtención de un buen producto, en articulación con FEDECACAO.
- Convenios de cooperación con municipios y organizaciones

Municipio de Garzón

En 2020, finalizó la ejecución de los convenios que se habían suscrito con el municipio en relación con:

- La remodelación y mejoramiento del escenario deportivo junto a la construcción de la cubierta para la Institución Educativa Ramón Alvarado Sánchez, sede Brisas.
- Mejoramiento de aproximadamente 12 kilómetros de vías rurales.
- Estos convenios involucraron una inversión de US\$374,5 mil y beneficiaron a 13.738 familias.

Municipio de Gigante

Luego de la suscripción de cinco convenios que benefician al municipio de Gigante, tres de estos continuaron vigentes en la ejecución de la fase 2 operativa y presupuestal, por tanto, en 2020 se liquidaron dos correspondientes a:

- Fortalecimiento de familias productoras de aguacate.
- Construcción de placa huellas y parque biosaludables.

Asimismo, el municipio radicó el proyecto para el resarcimiento de la inseguridad alimentaria de 300 familias afectadas por el Covid-19, que se espera consolidar en 2021, con un aporte de US\$23,82 mil.

Estos convenios involucraron una inversión de US\$461,8 mil y beneficiaron a 2.183 familias.

Municipio de Tesalia

Se aprobó el proyecto para el "Fortalecimiento de la producción y comercialización de tomate cherry", mediante tecnología de cultivos protegidos, en tres asociaciones del municipio de Tesalia, departamento del Huila, el cual está proyectado para iniciar en 2021.

La inversión para este proyecto incluye la administración municipal de Tesalia, las tres asociaciones beneficiarias y la empresa de hidrocarburos Hocol.

Estos convenios involucraron una inversión de US\$58,6 mil y beneficiaron a 267 personas.

Municipio de Paicol

Se aprobó el proyecto para el "mejoramiento genético bovino para fortalecer las capacidades productivas de 100 pequeños y medianos ganaderos mediante el programa ciencia, tecnología e innovación agropecuaria para la paz en el municipio de Paicol-Huila" que está proyectado para iniciar el primer semestre de 2021.

La iniciativa, que busca fortalecer las capacidades productivas de 100 pequeños y medianos ganaderos, a través del mejoramiento genético y repoblamiento bovino entregando receptoras preñadas por transferencia de embriones bovinos, que se entregarán a los 100 usuarios confirmados con preñeces F1 Girolando (Gyr X Holstein), que se obtiene por tecnología de transferencia de embriones.

Además, la Compañía realizará el respectivo acompañamiento técnico en cuanto al manejo de las vacas y de las crías mejoradas genéticamente.

Estos convenios involucraron una inversión de US\$54,1 mil y beneficiaron a 100 personas.

Fortalecimiento de escenarios de participación ambiental

Se llevaron a cabo 324 acciones para fomentar la conciencia ambiental en las regiones influenciadas por la Central Hidroeléctrica El Quimbo, entre las que se destacan:

11 capacitaciones transferencias del sector eléctrico por municipio.
Participaron 32 personas.

19 capacitaciones colectivas familias reasentadas de los cuatro asentamiento colectivo.
Participación de 349 personas.

59 acciones ambientales con comunidades e instituciones públicas y/o privadas del AI.
Participaron de 185 personas.

7 grupos ecológicos fortalecidos.
31 gestiones de articulación entre grupos ecológicos e instituciones u organizaciones.
69 asesoría y apoyo en formulación de proyectos grupos ecológicos.

121 visitas de promoción de buenas prácticas ambientales en familias asentadas.

7 acciones enfocadas al turismo sostenible con instituciones u organizaciones públicas y privadas perteneciente al AID.
Participación de 69 personas.

Voluntariado

La Compañía incentiva programas de voluntariado corporativo en todos los lugares donde opera, instancia que 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, con énfasis en los objetivos 4, 7 y 8.

Argentina

Voluntariado corporativo

En 2020, se generaron diversas comunicaciones internas, con el objetivo de dar a conocer las actividades que requieren participación voluntaria y así generar una red interna de ayuda hacia la comunidad. Por otra parte, dentro de este programa se invita a los colaboradores a formar parte de esta red de ayuda dirigida igualmente a integrantes de la comunidad Enel Argentina. Esta ayuda considera apoyo escolar para los hijos de los colaboradores, la entrega de conocimientos por parte de estos y la entrega de apoyo a adultos mayores.



Brasil

Red del bien (Rede do Bem)

Red del Bien (Rede do Bem) es el programa de voluntariado corporativo de Enel, que nace para estimular la ciudadanía y una cultura de compromiso social.

Algunas campañas se llevan a cabo en asociación con instituciones que forman parte del proyecto Enel Share Leadership Network y son socios en los proyectos de sostenibilidad. También se establecen alianzas con instituciones externas, como la Acción Ciudadana (Ação da Cidadania), que fue el principal socio del Compañía, en la acción de Navidad 2020.

20.545 personas beneficiadas en 2020

Colombia

Durante 2020, las acciones de voluntariado contaron con la participación de 954 empleados de las compañías, que apoyaron las siguientes actividades:

- Instalación de dos parques en la Fundación San Mauricio, en Bogotá, la cual brinda atención integral a niños y jóvenes en condición vulnerable.
- Formación virtual a 133 docentes de instituciones públicas, en el uso de herramientas digitales.
- Participación en Adopta Un Angelito, iniciativa de los empleados de las compañías para compartir un regalo en Navidad, con niños, jóvenes y adulto mayor en condición vulnerable. Se beneficiaron a 1.175 personas, atendidas por fundaciones y organizaciones sociales en Bogotá y los municipios El Colegio, Ubaté, Cajicá, La Calera (Cundinamarca), Maicao (Guajira), Altamira, Garzón, Gigante, El Agrado, Paicol y Yaguará (Huila) y El Paso (César).

Perú

Lideremos con el ejemplo

Este Programa de Voluntariado Corporativo tiene como objetivo promover iniciativas de valor social, protección ambiental y promoción de la educación y la cultura.

En el 2020, se lleva a cabo la unión con la campaña Salva Playas que promueve el Ministerio del Ambiente, donde 20 voluntarios visitaron una de las playas más concurridas de Lima para concientizar a los veraneantes y comerciantes sobre la importancia de evitar el plástico de un solo uso, el tecnopor, entre otros materiales de difícil degradación, así como el correcto reciclaje de los mismos.

Durante el periodo de pandemia, 21 profesionales de Enel compartieron sus conocimientos y experiencias brindando clases y charlas virtuales a los alumnos del IST Pachacutec, a fin de complementar su formación académica con temas vinculados a la carrera de Electrotecnia Industrial y a la vez motivarlos a seguir estudiando a pesar la crisis económica que les generó el COVID-19. Se lograron 713 participaciones en 11 temas diferentes.

Asimismo, a través de una campaña de recaudación interna más de 300 trabajadores contribuyeron con la donación de productos de primera necesidad para las familias más vulnerables de nuestras zonas de influencia. (Detallado en el plan de Emergencia COVID 19).

1.713 personas beneficiadas en 2020.

Solidaridad durante la pandemia

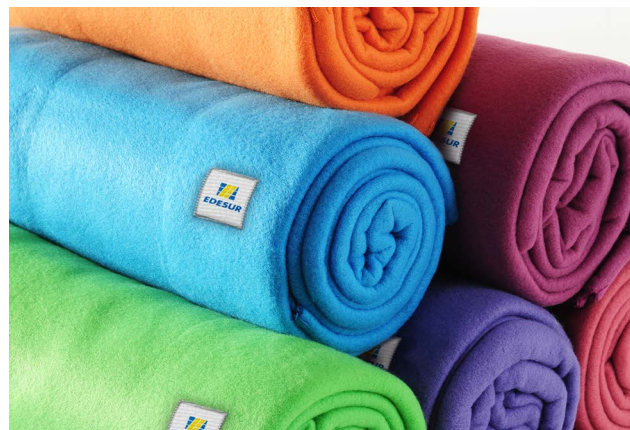
La emergencia sanitaria, particularmente durante los primeros meses, exigió acciones de solidaridad para dar respuesta inmediata a las necesidades que permitieran a las comunidades, de mayor riesgo y vulnerabilidad, hacer frente a la pandemia y acatar las restricciones de cuarentena. En este sentido, Enel Américas, junto con múltiples actores, colaboró para paliar los impactos de la pandemia.

Argentina

Entrega de grupos generadores de electricidad: en coordinación con las autoridades se entregaron generadores adicionales en centros de salud del área de concesión. En total, se instalaron equipos con una potencia total de 2.389 kVA, que funcionan como apoyo para la prestación del servicio de salud.

Hospital de campaña: En conjunto con el municipio de Ezeiza, Enel Argentina, a través de su filial de distribución Edesur, instalaron un hospital de campaña en un predio de la Compañía, para fortalecer la capacidad de respuesta del sistema de salud pública, ante la presión hospitalaria impuesta por la pandemia.

Abrigo solidario: Esta iniciativa, en colaboración con la comunidad Saint Egidio, consistió en la donación de 200 frazadas, alimentos y elementos de higiene a personas en situación de calle.



Donaciones a comedores y merenderos comunitarios: en apoyo a comedores ubicados en la zona de concesión de la empresa, Enel Argentina realizó donaciones para colaborar con comedores e instituciones que brindan su ayuda a personas que necesitan cubrir necesidades básicas. Se entregaron más de 1.000 kilos de alimentos y 500 artículos escolares. Las entidades beneficiadas fueron:

- Centro de ayuda integral a la niñez y sus familias Semillitas.
- Centro Comunitario Nuestra Señora de Itatí.
- Comedor y Merendero Cielos Abiertos.
- Asociación Civil Luchemos por ellos.
- Comedor Pequeños Gigantes.
- Comedor del Barrio Los Piletones.

Donación de seis mamelucos a municipio de El Chocón: Donación de seis mamelucos térmicos al personal de bromatología del municipio de El Chocón, quienes se encargan de desinfectar y dar acceso a los proveedores de la planta en la entrada de Villa El Chocón.

Donación al Hospital de Villa El Chocón: Entrega de un fumigador de agua y lavandina para los móviles que llegan al hospital desde Neuquén y/u otras zonas aledañas. El Hospital Villa El Chocón es la única institución sanitaria de la Villa y no contaba con este recurso fundamental para la desinfección. Esta acción benefició a 300 personas.

Apoyo logístico para la distribución de máscaras 3D: La Compañía entregó apoyo logístico para la distribución de máscaras 3D producidas por un emprendimiento local para el personal médico.

Brasil

Adoptar una comunidad: Por efecto de pandemia, la Compañía promovió donaciones y programas con enfoque en las comunidades. A través de la campaña #JuntosNaMesmaEnergia, se ejecutaron iniciativas que permitieron destinar US\$ 4,53 millones a diversas acciones en varios frentes del país, entre ellas:

- Distribución de 9.500 canastas de alimentos básicos y artículos de higiene a las comunidades de las zonas en las que operan, entre ellos 25.000 jabones
- Donación de 10.860 Equipos de Protección Personal (EPP) a profesionales de la salud, equipamiento para 10 camas de UCI, 26.000 mascarillas quirúrgicas a hospitales y 10.400 pruebas rápidas para detectar Covid-19
- Asignación de US\$ 2,1 millones en obras de eficiencia energética en 14 hospitales que reciben pacientes con Covid-19 en los estados de Río de Janeiro, Sao Paulo, Goiás y Ceará
- Distribución de 11 toneladas de vegetales y 700 kits con alimentos orgánicos del proyecto Hortas em Rede, que tiene como objetivo brindar oportunidades a comunidades vulnerables, como capacitación, trabajo e ingresos, a través del cultivo de vegetales en espacios subutilizados, como líneas de transmisión
- Donación de US\$581,1 mil para la producción de pruebas rápidas realizadas por Fiocruz, en alianza con otras empresas del sector eléctrico brasileño
- Apoyo, a través del proyecto Enel Share Entrepreneurship, a pequeños grupos productivos para la fabricación y donación de 25.800 mascarillas y mantas protectoras para la población.

Además, los proyectos de sustentabilidad habituales se adaptaron para que las comunidades fueran atendidas durante el período de aislamiento social, realizando varios talleres y actividades en línea. A través del portal de voluntariado, Rede do Bem, se realizaron campañas para incentivar la donación en empleados y clientes. En total, las acciones voluntarias involucraron a más de 1.000 empleados y beneficiaron a 11.512 personas. El monto recaudado entre los voluntarios fue de US\$ 21,1 mil.



Colombia

A través de la Fundación Enel Colombia, se aportó con alrededor de 1.709 millones de pesos para contribuir con la seguridad alimentaria (ODS 2) de las poblaciones más vulnerables del país; además, destinó 1.693 millones de pesos en materia de salud (ODS 3) para ampliar la disponibilidad de camas de unidades de cuidados intensivos, contar con más equipos de análisis de pruebas diagnósticas para Covid-19 y aumentar el número de pruebas de diagnóstico rápido.

Alimentación:

- Cundinamarca te apoya: entrega de 10.600 cajas de mercadería en 31 municipios.
- Uni2para cooperar: entrega de 2.600 cajas de mercadería a las familias que trabajan en la economía informal, en el departamento del Huila, beneficiando a 15.600 personas, integrantes de 2.600 familias.
- Fundación JuanFE: apoyo para la entrega de ayuda alimentaria y continuidad de programas que benefician a miles de jóvenes vulnerables del área de influencia de la operación de la Central Cartagena.
- Con el apoyo del Colectivo TRASO / ANDI Entre todos nos protegemos, la Compañía realizó donaciones que se destinaron a la entrega de mercadería a población vulnerable de la ciudad de Cartagena.

Infraestructura hospitalaria y elementos de protección al personal médico de diversas instituciones:

- Se aportó recursos a través de ProBogotá, que permitieron ampliar la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Universitario la Samaritana, Méderi y la Clínica Shaio.
- La organización realizó aportes que ayudaron a que la Fundación Cardio Infantil ampliara la capacidad de UCIs para pacientes de alta complejidad y con patologías base contagiados del Covid-19.
- También aportó para la instalación de equipos de respaldo para el funcionamiento del hospital temporal de Corferias para el respaldo de las unidades hospitalarias.
- Contribuyó a la financiación de Hamilton, un robot de alta tecnología que le permitió a la Universidad del Rosario incrementar el número de pruebas diagnósticas del Covid-19.
- La Compañía y sus filiales se unieron a la campaña articulada por la Asociación Nacional de Empresarios (ANDI), con la cual se dotó al Hospital San José de Maicao con cuatro nuevas unidades de UCI y pruebas de diagnóstico rápido que beneficiaron a 500.000 personas.
- En el departamento del Huila, Enel contribuyó con la entrega de 515 kits de protección, (más de 10.700 elementos) para el personal médico de 12 centros de salud, incluyendo el Hospital María Auxiliadora de Garzón, el Hospital Santa Rosa de Lima de Paicol y el Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo.
- Como parte de una campaña interna de los empleados, se logró entregar más de 100 millones de pesos para el apoyo al Hospital Mederi, en el marco del Frente en Salud de la estrategia Colombia cuida a Colombia, a través de Fundación Saldarriaga Concha- FSC.

Apoyo para la Educación de Calidad

- En el marco de la campaña Donatón, promovida por la Secretaría de Educación, 188 colaboradores de Enel en Colombia recaudaron US\$4,46 millones para la compra de equipos nuevos para que niños de comunidades vulnerables pudieran continuar con su educación de manera virtual como consecuencia del Covid-19.

Perú

Aumento capacidad de suministro eléctrico: Se realizaron obras destinadas a suministrar una mayor potencia eléctrica a cuatro hospitales, en algunos casos duplicando su capacidad, apoyando la gestión sanitaria.

Donaciones de equipos y materiales médicos: se realizaron aportes en las regiones donde Enel Perú está presente con sus plantas de generación, como parte de la campaña "Que nuestra energía nunca se detenga". Asimismo, donó materiales e insumos médicos a tres hospitales, totalizando más de 40 mil equipos de protección personal a más de siete mil especialistas médicos.

Alimentación: la alianza entre Enel Perú y Fundación Pachacútec permitió entregar de 300 almuerzos nutritivos diarios en Ventanilla, llegando a beneficiar a 75 familias en situación de vulnerabilidad en el Callao. Así también, la Compañía ha entregado aproximadamente mil canastas con alimentos de primera necesidad para las familias de la comunidad de Piedritas en Talara.

Los trabajadores de Enel en Perú lograron acumular 100 mil soles como parte de una campaña interna de recaudación económica voluntaria para fortalecer las actividades que viene realizando la Compañía, a partir de ello, entregó 1.500 canastas que beneficiaron a más de seis mil personas afectadas por la pandemia a nivel nacional.

Programa integral de salud: aborda de manera integral la salud, para contribuir con la reducción de la anemia y desnutrición en los niños y mejorar la salud de los pobladores de las comunidades de influencia de las centrales hidroeléctricas. Brinda un servicio médico integral preventiva que incluye el monitoreo periódico de los índices de hemoglobina, mediciones antropométricas de los niños, atención y tratamiento periódico.

En 2020, se beneficiaron a 2.840 personas de las localidades de la provincia de Chanchamayo.

Desayunos escolares: los niños de familias con escasos recursos ubicados en zonas remotas alrededor de las centrales hidroeléctricas Yanango, reciben periódicamente leche, cereales, proteína de pescado y carne de cuy para la preparación de su desayuno escolar, de esa manera mejoramos su nutrición y se reduce la anemia.

Cabe destacar que, en 2020, se beneficiaron a 150 niños de las localidades de la provincia de Chanchamayo.

8. INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

103-1 | 103-2 | 103-3



Tema material primario: Innovación y transformación digital

¿Cómo se gestiona?

La innovación, la digitalización, ciberseguridad, y la economía circular son aceleradores de los procesos de cambio en las organizaciones, que invitan a observar los modelos de negocios desde una mirada integral de la cadena de valor, dando respuestas a las demandas emergentes de los clientes y de la regulación vigente, desacoplando el crecimiento del uso de recursos definidos y mirando a la construcción del futuro bajo la perspectiva de la sostenibilidad. En este sentido, la transformación digital permite un mejor desempeño en un entorno tecnológico que cambia, evolucionando constantemente donde la ciberseguridad cobra mayor relevancia. En tanto, la economía circular permite repensar los modelos de negocios en que la innovación y la digitalización son claves para avanzar hacia economías más sostenibles y menos contaminadas, con un uso racional de recursos que contribuyan al combatir el cambio climático.



Importancia de una buena gestión


La agilidad, flexibilidad y adaptación son elementos claves en la transición energética, en que la innovación, la digitalización y la ciberseguridad, y economía circular son actores fundamentales para acelerar las respuestas a las transformaciones que exige el planeta y la sociedad. Al mismo tiempo, contribuyen a garantizar la capacidad de anticipar necesidades de los clientes, aumentar la seguridad y continuidad del servicio, usar racionalmente los recursos y consecuentemente una la eficiencia operacional.

Una deficiente gestión asociada a este tema podría retrasar el proceso de transición energética, al dificultar la digitalización de los activos, la electrificación y el avanzar hacia una mayor descentralización de la energía en que el consumidor pasa a ser prosumidor. Asimismo, el no incorporar la economía circular puede significar seguir diseñando productos, servicios y proyectos que generan residuos, materiales industriales que no encontrarían otras destinaciones en los ciclos productivos, la no valorización de material residual cuando haya que migrar a tecnologías digitales, reemplazo por autos eléctricos o el fin de la vida útil de los paneles y peor aún, una acumulación desmedida de residuos. De igual forma, existe el riesgo de limitar la competitividad de la empresa por una lenta adecuación a los cambios, lo cual haría ceder terreno a la competencia.



Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta plan 2020-2022	Resultado 2020	Meta plan 2021- 2023
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 	Número de eventos globales para difundir conocimientos sobre ciber seguridad al año.	15	15	15
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 	Verificación de la seguridad de la información (revisiones globales al año).	800	+ 750	800

Tema material y principios de la Política de Derechos Humanos	
Privacidad y comunicaciones	

Ecosistema de innovación



Enel Américas tiene dos ejes de trabajo relacionados a los ecosistemas de innovación, a través del modelo *Open Innovability*, materializado a través de *Innovation Hub*, y la cultura de innovación, a través de Ideas hub.

Enel Américas con su modelo *Open Innovability* o de innovación abierta crea las mejores soluciones, productos y servicios, con el objetivo de transformar de forma continua el modelo energético actual.

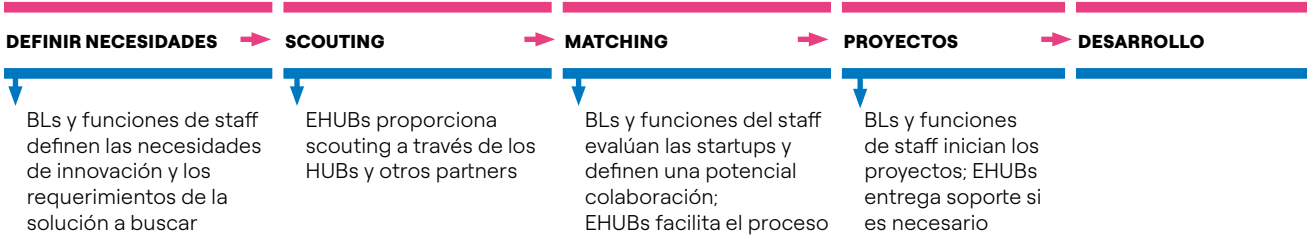
Para ello, a través de *Innovation Hub*, se busca facilitar la colaboración, conectando a Enel Américas y sus colaboradores con los stakeholders externos, tales como startups, academias y socios comerciales, entre otros, a fin de encontrar y desarrollar soluciones innovadoras a desafíos globales. Este concepto considera apertura, innovación y sostenibilidad, vinculándolo directamente con la visión estratégica de la Compañía, "*Open Power for a brighter future*". El modelo permite la construcción de relaciones entre Enel Américas y su entorno, teniendo como objetivo y denominador común la sostenibilidad y la creación de valor compartido, como base de su negocio.

#ENELINNOVATIONHUBS:
CONECTANDO A ENEL CON LOS MEJORES ECOSISTEMAS DE INNOVACIÓN



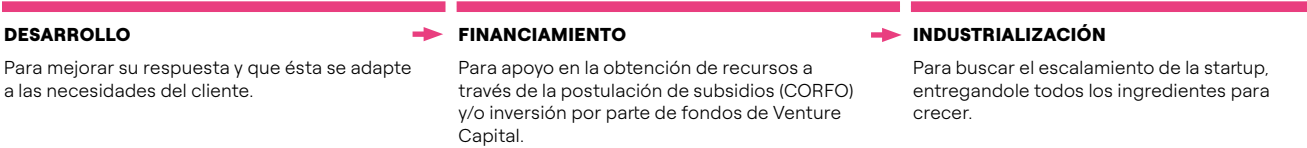
Innovación Hub, a través de una red de socios institucionales, organizaciones y fondos de capital de riesgo, nació para apoyar a startups que contribuyan al desarrollo de soluciones innovadoras para la sostenibilidad del negocio de Enel Américas. La Compañía las implementa y, de ser factible, las escala a nivel global. Enel Américas usa el scouting (búsqueda) para explorar áreas de innovación, en materia de tecnologías y modelos de negocio atractivos.

METODOLOGÍA BOOTCAMP
¿Cómo puedo resolver mis desafíos?



Durante 2020, fueron evaluadas más de 100 startups, provenientes de toda Latinoamérica, realizándose una prueba de concepto con una de ellas.

ENEL INNOVATION HUB COLABORA CON LAS STARTUPS EN TODO SU CICLO DE DESARROLLO



#ENELINNOVATIONHUBS APOYA A LAS STARTUPS EN TODAS LAS FASES IMPORTANTES DE SU VIDA

DESARROLLO

Mejorar solución de la startup para generar match con necesidad del cliente



- Acceso a nuestro conocimiento, data, labs y nuestros expertos
- Si es necesario, activamos a nuestros partners: aceleradoras, incubadoras, c builders, mentores

FINANCIAMIENTO

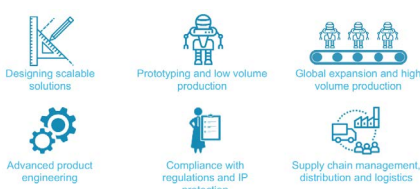
Asegurarnos que las startups tengan el financiamiento correcto para crecer



- Apoyo en postulación a subsidios. Introducción a VC y bancos de nuestra red
- Si es necesario, pago por adelantado en contratos

INDUSTRIALIZACIÓN

Entregarle a las startups todos los ingredientes para crecer



- Apoyo a través de la activación de proveedores claves en manufactura y desarrollo de software/ servicios

COMUNICACIÓN

Promover historias de éxito para aumentar tracción de las startups.

(*)Enel no invierte directamente en el equity de las startups.

En este proceso, cada línea de negocio es la responsable final de seleccionar a startups con las que desea trabajar. Ello, mediante la aprobación directa del área solicitante o a través de la presentación del proyecto a los respectivos comités de innovación de las áreas involucradas.

Vinculación global

Además, Enel Américas proporciona a los startups con las que se vincula, el acceso a sus instalaciones a nivel global para el testeo de soluciones, así como a más de 70 millones de clientes en el mundo o a los más de 46 GW de capacidad de energía renovable instalada que corresponden al Grupo Enel.

A nivel de Grupo Enel, existen distintos niveles de Innovation hubs interrelacionados entre sí, tales como:

USA ISRAEL EUROPA

Presencia en el mejor ecosistema *startup* en el mundo.

Para desarrollar una posición sólida dentro de los ecosistemas para interceptar rápidamente las mejores oportunidades para Enel.

CATANIA PISA HAIFA MILAN SAO PAULO

Próximo a las mejores instalaciones de prueba de Enel y saber cómo.

Para desarrollar una posición sólida dentro de los ecosistemas para interceptar rápidamente las mejores oportunidades para Enel.

BRASIL CHILE RUSIA

Enlace a ecosistemas de rápido crecimiento en países estratégicos para Enel.

Para resolver los desafíos locales y evaluar la ampliación a nivel global (nuevo enfoque disruptor de las economías en crecimiento)



Actividades que impulsan la innovación

Enel Américas, en el marco colaborativo de la innovación, desarrolló distintas actividades en 2020 con el objetivo de impulsarla, tanto de manera interna como externa, a través de alianzas con diversas organizaciones en los países en que la Compañía tiene presencia. Durante el año se llevaron a cabo actividades, como webinars y bootcamps, con el objetivo de impulsar la cultura y ecosistema de innovación.

Argentina

- **Webinar sobre innovación abierta:** Enel Argentina desarrolló, en alianza con ASEA (Asociación de Emprendedores de Argentina), una instancia sobre innovación abierta para potenciar este foco entre emprendedores del país.

ASEA es una ONG que busca fomentar los emprendimientos en Argentina, a través de la influencia en políticas públicas y el acompañamiento a emprendedores a lo largo y ancho del país.

Brasil

- **Semana de la innovación:** período reservado para tratar temas de innovación, digitalización y sustentabilidad del negocio. El área responsable de Enel Brasil participó en un workshop sobre “Digitalización y el futuro del negocio”, presentando las innovaciones en las que están trabajando, en donde destaca el proyecto “Urban Futurability”.
- **Bootcamps:** En 2020, Enel Brasil desarrolló bootcamps de manera online, enfocados en encontrar soluciones creativas que permitieran continuar con la operación de manera segura, atendiendo los desafíos impuestos por la pandemia de Covid-19, utilizando la innovación como una herramienta para enfrentar y encontrar solución a los desafíos, sin importar su naturaleza. En el segundo semestre del año, se efectuaron bootcamps con foco en necesidades diarias de la operación, tales como eficiencia operacional. Gracias a los buenos resultados obtenidos, Enel Brasil implementará este formato como el estándar.
- **Innovation Day:** En 2020, el tema principal fue la innovación para la recuperación. Este evento fue un espacio para lanzar el programa “Open Call on Circularity” y presentar las distintas alianzas y acciones que cada una de las líneas de negocios está desarrollando en este ámbito. En la actividad también participó como invitado Murilo Gun, referente de la creatividad e innovación en Brasil. Cabe destacar que

la actividad se realizó de manera 100% online, utilizando una plataforma interactiva, y por primera vez contó con la participación de colaboradores de Enel y personas del ecosistema externo de innovación de la Compañía.

- **Ambassador Day:** El día del embajador de la innovación fue realizado 100% online y contó con la participación de embajadores de diferentes países donde Enel tiene presencia. El objetivo fue estimular el intercambio de ideas, conocimientos y buenas prácticas. El evento, que se desarrolló a través de una plataforma interactiva, involucró a todos los Idea Hubs de Enel y contó con charlas y entrenamientos desarrollados por los miembros de estos centros de innovación, en cinco lenguas diferentes. Brasil contribuyó compartiendo conocimiento innovador, tal como “Creando ambientes a través de experiencias inmersivas”.

Colombia

- **Talleres y eventos internacionales:** Durante 2020, el equipo de Colombia facilitó cursos de formación para colegas de otros países, así como también desarrolló actividades en conjunto con otras empresas del holding como: Italia, España, Guatemala, Panamá, Costa Rica, Brasil, Colombia, Chile, Perú y Argentina. Esto le permitió fortalecer sus equipos de trabajo, descubrir oportunidades globales, compartir y traer a la Compañía buenas prácticas de tecnologías emergentes, implementadas en otras compañías del grupo.

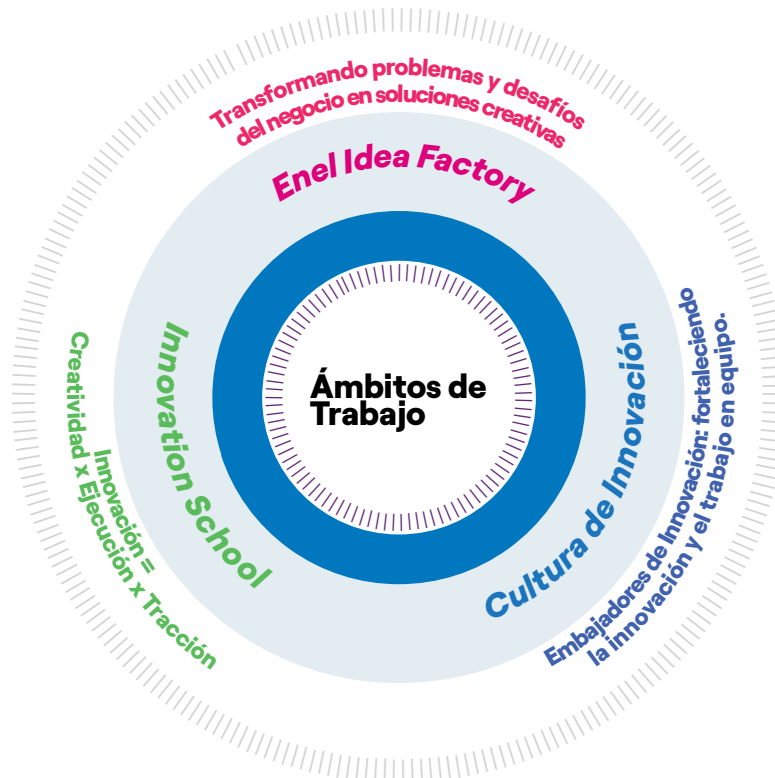
- **Participación en el DemoDay de Connect Bogotá:** se participó en el DemoDay organizado por Connect Bogotá. En esta actividad se buscaron soluciones innovadoras de universidades, emprendedores y startups, en retos relacionados con la experiencia e información de los clientes, como también con la calidad de servicio.
- **Patrocinador del evento FISE Power Startup:** se patrocinó el evento realizado por el Hub de la industria eléctrica colombiana. El evento tuvo como objetivo crear un ecosistema de emprendimiento especializado de la industria, un espacio que reuniera la oferta y la demanda de productos y servicios para fortalecer el relacionamiento entre las empresas de la industria energética en Colombia. En el evento se presentaron 12 startups, diez de Enel.

Perú

- **Primera reunión global de innovación en Generación:** Enel Perú logró organizar la primera reunión global de innovación en el ámbito de Generación, la cual contó con la participación de equipos de Chile, Argentina, Colombia y Costa Rica. En esta actividad se intercambiaron iniciativas y proyectos disruptivos de cada uno de los países participantes, esto con el propósito de crear sinergias de trabajo y mejorar los propios procesos de generación.

Cultura de innovación

Con el propósito de promover y difundir una cultura de la innovación, la Compañía instauró Idea Hub, que busca generar conocimiento y comportamientos de innovación e intra-emprendimiento, asegurando la participación de todos los colaboradores y la integración de los negocios, fomentando la creatividad de los equipos técnicos y profesionales y poniendo a su disposición las herramientas para desarrollar sus capacidades.



Enel Idea Hub Aterriza en Argentina

En 2020, se lanzó Idea Hub en Argentina, sumándose a la red de Idea Hubs de Italia, España, Rumania, Colombia, Chile, Brasil y Perú. Gracias a este lanzamiento, Idea Hub ahora está presente en toda la red de Enel Latam. Esto, con el objetivo de estimular y fomentar la innovación en cada uno de los países en donde Enel Américas tiene presencia.

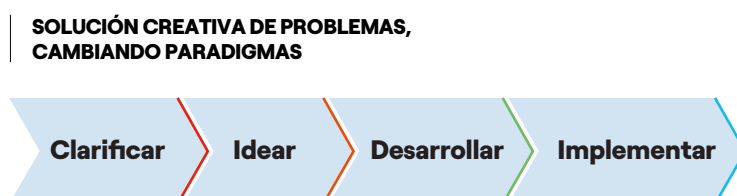
Enel Idea Factory

Mediante Enel Idea Factory, la Compañía pretende expandir el uso de tecnologías y metodologías que ayuden a los colaboradores de Enel a pensar de un modo divergente, ofreciéndoles apoyo en el análisis, selección e implementación de las mejores soluciones a sus problemas y/o desafíos, transformando los espacios de trabajo en laboratorios de innovación.

¿Cuáles son estas metodologías?

1. Solución creativa de problemas, cambiando paradigmas

Con la finalidad de crear valor para ayudar a las personas a encontrar soluciones originales a los desafíos que enfrentan, esta metodología se basa en la forma natural de pensamiento, que surge como un proceso de cuatro fases:

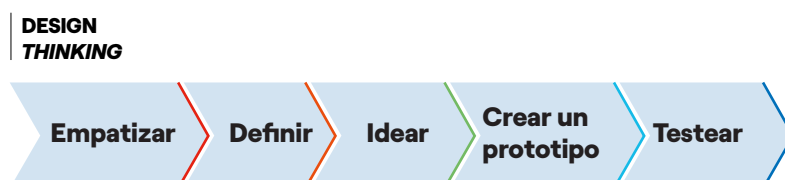


Como resultado, los problemas se convierten en desafíos y el proceso de resolución genera ideas creativas para enfrentarlos.

2. Design Thinking, entender y co-crear con el usuario

Entre las metodologías más conocidas en el ámbito de la innovación, Design Thinking es un modo de trabajo “humano céntrico”, lo que significa que pone al cliente en el centro de todo, usa distintas herramientas adquiridas del diseño para co-crear con el cliente el producto o servicio que quiere, cambiando sus hábitos y mejorando su experiencia.

Las fases del Design Thinking son:



3. Metodología Lean Startup, el valor de la experimentación

En Idea Hub, la Compañía utiliza la metodología Lean Startup, para el desarrollo de negocios y productos, la que permite acortar los ciclos de cada proceso, adoptando una combinación de experimentación impulsada por hipótesis para medir el progreso, lanzamientos de productos iterativos para ganar valiosa retroalimentación de los clientes y aprendizaje validado para medir cuánto se ha aprendido.

Innovation Academy

Enel Américas instauró la Innovation Academy dedicada a los innovadores, pero abierto a todas las personas que participan, desarrollan o tienen interés en la innovación, la transformación digital y quieren incorporar conocimientos y nuevas metodologías en su forma de trabajo. Entre los elementos clave de esta escuela destacan el enfoque de aprender haciendo e impulsar una forma de trabajo creativa y ágil, centrada en el cliente.

En 2020, Innovation Academy formó a más de 276 personas en Argentina, 79 personas en Brasil, 309 personas en Colombia y 100 personas en Perú sobre metodologías de la innovación y creatividad, fomentando el pensamiento creativo a través del Design Thinking, Lean Startup, Creative Problem Solving y Presentaciones efectivas, entre otras.

Innovation Culture

Para fomentar la cultura de la innovación se llevan a cabo diversas iniciativas entre las que destacan:

Embajadores de Innovación

Clave en la generación de una cultura de la innovación es contar con colaboradores que la apliquen a diario en sus labores. Por ese motivo, Enel Américas desarrolla el proyecto Embajadores de Innovación, donde una red de personas de las diversas áreas de la Compañía actúa con el fin de influenciar, expandir y desarrollar la cultura de la innovación en los diferentes niveles de la organización. Esta red busca mejorar la colaboración voluntaria y entre funciones, así como participar activamente en todas las áreas.



Make it Happen

Este es un programa de emprendimiento corporativo que fue presentado en marzo de 2019, que busca propiciar la participación de los colaboradores en la presentación de ideas originales, que resuelvan necesidades comerciales (nuevos negocios) y los derivadores de la operación (ideas de mejora). De ese modo, se aspira a desarrollar las capacidades propositivas y de experimentación de todos los colaboradores de Enel en el mundo, dado que cada uno de ellos puede ser determinante en acelerar el proceso de innovación y transformación en la organización. Esta iniciativa cuenta con el apoyo de expertos en cada fase del proceso, con capital de riesgo y tiempo exclusivo para desarrollar los proyectos.

En 2020, producto de la pandemia, la Compañía adaptó su forma de trabajar, digitalizando a la vez sus procesos creativos. Lo anterior, tuvo como consecuencia un incremento exponencial en la demanda de sesiones creativas y actividades que inspiran y enseñan metodologías para enfrentar el pensamiento divergente. Es así como se realizaron, más de 85 sesiones creativas en Colombia y se registraron 21 ideas en Brasil, todas vía on-line y a través de plataformas digitales, como Microsoft Teams, Mural, Kahoot y Mentimeter, entre otras.

Innovability Week

En 2020 se llevó a cabo la segunda edición de la Innovability Week, la cual contó con talleres, conferencias, concursos y una feria de proyectos. Los temas estuvieron centrados en innovación y economía circular, en donde los participantes tuvieron la oportunidad de aprender, vivir experiencias innovadoras y despertar su creatividad. Esta segunda versión, tuvo la particularidad de ser desarrollada en conjunto por Enel en Chile y Enel en Colombia, y de llevarse a cabo en formato virtual, dadas las restricciones impuestas por la pandemia.

Caber destacar que el evento contó con la participación de expositores de la talla de Vito Di Bari y Petar Ostojic, ambos referentes a nivel mundial en temas de innovación y economía circular. El primero es un gurú inspirador, quien pronostica las tendencias de la innovación empresarial basadas en las nuevas tecnologías, y Petar es emprendedor de Alto Impacto y Director de [Endeavor](#) con más de 27 premios, reconocido como el primer promotor de la economía circular en América Latina por el World Economic Forum y seleccionado Highly Commended por Liderazgo en economía circular.

El evento fue todo un éxito y contó con la participación de 1.194 personas de Colombia, Chile y otros países a lo largo de toda la semana.



Presencia Global Idea Hub

Equipo global que permite intercambio de prácticas y conocimientos creando espacios de aprendizajes y sinergias enriquecidos por la diversidad de pensamientos y experiencias.



Innovación en tiempos de pandemia

La emergencia sanitaria de Covid-19 ha desafiado los límites de la capacidad humana, para poder responder a una situación sin precedentes en la historia. En estos momentos es cuando la innovación y la creatividad quedan en evidencia como elementos esenciales para lograr generar ideas innovadoras, de un valor excepcional.

A continuación, se presentan las respuestas de cada país que componen Enel Américas, ante los desafíos impuestos por la pandemia:

Argentina

- **Adaptación contenidos Innovation Academy:** Se rediseñaron los contenidos de la Innovation Academy para pasar de formato presencial a formato webinar. Los contenidos se llevaron a cápsulas de innovación breves (dos horas), logrando, de esta forma, mantener la participación de los colaboradores de Enel en la Innovation Academy.
- **Utilización de plataformas virtuales de colaboración:** Se utilizaron metodologías de co-creación virtual, como Mural y otras herramientas y contenidos específicos para maximizar la experiencia bajo la nueva modalidad de teletrabajo.

Brasil

- **Desafío de innovación Covid-19:** Enel Brasil llevó a cabo este desafío, que tuvo como objetivo el desarrollar nuevas maneras de realizar las actividades diarias, tanto en las plantas como en la atención de los clientes, para evitar los riesgos impuestos por la pandemia. En el desafío participaron 92 colaboradores de diversas líneas de negocios y de distintas regiones del país. En total se priorizaron 14 ideas, de las cuales 6 fueron implementadas en 2020 y 5 se encuentran en curso.

Colombia

- **Enel por Colombia:** Este programa que, impulsado por la Compañía a nivel global, invita a los empleados a proponer iniciativas sobre cómo Enel podría ayudar a enfrentar y superar la emergencia a sus trabajadores y clientes.
- Enel Colombia registró 56 iniciativas, las cuales se clasificaron en 5 categorías. Posteriormente se realizó el reconocimiento a la mejor propuesta de cada categoría en el Comité de Innovación País,
- Por apoyo comercial: Enel en tu móvil.
- Gestión económica: Vitrina Virtual.
- Protección y mitigación Enel: Fever detector.
- Protección y mitigación externos: Drones para inspecciones Pro Covid.
- Por canales de comunicación: Prevención factura Enel.

Durante el 2020 se implementaron 14 iniciativas, 5 se encuentran en fase de desarrollo y 9 en estudio de factibilidad.



Perú

- **Lanzamiento de productos para prevenir el Covid-19:** Enel Perú, a través de su línea de negocios Enel X, respondió a la pandemia de Covid-19 a través del lanzamiento de productos diseñados para evitar su propagación, tales como cámaras térmicas y esterilización de ambientes por aire acondicionado. También entregó asesoría y protocolos contra la enfermedad a los clientes que lo solicitaron.

Innovación en generación

Innovando en el proceso de transición energética

En Enel Américas el objetivo ha sido buscar nuevas tecnologías que apoyen el proceso de la transición energética, mediante los avances de la robótica y la digitalización.

Con miras al largo plazo, la Compañía ha impulsado el desarrollo de nuevas formas de producir energía, a través de las ventajas que entrega la energía marina y la hibridación de la producción de energía, entre otras.

Por otro lado, la organización se ha enfocado en adaptarse al cambio constante, instaurando la innovación interna y externa. Hacia adentro, la organización es más horizontal y matricial, lo que facilita la comunicación. Hacia el exterior, Enel Américas trabaja con startups y procesos de convocatoria abierta para cualquier persona que quiera presentar una solución.

Programa Power G

En tanto, Enel ha propiciado una metodología que impulsa la propuesta de ideas innovadoras desde los colaboradores de *Global Power Generation*, donde todos pueden aportar sus iniciativas, las que son revisadas por un comité. Tras un trabajo de selección, las ganadoras son implementadas y los proponentes reciben un premio. Así, Power G reconoce el esfuerzo, conforme a los valores Open Power, valoriza las ideas innovadoras y mejores prácticas y adopta las nuevas herramientas digitales.



Un total de 364 iniciativas fueron recibidas desde Argentina, Brasil, Colombia y Perú, gracias al apoyo de Idea Hub.

Proyectos destacados de 2020

Argentina

- **Plataforma PI:** Esta plataforma permite el monitoreo de activos en tiempo real e investigaciones para resolución de problemas de manera anticipada. PI captura datos para comparar el desempeño de diferentes plantas y compartir la información entre todas las funciones. Permite mejorar la inteligencia operativa, al alimentar todos los procesos involucrados. PI es una integración a las aplicaciones digitales y es requerido por otros sistemas como: Informe digital, GOS, Predictivo o Márgenes de calor. Todos estos sistemas funcionan mejorando el estado de los activos, la disponibilidad, la eficiencia energética y la gestión de riesgos. La plataforma proporciona información relevante y precisa para realizar mantenimientos predictivos.

Brasil

- **BlueROV – Inspecciones subacuáticas:** Iniciativa que implemento la realización de inspecciones bajo agua a través de un submarino BlueROV. La implementación de esta iniciativa sustituyó a las actividades de buceo en centrales hidroeléctricas, logrando inspeccionar áreas que antes no se podían, reduciendo los riesgos involucrados y los costos asociados a la realización de inspección a través de empresas de buceo.

Robótica aplicada

Programas globales

Estrategia de robotización

- Junto a la Policy 1.063, Enel a nivel global publicó en septiembre de 2020 su estrategia de robotización, la cual establece una línea de trabajo común para la planificación, gestión y mejora de las actividades realizadas por robots (es decir, vehículos aéreos no tripulados, drones, rovers submarinos o terrestres, escaladores, gafas inteligentes, etc.) dentro de Global Power Generation (es decir, en obras de construcción, centrales eléctricas, instalaciones, etc.), a modo de inspeccionar, supervisar y monitorear los activos con el fin de aumentar la seguridad, eficiencia y la disponibilidad de datos, y reducir los peligros y gastos operativos.
- La Organizational Procedure 1.687 establece que las áreas de operación y mantenimiento deberán validar el Plan de Robotización. Además, se realizará el seguimiento de los KPI asociados, velando por las capacitaciones de sus trabajadores, el cumplimiento de la normativa y toda actividad que facilite y potencie el uso de herramientas robóticas en las actividades de operación y mantenimiento tales como: habilitación de contratos, seguros, entre otros.
- La estrategia de robotización no solo se restringe para uso interno de Enel, sino también está siendo adoptada por sus contratistas.

- **RoBoost:** Programa que tiene como objetivo integrar y distribuir robótica en las actividades de operación y mantenimiento de las centrales, apuntando a generar valor agregado y aumentar la seguridad y la eficiencia operativa, generando un ahorro en costos. Los robots (drones y Vehículos Operados Remotamente (ROV Submarinos)) sirven para inspeccionar, supervisar y monitorear los activos de Power Generation que se encuentran en altura, espacios confinados o sumergidos. Su implementación se enmarca en lo dispuesto en la estrategia de robotización de Enel (Global Power Generation Robotization Strategy 1.063) y en la Organizational Procedure 1.687, y aplica a todos los trabajadores de Power Generation.

- **Smart Glasses:** En contexto de pandemia, se apuntó a optimizar procesos que permitieran disminuir la exposición y contacto entre las personas. Es por ello que, para reducir al máximo las visitas presenciales a las plantas, se implementaron drones Smart Glasses que permiten realizar las inspecciones de las plantas de manera remota. Este proyecto, implementado transversalmente en las diferentes tecnologías que lo requieran, contempló la adquisición de gafas de realidad aumentada y un sistema software para la comunicación entre los técnicos en planta y el especialista en oficina. En 2020, fueron utilizados durante la interrupción programada entre abril y junio de 2020 en la central Dock Sud y en las centrales en Perú.

- **Uso de drones para inspección:** Como parte de las iniciativas en torno al plan global de robotización de la Compañía, se fomentó el uso de drones para inspecciones tanto aéreas como submarinas, minimizando así los tiempos de diagnóstico a través de inspecciones panorámicas, logrando eficiencia de costos y obteniendo información relevante y oportuna.

Para las centrales en Argentina, se adquirieron dispositivos para inspecciones internas y externas reduciendo el riesgo del personal en inspecciones oculares en altura y en lugares confinados. Con ello, se capacitó y certificó al personal para tener un uso apropiado acorde a las normas locales dispuestas por la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC).

En Colombia, como parte del programa de inspecciones de estructuras y obras civiles en centrales hidráulicas se realizaron 54 inspecciones aéreas con el uso de drones.

En tanto, en Perú, en 2020 se efectuó la inspección de la chimenea de la unidad TG8 de la Central Térmica Santa Rosa, que presentó fallas en su estructura, identificándolas rápidamente, lo cual permitió tomar las acciones respectivas.

Además de las mejoras en la operación, el uso de drones permite realizar el seguimiento de reforestaciones,

mapeo de recursos hídricos y cuerpos de agua, monitoreo de procesos erosivos, monitoreo de flora y fauna y el modelamiento en diversas plataformas para establecer planes de acción.

Innovación en Distribución

I&Nnovability Challenge

La línea de negocios *Global Infrastructure & Networks*, se ha enfocado en buscar soluciones innovadoras para mejorar la calidad del trabajo, la eficiencia de la red y el servicio. A través de propuestas inteligentes que exploten tecnologías de alto valor añadido, como realidad virtual, wearables, robótica, inteligencia artificial, entre otras, los trabajadores del negocio responden con sus propuestas a desafíos reales previamente identificados, promoviendo así nuevas tecnologías y procesos sostenibles.

Los solucionadores compiten, sobre la base del beneficio y viabilidad, por ser la alternativa seleccionada a ser implementada de corto plazo.

Proyectos destacados de 2020

Argentina

En Argentina se postularon proyectos de innovación, los cuales no tuvieron desarrollo en 2020. Sin embargo, se realizó el Desafío de Market, donde Argentina participó en su diseño, además de ser evaluador. [Entre los ganadores hubo un equipo argentino.](#)

Brasil

- **Fabricación nacional Smart Meters:** en 2020, Enel Brasil fabricó los primeros Smart Meters con tecnología propia en Latinoamérica. El modelo fabricado es 100% tecnología de Enel y fue desarrollado para el mercado brasileño y aprobado por Inmetro (Instituto nacional de metrología). El desarrollo también involucró la construcción de la línea de manufactura correspondiente. La primera fase del proyecto incluye la instalación de 150.000 Smart Meters a clientes en Sao Paulo.
- **Toplock 2:** este proyecto de Enel Brasil busca, a través de un sistema de seguridad compuesto por tornillos especiales y una llave electrónica, evitar las pérdidas de electricidad. La tecnología busca combatir el fraude y

el robo de electricidad, evitar accidentes, disminuir los costos de la energía a la comunidad, debido a los robos y reducir las pérdidas por motivos no técnicos.

- **Urban Futurability:** a finales de 2019, Enel Brasil lanzó "Urban Futurability São Paulo", proyecto de innovación que involucra a los grupos de interés locales y las comunidades en un laboratorio vivo donde la red eléctrica funciona como una plataforma para originar, habilitar y desarrollar nuevos servicios urbanos y una vida sostenible. El living lab se extiende por Vila Olimpia, un importante barrio donde miles de personas viven y trabajan todos los días. El proyecto se basa en tres pilares principales: 1) Resiliencia innovadora, 2) Red gemela digital y 3) Laboratorio vivo para el futuro de la sustentabilidad urbana. En la práctica, el proyecto incluye 33 iniciativas innovadoras e integradas, las cuales permitirán la inclusión de más de 40 tecnologías, muchas de ellas por primera vez en Brasil. En 2020, se completaron cinco de estas iniciativas.

Colombia

- **Telecomunicaciones proyecto telecontrol:** A lo largo de 2020, se llevó a cabo la ejecución del plan de inversiones sobre la infraestructura de telecomunicaciones para garantizar la capacidad y la disponibilidad requerida para el telecontrol de alrededor de 7.900 equipos instalados sobre la red de media tensión, los cuales permiten asegurar la operación remota desde el centro de control de Codensa.

Perú

- **Simulador de operaciones en redes de alta tensión:** Consistió en la implementación de una aplicación en realidad virtual para evaluación, entrenamiento y formación de personal operativo en la ejecución de maniobras en redes de alta tensión en una subestación de transmisión de Enel Distribución Perú. En una primera etapa se realizaron simulaciones de operaciones técnicas en los procedimientos de trabajo de maniobras de conexión / desconexión en celdas de Alta Tensión 60kV, posteriormente en una segunda etapa se desplegará a otras actividades de mantenimiento.
- **Recorrido virtual de subestaciones alta tensión:** El proyecto se llevó a cabo en la subestación de Alta Tensión Filadelfia, 60/20/10kV y consiste en la digitalización de la infraestructura y sus componentes con la finalidad de permitir recorrer la subestación de manera virtual y obtener información técnica vigente sobre sus equipamientos.

9. SOPORTES DIGITALES Y CIBERSEGURIDAD

La digitalización permite promover la sostenibilidad económica, social y ambiental, fomentando un consumo más consciente, el acceso a energía, especialmente a sectores más vulnerables, y un uso de la energía respetuoso con el medio ambiente.

La transformación digital es clave para la transición energética, por lo que Enel Américas la ha incorporado en toda su cadena de valor, mediante la optimización de sus activos, gestión de redes de distribución, servicios personalizados para clientes y para sus colaboradores.

La estrategia de digitalización de la Compañía se fundamenta en dos pilares:

- Impacto digital, relacionado con los clientes, activos y personas.
- Data Driven, vinculado a los ámbitos de Cyber Security, Platform y Cloud.

Digitalización

A través de la digitalización, los clientes obtienen nuevas formas de interactuar con la empresa, mediante aplicaciones como Smart Invoice y asistencia virtual simplificando los contactos de clientes con Unique ID. Así como éstas, se ha desarrollado Enel X recarga, plataformas como Salesforce y los Smart meters, los cuales simplifican la relación de la empresa con los usuarios de electricidad, optimizando los tiempos de respuesta a eventuales cortes de suministro, la gestión de datos y los costos asociados.

Se han continuado desarrollando herramientas para el relacionamiento con los clientes, aplicaciones como Whatsapp o soluciones RPA, las cuales han permitido incorporar cambios en los procesos con clientes

Referente a los procesos de Gestión de Energía, se han desarrollado e implementado mejoras en el proceso de recaudación, facilitando la gestión de la deuda de cada

cliente, permitiendo avanzar en el desarrollo de estrategias que permiten facilitar a los clientes el pago de la deuda. Adicionalmente, se incorporan sistemas de apoyo que reducen la carga manual en la gestión del margen de contribución entregando a una base única, la cual permite tener una visión completa del proceso, con acceso a reportes y cuadros de mando.

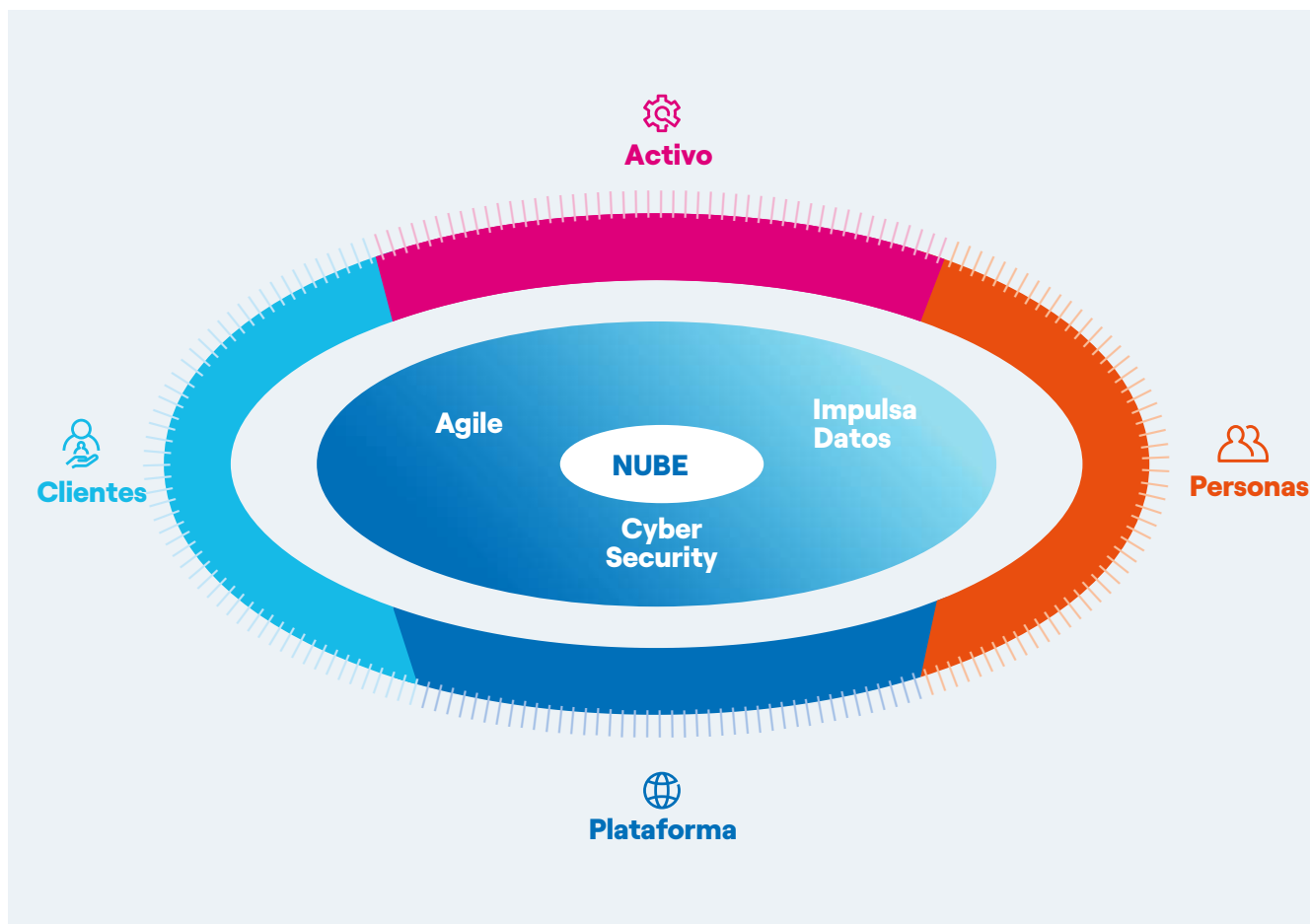
Desde un punto de vista interno, hemos avanzado en importantes programas como:

E4E – Evolution for Energy: es un Programa Global que tiene como objetivo mejorar radicalmente los procesos en las Líneas de Negocio Core y los procesos de Administración, Finanzas, Control y Compras, impulsando el cambio a través del intercambio de mejores prácticas, la estandarización de modelos y la reducción de la fragmentación y complejidad de los sistemas SAP. El landscape E4E basado en la “Cadena de Valor” representa un avance considerable hacia la adopción de un modelo corporativo global y un sistema único en todas las funciones y países donde está presente Enel Américas, colocando los datos en el centro de todo. Con el Go live de Brasil y Centroamérica se ha cubierto toda la región.

Enterprise BI Plataforma: Durante 2020, en línea con la transformación digital y bajo el marco de la evolución Data Driven Company, se han desplegado diferentes Dashboard de seguimiento de alto nivel de la performance de la Compañía, como –por ejemplo– E-Retail, E-DIM, E-Report, E-Real Time como Dashboard Covid, todos bajo el paraguas de la plataforma Next Level Reporting, aplicación orientada principalmente a los altos ejecutivos de la organización.

RPA Administración: basado en la plataforma RPA (Robotic Process Automation) de GDS Enel, se han puesto a disposición en los distintos países de la región, colegas virtuales para el colectivo de administración para atender procesos que involucraban grandes esfuerzos para cumplir con los tiempos y calidad necesarios. Entre ellos, se pueden enumerar pagos de impuestos municipales en Brasil y procesos de conciliación bancaria en Argentina, entre otros.

Las personas son muy importantes en la estrategia digital, por lo que Enel Américas ha introducido la metodología Agile para el desarrollo de los proyectos de IT. La metodología Agile es un modelo distinto de colaboración, basado en la apertura y flexibilidad, en el cual equipos interdisciplinarios desarrollan proyectos mediante procesos iterativos, incluyendo la participación del cliente final. Durante 2020, se continuó trabajando fuertemente en la gestión de cambio, incluyendo la sensibilización, motivación y formación de los colaboradores, con la finalidad de diseminar el uso de esta metodología.



Prevención y monitoreo de los ciberataques

Con la mayor digitalización, las ciber amenazas se vuelven más frecuentes y sofisticadas, transformando a la ciberseguridad en un tema global y en uno de los pilares sobre los que se ha construido la estrategia de digitalización del Grupo. La ciberseguridad se desarrolla coordinadamente con las funciones de Protección de Datos Personales y Seguridad de la Información.

Protección de datos

El Reglamento General de Protección de Datos (GDPR, por su sigla en inglés) de la UE impone obligaciones de cumplimiento para el Grupo Enel mediante el nombramiento de una Oficina de Protección de Datos, que tiene requisitos de autonomía profesional e independencia. Así es como durante 2020, en Enel Américas se empezó a trabajar en la implementación de un modelo de cumplimiento que prevé un Oficial de Protección de Datos (DPO, por su sigla en inglés) que informa directamente y trabaja en forma coordinada con la oficina de DPO holding.

El modelo de gobierno de la Protección de Datos Personales prevé la asignación de funciones y responsabilidades de privacidad a la primera y segunda línea para la gestión segura de datos y aplicaciones que procesan los datos, así como el seguimiento en el registro de todo el tratamiento de datos realizado por el Grupo.

El DPO apoya a los negocios para que los procesos y operaciones cumplan con la “privacidad por diseño”, se encarga del cumplimiento contractual, incluidas las normas de privacidad y cookies, define las políticas e instrucciones operativas para la protección de datos personales, promueve la definición de códigos de conducta y medidas de seguridad contra terceros a los que Enel Américas delega la gestión de datos personales, gestiona incidentes de seguridad en datos personales junto con las funciones de ciberseguridad y seguridad de la información.

Seguridad de la información

En materia de seguridad de información, durante 2020, existieron riesgos acotados, los cuales fueron abordados de manera digital producto del contexto sanitario imperante a nivel mundial. En este ámbito, se trabajó en el diseño e implementación de nuevas herramientas disponibles para el control, junto con un fortalecimiento de la política de clasificación y protección de la información, donde se concretó una revisión a nivel país, juntamente con las unidades de Ciberseguridad y Data Protection Office, que permite abordar los riesgos del tratamiento de información para las diferentes líneas de negocios.

Asimismo, en materia de tratamiento de datos personales, se diseñó un plan local en cada país con las políticas de Enel Américas, alineado con estándares internacionales para el cumplimiento normativo de GDPR.

Ciberseguridad

El Grupo Enel dispone de un modelo holístico y sistémico de actuación y gestión de la Ciberseguridad, que abarca a todas las empresas que lo integran, incluida Enel Américas. Este es promovido por la Alta Dirección y cuenta con la participación real de todas las áreas de negocio corporativas, y de las responsables del diseño, gestión y operación de los sistemas informáticos.

Asimismo, el Grupo Enel dispone de una Unidad Global de Ciberseguridad que informa directamente al CIO (Chief Information Officer), a través del CISO (Chief Information Security Officer), de modo que se agilice el proceso de toma de decisiones a nivel global, en un contexto en el que el tiempo de respuesta resulta fundamental, incorporando las operaciones de Enel Américas.

El modelo de gobierno de seguridad cibernética cuenta con el compromiso de la alta dirección y de la dirección estratégica global, y también establece la necesidad de utilizar tecnologías de primer nivel, diseñar procesos comerciales ad hoc, aumentar la conciencia cibernética de las personas y transponer los requisitos cibernéticos reglamentarios.



Para la prevención y el monitoreo de posibles amenazas, la Compañía cuenta con el Computer Emergency Response Team (CERT), equipo compuesto por un grupo de expertos encargados de gestionar los incidentes de ciberseguridad. El CERT establece una estrategia de prevención de ciberataques a los activos industriales, digitales y a las infraestructuras críticas del Grupo Enel, por lo que mantiene un equipo en cada territorio y establece con ellos un trabajo sinérgico y colaborativo para dar respuesta a las amenazas a la seguridad digital. Presente en ocho países, CERT cuenta

con más de 20 analistas de ciberseguridad, que desde el control room monitorean continuamente los riesgos de ciberataques y, en caso de algún incidente, coordinan las actividades de respuesta de forma colaborativa entre todos los territorios.

Enel Américas también cuenta con un Security Operation Center (SOC), que monitorea continuamente en modalidad 24/7 los eventos en los sistemas IT, así como el tráfico en las redes de comunicación.

Las principales actividades llevadas a cabo por el área de seguridad cibernética del grupo Enel, en 2020, son:

- CERT: Durante 2020, el CERT fortaleció los métodos de protección del perímetro del Grupo Enel, tanto a través de la mejora de soluciones tecnológicas en campo Machine Learning como a través de la erogación continua de cursos de formación dirigidos a los empleados de sitios industriales (cyber exercises) de todos los países del Grupo Enel, incluida Enel Argentina.
- Premios y participaciones: En 2020, la Unidad de Cyber Security participó en la redacción de tres informes del WEF (World Economic Forum) en tema de cyber resilience:
 - “Cyber Resilience in the Electricity Ecosystem: Playbook for Boards and Cybersecurity Officers”.
 - “Cyber resilience in the electricity Industry: Analysis and recommendations on Regulatory Practices for the Public and Private Sectors”.
 - “Cyber resilience in the electricity ecosystem: securing the value chain”.
- Educación, formación y sensibilización sobre seguridad cibernética: Durante 2020, la Unidad de Cyber Security comenzó a preparar cursos de ciberseguridad dirigidos a toda la población del grupo Enel. Además, durante el período de emergencia para la gestión de la pandemia Covid-19, se distribuyeron noticias y boletines a través de varios canales de comunicación (principalmente, la Intranet) dirigidos a todo el grupo Enel. Además, en 2020, se llevaron a cabo 16 actuaciones de sensibilización sobre ciberseguridad a nivel global.

10. ECONOMÍA CIRCULAR

La visión de Enel Américas

La economía circular es un nuevo paradigma basado en repensar todo el modelo económico con miras a desacoplar las actividades económicas del consumo de recursos naturales no renovables.

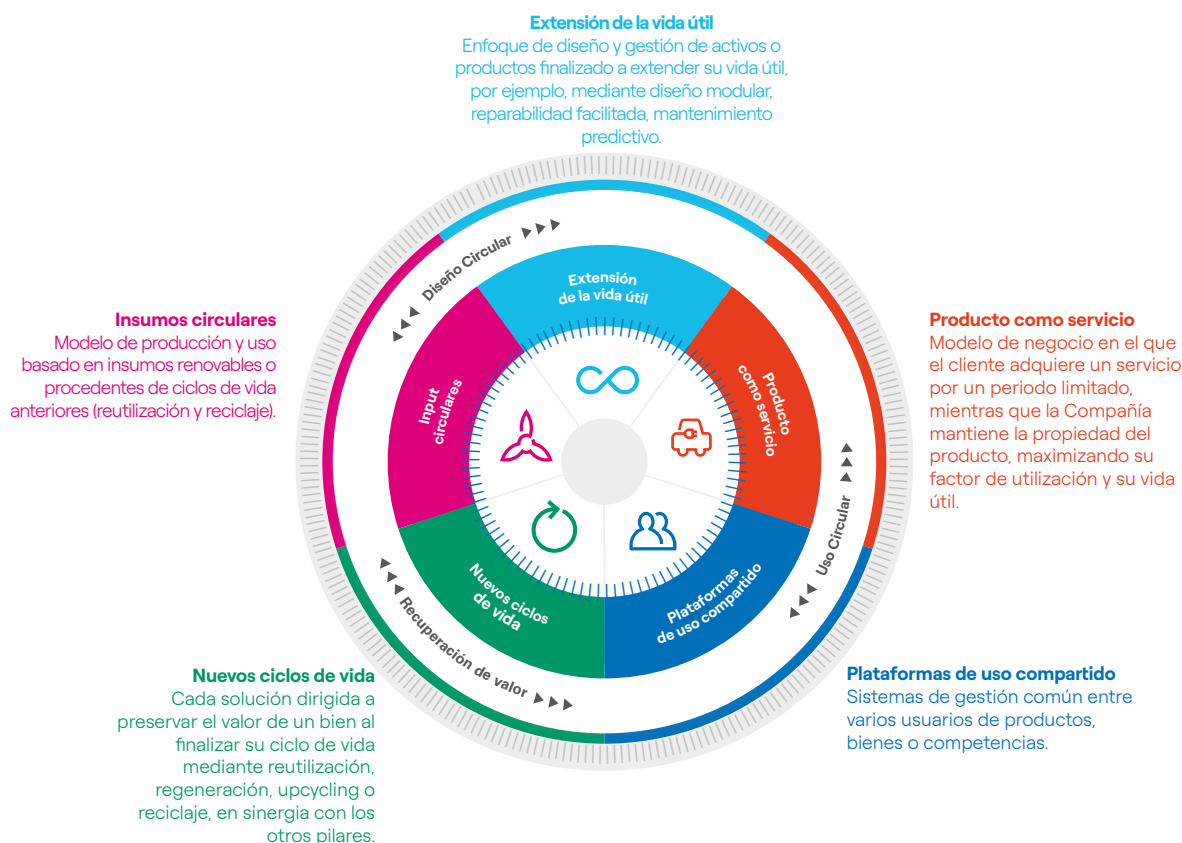
La implementación de este enfoque en el negocio de Enel representa una elección fundamental a nivel estratégico que busca alcanzar los objetivos de competitividad tanto en términos económicos como de reducción de riesgos y, al mismo tiempo, contribuir a la solución de desafíos globales priorizando el medio ambiente.

Repensar el modelo de desarrollo desde una perspectiva circular es, ante todo, un desafío de innovación y de colaboración cada vez más estrecha con su ecosistema. Esta conciencia ha llevado a innovaciones no solo en términos de tecnología, procesos y modelo de negocio, sino también en términos más amplios de sinergia entre las áreas de negocio dentro del Grupo y la colaboración con todas las contrapartes externas.

Para que el resultado sea efectivamente transformador, el enfoque circular debe abarcar inevitablemente toda la cadena de valor. Para reducir el consumo de energía y materiales no renovables, es necesario actuar sobre los recursos utilizados como insumos pasando de fuentes no renovables a fuentes renovables o insumos reciclados. Así mismo, sobre los modelos de reutilización, intercambio o producto como servicio.

La estrategia de Enel está constituida por cinco pilares:

- Insumos circulares: aumentar el uso de energía proveniente de fuentes renovables y uso de materias primas renovables, de reutilización o reciclaje.
- Extensión de la vida útil: con el fin de extender la vida útil de los activos, este pilar se enfoca en la realización de acciones de mantenimiento preventivo o predictivo, e incorporar el diseño modular para facilitar el armado, reorganización y desarmado, permitiendo la fácil reparación o reemplazo de piezas en caso de falla o la reutilización de los componentes al final de su vida útil.
- Producto como servicio: donde la venta de un producto está asociado a un servicio. Este producto se diseña para la longevidad, con características de alta calidad, durabilidad, modularidad y reparabilidad. De esta forma se busca maximizar su factor de utilización y extender su vida útil.
- Plataformas de uso compartido: mediante el uso de tecnologías de la información, se comparte un activo subutilizado entre múltiples usuarios, contribuyendo a una economía colaborativa y maximizando el uso de los bienes producidos.
- Nuevos ciclos de vida: incorporación de nuevas soluciones tal como reutilización, reparación, upcycling, remanufactura y reciclaje una vez que la vida útil de los bienes finaliza, creando nuevas oportunidades de valorización y recirculación de los materiales.












Impactos sociales de la economía circular

La economía circular presenta un cambio de paradigma al actual sistema económico lineal, basado en “extraer, producir, consumir y desechar” y propone la transformación del sistema económico desacoplado el crecimiento de la extracción de recursos naturales finitos y eliminando la generación de residuos desde el diseño.

La economía circular se considera un acelerador de la estrategia sostenible de Enel, con innovación competitiva y el cuidado del medio ambiente, está rediseñando todos los procesos a lo largo de la cadena de valor desde el trabajo con los proveedores, con el programa Circular Procurement, hasta la oferta de valor hacia sus clientes con nuevas tecnologías más limpias y eficientes.

Para realizar este cambio se requieren nuevos profesionales y habilidades para impulsar la transición, lo cual se espera impactará el mercado del trabajo de manera importante.

		BASE GLOBAL	FRENTE A	BASE LOCAL	IMPACTO GENERAL EN EL EMPLEO	EJEMPLOS
Producción	 Diseño	●		●	●	Cambio de enfoque
	 Entrada	●		●	●	Bucles RES/Local
	 Producción	●		●	●	Menos demanda de bienes nuevos
Utilice	 Extensión de la vida útil	●		●	●	Reparación/mantenimiento
	 Compartir*	●		●	●	Tiempo parcial compartido
	 PaaS	●		●	●	Servicio
Cerrar el círculo	 Reutilización*	●		●	●	Segunda vida
	 Remanufactura	●		●	●	Logística inversa/ Remanufactura
	 Reciclar	●		●	●	Logística inversa/ Remanufactura

● Sin impacto ● Impacto ligeramente negativo ● Impacto muy negativo
 ● Impacto ligeramente positivo ● Impacto moderadamente positivo ● Impacto positivo.

*Más que una oportunidad de ingresos laborales

- Empleo: creación de nuevos profesionales en todos los sectores de la cadena de producción, gracias a la transición a un modelo de economía circular. Al mismo tiempo, nuevas oportunidades relacionadas con el reciclaje profesional, el intercambio de competencias, la creación de nuevos perfiles más transversales y la recuperación de competencias más 'artesanales', entre otras.
- Económicos: con los beneficios que brindan las nuevas soluciones circulares en cuanto a acceso a productos y servicios a menor costo gracias a soluciones como reutilización, reciclaje, compartir y pensar en los productos como servicio.

Economía circular y descarbonización

La economía circular partió con un enfoque inicial limitado a los residuos sin una conexión al problema de la descarbonización.

Al desarrollarse la economía circular se amplió su aplicación a toda la cadena de valor, en consecuencia, se hizo

evidente se estrecha conexión con la descarbonización. No es economía circular si los nuevos modelos de negocio aplicados contribuyen con mayores emisiones que el modelo actual.

Básicamente, las emisiones relacionadas con los combustibles están asociadas en aproximadamente un 70% con la extracción y procesamiento de materiales, la producción de bienes y las fases de eliminación.

Según estudios recientes (EmA; WRI, CE), la economía circular puede desempeñar un papel importante en el logro de los objetivos globales de descarbonización, contribuyendo hasta un 45%. Es evidente que para alcanzar un modelo sostenible es necesario perseguir la descarbonización y la circularidad, ambas variables no son independientes.

Formación/cultura interna

Una transformación hacia un modelo de economía circular requiere un replanteamiento profundo también en términos de conocimiento técnico, habilidades, formas de trabajo, colaboración e integración.

En 2020, se unieron los países del Grupo Enel en Latinoamérica, quienes coorganizaron la I Edición de la Escuela de Economía Circular Enel Latam. Durante ocho semanas de aprendizaje se reunieron 100 colaboradores de las distintas líneas de negocio con expertos nacionales e internacionales. Se abordaron estrategias, modelos de negocio, diseño circular, creación de valor hacia los clientes, gobernanza y ciudades circulares. Además de aprender de las materias más relevantes para la economía circular, se formaron diez equipos multidisciplinarios de trabajo para diseñar proyectos circulares para la Compañía, y se pudo poner en práctica el conocimiento adquirido. Este programa se realizará anualmente para continuar promoviendo el conocimiento y la colaboración en materias de economía circular.

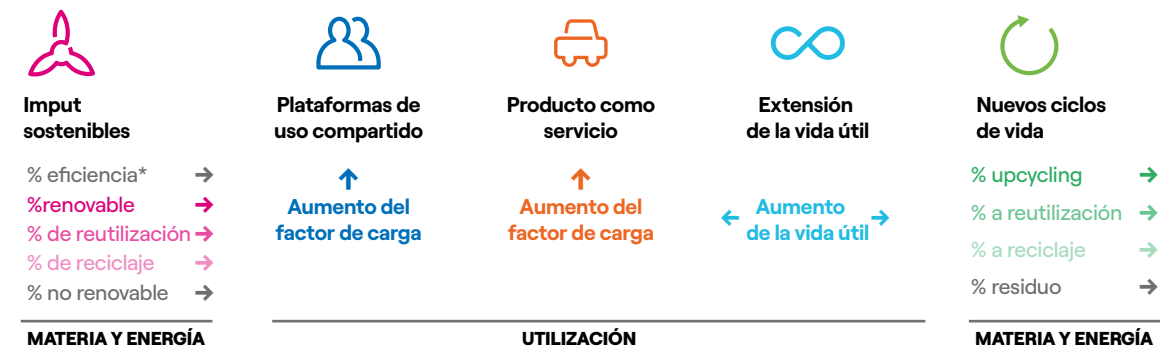
Otro elemento relevante fue el lanzamiento de la plataforma e-circular, una plataforma interna de la empresa que tiene como objetivo apoyar el desarrollo del comportamiento “circular” de las personas, proyectando así también a nivel

personal lo que el Grupo está haciendo en los negocios. A través de la plataforma, los colaboradores de Enel podrán ofrecer bienes, buscar objetos y poner a disposición sus habilidades. Además, la plataforma representa un “punto focal” de todas las iniciativas de “cultura circular” impulsadas en Enel a través de información, noticias y contenidos multimedia.

Principales iniciativas en métricas

Uno de los desafíos más relevantes para incorporar la economía circular es la cuantificación y valorización de la circularidad del negocio, por tanto, se ha desarrollado un modelo de medición denominado CirculAbility Model®, 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 estratégicos de economía circular, mediante el uso de una serie de subindicadores:

ESTIMACIÓN APROXIMADA DEL IMPACTO DE LA ECONOMÍA CIRCULAR EN EL EMPLEO



En cada país se desarrolló proyectos de economía circular dentro de cada línea de negocio. Los principales resultados son los presentados en la siguiente tabla.

País	ACCION	PILAR DE CIRCULARIDAD APLICADO	LINEA DE NEGOCIO	KPI	IMPACTO	
					Ambiental	Económico
Argentina	Minería de Redes	Nuevo ciclo de vida	Global	Material recuperado	317 tn recuperadas	Mayor ingreso por venta
Brasil	Circularidad del aceite de los transformadores	Nuevo ciclo de vida	I&N	litros de aceite	658mil L	Ahorro --> EBITDA
Colombia	Venta de materiales y componentes de equipos retirados	Nuevo ciclo de vida	Thermal	Cobre recuperado	180 tn	Mayor EBITDA
Perú	Aumento ciclo de vida de piezas scrap	Extensión de vida útil	GPG	Residuos evitados	366 kg por año	Ahorro anual

11. CADENA DE SUMINISTRO SOSTENIBLE

103-1 | 103-2 | 103-3



Tema material primario: Cadena de suministro sostenible

¿Cómo se gestiona?	Temas materiales
<p>Con el propósito de extender el valor de un buen desempeño ASG a toda su cadena de valor, Enel Américas promueve en su cadena de aprovisionamiento una cultura centrada en la sostenibilidad medioambiental, social y económica, con valores basados en la innovación, ética, transparencia, resguardo de la salud y seguridad, anticorrupción y respeto irrestricto a los derechos humanos.</p> <p>Para la Compañía los proveedores y contratistas son socios estratégicos del negocio los que, además, contribuyen a robustecer la industria en el país, siendo clave una gestión responsable y transparente de compra y administración de contratos.</p> <p>Desde el primer contacto con los proveedores, Enel Américas comparte sus necesidades, expresando la disposición a recibir propuestas de valor que concilien con la sostenibilidad de la Compañía. Ello se traduce en una cadena de suministro sostenible en materia ASG, a partir de un trabajo en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</p> <p>Estos principios se cimientan en tres pilares fundamentales: inclusión de criterios de sostenibilidad ASG en la selección de proveedores (medio ambiente, salud y seguridad, derechos humanos, entre otros aspectos), impulso de la economía circular y la promoción de buenas prácticas en los proveedores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad y transparencia en las relaciones contractuales. • Claridad y accesibilidad en los procesos de adquisiciones. • Independencia en las relaciones con los proveedores. • Fomento de la cultura de seguridad entre contratistas y proveedores. • Puntualidad y fiabilidad de los pagos a los proveedores. • Integración de criterios ambientales, de seguridad. • Integración de criterios de derechos humanos y laborales.

Importancia de una buena gestión




Una adecuada gestión de la cadena de proveedores permite integrar la sostenibilidad a toda la cadena de valor. A la vez, se minimizan los riesgos conexos con la contratación y ejecución de los servicios, los cuales pueden impactar en la reputación, así como en el cumplimiento de los tiempos de ejecución de obras, servicios o consultorías.






Desde el punto de vista de la transparencia, los mayores riesgos identificados por una eventual mala gestión de los procesos de compra, podrían ser el cohecho sin contraprestación, la negociación incompatible y la corrupción entre privados. Con el fin de actuar preventivamente, detectar y remediar estos escenarios, es que Enel Américas implementa políticas y procedimientos tales como el Código Ético, Programa de Enel Global Compliance, Política de Derechos Humanos, entre otros que son parte de los procesos contractuales desde el inicio de la relación con proveedores.

De igual forma, una inadecuada gestión de la selección de los proveedores, la evaluación de desempeño, las políticas de remuneración y el pago de los servicios recibidos o la implementación de políticas de desarrollo y crecimiento para estos stakeholders, entre otros aspectos, podría llevar a una escasez de proveedores (mano de obra calificada en cantidad y calidad), arriesgando el crecimiento y el desarrollo de los negocios de Enel Américas. Por ello, la Compañía permanentemente revisa y aplica estándares, procesos, normativas, reglas de selección, incentivos, entre otros, que fomenten la incorporación de nuevos actores y estimulen una sana competencia, además de compartir los valores de la empresa para avanzar juntos hacia una transición energética justa.

En una visión más ecosistémica, la importancia de una buena gestión de los proveedores y contratistas de acuerdo con estándares ASG permite a la compañía incidir positivamente en el mercado, alzando los estándares de desempeño de todos sus proveedores.

Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta plan 2020-2022	Resultado 2020	Meta plan 2021- 2023
	% Proveedores calificados en aspectos de Derechos Humanos.	100	100	100
	% Proveedores calificados en aspectos de Salud y Seguridad.	100	100	100
	% Proveedores calificados en aspectos ambientales.	100	100	100

Tema material y principios de la Política de Derechos Humanos	
Rechazo al trabajo forzoso u obligatorio y al trabajo infantil	
Seguridad y salud laboral	
Condiciones de trabajo justas	
Integridad: tolerancia cero con la corrupción	
Privacidad y comunicaciones	

Estrategia de Sustainable Global Procurement

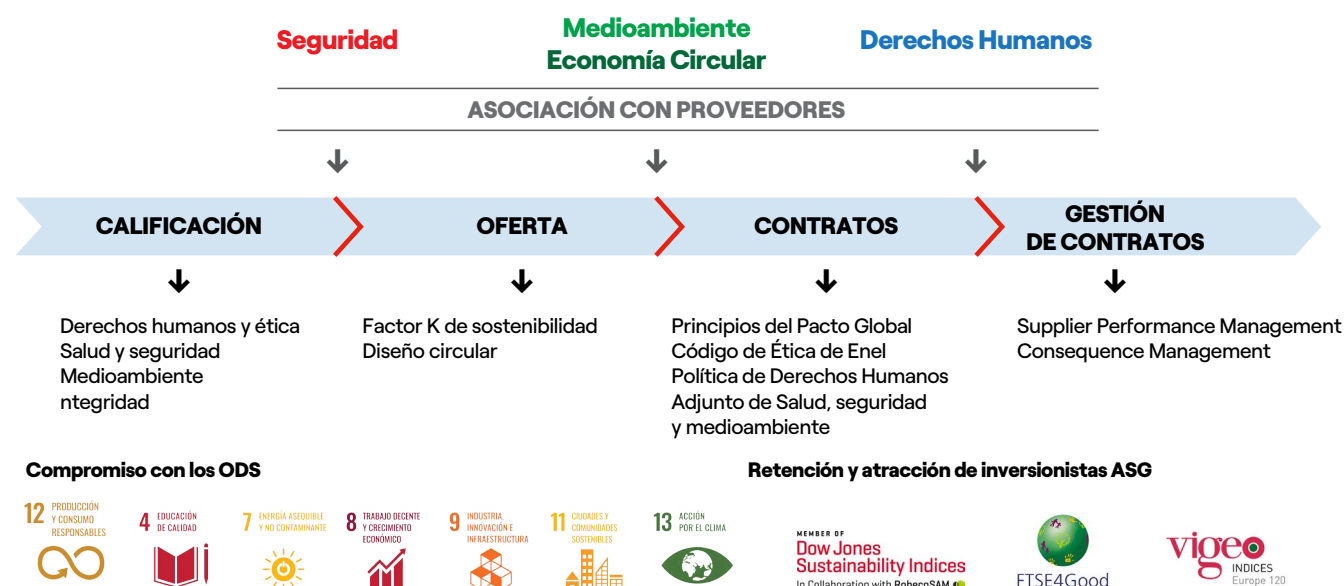
102-9 | 102-10



El área de Aprovisionamiento o Sustainable Global Procurement busca crear valor a través la incorporación de la economía circular, la innovación digital y la voluntad de compartir los valores y objetivos de Enel Américas con los proveedores, para que los hagan propios.

El objetivo central es maximizar la creación de valor en todas sus formas (seguridad, ahorro, tiempo, calidad, rendimiento, ingresos, flexibilidad, flujo de efectivo, gestión de riesgos) y mejorar la experiencia de compra de principio a fin, para quienes intervienen en la cadena de suministro: compradores, proveedores y clientes internos, brindando soluciones cada vez más efectivas para los negocios.

PROMOVRIENDO LA SOSTENIBILIDAD EN APROVISIONAMIENTO



Asimismo, el área se inspira en la visión Open Power para aportar nuevas soluciones a la construcción de un futuro sostenible, así como en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y en tres pilares de acción: la sostenibilidad social, la circularidad y la innovación. Paralelamente, Enel Américas ha desarrollado e implementado una serie de instrumentos que fomentan la creación de una cadena de suministro sostenible que involucra a proveedores, contratistas y subcontratistas, que permita una relación virtuosa bidireccional con quienes se relaciona.

Durante 2020, un total de 2.572 empresas proveedoras de nivel 1⁵² estaban contratadas por Enel Américas.

Los pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios representaron un monto de US\$ 8,1 miles de millones en 2020, frente a US\$ 9,3 miles de millones en 2019.

⁵² Empresas nivel 1 son aquellas con contratos sobre 25.000 euros

PAGO A PROVEEDORES (MILES DE DÓLARES)

País	Generación	Distribución	Total 2020	Total 2019	Total 2018
Argentina	169.094	438.224	607.317	940.226	865.871
Brasil	442.899	5.021.853	5.464.753	6.273.407	5.209.548
Colombia	358.889	655.899	1.014.788	1.048.795	1.390.720
Perú	447.113	587.839	1.034.952	1.034.632	1.117.907

Número total de proveedores nivel 1

País	Generación	Distribución	Total 2020	Total 2019	Total 2018
Argentina	184	23	286	286	201
Brasil	239	425	1.114	1.182	1.070
Colombia	322	349	671	687	638
Perú	244	140	501	530	476

Colaboradores de empresas contratistas	Total 2020	Total 2019	Total 2018
Argentina	4.127	3.776	5.101
Brasil	46.084	49.143	30.848
Colombia	14.267	13.719	13.674
Perú	7.320	5.712	6.895
Total	71.798	72.350	56.518

Gestión responsable y transparente de aprovisionamiento

308-1 | 412-1 | 414-1

Se consideran distintas fases para garantizar la selección de los proveedores y contratistas más idóneos para Enel Américas, cuyos servicios deben cumplir con los más exigentes estándares de sostenibilidad. Para lograr los objetivos en cada etapa, es esencial asegurar que la relación entre la Compañía, los proveedores y contratistas se sustente en la transparencia y colaboración, de forma ética, a fin de generar vínculos de confianza en el largo plazo.

- Trazabilidad del proceso de compra.
- Generación de contratos digitales con firma electrónica integrada.
- Integración de información con proveedores.

En 2020, a través de esta plataforma, se concretaron un total de 984 procesos de licitación

Implementación plataforma WeBuy para licitaciones en la nube

En 2020, Enel Américas implementó WeBuy, una nueva plataforma de compras del Grupo Enel, en modalidad In cloud, que permite aumentar la transparencia y accesibilidad al proceso de compras, y entrega los siguientes beneficios:

- Punto único de acceso para los proveedores interesados en ofrecer sus suministros o servicios a Enel.
- Ofrece distintas herramientas y aplicaciones vinculadas al proceso de compra, desde la calificación del proveedor, pasando por el proceso de licitación, la contratación y la evaluación de desempeño.

Números de procesos de licitación We Buy	Argentina	Brasil	Colombia	Perú
N° total de procesos concretados	280	417	170	117

Promoción de la economía circular

Para Enel Américas, la economía circular es un modelo de negocio que genera competitividad, combinando innovación y sostenibilidad. En esta línea, la Compañía ha definido la estrategia del Circular Procurement, centrada en que los propios proveedores adquieran bienes o servicios que reduzcan el impacto ambiental y la generación de residuos durante su ciclo de vida, alineándose a los principios de Enel Américas, incorporando la sostenibilidad y la economía circular como drivers de valoración y decisión en los procesos de compra corporativos, para lo cual se definieron cinco categorías: social, medioambiental, salud, seguridad y economía circular y certificaciones.

Respecto de esta última, los proveedores pueden optar a ejecutar iniciativas como parte de su oferta de servicio, considerando, por ejemplo, el cálculo de la huella de carbono (carbon footprint) y las respectivas acciones de mitigación, el uso de vehículos de bajas emisiones, el compromiso de desarrollar proyectos sociales, el fomento de la contratación de mano de obra local o la voluntad expresa de obtener ciertas certificaciones.

ESTRATEGIA DE ADQUISICIONES CIRCULARES

Pago de trabajos, bienes y servicios, con el objetivo de reducir impactos ambientales y generación de residuos durante el ciclo de vida



1.

Compromiso con los proveedores:

Fase de oferta: Premiar a los proveedores por su compromiso en la transición a una economía circular.

2.

Definición de métricas e impactos:

Programa EPD: Cuantificar, evaluar y validar impactos ambientales derivados del ciclo de manufactura.

3.

Co-Innovación:

Circular por diseño de empaque: Reexaminar diseño, proceso de producción y empaque.

Menor impacto

Ahorro de costos

Reducción de riesgos

Cadena local de suministro

Mejora continua

En cuanto a la eficiencia de los procesos de compra, siempre está presente la mejora continua de los indicadores de la Compañía. Para lograrlo, Enel Américas ha implementado las siguientes medidas:

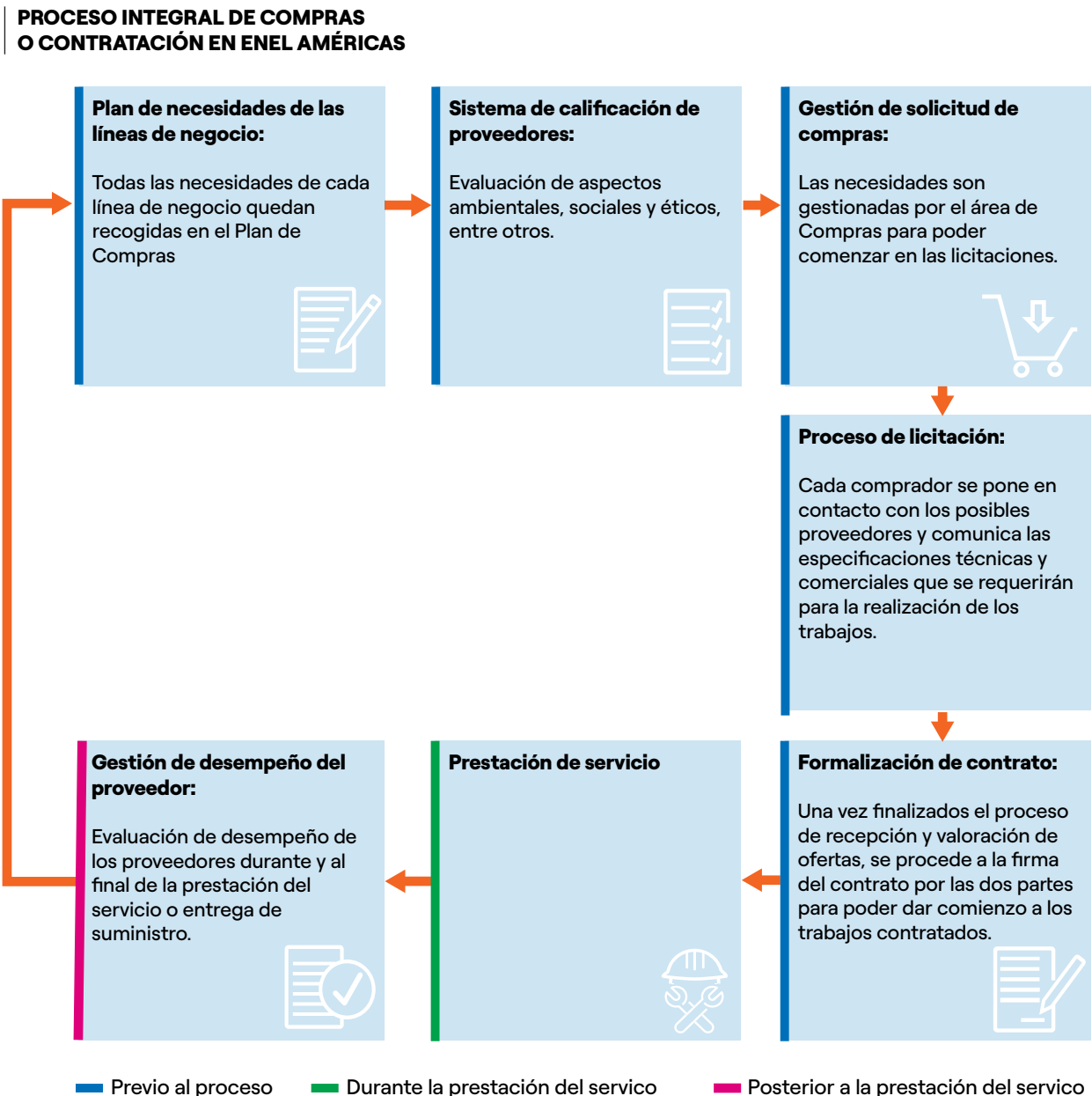
- Designación de focal points en representación de las diferentes carteras de compra, que comparten y difunden las mejoras prácticas al interior de sus carteras.

- Generación de reportes para los indicadores claves de desempeño de Procurement Américas, pero en condición de pre-cierre mensual, para generar así alertas preventivas.
- Implementación de la herramienta Tender Monitor 2.0, que ha permitido reducir los tiempos de proceso o de "lead time" de las contrataciones, gracias a la posibilidad de realizar un seguimiento diario, dando visibilidad a los tiempos que toma el procedimiento de compras y calidad de datos.

Etapas del proceso de aprovisionamiento

Con el fin de promover la gestión responsable en la Cadena de Suministro, Enel Américas dispone de un proceso integral de compras, proceso que comienza con la planificación de necesidades por parte de las diferentes líneas de negocio, y en el que se exige la calificación de todos los proveedores, no solo del proveedor a contratar, sino que todos aquellos a los que se invita al correspondiente proceso de licitación. Cabe destacar que los procesos de abastecimiento incorporan la sostenibilidad como parte de la gestión de compras.

Proceso integral de compras o contratación en Enel Américas



Sostenibilidad en la cadena de suministro

Calificación de proveedores

Durante la fase de calificación se lleva a cabo una primera selección de proveedores, en la que se evalúa el eventual cumplimiento de los estándares exigidos por Enel Américas, en relación con materias como la seguridad, el

medio ambiente, respeto a los derechos humanos y ética, verificando en particular que la empresa proveedora cuente con un sistema de gestión que garantice el compromiso con esos ámbitos, para lo que se solicita documentación comprobatoria.

La actividad de calificación de proveedores de Enel Américas, durante 2020, se incrementó en un 91,5% respecto a 2019 alcanzándose 1.655 empresas calificadas.

Calificación de proveedores

Número de proveedores calificados	Argentina	Brasil	Colombia	Perú	Total
2020	305	569	487	294	1.655
2019	99	315	355	94	863

Además, se aplicó por primera vez, obligatoriamente, la condición de adjudicar los procesos de licitación a proveedores que estén calificados en las áreas de compra en las que se asignan, lo que debe cumplirse, como mínimo, para al menos el 86% del volumen de las compras en valor. Esta nueva modalidad de calificación coincidió con nuevas herramientas tecnológicas de apoyo que se han habilitado en la plataforma de compras WeBuy.

Durante 2020, se alcanzó una cobertura de calificación de 93,9% del importe total anual adjudicado para Enel Américas, 7,9 puntos porcentuales sobre la meta definida (86%).

El objetivo de Enel Américas es seleccionar a los mejores contratistas en términos de salud y seguridad, medio ambiente, y gestión de derechos humanos. Con este fin, Enel Américas aplica el "Modelo de Evaluación Global para los Requisitos de Sostenibilidad", identificando los factores de riesgo de sostenibilidad en la cadena de suministro a través del mapeo del nivel de riesgo de los diversos grupos o familias de compras. Este modelo define un marco operativo preciso que se aplicará a nivel global para evaluar la posesión de los requisitos de sostenibilidad por parte de contratistas de obras, servicios y suministros que se

deseen calificar para el registro o renovar su calificación. Esta evaluación incluye varias categorías de control y estándares de calidad, como -por ejemplo- la posesión de la certificación ISO 45.001 o la ISO 14.001.

Por lo tanto, como parte del proceso de calificación, para acceder al registro de proveedores de Enel Américas, el proveedor debe someterse a una evaluación específica y obligatoria sobre los requisitos ambientales, los requisitos de salud y seguridad y los requisitos sobre derechos humanos. En la práctica, se solicita al proveedor que rellene cuestionarios y envíe documentación de respaldo adecuada para evaluar. En el caso de actividades consideradas de alto riesgo para la seguridad o el medio ambiente, se prevé una auditoría in situ para la verificación de estos aspectos. Solo con un juicio general positivo de los requisitos de sostenibilidad descritos anteriormente, podrá quedar calificado en el Registro de Proveedores (o permanecerá en el caso de estar previamente calificado), y podrá ser tenido en cuenta para participar en los procedimientos de compras del Grupo.

En el caso de que la no admisión sea reconocida como resultado, por ejemplo, por un juicio ambiental negativo, el proveedor puede presentar una nueva solicitud de calificación aportando las evidencias del Plan de Mejora adoptado.

Porcentaje de nuevos proveedores calificados que fueron evaluados según criterios de sostenibilidad:

Ámbito de evaluación	2018	2019	2020	Meta 2023
Salud y seguridad	100%	100%	100%	100%
Medio Ambiente	100%	100%	100%	100%
Derechos Humanos	100%	100%	100%	100%

Selección de proveedores, la K de sostenibilidad

En la etapa de selección que efectúa Enel Américas, se evalúan las ofertas de las empresas proveedoras desde las perspectivas técnicas y económicas, de acuerdo con los requerimientos del servicio. Así, las propuestas que se ajustan a los requisitos planteados pueden optar a mayor puntaje si se encuentran comprometidas y alineadas con

los “Factores K de Sostenibilidad”, transparentados en cada base de licitación. Estos dicen relación con la definición de las prácticas sostenibles que los proveedores lleven a cabo, entregándose una ponderación adicional en caso de cumplir con estos factores e iniciativas, lo que les entrega una ventaja por sobre los demás contratistas.

El proveedor que se adjudique la licitación con la incorporación del factor K indicado, además de tener que cumplir con los aspectos técnicos requeridos, tendrá un plazo máximo de cumplimiento definido en las condiciones contractuales.

Durante 2020, en Enel Américas se han incorporado un total de 441 indicadores o KPIs relacionados con la sostenibilidad (certificaciones, seguridad y salud, aspectos sociales, economía circular, medio ambiente), afectando a un total de 536 contratos y a un importe aproximado de US\$ 1.037 millones de dólares (el 59% del importe contratado). Estos indicadores muestran diferentes compromisos que los proveedores adquieren al momento de ser contratados por Enel Américas.

Año 2020	Argentina	Brasil	Colombia	Perú
Total Factores K incorporados	130	261	128	50
N° de contratos con factores K	145	256	87	48
Importe aproximado de los contratos con factor K en US\$	61.214.509	667.578.773	211.233.000	96.507.329
importe total contratados en US\$	69.080.001	1.134.134.214	367.659.600	160.973.453
% del importe total contratados	89%	59%	57%	60%

Sostenibilidad en la formalización del contrato

En la fase de contratación, mediante una declaración el proveedor adjudicado debe dejar de manifiesto que conoce y aplicará los principios consignados en el Pacto Global de Naciones Unidas, en el Código Ético de Enel y en las Condiciones de Salud, Seguridad y Medio Ambiente, que son algunos de los documentos exigidos por la Compañía. Además, en este período se le solicita al proveedor su adhesión y compromiso íntegro con el documento contractual Health, Safety and Environmental (HSE TERMS), que contiene herramientas de colaboración que le permiten al proveedor identificar las áreas de mejora de su performance en seguridad.

Sostenibilidad en la gestión del desempeño del proveedor

Supplier Performance Management (SPM)

En Enel Américas, la gestión del desempeño del proveedor (SPM) se mide y monitorea mediante la herramienta Supplier Performance Index (SPI), que se calcula sobre la base de seis categorías quality (calidad), punctuality (puntualidad), safety (seguridad), environment (medioambiente), Human Rights & correctness (derechos humanos y corrección) e innovability & collaboration (innovación y colaboración).

El proceso SPM se estructura en las siguientes fases:

- Recopilación y estandarización de datos.
- Cálculo de los KPI e informe interno.
- Gestión de las consecuencias.

Este recurso permite evaluar periódicamente el comportamiento de los contratistas, resultados con los que se tomarán acciones respecto de los proveedores, ya sea para reconocer a aquellos con buen desempeño o para solicitar planes de mitigación a los que presenten un desempeño subestándar mediante la **Gestión de las consecuencias** (Consequence Management).

La Gestión de las consecuencias considera brindar apoyo y motivar a los proveedores y contratistas que han obtenido una calificación insatisfactoria, mediante el envío de una carta donde se comunican las inconformidades e invita a generar acciones correctivas. Si esta calificación persiste, el proveedor recibirá una solicitud para implementar un plan de acción en el que será acompañado y monitoreado por la Compañía.

En caso de que, a pesar de las medidas, el desempeño del proveedor no registrara mejorías, el comité de calificación de Enel Américas deberá definir la continuidad de la prestación del servicio, según las condiciones contractuales.

En 2020, la Compañía trabajó en la evaluación de proveedores para aumentar la cobertura del SPM, con 1.335 mediciones de un total de 1.538 proveedores con contratos activos (importe mayor de \$158M), logrando una cobertura del 87%.



Desarrollo de proveedores y contratistas como socios estratégicos

414-1

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 este año, Enel Américas 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 2020, se ejecutaron diversas instancias con las empresas proveedoras, con el objetivo de ser un aporte concreto para el desarrollo de sus competencias y habilidades, promoviendo un vínculo más estrecho entre las partes.

Capacitación y desarrollo de proveedores

Enel Américas y sus filiales tienen un compromiso activo con la salud y seguridad en toda la cadena de valor, por lo que en cada país donde opera la Compañía se llevaron a cabo programas para capacitar a los proveedores en esta temática, destacando los siguientes:

Argentina

Webinar de proveedores: esta actividad, en la que participaron más de 100 proveedores de Enel Argentina, incluyó exposiciones sobre avances, cambios y mejoras con respecto al Covid-19, temas de HSEQ (Salud, Seguridad, Calidad y Medio Ambiente), charla de compliance, y de sostenibilidad.

Supplier Journey, Supplier Performance Management: se ha divulgado entre los proveedores el nuevo sistema SPM para que estén preparados donde se va a realizar la gestión de consecuencias respecto a los resultados obtenidos

Formación de proveedores herramientas y lineamientos

nuevos: se realizaron sesiones de capacitación a los proveedores con el fin que conocieran los siguientes temas:

- Cambios operativos a nivel de acceso a las nuevas herramientas de registro y calificación.
- Nuevos lineamientos acerca de la evaluación de sostenibilidad, medio ambiente, seguridad y derechos humanos.
- Se realizaron tres sesiones de formación con aproximadamente 20 empresas participaron por cada una, contando con la asistencia de los especialistas de calificación.

Brasil

Supplier Journey

Se desarrolló la encuesta del Supplier Journey con los proveedores con contratos activos en Brasil para levantamiento de su percepción en el relacionamiento con Enel. En secuencia, se inició el diseño del programa de desarrollo de proveedores en Brasil con el objetivo de crear condiciones que los proveedores actuales crezcan de modo sostenible financieramente y en capacidad, siempre cumpliendo el alto standard de seguridad. El programa será desarrollado en 2021.

Parceiro Responsável

El programa de Parceiro Responsável tiene como objetivo promover el desarrollo sostenible de la cadena de suministro y contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Agenda 2030 de la ONU. Como parte de la iniciativa, se realizaron seis webinars, con 364 empresas y alrededor de 1.206 participantes.

En el último encuentro, se otorgaron los premios al Socio Responsable, en términos de Mejor Desempeño en Sustentabilidad (un ganador) y Mejores Prácticas de Sustentabilidad, con cinco reconocimientos entre 92 prácticas registradas por 60 empresas, en los temas Derechos Humanos, Economía Circular, Desarrollo de Proveedores, Innovación en Sostenibilidad y Seguridad.

Colombia

En 2020, se dio continuidad al espacio de relacionamiento **“Proveernos”**, el cual busca entregar una instancia para compartir con los proveedores dificultades, problemas y

soluciones, información relevante, inquietudes y prioridades. Para lograr una mayor integración, facilitar el trabajo e impulsar mejores resultados, durante estas actividades se plantearon problemas que permitieran encontrar soluciones de manera conjunta, se realizaron aclaraciones y se brindó información sobre la calificación para poder participar en los procesos de licitación. Este año participaron cerca de 400 proveedores en 18 actividades.

En 2020, finalizó el proyecto **“Talent Swap Grupo ENEL + Grupo Éxito”**, en el cual se compartieron diversas experiencias respecto de la atención a proveedores, que derivaron en la gestión de un nuevo proyecto para Colombia denominado **“Oficina de atención al proveedor”**, el cual nace con la finalidad de mejorar el relacionamiento y la experiencia de los proveedores con el grupo Enel en Colombia.

Además, se llevó a cabo el primer Supplier Day en formato digital, el que consistió en un espacio de relacionamiento con proveedores donde se contó con una asistencia de 167 compañías. El enfoque de este evento fue la creación de relaciones sostenibles, en el cual se dieron a conocer temas de interés y actualización como la estrategia de las Compañías, proyectos y normativas de adquisición, sostenibilidad, cumplimiento, seguridad, inversiones y plan de compras.

Perú

Enel Perú llevó a cabo **“Juntos por un crecimiento sostenible”**, instancia que contó con la participación de aproximadamente 85 proveedores, y se realizó de manera online debido a las restricciones de la pandemia.

Además, realizó la capacitación en Economía Circular, con la participación de más de 40 empresas, como parte del lanzamiento en planteamiento de proyectos de economía circular, en donde se informó sobre el tema y los pilares de la Compañía al respecto.

En coordinación con el GRI, capacitamos a nuestros proveedores para elaborar su informe de sostenibilidad y mejorar sus brechas para convertirse en empresas sostenibles reconocidas por el GRI, lo que les permitirá ser más competitivos y al mismo tiempo contribuir al cumplimiento de nuestros compromisos Desarrollo Sostenible y al respeto de los derechos humanos en toda la cadena de valor.

Este programa lo desarrollamos desde el 2018, contando con la participación de 17 proveedores de diferentes rubros.

Suppliers Day 2020

En diciembre, Enel Américas realizó el Suppliers Day 2020, evento en modalidad virtual en el cual los proveedores y contratistas de la Compañía conocieron los métodos de evaluación de Procurement, el modelo de compras hacia una cadena de suministro sostenible y las palancas de creación de valor que Enel Américas ha introducido para gestionar de mejor forma las compras. En la ocasión, los responsables de cada una de las diversas áreas actualizaron las respectivas temáticas de sostenibilidad y economía circular, integridad y compliance, salud y seguridad laboral.

En el encuentro realizado en Argentina, participaron más de 100 empresas proveedoras.

En tanto, en Brasil, el evento se realizó con la participación de aproximadamente 380 personas pertenecientes a más de 140 empresas. En la ocasión, se reconocieron a proveedores de 8 categorías: mejor proveedor de Mercado, Infraestructura y Redes, Generación, Materiales, Global Digital Solutions, Enel X, Innovación y Sustentabilidad. En Colombia el evento contó con una asistencia de 167 compañías y estuvo enfocado en creación de relaciones sostenibles, dando a conocer diferentes temas tales como proyectos y normativas de procurement, sostenibilidad, compliance, seguridad, inversiones y plan de compras, con la participación de las diferentes áreas de la Compañía. En Perú, participaron más de 80 empresas en el evento, que en 2020 se denominó Sustainability and Circular Economy, en el cual se expusieron los principales retos de todos los negocios, incluyendo los temas de seguridad, sostenibilidad y conductas éticas.

Proveedores y Derechos Humanos

412-1

Enel Américas, en línea con las directrices globales del Grupo Enel, cuenta con una Política de Derechos Humanos que busca promover el respeto de dichas garantías en todas sus relaciones comerciales, así como también que sus contratistas, proveedores y socios comerciales adhieran a ellas, prestando especial cuidado a las situaciones de conflicto y de alto riesgo, como la contratación de mano

de obra infantil o la existencia de trabajo forzoso entre los trabajadores de la empresa proveedora de bienes y servicios.

El procedimiento de la Compañía establece que cuando un potencial proveedor se presenta a un proceso de licitación, debe contestar un cuestionario sobre derechos humanos confeccionado sobre la base de estándares internacionales en la materia, como los “Principios rectores sobre empresas y los derechos humanos” de las Naciones Unidas. En el caso que las respuestas no fuesen satisfactorias o no estén alineadas con la Política de Derechos Humanos de la Compañía, dicho proveedor no puede ser parte de ningún proceso de licitación de Enel Américas en ese período.

Para cerciorarse del cumplimiento de los principios de la Política de Derechos Humanos, la Compañía monitorea a los proveedores y contratistas durante la vigencia de los contratos.

Apoyo a pequeñas y medianas empresas y trabajadores locales



A través de Global Procurement, Enel Américas ha generado los espacios para que en sus procesos de compra puedan participar proveedores locales y emprendedores. En esa línea, la Compañía ha diferenciado las exigencias de calificación a proveedores, dependiendo de los niveles de riesgo de safety y de integridad asociados al tipo de suministro o de servicio que se requiera, consignando exigencias mayores para servicios más complejos.

También, a través de los “Factores K de Sostenibilidad”, Enel Américas genera incentivos en las licitaciones para que las empresas que oferten directamente lo hagan considerando la contratación mano de obra local, para los servicios de apoyo a su operación.

New Innovative Firms

Para Enel Américas, las startups –como protagonistas del futuro–, son socios ideales para interpretar los mercados adecuadamente y afrontarlos con herramientas rápidas y dinámicas que potencien a la empresa con ideas que tengan posibilidades concretas de desarrollo. Es por ello por lo que, la Compañía generó un proceso especial de selección para startups, ofreciéndoles una forma simplificada de iniciar una colaboración, fórmula que se hizo extensiva al proceso de calificación, definiendo modelos de acuerdos ad-hoc a la relación que se busque alcanzar.



Colombia

En 2020 las compañías de Enel en Colombia realizaron adjudicaciones de contratos por un monto de US\$ 454,9 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 2020, se contaba con 604 proveedores locales con contratos vigentes.

Perú

Durante el año 2020 se adjudicaron a 192 proveedores locales USD\$ 158,71 millones de dólares; lo cual representa un 94%, considerando el valor en euros adjudicado.

Acciones por pandemia

- En 2020, la Compañía monitoreó permanentemente el desempeño y disponibilidad de los proveedores globales relacionados con suministros de materiales, equipos y servicios críticos para sus proyectos en desarrollo, verificando posibles retrasos en las entregas y buscando planes alternativos de mitigación, en caso de ser necesario.
- En conjunto con las Líneas de Negocio, Enel Américas debió ajustarse a las circunstancias, para lo cual monitoreó, redefinió, negoció y ajustó, si así fue pertinente, los alcances de los contratos necesarios para garantizar la adecuada operación de los diferentes negocios, con el fin de preservar la salud financiera de los mismos.
- Además, la Compañía incorporó una cláusula en los contratos para impedir el término unilateral de ellos, toda vez que las partes deben agotar las conversaciones buscando puntos de encuentro para la continuidad de la relación.
- En conjunto con las Líneas de Negocios, Enel Américas manifestó la disposición a estudiar las situaciones particulares que pudieron presentar los proveedores, en especial, en cuanto a eventuales solicitudes de adelantamiento de pagos.
- En los casos en que, a raíz de la pandemia se pudiese perjudicar el cumplimiento de algunas de las obligaciones contractuales de los proveedores, se desplazaron esas exigencias en el tiempo para que no incurrieran en el pago de multas.
- Enel Américas adoptó medidas financieras, que permitieron ofrecer a todos los proveedores la posibilidad de adquirir elementos de protección personal para sus trabajadores, en similares condiciones de precio a las obtenidas por Enel en los mercados mundiales.

12. SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL




103-1 | 103-2 | 103-3






Tema material primario: Salud y seguridad

¿Cómo se gestiona?	Temas materiales
<p>A través del fomento de una cultura de seguridad, que permite a la Compañía a alcanzar el objetivo de "Cero Accidentes" en trabajadores propios como contratistas. Para lograrlo, en 2020 se avanzó en el control operacional, formaciones y capacitaciones para lograr cambios en el comportamiento, donde el autocuidado es clave, a la vez que por medio del seguimiento y análisis de accidentes y sus estadísticas.</p> <p>De igual forma, a través de una gestión preventiva de enfermedades, Enel Américas realiza un resguardo permanente de la salud de los colaboradores, bajo un enfoque de prevención o minimización de los riesgos asociados a la seguridad y salud laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción de la salud y bienestar de los trabajadores. • Seguridad de los colaboradores. • Seguridad de los contratistas que operan en las instalaciones de Enel Américas.
Importancia de una buena gestión	
<p>Salvaguardar la vida y la salud de las personas es el principio fundamental sobre el cual se base el eje "personas" del plan de sostenibilidad. En la visión de Enel no existe negocio sostenible si no se analizan, previenen y mitigan los riesgos para la seguridad de las personas. Esta visión desafía la empresa en objetivos que exigen ir más allá del cumplimiento legal. Aunque el riesgo de seguridad está sin duda conexo con la continuidad operacional, la cual es indicador clave para un negocio de éxito, estamos priorizando además los derechos humanos de las personas coincidiendo que el trabajo es un derecho fundamental y esencial para la realización de otros derechos humanos. Sus impactos se reflejan en el bienestar y desarrollo de las familias de los trabajadores y de las trabajadoras derivando en un impacto positivo en toda la sociedad. Los principales riesgos son los derivados del desempeño de actividades operativas en las plantas e infraestructura de la Compañía y durante el último año los de contagio de Covid-19. La violación del cumplimiento de las leyes, reglamentos y procedimientos vigentes en el campo de la salud y la seguridad, los lugares de trabajo, la gestión de estructuras, activos y procesos administrativos, que pueden tener un impacto negativo en las condiciones de salud de los colaboradores, contratistas y stakeholders.</p>	

Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta plan 2020-2022	Resultado 2020	Meta plan 2021- 2023
3 SALUD Y BIENESTAR 	Accidentes en colaboradores propios	Reducir respecto del año anterior	Reducción de 34%	Reducir respecto del año anterior
3 SALUD Y BIENESTAR 	Accidentes en trabajadores contratistas	Reducir respecto del año anterior	Reducción de 21%	Reducir respecto del año anterior
3 SALUD Y BIENESTAR 	Extra Checkings on Site al año	52	64	66

Tema material y principios de la Política de Derechos Humanos	
Rechazo al trabajo forzoso u obligatorio y al trabajo infantil	
Seguridad y salud laboral	
Condiciones de trabajo justas	

Estrategia

3 SALUD Y BIENESTAR



Enel Américas está alineada con 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.
- Compromiso permanente de los directivos para promover una fuerte cultura de liderazgo en seguridad.
- Mejora continua del Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad, de acuerdo con los estándares ISO 45.001 y 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, minimizarlos.

- Implementación de métodos de trabajo basados en la calidad, a través de la formación para reforzar aspectos técnicos y de seguridad.
- Promoción de iniciativas de información para difundir y consolidar la cultura de la salud y seguridad.
- Promoción de un comportamiento seguro y responsable en todos los niveles de la organización.
- Diseño de lugares de trabajo, suministro de equipos y herramientas adecuadas que garanticen una mayor seguridad, comodidad y bienestar para llevar a cabo las actividades laborales.
- Selección y gestión de proveedores y contratistas, fomentando su participación en programas de mejora continua en salud y seguridad.
- Foco constante en las comunidades y en todos aquellos que trabajan o están 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 y con un seguimiento continuo.



Pilares estratégicos de gestión

403-1

Siendo las personas el foco más relevante de la Compañía, el resguardo de la salud y seguridad laboral se orienta a asegurar la integridad psicofísica de sus colaboradores, a través de cuatro pilares de gestión, que consideran las siguientes acciones:

Control operacional	Digitalización y análisis de procesos	Formación	Cultura en seguridad
<p>A través de la implementación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditorías e inspecciones. • Seguimiento de indicadores, permitting, No Conformidades y planes de acción. <p>Las principales actividades ejecutadas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspecciones de seguridad. • Inspecciones de medio ambiente. • Assessment a empresas contratistas. • Extra Checking on Site (ECoS). • Análisis de accidentes-incidentes y grupos de evaluación de desempeño de empresas contratistas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de mejoras a procesos (End to End). • Aplicación de herramientas preventivas de identificación y evaluación de riesgos. • Implementación y desarrollo del set de herramientas informáticas que soportarán el ciclo completo de HSEQ (Salud, Seguridad, Medioambiente y Calidad, por sus siglas en inglés). 	<ul style="list-style-type: none"> • Definición e implementación de un modelo de formación de personas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento del compromiso de todos los niveles de la Compañía respecto de la cultura en seguridad, a través de la definición del estándar de comportamiento que se requiere por parte de todas las personas que trabajan en o para Enel Américas. • Acciones para erradicar los comportamientos inseguros en coherencia con los programas globales de la Compañía. • Comunicación permanente con las empresas colaboradoras, trabajando en conjunto para recoger inquietudes y compartir buenas prácticas. • Fomento del autocuidado, por medio de directrices y campañas en salud y seguridad. • Integración de la seguridad en los procesos del negocio.

En 2020, el trabajo en materia de seguridad y salud ocupacional estuvo orientado a:

- Desarrollo de planes de acción y gestión del riesgo asociado al Covid-19.
- Capacitación basada en los Pilares de Seguridad y entrenamiento HSEQ.
- Atención a los comportamientos, a través de programas de autocuidado, aumento de reportabilidad de Near Miss (incidente riesgoso) y Safety Observations.
- Atención a las personas, enfocada a la formación y desarrollo de competencias: Programa "Yo me cuido. ¿Y tú me cuidas?", Programa de Salud y Vigilancia Médica.
- Atención a las instalaciones y contratistas: Programa Safety Moving Pool, Programa Enel Index Asbesto, Plan Safety Assessment, acreditación digital de empresas contratistas, gestión de permisos de trabajo, evaluación de riesgos sobre plataforma E4E, proyecto de seguridad intrínseca de generación de energía global, plataforma de ingreso de inspecciones de seguridad HSEQ 4U

Gobernanza de la Seguridad y Salud ocupacional

403-8

Desde el punto de vista organizacional, las gerencias de Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad (HSEQ, por su sigla en inglés) de Enel Américas y sus filiales lideran la gestión de forma corporativa, existiendo adicionalmente, una gerencia por cada unidad de negocio, quienes reportan directamente al Directorio de la Compañía. HSEQ es el área responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en cada país que, a su vez, es parte del [Sistema Integrado de Gestión de Enel Américas](#), que contiene la gestión de la norma ISO 45001 y OHSAS 18001, estando el 100% de la Compañía certificado. De igual forma, el área promueve programas y buenas prácticas con el fin de generar oportunidades de mejora y garantizar un compromiso continuo en la reducción del riesgo y el cuidado del medioambiente.

En línea con este compromiso, se aplica la Política Stop Work, que durante 2020 se amplió a la temática Covid-19, la cual 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 colaboradores. 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 los denunciantes, buscando incentivar las alertas para poner el foco en la salud, seguridad y conservación ambiental en las operaciones.

Gestión de los riesgos de la seguridad y salud laboral

403-1 | 403-2

Con respecto a la gestión de accidentes, Enel Américas cuenta con una política específica (Policy 106 “Clasificación, comunicación, análisis e informes de incidencias”), que define funciones y protocolos para la comunicación oportuna de accidentes, el proceso de análisis de causas y la definición de planes de mejora, y el monitoreo de estos, según el tipo de evento que involucra. Para cumplir con ella, se conformó un grupo de expertos para analizar eventos con potencial de causar daños graves y que hubieran podido afectar a los colaboradores, además, para investigar todos los accidentes graves y fatales, así como los acontecimientos considerados significativos.

Los riesgos que ponen en peligro la integridad de los trabajadores son previamente identificados en las correspondientes matrices de riesgos para cada actividad a desarrollar. En ellas se indican los controles que se deben adoptar para mitigar dichos riesgos, así como las capacitaciones, cursos o formaciones que son requisito para efectuar tareas de mayor complejidad o riesgos altos.

La correcta adopción de las medidas de control es monitoreada permanentemente a través de inspecciones a las obras en ejecución. También, se desarrollan otros proyectos puntuales que tienen por objeto verificar el control de los riesgos.

En cuanto a la tipología, los riesgos altos más comunes se generan en las actividades de instalaciones eléctricas, ya sea dentro de espacios confinados o redes aéreas y en las actividades que requieren trabajo en altura, principalmente en las actividades de alumbrado público e instalación de circuito cerrado de televisión (CCTV).



A lo anterior, en el contexto actual, se incorpora un mayor riesgo de contagio por Covid-19, debido a la exposición de trabajadores supervisando y ejecutando los trabajos en terreno. Para ello, se ha dispuesto el cumplimiento irrestricto de las políticas y procedimientos globales y locales con respecto a la pandemia.

Una gestión deficiente en el ámbito HSEQ podría significar un riesgo a la integridad de las personas y el medioambiente, potenciales enfermedades ocupacionales, por no controlar adecuadamente las condiciones de trabajo de las personas, a lo que debe sumarse el impacto sobre la continuidad operacional de las plantas y sitios de construcción. Un enfoque integral debe considerar una potencial afectación de la reputación de la Compañía e, incluso, en un caso extremo, dañar el valor de esta, si dicha gestión no está alineada con los temas materiales de Enel Américas, que se vinculan de forma concreta a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), impulsados por Naciones Unidas.

Promoción de la salud, bienestar y seguridad

403-3 | 403-6 | 403-7

En el contexto de un 2020 marcado por la pandemia y el teletrabajo, Enel Américas y sus empresas continuaron desarrollando programas para el fomento de la salud y seguridad de las personas. Dado el escenario de 2020, se ejecutaron una serie de iniciativas remotas para el cuidado de la salud física y mental de sus colaboradores y sus familias.

Promoción de la salud de los colaboradores y sus familias

Argentina

El fomento de la salud de los trabajadores se realizó a través; de la realización de exámenes médicos (pre ocupacionales, periódicos y cambios de tarea), seguimiento de bajas médicas y control de ausentismo por enfermedad, seguimiento y control de accidentes de trabajo, cursos de capacitación en temas de salud y primeros auxilios, campañas de prevención, identificación de peligros y evaluación de riesgos, entrevista médica, entrevista psico-social, comunicaciones periódicas, prevención en consumos problemáticos (drogas legales e ilegales, tabaco, alcohol, alimentación, juego, etc.) y fomento de hábitos saludables.



Iniciativas destacadas en 2020:

- Vacunación antigripal in Company.
- Programa sobre violencia laboral con perspectiva de género.
- Programa de abordaje en consumos problemáticos en el ámbito laboral: En 2020 se realizaron 52 entrevistas, con modalidad virtual.
- Valuable 500 Disability: Se realizó un mapeo y entrevistas a trabajadores con discapacidad, relevando propuestas de accesibilidad.
- Cesación Tabáquica: Webinar introductorio a la temática y técnicas para dejar de fumar.
- Consultorio de nutrición on-line, para promover hábitos saludables.
- Charla sobre prevención de cáncer de mama, con modalidad virtual.
- Renovación de Certificación ISO 45.001.
- Análisis, seguimiento y contención sobre accidentes de trabajo del personal de Edesur: Durante el periodo 2020 los accidentes respondieron en 40% a la categoría in - itinere y en un 60% a accidentes de trabajo. En cuanto a su tipología el 50% correspondió a traumatismos.
- Seguimiento e investigación de licencias médicas en salud mental.
- Seguimiento e investigación de licencias médicas en enfermedad familiar.
- Gestión de exámenes de salud de los trabajadores y postulantes
- Auditoría de exámenes de salud de las empresas contratistas. Desde salud laboral, además de los controles mensuales, se ofreció a las contratistas asesoramiento y una matriz de especificación sobre los estudios médicos que deben presentar, para lo cual se desarrolló una tabla con clasificación de exámenes según puesto de trabajo.

Brasil

En Brasil se implementó la iniciativa “Enel a la medida” para trabajadores y sus familias. En este contexto, se realizaron actividades de educación alimentaria, incentivo a la actividad física, carreras y actividades familiares al aire libre, habilitación de gimnasio interior y conferencias temáticas.

Bajo el programa “Enel Emotional Health”, se realizaron actividades de Shiatsu emocional, asistencia semanal con psicólogo y conferencias temáticas de salud. Además, se realizó el Programa Antitabaco, brindando asistencia psicológica, ayuda médica cuando sea necesario y el Plan Covid-19.

Colombia

La Compañía ha implementado actividades de seguimiento para retroalimentar su gestión en salud laboral y de este modo evaluar la implementación de sus sistemas de vigilancia, con el fin de prevenir las enfermedades laborales.

Iniciativas destacadas en 2020:

- 316 exámenes médicos ocupacionales con clasificación de riesgo cardiovascular.
- Dos chequeos ejecutivos.
- 520 inspecciones de puestos de trabajo.
- Ocho estudios de puesto de trabajo-especializados.
- 364 dosis de vacunación contra la influenza.
- 438 exámenes de perfil lipídico (Colesterol total, HDL, LDL, Glicemia).
- 80 asistentes a la jornada de antígeno prostático.
- 101 asistentes al taller sobre cáncer de seno.
- 75 asistentes a conferencia especializada Hábitos saludables, prevención consumo de cigarrillo.
- 329 participantes a curso de ergonomía en la casa. Home Office saludable.

Adicionalmente, Emgesa y Codensa llevaron a cabo programas para la prevención del riesgo cardiovascular, prevención de alteraciones osteomusculares, prevención del riesgo psicosocial, alimentación saludable y preparación para eventos cardiovasculares.

Perú

Con el objetivo de proteger y promover la salud de los trabajadores y generar ambientes de trabajo saludables, se estableció el Plan Anual de Salud Ocupacional para promover un estilo de vida saludable en los trabajadores. Es así que periódicamente se realizan actividades de salud como: pausas activas, atenciones médicas nutricionales y dinámicas de salud.

Iniciativas destacadas en 2020:

- 1.680 pruebas moleculares realizadas al personal.
- 678 vacunas realizadas al personal contra el neumococo e influenza.
- 48 pausas activas personal presencial y smart working.
- 17 protocolos de actuación para enfrentar el Covid-19
- 27 boletines de bienestar y salud, para enfrentar el Covid-19.
- 122 trabajadores en el programa nutricional integral.

Promoción de la seguridad

Para asegurar el cumplimiento de los protocolos de seguridad en Enel Américas y sus filiales, se llevaron a cabo iniciativas que buscan mantener un control de riesgos durante la ejecución de las diferentes actividades.

Programas transversales

Extra Checking on Site – ECOs

Este programa tiene como objetivo evaluar la adecuación de la organización y los procesos en un área de operación determinada, realizando un “chequeo adicional”, ECOs, por parte de un equipo de profesionales expertos en los que se verifica la correcta aplicación de procedimientos, el estado de los equipos de seguridad, el comportamiento, manejo del riesgo y los equipos de apoyo ante emergencias. El programa tiene como objetivo identificar observaciones en siete clústeres de análisis y con ello detectar buenas prácticas, oportunidades de mejora y establecer planes de acción para corregir las brechas detectadas. Durante la revisión se levantan los hallazgos que se evidencien en la ejecución de las tareas y se diseñan planes de acción para cerrar las brechas identificadas.

En 2020, se realizaron 64 ECOs, en modalidad mixta, es decir, remota y presencial, dada la pandemia.

País	ECOs
Argentina	9
Brasil	21
Colombia	21
Perú	13

Para llevar adelante la promoción de la seguridad, se realizan diversas iniciativas, destacando en el 2020 en cada país donde opera Enel Américas, las que se detallan a continuación.

Argentina

En 2020 se trabajó en la certificación de las normas ISO, logrando un paso más en la verificación de la calidad de los procesos, reemplazando la certificación OHSAS. Así, el sistema de gestión se certificó en la norma ISO 9001-2015; ISO 14001-2015; ISO 45001:2018, asegurando de esta manera que la empresa adopte un sistema actualizado y certificado para gestionar la Seguridad y Salud de sus trabajadores. Esta nueva normativa tiene cambios en el modo de gestionar la seguridad dentro de la Compañía, siendo uno de los más significativos la participación de todos los empleados en la gestión de la Seguridad.

En particular, respecto a la gestión de riesgos, Enel Generación Costanera gestiona sus peligros y riesgos a través de una matriz que se actualiza periódicamente. Su sistema de gestión tiene alcance a todos los procesos de la central, por lo tanto, contempla todas las actividades realizadas por personal propio y contratistas.

En correspondencia con la gestión de cada Compañía y sus respectivas certificaciones, se llevaron a cabo auditorías de trabajo que verificaron el cumplimiento de las normativas y el correcto desempeño de los colaboradores y contratistas, mediante la metodología y parámetros de control de IPAL (Indicador de Prevención de Accidentes Laborales).

Enel Generación Costanera comenzó a utilizar en el mes de agosto la aplicación HSEQ4U para el registro de inspecciones, near miss, primeros auxilios y eventos relacionados con seguridad y salud.

En tanto, central El Chocón también usó la aplicación antes mencionada. En los frentes de trabajo, a diario, se aplican controles de campo, mediante la herramienta HSEQ4U. Durante el año 2020, se efectuaron cuatro Assessment, enfocados temas de seguridad bajo un lineamiento ya establecido, permitiendo a asesorar a las empresas contratistas y acompañar en sus necesidades de mejora en materia de salud y seguridad.

- **1.654** inspecciones de trabajo:
- **872** IPAL y HSEQ4U.
- **782** relacionadas a Covid-19 (campaña puntual de uso de barbijos y medidas de protección relacionadas).
- **15** inspecciones en caminatas de seguridad en Enel Generación Costanera.
- Certificación de Enel Generación Costanera en **ISO 45001**.
- Una auditoría externa de certificación **ISO 45001**.

Respecto a certificaciones en El Chocón, durante el mes de junio del 2020, se efectuó la auditoría externa de certificación, bajo las normas ISO 9001, 14001 y 45001, dirigidas a las áreas de O&M y HSEQ, con el fin de evaluar, la implementación del SGI, de acuerdo con las normativas mencionadas. El resultado de esta fue favorable, obteniendo la recertificación bajo las normas auditadas.

En tanto, en Edesur, se revalidó el Sistema de Gestión Integrado (ISO9001; ISO14001; ISO45001; ISO37001; ISO5001).

En Dock Sud, en diciembre 2020 se realizó la auditoría de mantenimientos del sistema integrado de gestión, dentro del cual están las normas ISO 14001:2015; ISO 9001:2015 y se migró la norma OSHAS 18001 a las ISO 45001:2018, obteniendo la recomendación del mantenimiento del certificado y la otorgación del nuevo certificado para la norma ISO 45001.

Brasil

Las auditorías internas y externas del Sistema de Gestión se realizan con la premisa de mantener las certificaciones en ISO45001, ISO9001, ISO14001, ISO 37001 e ISO50001, con

el registro y gestión de las no conformidades identificadas. Los indicadores de seguridad son monitoreados semanalmente, con cierres mensuales. Se realizan inspecciones de campo, Bliz (auditoría del socio del vehículo, EPI, EPC, requisitos legales), Asesoramiento, ECOs, SHE Day, entre otras iniciativas de promoción de la seguridad.

Colombia

Con el fin de promover la seguridad y prevenir los riesgos asociados a la prestación de servicios, desde 2019 la Compañía cuenta con un Sistema Integrado de Gestión en todas las líneas de servicio, cubriendo al 100% de los trabajadores. Este sistema cuenta con la certificación en las normas técnicas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, así como con la participación de los respectivos Comités Paritarios de Salud y Seguridad en el Trabajo (COPASST). En el caso de Emgesa existen subcomités COPASST en las centrales Cartagena, Termozipa, Río Bogotá, Guavio, y Betania y El Quimbo.

De igual modo, Codensa cuenta con focos y lineamientos de acción que responden a sus necesidades y prioridades, así como a la naturaleza de sus líneas de negocio:

Codensa (I&N)

- Gestión de riesgos.
- Gestión de aseguramiento contractual.
- Formación y competencias.
- Innovación y tecnología.
- Cultura de Seguridad.

Codensa (Enel X y Market)

- Liderazgo participativo y cultura del alto desempeño en HSEQ.
- Medicina preventiva y del trabajo.
- Administración de riesgos de salud y seguridad.
- Administración de aspectos ambientales
- Control operacional a contratistas.
- Gestión de calidad, procesos y excelencia operacional.

Por su parte, Emgesa cuenta con la Planificación del Sistema Integrado HSEQ, la cual debe realizarse como mínimo una vez al año y es dirigida por el gerente de la línea de Generación Térmica, junto con el gerente de la línea de Generación de Energías Renovables y/o el representante de la dirección. En esta planificación se asignan los responsables de las Unidades de Seguridad y Salud Laboral, Medio Ambiente y Calidad.

Además, se consideran los principios de la Política Integrada HSEQ, el plan estratégico Corporativo, y también los resultados del seguimiento a los indicadores de salud y seguridad en cumplimiento de las obligaciones legales, monitoreando periódicamente los Sistemas de Gestión y actualizándolos en caso de ser necesario.

Perú

El enfoque para el sistema de gestión 2020 fue asegurar la prevención y cuidado de los colaboradores ante los desafíos surgidos por el Covid-19 a través del compromiso de la alta dirección para mantener la continuidad y calidad del suministro.

La estrategia de seguridad para el año 2020 se enfocó en el SHE Our way of working in Safety, Health and Environment, estrategia global en HSE. Sus principales focos de trabajo fueron los siguientes.

- Contractor Partnership “Compromiso de los contratistas por un lugar de trabajo más seguro”.
- SHE Factory “Cadena de compromiso, crecimiento exponencial en seguridad, salud y medio ambiente”.

- HSE without borders “Organización inter business line, forma de trabajo y sinergia con el exterior”.
- SHE Intrinsic Safety “Seguridad intrínseca, estándar de seguridad en herramientas, equipos y procesos”

A nivel de Enel y de empresas colaboradoras se implementó la campaña “Ahora más que nunca #TodosCuidamosDeTodos” con el fin de empoderar a los trabajadores para que trabajen de forma segura, el programa HSE de contratistas para elevar los estándares de seguridad de las empresas asociadas y otras iniciativas siempre enfocadas en la prevención de accidentes.

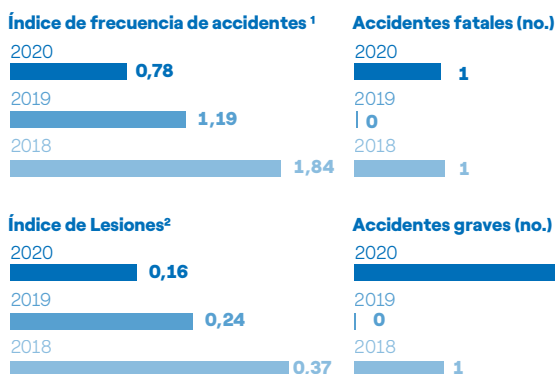
El desafío de la gestión de seguridad es lograr 0 accidentes. De forma sostenida, se ha reducido los indicadores laborales y de terceros, en los últimos años.

Estadísticas de Seguridad

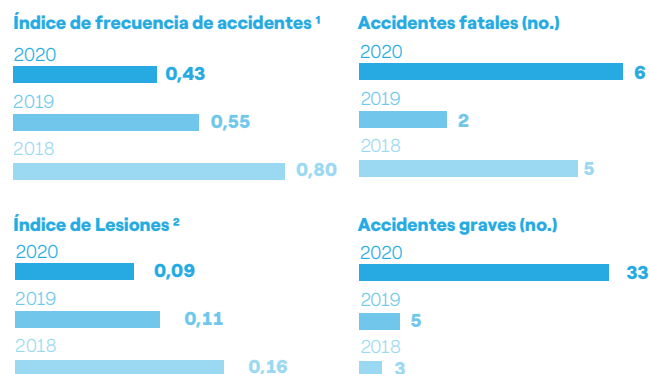
403-9

ÍNDICES DE SEGURIDAD

PERSONAL Propio



PERSONAL Contratistas



1. Calculado como número de accidentes con al menos 1 día de ausencia / total de horas trabajadas * 1.000.000
 2. El índice de lesiones con pérdida de tiempo superiores a 1 día se calcula relacionando el número de lesiones con las horas trabajadas * 200 mil)

Desarrollo de la cultura de seguridad: formación e información

403-5

Para llevar a cabo una cultura de seguridad plena, Enel Américas y sus filiales llevaron a cabo los siguientes programas destacados.

Argentina

Durante el año, en Central Costanera se brindaron capacitaciones on-line y presenciales, alcanzando un total de 532 asistentes y 1.338 horas de capacitación.

Las iniciativas más destacadas fueron las siguientes:

- Brigada de incendios.
- Plan de Autoprotección (Plan de Emergencia + Plan de Evacuación), Riesgo de incendio y uso de extintores + Riesgo explosión + Riesgos derivados de atmosferas explosivas/tóxicas.
- Primeros auxilios y Reanimación Cardiopulmonar (RCP). Uso de Desfibrador Externo Automático (DEA).
- Operación Puente Grúa.
- Eslingado de cargas, Inspección periódica elementos y equipos de izaje.
- Seguridad Laboral.
- Habilitación de personal técnico para Trabajos Con Tensión (TCT) en Baja Tensión, Resolución 3068.
- Riesgo eléctrico para operador.
- Ergonomía.
- Instrucción Operativa N°716 Permiso de Trabajo.
- Operador autoelevador.

Adicionalmente a las capacitaciones brindadas sobre temas de seguridad, se realizó el curso "Inducción de seguridad en planta de Enel Generación Costanera" a 1.546 trabajadores de empresas contratistas.

En particular, para Infraestructura y Redes, se efectuaron capacitaciones en el Sistema de Gestión Integrado, con el objetivo de concientizar a todo el personal en la importancia de los sistemas de gestión para la mejora continua de los procesos, una dirigida a la alta dirección y otra a mandos medios y analistas. Ambas fueron diseñadas de manera virtual con metodología que permitió la interacción de los

participantes ya sea a través de chat, juegos interactivos y análisis de casos reales. Cada uno de los puntos tratados fueron relacionados con los valores del Grupo Enel, y contó con una alta participación.

Para El Chocón, la capacitación corresponde a temas tales como uso de extintores, manejo a la defensiva, vida y alimentación saludable, trabajo en altura, sistema integrado, gestión ambiental, primeros auxilios, riesgo eléctrico, entre otros, con un total de 324 participaciones, y total de 712 horas de capacitación.

Brasil

La Compañía invierte continuamente en la consolidación de la cultura de seguridad entre equipos internos y colaboradores externos, con el desafío de consolidar los valores en actividades efectuadas por miles de personas, en territorios con diferentes niveles de trayectoria de formación profesional. Por ello, se dirigieron los recursos para la formación en el tema y el uso de tecnologías de protección. En 2020, por ejemplo, fue adquirido un detector de voltaje, que hace sonar una alarma cuando se acercan áreas energizadas. Además, se automatizaron las cinco reglas de oro para la creación de redes, integrándose en una aplicación en la que los electricistas deben registrar, en fotografías, las actividades para verificar el cumplimiento de los procedimientos de seguridad requeridos.

En Goiás se amplió e inauguró el Centro de Capacitación Avanzada de Excelencia, para capacitar a nuevos electricistas y también recertificar a los profesionales que trabajan, con énfasis en los procedimientos de seguridad. Además, se aumentará el número de inspecciones sobre el tema, especialmente entre los contratistas, con un enfoque en instruir y nunca en sancionar. En este sentido, también se trabajó con video tutoriales para compartir información de seguridad, como el uso correcto de Equipos de Protección Personal (EPP) y fomentar el rechazo en caso de actividades que puedan generar incidencias.

Además, Enel Distribución Ceará sigue los requisitos legales basados en ISO 45001 y Norma Regulatoria 7, identificando los riesgos para la salud a los que están expuestos los empleados e implementando acciones de salud dirigidas a promover la salud, prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales. Enel Cien está certificada bajo la norma ISO

45001 y su gestión se realiza a través del Sistema Integrado de Gestión y un Comité SGI, creado para asegurar la mejora continua, para realizar reuniones mensuales, debatir temas pertinentes y gestionar las oportunidades de mejora señaladas.

En Enel Generación Fortaleza, se implementó el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional basado en los lineamientos de la SGI. Las premisas están directamente asociadas al seguimiento y cumplimiento de los requisitos legales e institucionales asociados al negocio y/o de acuerdo con la exposición al riesgo de cada actividad. Los reconocimientos médicos se realizan periódicamente, y el objetivo es orientar sobre los niveles de factores de riesgo, ya sean físicos, químicos, biológicos o ergonómicos, a los que están expuestos los colaboradores en sus entornos laborales.

Colombia

Se han desarrollado iniciativas que permiten reducir los riesgos de la operación. Se llevaron a cabo iniciativas como la implementación de herramientas tecnológicas para mejorar el seguimiento y desarrollo de las empresas contratistas, diplomados que buscan fortalecer las competencias técnicas y habilidades blandas de los colaboradores, junto con las iniciativas tecnológicas y el Sprint Plan que buscan promover la cultura de seguridad.

Las iniciativas más destacadas fueron las siguientes:

- 27 Contractor Assessment y 207 acciones de mejora
- 7 Safety Support y 69 acciones de mejora
- 3 ECoS y 8 acciones de mejora
- 102 CEO meetings
- Plan Semilla, inicio grupo proyecto AMI (infraestructura de medición avanzada) con 30 personas y finalizó con 90 personas matriculados para enero 2021. de los egresados laborando 71% en ocupación
- Certificación para centros de entrenamiento, revisión final por Ministerio del Trabajo y certificación por parte de la Administradora de Riesgos Laborales
- SHE Factory, virtualización de 15 módulos de procedimientos de Enel
- Formación personal propio:
 - 4.167 personas formadas con 10.266 horas hombre formación
 - Covid 1.203 personas formadas con 3.945 horas hombre formación
 - Personal Contratista 5.618 personas formadas con 2.137 horas hombre formación

Perú

Se desarrollaron diversas iniciativas para fortalecer la cultura de seguridad y prevención de accidentes. Entre las iniciativas más destacadas están el Sprint Plan, Campaña de Seguridad "Ahora más que nunca #TodosCuidamosdetodos" y el programa HSE de Contratistas. Los hitos y resultados más importantes que nos dejó este periodo son los siguientes:

- 12 Contractor Safety Assessment
- 4 Supplier Safety Assessment
- 8 ECoS "Extra Checking on Site" de seguridad virtuales in situ.
- 35 CEO meetings
- 64 Webinars difundidos reforzando la cadena de compromiso de seguridad
- 4 webinars difundidos para enfrentar el Covid-19
- Más de 5.000 personas de Enel y de contratistas, comprometidas en la campaña "Ahora más que nunca, Todos Cuidamos de Todos"
- Más de 5.000 personas de Enel y de contratistas recibieron comunicación en cascada de Comités de Enel

Debida Diligencia en Derechos Humanos

La debida diligencia en derechos humanos es la herramienta para identificar los impactos o riesgos en la aplicación de los derechos de las personas a trabajar en un ambiente laboral seguro y con procesos sólidos de prevención de riesgos.

Enel Américas y sus filiales desarrollan su debida diligencia en todos los ámbitos laborales para prevenir y mitigar eventuales riesgos de impacto en el derecho humano a la seguridad y salud laboral. Los resultados se convierten en planes de acciones dedicados a la prevención o mitigación de los riesgos identificados.

Seguridad y salud laboral

Enel Américas tiene el compromiso de velar por que en los lugares de trabajo se respeten las mejores condiciones de seguridad y salud laboral. Enel Américas promueve la difusión y refuerzo de una cultura de la seguridad, desarrollando la toma de conciencia sobre el riesgo, y fomenta el comportamiento responsable por parte de sus trabajadores, mediante sesiones de información y formación, entre otras actividades. Enel Américas trabaja para proteger la seguridad y salud de sus trabajadores, sobre todo a través de medidas preventivas.



El desempeño en seguridad de las empresas contratistas es monitoreado tanto a un nivel preliminar en el sistema de calificación, como también durante toda la vigencia del contrato a través de exhaustivos y extensos controles reportados en la herramienta [Supplier Performance Management \(SPM\)](#).

Contractor Safety Index (CSI)	Índice que permite clasificar a los contratistas en base a su desempeño en seguridad que considera el número y la severidad de los accidentes. Con este índice es posible detectar falencias operativas en la seguridad de los contratistas de forma de focalizar las acciones para la prevención de accidentes
Supplier Safety Assessment (SSA)	<p>Auditorías específicas realizadas en las instalaciones de proveedores. Se realizan durante la primera etapa de calificación para cada nuevo proveedor, o en los casos en que surjan problemas críticos, como accidentes graves y/o fatales durante la vigencia del contrato.</p> <p>El objetivo de las evaluaciones es asegurar que existan estándares de seguridad adecuados, y que se establezcan compromisos mediante planes de acción para subsanar eventuales brechas en caso de ser necesario.</p>
Contractor Safety Assessment (CSA)	<p>Esta iniciativa global busca calificar en detalle, para verificar el cumplimiento del sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional a las empresas contratistas identificadas como grupo mercológico⁵⁸ de alto riesgo. Esta calificación se basa en un cálculo matemático para obtener el nivel de seguridad y salud ocupacional que posee la empresa colaboradora.</p> <p>El proceso es llevado desde la plataforma WeBuy de Enel, donde interactúan diversas áreas en la calificación, buscando una medición homogénea y balanceada. Esta evaluación denominada CSA es una calificación inicial, la cual es utilizada por el área de compras para licitaciones de obras o servicios. Posteriormente se evalúa al contratista en su desempeño en las instalaciones a través de inspecciones de seguridad.</p>
Safety Support Team	Consiste en un equipo de apoyo de expertos pertenecientes a Enel, cuyo objetivo es ayudar a las empresas contratistas que presentaron una baja evaluación CSI. Se ayuda a realizar un análisis sobre su gestión en seguridad y salud ocupacional, planes de acción, reuniones de seguimiento y una evaluación final para medir resultados.

58 Grupo Mercológico (GM): Categorías de productos (materiales, mano de obra, servicios) de interés de Enel y sujetos a proceso de calificación / registro.

Seguridad en la cadena de suministro

Herramientas para la gestión de contratistas

Un aspecto relevante de la estrategia de salud y seguridad es el trabajo con las empresas contratistas, por lo cual, los aspectos de salud y seguridad están integrados desde el proceso de licitación.

Desde 2018, el anexo del Acuerdo Health Safety and Environment (HSE) está contenido en 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 respeto por el medio ambiente según la línea de negocio, país y tipo de contrato, que los proveedores deben cumplir, así como también sanciones por incumplimientos que pueden implicar el término del acuerdo y la suspensión de la calificación

Todas estas herramientas permiten acompañar a proveedores y contratistas en la identificación de espacios de mejora dentro de los ámbitos de la Seguridad, Medioambiente y Calidad, buscando su mejora continua y optimización de su desempeño.

País	Safety Supplier Assessment
Argentina	27
Brasil	23
Colombia	89
Perú	4

País	Contractor Safety Assessment (CSA)
Argentina	11
Brasil	23
Colombia	151
Perú	12

Argentina

En lo que respecta a los controles de seguridad a los contratistas, a diario, se aplican controles de campo, mediante la herramienta HSEQ4U, los resultados desfavorables se notifican al jefe de contrato de Enel, para su pronto tratamiento.

Durante 2020, se efectuaron cuatro assessment en central El Chocón y 11 Contractor Safety Assessment en central Costanera. En cuanto a Covid-19, todos los contratistas se adecuaron a los protocolos de la Compañía, y fueron auditados de forma periódica en planta. A quienes no cumplieran con los protocolos, se les aplicó la Política de Stop Work, siendo notificada la empresa para su corrección. Los desvíos puntuales detectados surgieron del uso de tapabocas en lugar de barbijos certificados, como lo exigen los protocolos.

En particular, en Edesur, se realizaron 23 assessments a contratistas, consistentes en una auditoría completa de la gestión en seguridad. Luego se completa con inspecciones y auditorías en terreno para evaluar el desempeño de los trabajadores. En el año 2020, debido al Covid-19, los assessment se realizaron de manera virtual por plataforma Teams y las inspecciones de terreno fueron presenciales. De esto surge una evaluación completa y de acuerdo con el puntaje obtenido se desarrolla un Plan de Acción específico para alinear los estándares de seguridad a los exigidos por Enel.



Brasil

HSEQ4U Fast Inspections

Aplicación que permite medir y supervisar el rendimiento de los contratistas, de acuerdo con los tipos de actividades realizadas. Así, el contratista que es seleccionado en la aplicación HSEQ4U, es informado respecto del tipo de actividad que se inspeccionará. A partir de ello, se preselecciona un cuestionario y se aplica al contratista. El resultado de las inspecciones genera el Contractor Safety Index (CSI), cifras que son supervisadas por el holding de Enel. Así, cuantas más inspecciones se lleven a cabo, mayor es la capacidad de supervisar el rendimiento del contratista en relación con la seguridad y salud.

Colombia

App 5RO: Esta herramienta permite documentar y dejar trazabilidad de la ejecución de la aplicación de las 5RO, con el objeto de prevenir accidente. Se debe utilizar la herramienta APP5RO cada vez que se ejecute trabajos en un equipo o instalación eléctrica aérea o subterránea de alta, media o baja tensión o parte de ella, en condiciones eléctricas seguras, para realizar trabajos sin tensión en la misma (Trabajos Desenergizados).

Safety Learn: Es una herramienta para la captura de la información relacionada con procesos de formación, capacitación y entrenamiento del personal contratista en los temas de Salud y Seguridad Laboral, con esta herramienta buscamos tener la información en tiempo real de todas las actividades de formación de los trabajadores contratistas. Safety Report: El Sistema de Gestión de Información Safety Report contempla 4 módulos.

- Módulos Gestión de Accidentalidad
- Módulo de Inspecciones de Seguridad Ipai
- Módulo de Mini Ecos
- Dashboard

Copilotos: Es un programa tecnológico que tienen el propósito de disminuir la probabilidad de accidentes laborales e incrementar la productividad en la operación, aumentando el nivel de supervisión a través de la grabación en video de las actividades realizadas por nuestros colaboradores.

Operaciones con Drones: Implementación de la tecnología de Drones especiales para mejorar condiciones de seguridad en Cundinamarca.

- Dron Luciérnaga: Su objetivo principal es la identificación, detección temprana de fallas en condiciones nocturnas según las condiciones geográficas de Cundinamarca, además está en la capacidad de registrar fotografías en línea, lo que permite a nuestros técnicos la solución inmediata de las anomalías encontradas.
- Dron Dragón: Uso de esta tecnología como herramienta de diseño para la eliminación o quema de residuos en redes de MT y BT.
- Dron Hércules: Uso de dron de carga, con el objetivo de realizar y facilitar el traslado de materiales y equipos para los trabajos de ejecución en terrenos con dispersión, de esta manera reducir el panorama de riesgo en cuanto a lo ergonómico y mecánico, y aumentar la eficiencia operativa.

Perú

Evaluación de desempeño de Contratistas – Contract Safety Index

En el 2020 se realizó evaluación del desempeño a las empresas más representativas del grupo, cuya evaluación se determina a partir de las inspecciones, las no conformidades detectadas y los accidentes ocurridos, el resultado de esta evaluación con desviaciones por debajo del estándar generan planes de acción y un acompañamiento continuo a las empresas contratistas que permitan lograr una mejora en su gestión de seguridad y prevención de accidentes.

Campaña “Ahora más que nunca #TodosCuidamosdeTodos” En Perú se lanzó esta campaña de seguridad para fortalecer la cultura de seguridad de Enel y promover el empoderamiento y autonomía de las empresas colaboradoras en minimizar los accidentes, este proyecto llegó a más de 5.000 trabajadores propios y contratistas reforzando así la cadena de compromiso por la seguridad.

Programa HSE de Contratistas

Este programa tiene como objetivo motivar a los contratistas a formar parte del compromiso en HSE, como aliados estratégicos en la difusión de las políticas y buenas prácticas, como estrategia de prevención de accidentes y lesiones.

Digitalización de la gestión de seguridad

Enel Américas reconoce la innovación tecnológica como una herramienta fundamental para mejorar los procesos de Salud y Seguridad. Por este motivo, ha digitalizado ciertos procesos de gestión de riesgos en materia de seguridad, dentro de las cuales destacan:

Argentina

Como parte de la digitalización, en 2020 se comenzó el uso de la aplicación HSEQ4U para el registro de inspecciones, near miss, primeros auxilios y eventos relacionados con seguridad y salud.

Particularmente en Edesur, comenzó el proyecto de e-Round, el que consiste en la ejecución de la prueba piloto del sistema para fortalecer las medidas de prevención y protección de los trabajadores de la Compañía. El proyecto facilita y apoya la aplicación de la distancia social y los contactos controlados, las dos medidas principales y complementarias necesarias para el desempeño de las actividades de seguridad. El e-Round se desarrolla para las personas que trabajan en terreno, principalmente para el cumplimiento del distanciamiento social necesario (dos metros) con los equipos de trabajo.

El programa de digitalización del Sistema de Integrado de Gestión consiste en la implementación de un sistema informático que permite la Gestión Integral del Proceso de Auditoría de forma digital en toda su extensión. También se ha contratado y se encuentra en etapa de implementación un sistema informático para la administración, control, verificación y seguimiento de las matrices de requisitos legales que se requieren vigilar con relación al SGI.

Brasil

APR Digital / Inspecciones check list fácil

Corresponde a una plataforma que permite realizar inspecciones rutinarias mediante la aplicación de listas de verificación y de chequeo y acceder a otros documentos necesarios para las actividades de inspección de forma sencilla y digital. Esta herramienta posibilita la digitalización de documentos y formularios, creación de usuarios para personal Enel y contratistas, mejora el proceso de identificación y gestión de los riesgos de las actividades y facilita un mayor seguimiento de la documentación necesaria.

Intrinsic Safety

Proyecto que consiste en la evaluación de la seguridad intrínseca de las herramientas, maquinarias, equipos y procesos, con el fin de mejorar su fiabilidad de seguridad. Las evaluaciones se llevan a cabo sobre la base de requisitos predefinidos y los grupos evaluados en 2020 fueron:

- Marcos y paneles eléctricos.
- Sistemas de lucha contra incendios.
- ATEX (zonas potencialmente explosivas).
- Piezas móviles y giratorias.
- Equipos de elevación.
- Oficinas.

Fast Inspections/ Contractor safety Index

Proceso de evaluación de los proveedores y contratistas de Enel a través de inspecciones y registros a través de la App HSEQ4U.

Uno de los principales resultados fue la reducción del número de desviaciones y situaciones de riesgo, mediante la implementación de planes de acción centrados en el cumplimiento de los requisitos de seguridad y salud y la eliminación de riesgos de accidentes. Se implementó en todos los parques de construcción de Enel en Brasil, incluyendo más de 20 grandes empresas contratistas.

Colombia

Los proyectos transformadores implementados bajo el alero de la innovación y tecnología son:

- EasyHole: Facilita el ahoyado para reducir los esfuerzos físicos, minimizar los accidentes lumbares y aumentar el rendimiento en los trabajos de mantenimiento.
- GroundBox: Aterriza las redes de baja tensión en las cajas de derivación aprovechando que ya están abiertas sin perforar los aislamientos, sin instalar Sistemas de Puesta a Tierra Temporales (SPTT) y sin ascender a los postes. En prototipos y pruebas.
- Monosafe: Se trabaja en una pinza o anillo colocado en los SPTT que detectarán el paso de corrientes, a través del SPTT y -de acuerdo con la parametrización- darán una alerta sonora y lumínica. La lectura es factible con conexión bluetooth. En proceso de desarrollo del prototipo con proveedor.
- Levansafe: Facilita el levantamiento de las tapas de concreto de las cajas de inspección de las redes eléctricas subterráneas con el menor contacto y riesgo para los trabajadores y mejora los rendimientos operativos.

- Bloqueativo: Cumplir a cabalidad la segunda regla de oro en los trabajos de redes desenergizadas. Bloqueo mecánico de los aparatos mecánicos y automáticos de corte, mediante una cuerda bloqueante. En proceso de diseño de prototipos.

Además, en esta línea Emgesa desarrolla de forma plurianual programas preventivos con actividades que reduzcan la probabilidad de eventos por riesgos clasificados como prioritarios. Dentro de los principales logros y hechos relevantes de 2020, destacan:

Digitalización del permiso de trabajo

En 2020 se lanzó –como mejora– la versión 2 de E4E-MIS (Mezza in Sicurezza) para la gestión de permisos de trabajo. El permiso de trabajo constituye por excelencia la definición de medidas de seguridad en todos los trabajos efectuados en planta, incluyendo las guías de maniobras, matriz de riesgos y –en particular– los trabajos de mantenimiento.

Esta plataforma que mantiene en un solo marco de gestión integral las actividades de mantenimiento ejecutadas y la emisión de permisos de trabajo para las centrales de generación de Emgesa, gestionando el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo en las centrales de generación en el marco de la seguridad y salud laboral, la gestión de riesgos operacionales y el cumplimiento de los programas de operación y mantenimiento.

El proyecto de digitalización enfatizó el control de la aprobación, flujo y documentación de estos permisos en SAP.

Prevención del riesgo eléctrico con realidad virtual

Considerando que una de las actividades principales que se ejecutan en las centrales de generación tiene que ver con la extracción y puesta en seguridad de módulos de baja tensión y media tensión en tableros y celdas eléctricos, se realizaron aplicaciones de entrenamiento en realidad virtual, garantizando que el personal pudiera realizar maniobras en un ambiente seguro. El objetivo principal de la actividad es fortalecer las competencias del personal de operación y mantenimiento que realiza actividades que implican riesgo eléctrico en un ambiente seguro, usando las nuevas tecnologías como aliadas en la prevención de accidentes.

Medición de niveles de toxicidad y explosividad en espacios confinados con un robot instrumentado

Cuando se realiza la primera verificación de las condiciones para ejecutar una labor en un espacio confinado, generalmente un rescatista ingresa para medir los niveles de concentración de gases en la atmósfera del sitio.

Para dar solución a este riesgo, se llevó a cabo el proceso de investigación y desarrollo de un robot anfibio que pudiera ser manejado remotamente, equipado con cámara, sistema de comunicación, sensores de gases tóxicos y explosivos. Con esto se buscó:

- Eliminar el riesgo para el trabajador que realiza la primera medición en el espacio confinado.
- Disminución y control total del riesgo al ingresar a dicho espacio y dificultad de traslado de los equipos autocontenidos, medidores de gases y demás equipos para rescate.
- Disminución de tiempo de trabajo, al eliminar los lapsos de implementación de los equipos y sistemas para respuesta ante emergencias al producirse el primer ingreso.
- Exactitud de las mediciones de gases y trazabilidad en el análisis de atmósferas, alcance de sitios de difícil acceso.



Perú

Delfos

Es la plataforma que se utiliza para registrar las inspecciones de seguridad mediante listas de verificación que aseguren el cumplimiento de los procesos de seguridad en campo. Esta herramienta posibilita la digitalización de documentos y formularios, mejora el proceso de identificación y gestión de los riesgos en las actividades y facilita un mayor seguimiento de las oportunidades de mejora detectadas y buenas prácticas.

En 2020 se registraron 49.038 inspecciones de seguridad, las cuales fueron analizadas y gestionadas con las empresas colaboradoras como parte de la mejora continua, enfocados en la prevención de accidentes.

APP5RO

Herramienta promovida por HSE Global, en las actividades de maniobras, operaciones de la red, obras y mantenimiento. Su objetivo es prevenir riesgos eléctricos por trabajos ejecutados en los circuitos eléctricos que involucran la desconexión de las redes eléctricas de alta, media y baja tensión, a través del control del cumplimiento de las Cinco Reglas de Oro. Comprende también una plataforma web para monitoreo por parte de los gestores y contratistas.

En 2020, se registraron 6.726 maniobras en el APP5RO y se realizaron revisiones muestrales a estas actuaciones, para garantizar la calidad y cumplimiento de las reglas. En los casos de incumplimientos se ha establecido planes de acción para mejorar la seguridad.

Monitoreo de las actividades con cámaras de grabación
Esta gestión ha permitido realizar un monitoreo continuo y complementario a las inspecciones de seguridad, detectando situaciones de riesgos de manera preventiva para implementar planes de acción y reforzar controles en campo para la prevención de accidentes.

Para el año 2020 contaba con 180 cámaras de grabación operativas y listas para complementar la supervisión en campo.

Seguridad comunitaria y de terceros

Las centrales de generación y subestaciones de Enel Américas 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, Enel Américas y sus filiales llevan a cabo campañas periódicas de seguimiento como la medición del nivel de ruido, vibración y polvo generado por las máquinas 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 Enel América mantiene operaciones.

Gestión de emergencias

Enel Américas aplica el sistema de gestión de crisis del Grupo Enel, cuya efectividad ha quedado de manifiesto durante la pandemia. 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 los que Enel Américas 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.

Gestión de la pandemia

El ejercicio 2020 fue un año particularmente difícil con respecto a la gestión de la salud, por efecto de la pandemia que cambió radicalmente la forma de trabajo y relacionamiento.

Para evitar una eventual propagación del virus, se elaboraron y difundieron, tanto a nivel Global como local, políticas y procedimientos, respecto de las cuales se verificó por parte de HSEQ y las líneas de negocios en cada país donde Enel Américas opera, la correcta aplicación de ellas en terreno, mediante inspecciones en forma periódica y aleatoria según corresponda. Ejemplos de ellas son la Política Global PL1031 "Coronavirus operational and emergency indications for Enel Group", de aplicación Global, el instructivo operativo IO3420 Control de Acceso, de aplicación a nivel país, y que contiene el requisito de autodiagnóstico previo mediante App vía web diseñada para tal efecto. También protocolos elaborados para su aplicación por la línea de negocio, como en el caso de Power Generation e IO3184 "HSEQ – Utilización de EPP y EPC Preventiva por Casos de Covid-19".

Los documentos mencionados recogen los conceptos principales de prevención para el Covid-19, los cuales son distanciamiento social, uso de elementos de protección personal, sanitización de puestos de trabajo y espacios comunes, segregación de los puestos de trabajo, espacial y temporalmente, higienización de manos, entre otros.

Además de lo anterior, una medida importante adoptada fue el teletrabajo. El trabajo a distancia, ha requerido implementar acciones y medidas como la entrega de elementos para el apoyo ergonómico del puesto de

trabajo (silla ergonómica, apoya pies, apoya muñecas teclado, mouse pad, etc.), capacitación respecto de ergonomía y seguridad en el teletrabajo, auto evaluación de las condiciones del puesto de teletrabajo, disposición de medios tecnológicos, actualización de contratos de trabajo y entrega de documento con los riesgos en el puesto de trabajo y sus medidas de control, etc. Al cierre del año 2020, aproximadamente el 74% del personal de Enel Américas se encontraba en teletrabajo.

Una de las medidas fundamentales implementada en las operaciones de Enel Américas fue de segregación, relacionada con la organización del trabajo, lo que se define como "célula de trabajo". La fuerza de trabajo en las distintas instalaciones de la Compañía se organizó en "células", equipo con la menor cantidad de personas para realizar una determinada función, y que pueden realizar ésta sin interactuar en ningún momento con otra célula. Asimismo, se adoptaron medidas como mayor aseo en las oficinas, reducción de personal en las plantas, turnos en operaciones de resguardo en caso de contagio en las células de trabajo, para proteger la salud de los colaboradores y garantizar la continuidad operativa sin personas contagiadas en todas las actividades realizadas durante el año.

En el caso de los contratistas, cada empresa debió elaborar su Plan de Acción Covid antes de iniciar sus trabajos, alineados con los protocolos y procedimientos implementados por Enel Américas, los que fueron monitoreados durante el año por personal de la Compañía. Lo anterior, complementando los protocolos y medidas de seguridad habituales con que deben desarrollarse las actividades.

Con las amplias medidas de prevención y control implementadas en todas instalaciones y sitios de construcción de la Compañía, se logró el objetivo de dar continuidad a la operación, dando cuenta de la capacidad de adaptación y resiliencia de la Compañía ante un escenario adverso, considerando a las centrales de generación, atención comercial y trabajo en terreno de las empresas distribuidoras y Enel X. Lo anterior permitió asegurar el suministro de energía tanto a hogares como a industrias, cuidando la salud de todos los trabajadores que participan de aquello.

Del mismo modo, dado que la política Stop Work considera los aspectos relativos al Covid-19, durante 2020 se paralizaron actividades de contratistas cuando no contaban con elementos de protección apropiados como mascarillas y alcohol gel suficiente en la obra.

Protocolo de operación para el trabajo en terreno y en instalaciones por efecto de COVID-19

- Auto diagnóstico diario
- Uso obligatorio de Elementos de Protección Personal (EPP)
- Control de temperatura en lugares definidos
- Sanitización semanal de vehículos corporativos
- Sanitización de espacios comunes (Robot sanitizador)
- Instalación de paneles divisorios para vehículos que transportan personas
- Prohibición de capacitaciones y reuniones presenciales a excepción de casos específicos
- Monitoreo de contagios activos y sospechosos diarios en empresas externas y de Enel Américas.
- Protocolo especial para la atención de clientes en oficinas Comerciales.
- Delimitación de zonas, flujos de entrada y salida, segregación de espacios en instalaciones propias.
- Contenedores para deshacer EPPs Covid-19 en instalaciones propias.
- Creación de turnos y organización por células de equipos de trabajo para disminuir probabilidad de contagio
- Habilitación de puestos de trabajo en instalaciones propias.
- Protocolo de almuerzo en el casino para personal con contrato de trabajo presencial.
- Clausura de salas de reuniones.
- Habitación de salas de autoexamen.
- Plan de comunicaciones permanente para sensibilización y difusión de medidas, protocolos e información de contagios.
- Mica separadora en cascos, comedores, baños y espacios comunes.
- Implementación de estaciones de lavado de manos y dispensador de alcohol y gel.
- Auditorías a programas Covid-19 de empresas contratistas.
- Monitoreo estadístico de los contagios de nuevos y cerrados (Informe diario Covid-19)



Argentina

Enel Argentina respondió rápidamente a las necesidades de gestión ocasionadas por la pandemia de Covid-19. En este sentido, la Compañía proveyó al personal de notebooks y diseñó un plan de asistencia a las diferentes plantas en función de la necesidad, limitando al máximo la cantidad de colaboradores trabajando de forma presencial. La empresa efectuó capacitaciones en herramientas digitales y reforzó las comunicaciones orientadas a la contención y el bienestar del personal. Particularmente, el área Operaciones y Mantenimiento, continuó con las actividades en planta, para lo cual se crearon células de trabajo, cambios en horarios de ingreso y egreso, adecuación del transporte y de la jornada laboral, lo que aseguró la menor interacción entre colaboradores.

Asimismo, para aquellos que tuvieron que asistir a la planta, dada la necesidad del servicio, se establecieron medidas de distanciamiento social en las oficinas y áreas comunes, se dispuso de dispensadores de sanitizantes y se entregó mascarillas. Además, se instalaron contenedores para el material eventualmente contaminado y se establecieron procedimientos de acción en el marco de la gestión de la pandemia. De igual forma, el personal en planta fue testeado periódicamente, a través de análisis PCR para detección del virus de forma preventiva y, en caso de sospecha, se realizaron hisopados y aislamientos preventivos.

Por otro lado, en relación con los casos declarados positivos, se realizó test PCR a su grupo de trabajo o de contacto laboral estrecho, en el evento que aplicara, siendo todos resultados negativos. Esto permitió llegar a la conclusión de que los protocolos establecidos para evitar la propagación de Covid-19, en los ambientes de trabajo, fueron satisfactorios.

Con la aparición del Covid-19, dentro de la planta, se desarrollaron diferentes protocolos y medidas sanitarias relacionadas a la prevención y uso de Elementos de Protección Personal (EPP) para evitar los contagios de la enfermedad por coronavirus.

Protocolos y medidas sanitarias Covid-19

Proceso de acceso a las centrales y edificios corporativos de oficinas: Ingreso

1. Declaración de autodiagnóstico.
2. Segregación espacial.
3. Higiene.
4. Control de temperatura.
5. Uso de EPP y EPC (Equipo de Protección Colectiva).

Proceso de permanencia en la central y edificios corporativos de oficinas: Uso de espacios comunes

1. Segregación temporal.
2. Segregación espacial.
3. Reforzamiento de limpieza en espacios comunes.
4. Uso de EPPs.

Proceso de permanencia en la central: Actividades en los puestos de trabajo (oficinas, talleres, salas de Control

1. Segregación temporal.
2. Segregación espacial.
3. Limpieza en el sitio de trabajo y de los espacios comunes.
4. Fortalecimiento informativo.
5. Salas de control.
6. Talleres.
7. Oficinas.

Brasil

Enel Brasil ha adoptado medidas de mitigación y control de riesgos contra Covid-19 desde el comienzo de la pandemia. En febrero de 2020, se creó el Grupo de Trabajo Brasil con el objetivo de supervisar la propagación de la enfermedad y proponer acciones para combatir continuamente su difusión y cuidar la salud y la seguridad de los colaboradores y contratistas.

Para aquellos cuya función debía estar en terreno (obras de construcción y plantas en funcionamiento), se llevaron a cabo acciones de prevención del contagio, tales como:

- Control de la temperatura corporal y acceso restringido a todas las instalaciones.
- Disponibilidad de alcohol gel en todos los lugares de trabajo.
- Intensificación de la limpieza y desinfección de entornos.
- Instalación de tótems de autocontrol.
- Preparación de forma diaria de autoanálisis.
- Adopción y disponibilidad del uso de máscaras respiratorias tipo PFF2.
- Utilizar particiones para segregar físicamente espacios.
- Implementación de la "celularización" para la segregación de empleados en pequeños grupos de hasta cinco trabajadores en todas las actividades realizadas.
- Ampliación del número de turnos de trabajo y demarcación de áreas de circulación y rutas de segregación de células de trabajo.

Entre las medidas abordadas destaca el desarrollo de la aplicación móvil e-Round, cuya función es apoyar la distancia física de los colaboradores y el seguimiento de los contactos en caso de confirmación de la infección Covid-19.

Además de las acciones dirigidas al entorno laboral, también se concretaron medidas para reducir los riesgos en los desplazamientos de los colaboradores. Se estableció un protocolo, con directrices para la limpieza de los vehículos. Para los empleados que se desempeñan en una misma celda (espacio) de trabajo, también se instituyó un "viaje solidario" para facilitar los viajes y restringir el contacto con otras personas de camino a casa. La capacidad de las personas en los vehículos fue de un máximo de 50%.

Con el fin de gestionar a todo el personal propio y de contratistas, se implementó un monitoreo diario de casos de contagio confirmados y sospechosos, además del establecimiento de cuarentena preventiva. Se hicieron pruebas moleculares RT-PCR y serológicas para confirmar los casos, los que fueron monitoreados por el área de Salud. Después de confirmar un caso de contagio por coronavirus, el colaborador para volver a su trabajo necesita hacer nuevas pruebas moleculares RT-PCR, a fin de obtener resultados negativos después del período de cuarentena y de recuperación médica. Todas las medidas implementadas por el Grupo Enel también fueron dirigidas a contratistas, con el objetivo de compartir las mejores prácticas y protocolos robustos.

Principales hitos

- Creación de un comité interno para combatir Covid-19 en cada planta.
- Elaboración de un plan de contagio con indicación de las normas obligatorias para la prevención del Covid-19.
- Pruebas masivas de trabajadores cada 15 días en plantas (prueba serológica rápida igg/igm).
- Segregación de trabajadores por "células" (pequeños números de trabajadores en cada celda de trabajo).
- Reducción del 50% del personal para evitar aglomeraciones.
- Promoción de teletrabajo para todas las funciones administrativas.
- Reducción del uso de vehículos en un 50%.
- Monitoreo de síntomas en la entrada de las plantas (toma de temperatura).
- Uso obligatorio de mascarilla PFF2/N95.



Colombia

En 2020, se implementó un programa preventivo y de vigilancia de la salud de los trabajadores enmarcado en la emergencia sanitaria por Covid-19, mediante el cual se logró clasificar, monitorear y proteger a los trabajadores y -de esa manera- garantizar el control del contagio y la continuidad de los procesos de generación.

Para el adecuado manejo de la pandemia, en el entorno laboral, se diseñaron e implementaron herramientas de seguimiento y control relacionadas al estado de salud de todos los colaboradores y las empresas contratistas. Se fundamentó en el desarrollo de actividades de concientización y comunicación de todas las directrices para prevenir el contagio por Covid-19 en las actividades presenciales y de trabajo remoto basado en:

- Divulgación y sensibilización de la necesidad de aplicación de la autoevaluación diaria del estado de salud en pandemia.
- Promoción de la cultura del autocuidado por medio de la constante comunicación y capacitación al personal en su entorno laboral, familiar y comunitario.
- Realización de pruebas de detección de Covid-19 para el tamizaje poblacional permanente
- Control y seguimiento médico estricto y permanente a los colaboradores que han dado positivo, sospechosos, potencialmente sospechosos y en etapa post infección.

Se identificó a los colaboradores vulnerables, a los cuales se les asignaron actividades de desempeño en sus hogares, con seguimiento médico periódico para monitorear su condición.

Perú

Con el objetivo de proteger y promover la salud de los colaboradores y generar ambientes de trabajo saludables en medio de la pandemia por Covid-19, a lo largo de 2020 se implementaron protocolos de bioseguridad del más alto estándar, como es la reducción del aforo al 30% del personal en las sedes, aplicación de pruebas moleculares a las personas que realizan trabajo presencial y semipresencial, distanciamiento social de dos metros, nueva metodología de trabajo a través de la celularización de equipos de trabajo, implementación de una App que rastrea los contactos

y tiempo que puedan haber interactuado las personas, toma de temperatura a través de cámaras termografías, entre otras medidas. Para validar la efectividad de estos protocolos, la Compañía fue sometida a un proceso de auditoría y certificación a cargo de una empresa externa, obteniéndose la "Certificación de Protocolos frente al Covid-19" de todas las operaciones.

Sumado a lo anterior, en 2020, Power Generation desarrolló un sistema de análisis de información de los casos y acciones para controlar la propagación del Covid-19, mediante el cual, se puede realizar una visión global de las estadísticas y reportes por país para los casos activos, sospechosos y recuperados, tanto de personal propio como de contratistas de la línea.

Este reporte gestionado en Power BI, permite modelar y analizar diferentes datos y proporcionar visualizaciones interactivas de fácil uso. Con ello, se obtienen las estadísticas relacionadas a las gestiones administrativas, incluyendo el seguimiento de reportes vinculados a la seguridad y salud de los equipos de trabajo.

Relaciones laborales en materia de salud y seguridad

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 representantes de los colaboradores.

Para ello, se han creado comités que cuentan con la presencia de ejecutivos de la Gerencia de Personas y Organización, dedicados al seguimiento de iniciativas y proyectos relacionados con la salud y la seguridad de los trabajadores en todos los países donde opera. El comité examina los principales proyectos para mejorar las normas de seguridad, los programas de formación y las iniciativas de prevención.

Argentina

A fin de canalizar y resolver las inquietudes de sus colaboradores, Enel Generación Costanera cuenta con una instancia colaborativa instituida en un Comité de Seguridad que sesiona en forma mensual y que está conformado por representantes de los gremios asociados a la actividad de Enel, representantes de la empresa e integrantes del equipo de salud y seguridad laboral.

Asimismo, Enel Generación El Chocón cuenta con una instrucción operativa para el proceso de consulta y participación de los trabajadores. A través de ella se han identificado los representantes de los trabajadores, quienes son los encargados de hacerles llegar las novedades en materia de seguridad y salud laboral. Asimismo, los colaboradores comunican sus necesidades mediante sus representantes, quienes poseen un canal directo de notificación al área HSEQ por medio de e-mail o WhatsApp, con lo que se gestionan las necesidades y dan respuestas a los trabajadores.

En Edesur, se realizan comités con frecuencia mensual en cada zona dividiéndose en dos tipos: los Comités de personal propio de Edesur y los Comités de las empresas contratistas, en ambos casos liderados por los Gerentes de Zona, los Jefes de Unidad, Supervisores, personal de distintos niveles de la organización y los Focal Point de Safety. En el caso de los Comités de Personal Propio, también participan mandos medios y personal operativo de terreno.

Por otro lado, mensualmente se realizan las reuniones de Evaluation Group, con la participación de los Gerentes de Zona, distintas Líneas de Negocio, Gerente General, y la Global E-GI&N HSE. Además, se realizan los Comités mensual de Safety, donde se abordan los KPI tales como Índice de frecuencia de Accidentes, avance de IPAL, 5RO, difusión de Lecciones aprendidas, assessment y ECoS, entre otros.

Brasil

En 2020, se realizó, de forma virtual, reuniones semanales lideradas por la alta dirección de la Compañía, en las que los responsables locales discutieron indicadores e iniciativas de prevención de accidentes, así como los Diálogos Diarios de Seguridad (DDS) y reuniones de seguridad con empresas colaboradoras. Además, para garantizar la salud y seguridad de todos los colaboradores, existe un Comité Central de

Seguridad en Río de Janeiro, integrado por líderes de todas las líneas de negocio y que integra acciones globales, con desarrollo local y seguimiento de indicadores. El comité también coordina las iniciativas desarrolladas por todas las empresas, con el apoyo de las Comisiones Internas de Prevención de Accidentes (Cipas), que actúan en todas las operaciones y en todas las oficinas y son responsables de la elaboración de un plan anual de seguridad, para la realización de realizar inspecciones y recomendar mejoras. Así, en 2020, el 100% de los trabajadores estuvieron representados por comités formales de seguridad y salud.

Colombia

Como parte de las herramientas de participación de los colaboradores, Emgesa gestiona la mejora continua con el involucramiento permanente del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (Copasst), que sesiona mensualmente y se encarga de vigilar el cumplimiento de las normas y reglamentos de salud y seguridad laboral. Los miembros activos de esta instancia se capacitan anualmente en la legislación vigente de seguridad y salud en el trabajo, en sistemas de gestión, análisis de accidentes de trabajo y auditoría. Se promueve el acercamiento de la labor del comité a todos los colaboradores por medio de la siguiente conformación:

- Comité Central Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo
- SubCopasst Central Cartagena
- SubCopasst Central Termozipa
- SubCopasst Centrales Río Bogotá
- SubCopasst Central Guavio
- SubCopasst Central Betania – El Quimbo

Perú

En un escenario de pandemia, la alta dirección fue promotora, a través de webinars, para la aplicación de los diferentes protocolos de actuación del Covid-19 sin descuidar los aspectos de seguridad. Asimismo, participaron en Comités de Seguridad con el propósito de efectuar el seguimiento y control de la prevención en la organización y en las empresas colaboradoras, así como establecer planes de actuación y homologación de diferentes prácticas en la salud y seguridad.

Para enfrentar la pandemia se creó un equipo de trabajo llamado Task Force y un Comité de Emergencia Covid-19 con la finalidad de enfrentar de manera eficaz las consecuencias de la pandemia.

13. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL







103-1 | 103-2 | 103-3




Tema material primario: Gestión ambiental

¿Cómo se gestiona?	Temas materiales
<p>En el plan estratégico de sostenibilidad de Enel Américas el medioambiente es uno de los pilares en que se funda la implementación de todos los ejes de negocio. La gestión consiste en gobernanza ambiental con políticas que promueven ir más allá del cumplimiento de las normas de referencia, fomentando la búsqueda de soluciones innovadoras y sostenibles a lo largo de toda la cadena de valor.</p> <p>La Compañía ha definido estándares y procedimientos que facilitan una adecuada identificación y evaluación de impactos, aplicando planes de protección, reducción y mitigación, de ser necesario. Además, promueve la difusión y el intercambio de mejores prácticas, fomentando la mejora continua en línea con su compromiso la conservación de los recursos naturales y las soluciones basadas en la naturaleza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Emisiones • Energía • Recurso Hídrico • Residuos • Suelos • Biodiversidad
Importancia de una buena gestión	
<p>Una buena gestión permite asegurar una operación basada en la conservación de los recursos naturales y en la naturaleza. El sistema de gestión integrado, ya consolidado dentro de los procesos de la empresa, los diferentes estándares ambientales aplicados y auditados anualmente, son parte de la gestión de Enel Américas en materia ambiental. A la vez, se está integrando en las diferentes líneas de negocio el análisis del ciclo de vida de los activos, servicios y productos, con el fin de identificar los procesos industriales en que es necesario intervenir para evitar los impactos ambientales en las diferentes etapas y a lo largo de toda la cadena de valor de la compañía. Con estas gestiones Enel Américas agrega más elementos a la gestión de riesgos ambientales en pro de prevenir impactos.</p>	

Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Metas Grupo Enel Plan 2020 -2022	Metas Grupo Enel Plan 2021 -2023	Enel Américas Resultados 2020
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	Reducción de las emisiones específicas de SO ₂	-85% en 2030 (vs 2017)	-94% en 2030 (vs 2017)	0,14 g/kWheq
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	Reducción de las emisiones específicas de NOx	-50% en 2030 (vs 2017)	-70% en 2030 (vs 2017)	0,26 g/kWheq
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	Reducción de las emisiones específicas de polvo	-95% en 2030 (vs 2017)	-98% en 2030 (vs 2017)	0,0078 g/kWheq
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO  12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	Reducción de las necesidades específicas de agua	-50% en 2030 (vs 2017)	-65% en 2030 (vs 2017)	0,13 l/kWheq
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	Reducción de los productos de desecho	-40% en 2030 (vs 2017)	-87% en 2030 (vs 2017)	231 mil toneladas

Tema material y principios de la Política de Derechos Humanos	
Respeto a los derechos de las comunidades	

Gobernanza ambiental

Los factores estratégicos en la planificación, implementación y desarrollo de las operaciones de Enel Américas incluyen la protección del medio ambiente y los recursos naturales, enfocados en supervisar que todas las actividades relacionadas con el medio ambiente se realicen mediante una estructura determinada en cada unidad de negocio, dando pronta gestión a cualquier proceso de cumplimiento y fiscalización ambiental.

Enel Américas cuenta con dos políticas formales aprobadas por el Directorio durante 2018, 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.

Política Medioambiental* del grupo Enel y sus filiales se basa en cuatro principios básicos:

1. Proteger el medio ambiente mediante la prevención de los impactos.
2. Mejorar y promover la sostenibilidad medioambiental de los productos y servicios.
3. Crear valor compartido entre la empresa y sus grupos de interés.
4. Adoptar y cumplir los compromisos voluntarios, promoviendo prácticas ambiciosas en la gestión medioambiental de toda la cadena de valor.

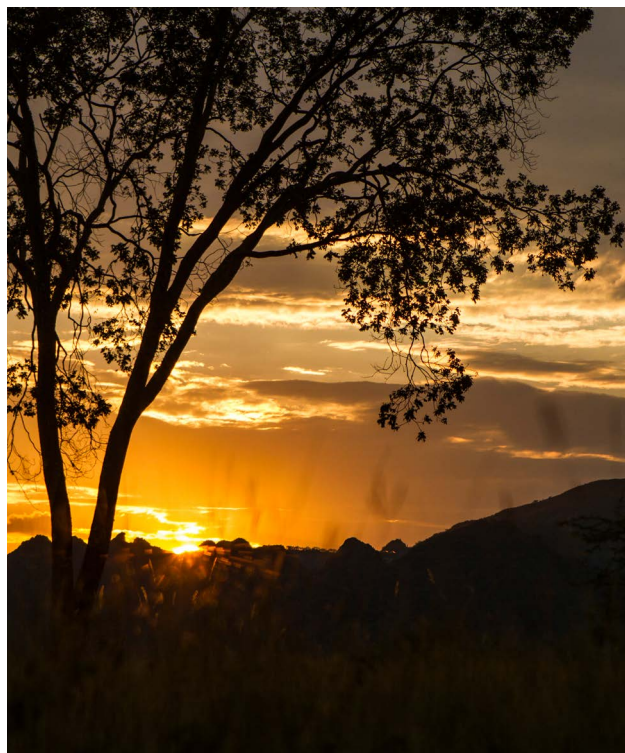
Esta Política contempla diez objetivos estratégicos para la operación, entre los cuales destaca "ir más allá de las obligaciones legales". Enel Américas se compromete con acciones y conductas voluntarias para proteger el medio ambiente, aunque no estén previstas en la normativa local.

Para revisar los detalles de la Política de Enel Américas ingresar a: https://www.enelamericas.com/content/dam/enel-americas/about_us/sostenibilidad/POLITICA%20MEDIOAMBIENTE%20AMERICAS.pdf

A través de un Sistema de Gestión Integrado (SIG), las políticas de la compañía son debidamente implementadas mediante procedimientos y herramientas que permiten identificar, monitorear y mejorar continuamente las variables ambientales de las operaciones, que se actualizan y se difunden a todas las partes interesadas por medio de los canales de comunicación disponibles (Intranet web & TV, mail, RRSS, portal SIG, portal HSEQ (Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad, por sus siglas en inglés) –y sitio web www.enel.com; entre otros).

Durante el año 2020, cada área ambiental de cada línea de negocio se responsabiliza y gestiona el cumplimiento tanto de las obligaciones legales ambientales como de los compromisos voluntarios adquiridos por Enel Américas. Esto aplica para la generación y distribución de energía, como también para compromisos adoptados por filiales en la tramitación de nuevos proyectos.

Además de estas políticas, la Gobernanza Ambiental cuenta con dos herramientas de gestión de variables ambientales, que permite monitorear y controlar los cumplimientos ambientales, estos son el Análisis de Ciclo de Vida (ACV) y el Sistema de Gestión Integrado (SGI).



* 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 logística, 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

Como empresa del Grupo Enel, Enel Américas ha asumido los siguientes compromisos:

- Apoyar la estrategia de Transición Energética y el compromiso del Grupo hacia la descarbonización.
- El respeto y atención al medioambiente y la protección a la biodiversidad;
- La adopción de un Sistema de Gestión Integrado en cumplimiento con los estándares internacionales ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 e ISO 45001;
- Implementar, gestionar y mantener las instalaciones de acuerdo con las mejores prácticas y tecnologías disponibles, en cumplimiento con los tiempos, costes y eficiencia energética establecidos, integrando temas de salud y seguridad en el trabajo y la protección del ambiente en la toma de decisiones y gestión de las actividades, tomando en consideración el análisis del ciclo de vida y el concepto de economía circular en la búsqueda de una perspectiva de desarrollo armonioso y sostenible;
- Implementar todo lo que sea necesario para la mitigación o eliminación de riesgos de salud y

seguridad en el trabajo y para evitar o reducir los impactos ambientales a través de una continua evaluación de riesgos, en cumplimiento con los procedimientos operativos definidos; y

- Seleccionar proveedores y contratistas cuidadosamente, promoviendo su implicación en los objetivos de calidad, seguridad, salud, ambiente y energía del Grupo de manera sinérgica y compartida, incluyendo información relativa al diseño, como parte de la retroalimentación y colaboración, considerando la compra de productos eficientes energéticamente y servicios que impacten en el desempeño energético.

Estrategia de gestión ambiental

La estrategia de gestión ambiental consiste en controlar cualquier eventual impacto en los procesos, proteger todos los componentes ambientales involucrados en el territorio (personas, agua, suelo, aire y biodiversidad, entre otros), garantizando el cumplimiento de la normativa aplicable y dando un uso racional de los recursos naturales disponibles. Los cuatro ejes de trabajo se resumen a continuación:

Políticas	Control operacional	Análisis de procesos y digitalización	Formación y cultura
<ul style="list-style-type: none"> • Política ambiental del Grupo Enel, • Política de Biodiversidad, Política Stop Work y Sistema Integrado de Gestión (SIG). 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de auditorías e inspecciones ambientales, • Assessments y Extra Checks on Site (ECOs) para llevar un control del riesgo ambiental y minimización de los impactos derivados de las actividades. La gestión del riesgo ambiental se establece sobre la evaluación de los aspectos operativos (ruido, residuos, sustancias peligrosas, gestión de contratistas, detección de hallazgos arqueológicos, etc.), • Aspectos de gobernanza (marco de directrices de la Compañía, políticas, procedimientos ambientales, relación con las partes interesadas, informes internos y externos) y, • Compliance (cumplimientos de las normativas, acuerdos voluntarios y objetivos del sistema de gestión). 	<p>Monitoreo de gestión y resultados en KPI de:</p> <p>Emisiones atmosféricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reducción de emisiones atmosféricas <p>Gestión del Agua:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar un tratamiento eficaz de las aguas residuales; - Reducir los requerimientos de agua; - Gestión de la escasez de agua. <p>Gestión de Residuos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reducción de residuos peligrosos y no peligrosos. - Recuperar residuos para su reutilización. <p>Gestión del Suelo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protección y monitoreo y recuperación de suelos. - Biodiversidad: - Conservación del patrimonio natural local; - Mitigación de impactos de los servicios ecosistémicos; - Mitigación de impactos de las operaciones propuestas sobre la biodiversidad. - Gestión sostenible de los recursos naturales vivos. - Gestión de otros impactos de las operaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Formación para colaboradores <ul style="list-style-type: none"> - Escuela de Economía Circular, - Programa Education 4 all • Concientización del Sistema de Gestión Integrado para empresas contratistas. • Campañas publicitarias de difusión ambiental en centrales hidroeléctricas. • Plan de Capacitación: nivelación de conocimientos ambientales • Taller de Diseño Circular para los desarrolladores de negocios sobre el modelo de economía circular.


















Adicionalmente y tal como lo declara la Política de Enel, existe un compromiso muy fuerte con la descarbonización y el apoyo a la estrategia de Transición Energética. Los esfuerzos están orientados a tener cero accidentes en términos ambientales, a implementar las mejores prácticas y tecnologías disponibles incorporando los conceptos de ciclo de vida y economía circular en la gestión. La filosofía de trabajo para cada una de las filiales de Enel Américas busca que los aspectos de control ambiental sean inherentes a cualquier actividad, así como lo son los conceptos de calidad, seguridad y salud. Enel, también es signatario de diferentes acuerdos que incluyen compromisos de índole ambiental, como por ejemplo el Global Compact. Todo ello permite identificar oportunidades de mejora que para poder implementar proyectos desarrollando la innovación, digitalización y sostenibilidad corporativa.





Sistema integrado de gestión

102-11

Enel Américas implementa el Sistema Integrado de Gestión (SIG) como una herramienta que permite ordenar, documentar y mejorar los procedimientos, actividades y operaciones en la Compañía, mejorando tanto los sistemas organizativos empresariales como el rendimiento de todas sus filiales, midiendo indicadores de desempeño en salud, seguridad ocupacional, calidad y medio ambiente. Las Normas ISO que Enel Américas adopta en su SIG son:

CERTIFICACIONES ISO OBTENIDAS POR PAÍS

		Certificaciones obtenidas por país			
		Argentina	Brasil	Colombia	Perú
Normas implementadas	ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad				
	ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental				
	ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo <small>Reemplaza a certificación OHSAS 18.001</small>				
	ISO 50001:2011 Sistema de Gestión Energética			 	

 Certificada 100%
  CT. Ventanilla
  CT. Termozipa
  CT. Cartagena

Acciones destacadas en gobernanza ambiental

Argentina

Enel Generación El Chocón inició trabajos para mejorar la identificación y evaluación de los requisitos legales ambientales aplicables a las centrales, para lo cual se contrató un servicio específico que provee una plataforma online que facilita el seguimiento, además de contar con especialistas de soporte.

Brasil

Los permisos ambientales se encuentran disponibles / abiertos al público para consulta con total transparencia. Estos trámites pueden ser consultados con la agencia ambiental cuando se encuentre en tramitación ambiental, y en el boletín oficial luego de su publicación en el Estado donde está registrada dicha tramitación.

La información se encuentra disponible en el siguiente link: https://www.enel.com.br/pt/Corporativo_e_Governos/ Geracao_Distribuida.html /menú lateral/número9:Licencias Ambientales.

Colombia

La información presente en los Informes de Cumplimiento Ambiental (ICA) son públicos 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. Estas entidades están encargadas de realizar periódico a los Planes de Manejo Ambiental (PMA) y los Permisos o medidas de manejo ambiental. Adicional a esto, Emgesa realiza divulgación y socialización a la comunidad de los Informes de Cumplimiento Ambiental.

Cumplimiento ambiental en El Quimbo

Por su parte, Emgesa continuó con la ejecución de las actividades definidas en la licencia ambiental de la central El Quimbo, así como los planes de manejo ambiental de las centrales Cadena Pagua, Cadena Antigua, Cartagena, Betania y Guavio aprobados por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), logrando el cierre de más de 616 obligaciones de forma definitiva.

Para El Quimbo en específico, la licencia ambiental ha impuesto 2.687 obligaciones totales, de las cuales se cumplieron 1.497 a cierre de 2020, es decir el 55,7%. Asimismo, se prepararon los documentos y se realizaron las gestiones pertinentes ante las autoridades ambientales regionales, para la renovación y consecución de permisos que garantizarán la operación en el marco del desarrollo sostenible.

Perú

Durante el 2020 se continuo con la ejecución de los compromisos ambientales establecidos en los instrumentos de gestión ambiental. Para mejorar la gestión del cumplimiento ambiental, se implementó la herramienta digital AMATIA en la cual se cargaron todos los compromisos ambientales correspondientes a todas las centrales hidráulicas y térmicas, así como la evidencia de cumplimiento de las mismas. De esta manera se ordena,

sistematiza y facilita la verificación de cumplimiento, así como las supervisiones y auditorías por parte de entes fiscalizadores.

Gestión de las emisiones

[305-1](#) | [305-2](#) | [305-3](#)

13 ACCIÓN
POR EL CLIMA



Las emisiones son 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 regulación ambiental actual tanto local como global obliga a controlar y reducir las emisiones a la atmósfera, sean estas del tipo acústicas, electromagnéticas, gases, material particulado, entre otros.

Para Enel, de acuerdo a las actividades que desarrolla, se enfrenta desafíos permanentes de reducción de emisiones tales como CO₂, SO₂, NOX, SF6 y MP (Material Particulado). Es así, que la reducción constante de los impactos ambientales asociado a la operación de sus activos es un objetivo estratégico a través de la aplicación de las mejores tecnologías y prácticas disponibles internacionales.



Emisiones de gases de efecto invernadero

Las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) procedentes de las actividades industriales de Enel son principalmente atribuibles a las emisiones de dióxido de carbono (CO₂), provenientes de la generación termoeléctrica de combustibles de origen fósil, considerando marginalmente las otras emisiones de GEI, hasta llegar a contabilizar las fugas de hexafluoruro de azufre (SF₆) en la red de distribución.

La intensidad de emisiones CO₂ en 2020 fueron de 170,45 g/kWheq, en línea con el objetivo de reducción de Enel Américas que contribuye a los objetivos del Grupo Enel certificado por la iniciativa Science Based Targets. Para obtener más información sobre las emisiones de gases de efecto invernadero, véase el capítulo “Compromiso con el cambio climático”.



Argentina

Enel Generación Costanera finalizó el proyecto de recambio del CEMS (Sistema de Monitoreo Continuo de Emisiones, por sus siglas en inglés), para la mejora de la cuantificación de las emisiones gaseosas y se realizaron los ensayos de performance correspondientes establecidos para la validación de los equipos, junto con la autoridad de control ENRE (Ente Nacional Regulador de la Electricidad).

Brasil

En Power Generation, se impulsó el proyecto de sustitución de diésel y gasolina por etanol, en la flota de coches de alquiler. Esta iniciativa permitió reducir entre los meses de marzo y septiembre del 2020 9,4 toneladas de CO₂.

Otra iniciativa fue la compra de un vehículo 100% eléctrico, lo que permitió la reducción de emisión de gases de efecto invernadero (GEI) hacia la atmósfera, y una reducción en los costos por concepto de compra de combustibles fósiles para vehículo reemplazado. Durante el 2020, el vehículo eléctrico recorrió aproximadamente 1.031 kms. Con la herramienta GHG se pudo cuantificar la cantidad de CO₂ mitigada, correspondiendo aproximadamente a 0,147 toneladas métricas de CO₂. Así también Enel distribución São Paulo con su proyecto Compensación de emisiones de gases de efecto invernadero que tuvo como objetivo compensar parte de las emisiones directas de gases de efecto invernadero que no pueden mitigarse con las tecnologías actuales. Este proyecto forma parte del trabajo del Grupo de Trabajo sobre Cambio Climático de, que mantuvo la estrategia definida en 2019 para la compensación de las emisiones de gases de efecto invernadero, en una propuesta adecuada al contexto de la organización, con el objetivo de maximizar los impactos positivos de su desempeño. A través de esta iniciativa, 3.000 toneladas equivalentes de CO₂ fueron autorizadas mediante la compra de bonos de carbono de 2 proyectos:

- PROYECTO REDD+ Jari-Pará, para preservar la Selva Amazónica, a través de la empresa asociada Biophilic (REDD+: reducción de emisiones por deforestación y degradación forestal, conservación forestal, gestión forestal sostenible y aumento de las reservas de carbono forestal). A través de este proyecto la compañía contribuyó a la conservación de 700.000 hectáreas de bosque amazónico nativo y su biodiversidad, promoviendo el desarrollo socioeconómico local.
- Bandeirantes Landfill Gas to Energy Project, desde la captura y quema de metano hasta la generación de energía en el vertedero de Bandeirantes, pasando por la empresa asociada Way Carbon. Por haber hecho la compensación a través de la empresa Way Carbon, la compañía recibió la etiqueta Company Friendly for Climate.

Colombia

Para Codensa y Emgesa, es fundamental el control, mitigación y compensación de los gases de efecto invernadero generados como consecuencia de sus actividades.

En el caso de Codensa, la liberación de CO₂ a la atmósfera durante el 2020 se debió principalmente a las actividades de transporte, consumo de energía y emisiones fugitivas. Como parte de las acciones encaminadas por la compañía en la reducción de emisiones generadas, relacionadas con el consumo de electricidad, se adelantó la modernización de la iluminación a tecnología LED en las subestaciones La Paz, Bolivia, Chicala, Gorgonzola, Aranjuez, Circo, El Sol, Veraguas y Mosquera.

Por otra parte, durante 2020, Emgesa generó 918 kg de CO₂ por cada MWh de energía producida, logrando una disminución de un 4% en este indicador de eficiencia, frente a la cifra registrada en el período anterior.

De igual modo, la Compañía hace seguimiento a las emisiones de calidad del aire de NO_x, SO_x y material particulado, generados por la operación de las centrales térmicas a su cargo, garantizando siempre el cumplimiento ambiental por medio de proyectos como:

- Monitoreos en la Central Paraíso del río Bogotá, para las emisiones de H₂S, que son fruto de la baja calidad del agua.



- Estudio, con una firma internacional especializada, para la identificación y desarrollo de la ingeniería de detalle de alternativas para la reducción de olores, que dio como resultado un sistema de control de emisiones formado por un biofiltro con cuatro cámaras que disminuyen la emisión de esta sustancia.
- Se implementaron medidas adicionales en la Central Termozipa, para el control de emisiones de material particulado en los patios de carbón y cenizas.

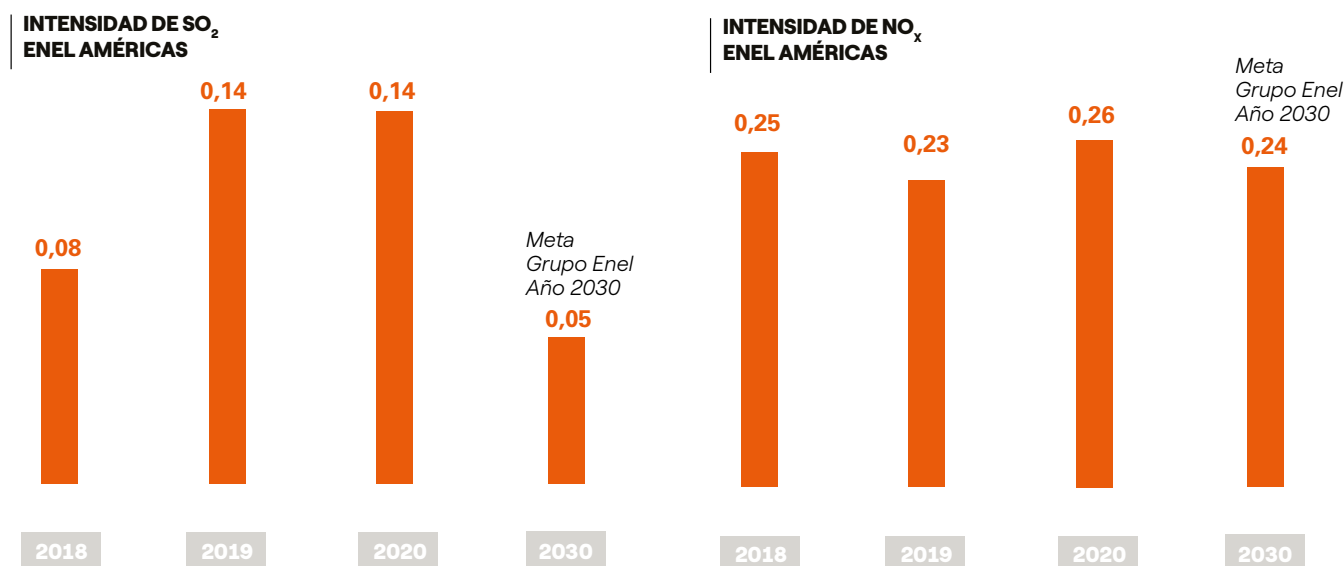
SO₂, NO_x y Material Particulado

El Grupo Enel ha llevado a cabo inversiones para optimizaciones tecnológicas y poner a prueba las mejores prácticas, con objeto de mejorar el desempeño ambiental en las plantas termoeléctricas respecto a emisiones, considerando el contexto local, marco regulatorio y prioridades propias de cada país, así como también las condiciones de operación para garantizar el funcionamiento y configuración de las plantas. La Compañía se ocupa del monitoreo y el desempeño de las emisiones, prestando especial atención a las emisiones de los principales

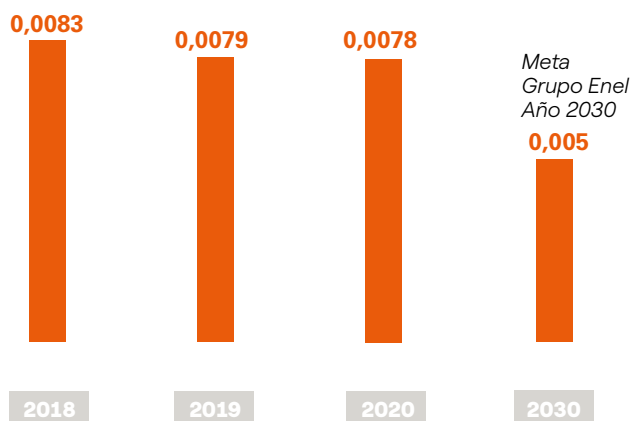
contaminantes atmosféricos asociados con la producción termoeléctrica: óxidos de azufre (SO₂), óxidos de nitrógeno (NO_x) y material particulado (MP).

Es importante señalar que las plantas prevén sistemas de medición continua capaces de verificar el cumplimiento de los límites en tiempo real, cuya fiabilidad está garantizada por organismos certificados acreditados y controles conjuntos con los organismos de control, propios de cada país.

Con la incorporación en abril de 2021, de 3,6MW de activos renovable en operación unido a las plantas renovables que entren en operación, se prevé que la intensidad de emisiones de Enel Américas se reduzca contribuyendo de forma activa a las metas de reducción del Grupo Enel de - 90%, -70% y -97% del SO₂, NO_x y material particulado respectivamente al 2030 en relación al 2017. El comportamiento de estas emisiones durante el 2020 se explica principalmente por la mayor generación a carbón que alcanzó 650 MWh (1,6% de la generación total) vs 590 MWh (1,4% de la generación total) en 2019.



INTENSIDAD DE MATERIAL PARTICULADO ENEL AMÉRICAS

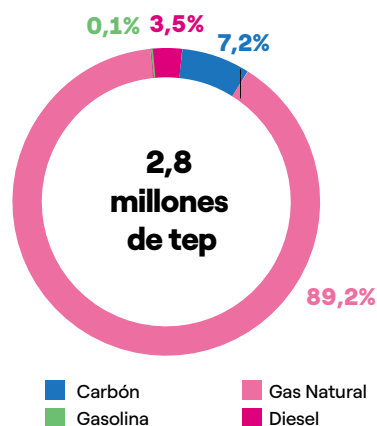


Gestión de la energía

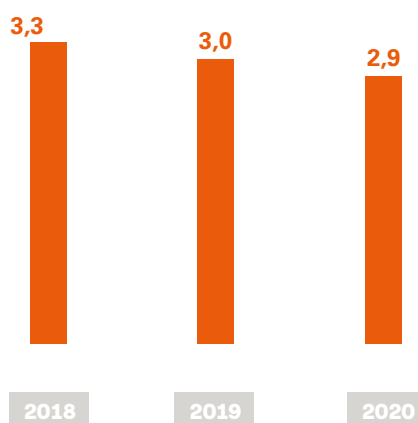
302-1 | 302-3

Las mejoras tecnológicas de las plantas térmicas se reflejan en los datos de emisiones atmosféricas expuestas anteriormente, lo cual no siempre significa una disminución en el consumo de combustibles fósiles, pero sí una mejora en la eficiencia energética de las centrales térmicas. El uso eficiente de la energía significa, por un lado, maximizar los rendimientos de fuentes mixtas (térmica y renovables) y, por otro lado, mejorar constantemente la eficiencia de la red. Consumo de combustibles para termoelectricidad desde fuentes no renovables:

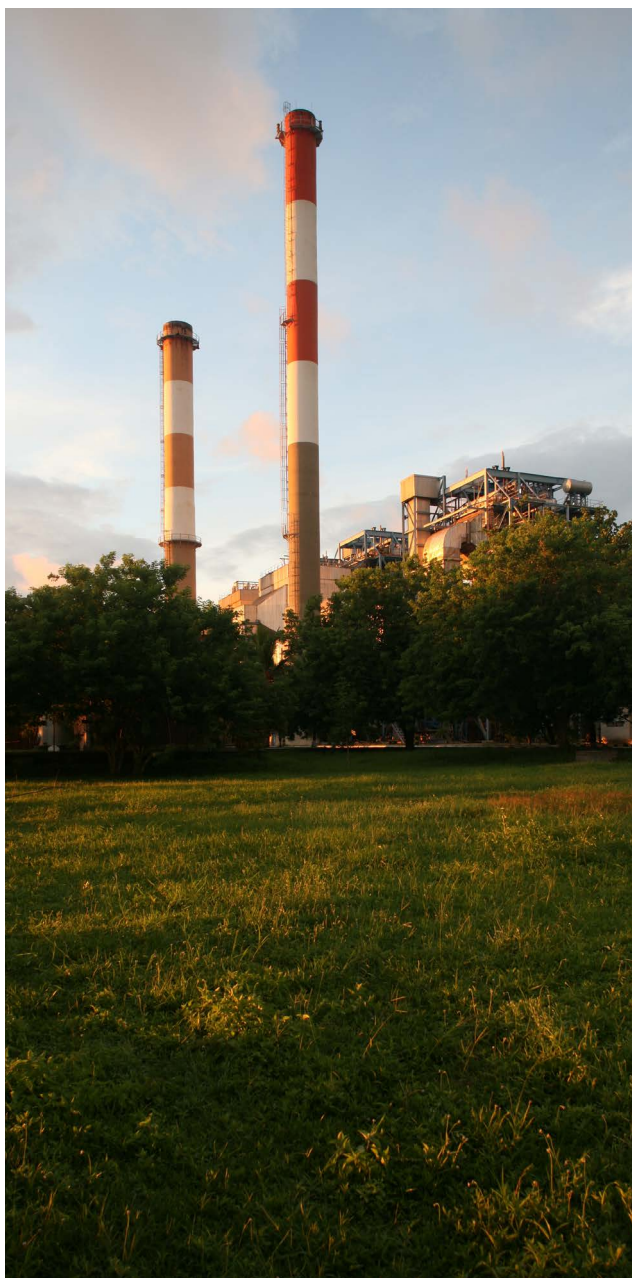
COMBUSTIBLE PARA PRODUCCIÓN TERMOELÉCTRICA



INTENSIDAD DE ENERGÍA (MJ/kWheq)



Una forma de evaluar el desempeño de las centrales de la Compañía es a través del indicador de eficiencia operacional, que mide la relación que existe entre la energía neta producida en forma de electricidad y la energía que se aporta en forma de combustible. Para Enel América, la eficiencia media de las centrales termoeléctricas fue de un 46,7% en 2020.



Gestión de los recursos hídricos



303-1 | 303-3

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 hidráulica 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.

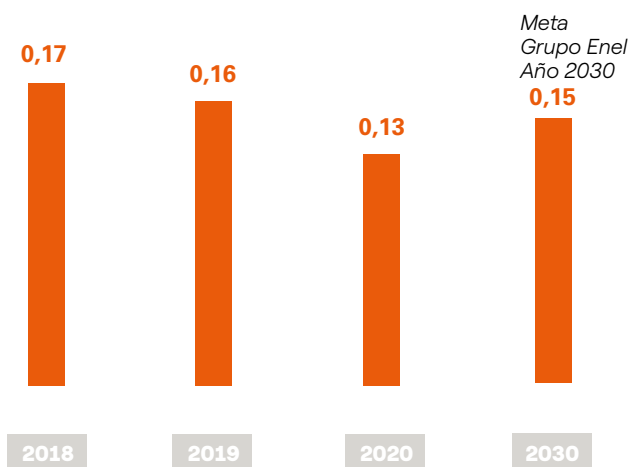


El principal uso proviene de la generación térmica que proporciona flexibilidad a la matriz energética y permite mitigar el riesgo hídrico, requiere agua para el enfriamiento de sus calderas, siendo claves las políticas y controles establecidos en los Sistemas de Gestión Integrado no solo optimizan y reducen el consumo de agua, sino que previenen su eventual contaminación.

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.

El uso responsable de los recursos hídricos es uno de los objetivos de la política medioambiental de Enel, que a nivel de Grupo busca reducir en un 65% al 2030 vs el 2017.

INTENSIDAD DE REQUERIMIENTO DE AGUA (l/kWh)



Los resultados del consumo específico de agua por país se debe a varias iniciativas implementadas durante el 2020 que lograron el éxito esperado mediante la adopción de un enfoque integrado basado en la optimización de las plantas térmicas para reducir el requerimiento de agua.

Iniciativas destacadas

Argentina

Se puso en marcha una nueva planta de agua que permitirá un importante ahorro en el uso de reactivos químicos para la elaboración del agua desmineralizada, necesaria para los procesos productivos de la planta de Costanera. Asimismo, se continuó avanzando en el proyecto Waste Water Treatment (WWT) para mejorar el tratamiento del agua de lluvia previo a su vertido e implementar la recuperación del agua de primera lluvia. La finalización de la obra está prevista para el primer cuatrimestre de 2021.

Además, se ha incorporado una nueva planta de Ósmosis que permite mayor eficiencia en la gestión de la desmineralización del agua y la optimización del uso de la misma. Además de una planta de Electrodesionización (EDI) que permite incrementar la capacidad de generación de agua desmineralizada sin utilización de reactivos para el tratamiento.

En la Central Dock Sud se instaló y puso en funcionamiento el Sistema Mistras, cuyos objetivos son lograr un sistema de monitoreo acústico continuo, detección de fallas insipientes en sistemas de presión de generadores de vapor y ahorro de agua desmineralizada.

Brasil

La central térmica Fortaleza, es la única planta de Enel Américas ubicada en zona de stress hídrico de acuerdo con la definición del GRI 303(2018) referida al World Resources Institute "Aqueduct Water Risk Atlas". La generación de esta planta en zona de stress hídrico representa el 0,5% de la generación total y el 5% de la extracción o retiros totales de agua en el 2020.

A fin de abastecerse de agua Fortaleza tiene contratos con la empresa pública COGERH, responsable de la gestión de recursos hídricos del estado de Ceará y, además, integra el Comité de Cuenca Hidrográfica en la región metropolitana de Fortaleza. Históricamente, 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.

Colombia

Para controlar el consumo de agua en las instalaciones de generación de energía, la Compañía desarrolló las siguientes acciones:

- Seguimientos periódicos del agua captada;
- Capacitaciones en ahorro y uso eficiente del agua al personal en las centrales de generación;
- Implementación de la recolección y uso de aguas lluvia en la Central Guaca;
- Cambio de aparatos ahorradores en la Central Guavio;
- Instalación del sistema MAGALDI en todas las unidades, el cual permite eliminar el uso de agua para la extracción de ceniza y su vertimiento.
- Reúso del vertimiento de paraflow en las centrales Paraíso y Guaca del río Bogotá.
- Establecimiento de programas para optimizar y disminuir el consumo de agua de tipo industrial en los procesos de las centrales Termozipa y Cartagena.

Calidad de vertimiento

Siempre alineados con la política ambiental del Grupo, el año 2020 Colombia promovió el uso de tecnologías para optimizar la calidad de los vertimientos de la central Termozipa, la cual ya reutiliza gran parte del agua residual industrial empleada para su operación (346.839 m3 para riego en patio de cenizas durante este 2020). Estas aguas reciben un tratamiento primario que consta de trampas de grasa, sedimentadores, sistemas de aireación y desinfección, torres de refrigeración, así como canales de aireación y sedimentación. Gracias a esta tecnología, se otorgó el permiso de vertimiento de aguas residuales otorgado por la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca.

De forma complementaria, durante el año 2020 se finalizaron las obras de optimización del sistema de refrigeración de las torres de enfriamiento y del canal de aireación de la misma central, como también la implementación de un sistema de tratamiento para las aguas residuales industriales para la central Cartagena, dando inicio con la construcción del sistema de neutralización de drenajes de su caldera.

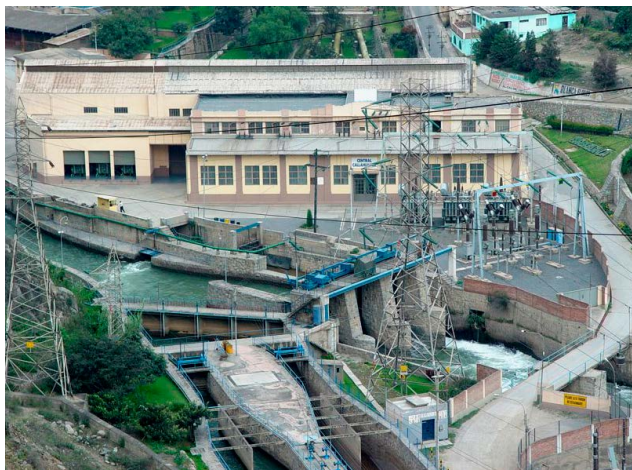
Perú

Durante el 2020, Enel Perú se enfocó principalmente en dar solución definitiva a las controversias existentes con Sedapal (Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima).

El motivo de la controversia se debe al estado del trasvase de agua desde el sistema Huascacocha, el cual se encuentra interrumpido desde el año 2017.

Afortunadamente, el año 2020 ambas partes han arribado a un acuerdo con respecto a los trasvases no ejecutados durante el período 2017 a 2020, así como a la operación que tendrá el trasvase durante el período de vigencia restante. El objetivo es garantizar un mayor volumen de agua para incrementar la generación de energía, así como también, para asegurar un mejor abastecimiento de agua potable a la ciudad de Lima. Si bien la mayor parte del consumo de agua proviene de la generación térmica, Enel Américas tiene las siguientes líneas de trabajo:

- **Uso eficiente de los recursos hídricos** para la reducción del requerimiento de agua en la operación de las instalaciones. Entre las iniciativas que la compañía ha implementado, en Colombia, por ejemplo, se ha realizado una adecuada gestión del agua, la que representa el 89% de la energía producida por Emgesa. Esto ha dado como consecuencia la disminución del 15% del requerimiento específico de agua respecto al año anterior.
- **Gestión responsable e integrada de las cuencas hidrográficas** donde se emplazan las centrales, para preservar múltiples usos de la tierra y la calidad de las aguas para múltiples usos, no tan sólo el energético.



Gestión de residuos

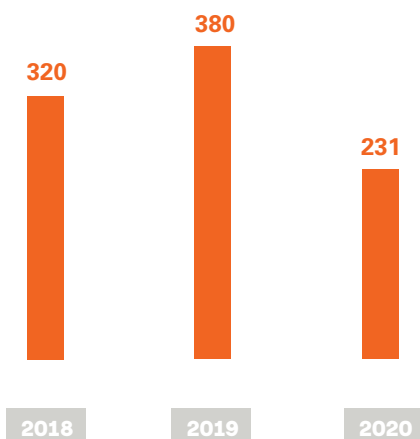
[306-1](#) | [306-2](#) | [306-3](#)

Enel Américas, reforzando su compromiso de mejora continua, durante el año 2020 ejecutó las directrices del Grupo acerca de una correcta gestión de residuos mediante a la implementación de la Guía de Manejo de Residuos presentada en diciembre de 2019. De forma transversal, se implementaron y compartieron las mejores prácticas consideradas fundamentales para una óptima gestión de residuos, tanto para los producidos directamente o por las actividades de los subcontratistas.

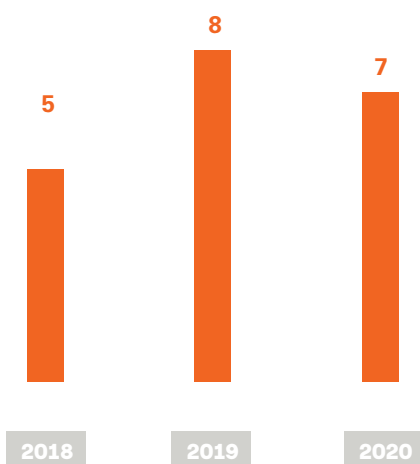
Más que la gestión, la prevención de la generación del residuo (particularmente peligrosos) hacen todo proceso de producción más eficiente. Por esto es que Enel fomenta el maximizar la reutilización, el reciclaje o la recuperación como subproductos, convertirlos en materias primas secundarias o utilizarlos como fuentes de energía, con el fin de que la eliminación de desechos en vertederos sea el último recurso.

El Grupo Enel busca reducir la producción de desechos generados por la Compañía (Zero Waste) con una meta Plan 2021 de reducción de un 65% al 2030 con respecto al año base 2017. En 2020, Enel Américas generó 223.430 toneladas de residuos (6.818 de residuos peligrosos y 216.430 de residuos no peligrosos), un 40% menos que lo generado durante el año 2019. Esto ha sido posible gracias a la mejora en la gestión del proceso, la reutilización de los recursos, la implementación de una economía circular que los valore y nunca lleguen a categorizarse como un desecho en sí. Es así como Enel Américas ha implementado iniciativas que dan cuenta del esfuerzo y motivación de los colaboradores a ser parte de un cambio que puede significar el cuidado del planeta con pequeñas acciones. Cabe destacar que, Enel Américas no gestiona ningún tipo de residuos radiactivos.

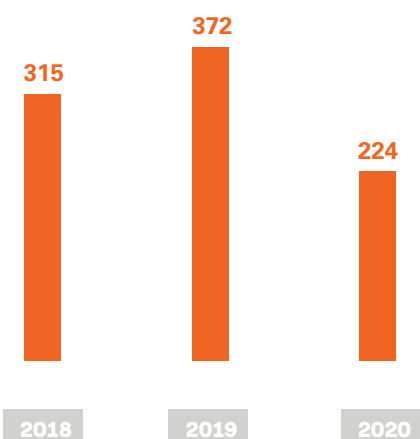
**RESIDUOS TOTALES GENERADOS
(MILES DE TON)
ENEL AMERICAS**



**RESIDUOS PELIGROSOS
(MILES DE TON)
ENEL AMERICAS**



**RESIDUOS NO PELIGROSOS
(MILES DE TON)
ENEL AMERICAS**



Argentina

Durante el año 2020, Enel Generación Costanera implementó una iniciativa global denominada Zero Waste, el cual busca minimizar la cantidad de residuos enviados a vertederos, y a su vez aumentar el porcentaje de residuos destinados a reutilización y reciclaje.

De forma complementaria, Enel Argentina se adhirió a la iniciativa de corporativa de reducción de plásticos de un solo uso, y siguiendo en el marco de reciclaje, paralelo a las líneas de trabajo ya existentes (papel, madera, chatarra), se revalorizan los residuos reciclables de las áreas administrativas.

Desde la filial Enel El Chocón se realizan envíos periódicos de material para reciclar. Esta filial durante el 2020 firmó un convenio de colaboración con la empresa NEU-COR, dedicada a la fabricación de embalajes de cartón para distintas industrias.

Los residuos plásticos y los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE's) se gestionan mediante un Convenio de cooperación con la municipalidad de la Villa El Chocón, vigente desde el 2019, que permite recuperar estos residuos de manera regular.

Brasil

Digitalización de procesos

Esta iniciativa busca reducir el consumo de papel y agilizar los procesos administrativos, como la evaluación de empresas contratadas, control de acceso de empleados de empresas asociadas, registro de inspecciones, entre otros. Durante el 2020 se llevaron a cabo más de 11.000 inspecciones virtuales, lo que significó una reducción de prácticamente 24 resmas de papel virgen.

Reutilización de residuos orgánicos en proceso de compostaje y huerta

El piloto consistió reciclar para compostar con lombrices de tierra, donde con sólo el 10% del reciclaje de los residuos de la preparación de alimentos proveniente de la cafetería, se generó abono orgánico que se utilizó en una huerta, que abasteció a la cafetería nuevamente y, por lo tanto, tuvo un efecto circular.

El resultado fue reducir los costos por concepto de recolección, transporte y disposición de residuos hacia un relleno sanitario, lo que se tradujo en reducir la emisión de gases de efecto invernadero hacia la atmósfera por concepto de transporte. Se espera en el futuro inmediato expandir esta iniciativa hacia al menos 19 plantas en el país, logrando reducir por concepto de recolección y disposición final de residuos orgánicos un costo promedio de USD 550/mes, y reducción de 0,31 toneladas de emisiones de CO₂/año.

Colombia

Sistema Digital Waste

La Compañía implementó el Sistema Digital Waste en las plantas de generación térmica, que permite mejorar la gestión de residuos en las centrales, con el fin de reducir el riesgo de no cumplir con las regulaciones locales y garantizar la alineación con las normas de la generación térmica, mediante la introducción de una plataforma global que respalde las operaciones.

Compost para cultivos de comunidades

Por su parte, Emgesa continuó con el programa de educación ambiental de la Central Hidroeléctrica El Guavio, lo que permitió aprovechar los residuos sólidos orgánicos generados, y convertirlos en compost, para ser utilizado como abono para cultivos y huertos para las comunidades cercanas a la central. En 2020, se trataron 11.196 Kg de

residuos que permitieron la producción de 1.530 Kg de compost sólido, y 20 L de abono líquido.

Gestión de sus residuos

Se realiza un seguimiento de los recursos y materiales utilizados en planta, tanto por los colaboradores internos como externos, y así verifica que siempre estén disponibles las instalaciones necesarias para gestionar y controlar este aspecto ambiental en particular.

A nivel institucional, la empresa mantuvo su campaña de separación de residuos institucionales, entregándolos a la Fundación Sanar. En cuanto a los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) se generaron 90,15 Kg, que fueron canjeados a través del Programa “Puntos Verdes de la Fundación Lito”, logrando llevar mercados a 85 familias ubicadas en el sector de El Codito durante este 2020.

Es importante destacar que un alto porcentaje de los residuos no peligrosos generados en Colombia corresponde a la ceniza de la Central Termozipa, a la cual se le realiza un proceso de valorización y reutilización⁵⁹.

Emgesa reconoce su papel como empresa responsable del manejo integral de los residuos, por lo que procura que los gestores del almacenamiento, disposición/tratamiento y transporte de los residuos cuenten con las respectivas licencias ambientales y autorizaciones de la entidad ambiental correspondiente.

⁵⁹ Según la estrategia nacional colombiana de economía circular, las cenizas de la central Termozipa se definen como un subproducto y se aplican en los procesos de reutilización por parte de las industrias locales.

Gestión de equipos contaminados con PCB

CODENSA

En el marco del cumplimiento legal ambiental y en concordancia con las políticas internas, Codensa continúa con las actividades de identificación (marcación y muestreo) de fluidos aislantes en equipos con contenido de aceite y eliminación, avanzando en las metas nacionales de la gestión integral de equipos y residuos contaminados con PCB (Establecido por Resolución 222 de 2011, modificada parcialmente por la Resolución 1741 de 2016 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.).

Para el cierre del año 2020 se registró un avance de 62% en el proceso de identificación de PCB en equipos en Uso, Desuso y Desecho, superando la meta establecida previamente en la norma, que corresponde al 60%. Como resultado de este ejercicio se han identificado 109 equipos en servicio contaminados con PCB de los cuales fueron sustituidos 62 por transformadores libres de este componente.

También, durante el año 2020 fueron retirados por obsolescencia 3.029 transformadores y equipos con contenido de aceite, de los cuales 72 equipos resultaron contaminados con concentraciones superiores a 50 ppm de PCB.

En cuanto a la gestión integral de equipos y residuos contaminados se realizó la descontaminación de 20,06 toneladas de las carcasas generadas durante el año 2019 y 2020 a través de la técnica de ultrasonido. Gracias a esto, se ha logrado reducir los costos de eliminación de estos residuos hasta un 45% sobre el valor que hubiera implicado su tratamiento convencional (exportación) en el país.

Se ha avanzado en un 62% en el proceso de identificación y marcado de equipos.

De los 3029 equipos en aceites retirados por obsolescencia o fallas, 72 resultados contaminados con PCB.

20 toneladas de carcasas descontaminadas a través de la técnica de ultrasonido implementado por la empresa LITO SAS.

EMGESA

Por su parte, Emgesa realizó actividades de seguimiento en las centrales Guavio, Betania, El Quimbo, Darío Valencia Samper, Guaca, Paraíso y Termozipa, alcanzando un avance del 80% en la gestión integral de equipos contaminados con Bifenilos Policlorados (PCB).

Perú

Sistema Digital Waste

La Compañía se encuentra en el proceso de implementación del Sistema Digital Waste en las plantas de generación térmica, que permite mejorar la trazabilidad y gestión de residuos en las centrales, con el fin de reducir el riesgo de no cumplir con las regulaciones locales y garantizar la alineación con las normas de la generación térmica, mediante la introducción de una plataforma global que respalde las operaciones.

Reciclaje

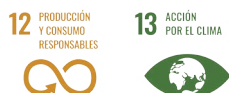
Durante el 2020 se continuó la alianza estratégica con Aldeas Infantiles, mediante la cual, la Compañía dona todo el material reciclable (plástico y papel) en favor de aldeas infantiles, una ONG cuya labor social está enfocada a mejorar la calidad de vida de niños en situación vulnerable.

Proyecto de Compostaje

Durante el 2020 se trabajó en el diseño y análisis costo beneficio para la implementación de una planta de compostaje en la central Huampaní. Esta planta recibirá el 100% de los residuos orgánicos compostables generados en los comedores de las 5 centrales hidroeléctricas de Lima, así como el 100% de los residuos de corta y poda de césped y árboles. El proyecto también tendrá un vivero, el cual será alimentado por el compost generado en la planta de compostaje. Los plantones del vivero serán utilizados para embellecer las áreas verdes de la central, así como para revegetar los caminos de accesos a las instalaciones de nuestras centrales mejorando el control de erosión.

Con este proyecto se busca darles un nuevo uso a los residuos a través de la transformación a compost evitando así darle disposición final en un relleno sanitario.

Economía circular y análisis de ciclo de vida



Como acelerador estratégico, Enel Américas se ha puesto el desafío de incorporar la Economía Circular en las cadenas de valor de cada una de sus líneas de negocio, transformando el modelo del negocio a través de la innovación, y dejar fluir el desarrollo económico de la explotación de los recursos naturales re concibiendo así el diseño mismo de sus procesos y productos y contribuyendo a la regeneración de los ecosistemas naturales.

La Economía Circular cambiará significativamente la forma en que nos relacionamos dentro de la sociedad y su principal objetivo es impulsar el desarrollo sostenible del planeta, creando valor en las dimensiones económica, social y medioambiental. Enel entiende este tema como estratégico para la operación de la compañía en sus diversas áreas de operación. Los modelos de negocio circulares (Entradas Circulares, Extensión de Vida Útil, Producto como Servicio, Compartir y Fin de Vida Útil) son entendidos por el grupo como pilares de la transformación de procesos y la generación de nuevas oportunidades en un mercado cada vez más competitivo.

Argentina

Participación Constante

Durante el 2020 se participó en diversas mesas de trabajo a nivel país tales como:

- Comité de Economía Circular, que está trabajando en la definición de la estrategia del grupo a nivel país, recibiendo capacitaciones y participando de las mesas de trabajo intersectoriales.
- Consejo Empresario Argentino de Desarrollo Sostenible (CEADS), mesa de trabajo que busca identificar casos empresarios de economía circular, eficiencia de recursos, soluciones eficientes y de bajo carbono, que puedan ejemplificar las estrategias y prácticas de economía circular en diferentes sectores económicos del país entendiendo su vínculo con las NDC y las metas de ODS.

- Desarrollo de la norma internacional de Economía Circular, la ISO/TC 323 "Economía Circular" funciona con el objetivo de desarrollar normas en este campo que ofrezcan requisitos, guías y herramientas de soporte vinculadas con la implementación de proyectos en dicho ámbito, este grupo de técnicos es coordinado en el país por el IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación) y se estructura en cuatro grupos ad hoc para desarrollar las primeras propuestas formales de artículos de trabajo. Principios, marco, terminología, estándares del sistema de gestión; Guías para la implementación y aplicaciones sectoriales; Medición de circularidad; Cuestiones específicas y casos testigo.

Sumando a la participación en ambos grupos y con la visión de ecosistema que tiene Enel, se planteó una mesa conjunta entre el CEADS y el IRAM donde, a través de la representación del CEADS, el sector privado pueda tener conocimiento de los desarrollos de la norma y participar en las votaciones.

Investigación textil

Trabajo de investigación junto al INTI / UBA / CONICET para analizar el estado de los uniformes y mapear posibilidades de EC – 15 beneficiarios.

Más del 75% de la ropa que se descarta termina en vertederos, principalmente porque aún se diseña, produce y consume de acuerdo con modelos de flujos lineales. De forma de disminuir los impactos ambientales de la ropa de protección personal, se buscó implementar la circularidad en los uniformes técnicos que protegen a los trabajadores de potenciales riesgos eléctricos y mecánicos. Se desarrolló un modelo de gestión interinstitucional para la trazabilidad y la mejora del desempeño ambiental, social y productivo de propósitos múltiples además del desarrollo de innovaciones tecnológicas sustentables aplicables.

Como resultado, se ampliaron las especificaciones técnicas para las nuevas licitaciones incorporando criterios de sostenibilidad ambiental y social vinculados a las distintas etapas del ciclo de vida de las prendas: diseño, materias primas, producción, uso y fin de vida. Se destacó la importancia de que tuvieran componentes factibles de volver a integrarse en otros ciclos productivos, materiales separables, una logística de bajo impacto ambiental, insumos de producción local, recomendaciones de lavado

eficiente, la reintroducción como insumo una vez cumplido su ciclo de vida, entre otros.

Se propusieron criterios sociales para fortalecer acciones integrales en higiene, seguridad y trabajo con el fin de mejorar progresivamente el marco de igualdad de condiciones al momento de ofertar en las licitaciones y a la vez fortalecer la trama productiva local. Este es el primer paso, pero el objetivo final es que la sostenibilidad se aplique en toda la cadena del valor a partir del diseño, favoreciendo la reutilización hasta volver a usar y reciclar los materiales, Circularity by design.

Tapabocas de uso social a partir de scrap textil

Trabajando en la disminución de impactos ambientales de los equipos de protección personal (EPP), se comenzó un proceso de reconversión del proyecto original para fabricar

tapabocas de uso social. El primer y principal desafío fue el de acondicionar las prendas en desuso para que fueran aptas y seguras para su reutilización.

Como resultado, seis mil tapabocas de uso social, lavables fueron confeccionados. Los mismos están hechos 100% de materiales recuperados de la industria textil: Cara externa hecha a partir de tela de la indumentaria de seguridad, cara interna con tela de algodón de camisas, elásticos, bolsillo para filtro y bolsa individual para su guardado a partir de medias de nylon. Un total 5.250 tapabocas fueron donados a la comunidad y 750 son para los colaboradores internos de la empresa.

Para cerrar el círculo, y llegar efectivamente a los barrios de estos municipios, se realizó la donación de estos tapabocas a la Cruz Roja Argentina, con el fin de colaborar con sus programas de intervención en los barrios seleccionados.



Brasil

Medidores inteligentes

En Brasil se están fabricando los primeros medidores inteligentes con tecnología Enel en América Latina, desarrollados especialmente para Brasil y aprobada por el Instituto Nacional de Metrología (Inmetro). Son fabricados por la empresa asociada Flex, en São Paulo, y los plásticos de los medidores han sido evaluados de forma de reciclarse y utilizarse para la producción de nuevos medidores.

Urban Futurability

Integra varios aspectos de la Economía Circular en sus iniciativas; uno de ellos es el uso de insumos circulares, como en la fabricación de pozos de inspección de plásticos que utilizan en su composición el 70% de material reciclado. El proyecto también se centra en el final de la vida útil de los materiales. Como por ejemplo reciclar parte del material de campo de la excavación en la obra civil para reutilizaren el llenado de los huecos de extracción de postes y la implementación de nuevas tecnologías que permitirán ahorrar recursos como el agua.

Programa Inspire Deu Certo

Inclusión de indicadores de Circularidad, así como Objetivos de Desarrollo Sostenible, en las métricas del [Programa Inspire Deu Certo](#), que busca diseminar la innovación en la empresa a través de seminarios web para socios sobre la cultura de la economía circular con el fin de crear comunidades más circulares y resilientes.

Colombia

Se identificaron 98 iniciativas que involucran los pilares de economía circular, destacando las siguientes por sus resultados en el año:

- Aprovechamiento de residuos industriales y orgánicos en nuevos ciclos de vida
- Reutilización de biomasa retirada de embalses
- Remanufactura y reutilización de transformadores

- Digitalización de la infraestructura de distribución
- Medición inteligente
- Transformación digital
- Soluciones fotovoltaicas en modelo de contrato de energía
- Facturación electrónica

Perú

La nueva versión de las HSE Terms, incluyó un mejor detalle para la adjudicación de proveedores con propuestas que no impacten el ambiente de las zonas de concesión; para las adjudicaciones de mayores a 200 mil euros, solicitamos que los proveedores propongan proyectos en sostenibilidad, y específicamente en economía circular; también este año lanzamos un concurso de economía circular, cuyos proyectos deberán ser ejecutables durante la vigencia de los contratos.

Este año se realizaron dos workshops con los proveedores, uno en agosto llamado "Juntos por un crecimiento sostenible" con aproximadamente 85 participantes; el otro fue el evento anual de proveedores Sustainability and circular economy con más de 90 participantes; respecto al 2019 un enfoque bastante fuerte en los temas de sostenibilidad. Dos eventos 100% digitales por la coyuntura de pandemia, e invitándolos a tomar este contexto como una oportunidad para lograr también una digitalización. Se realizó una capacitación en economía circular, parte del proceso del concurso de economía circular y se premiaron a tres proveedores por sus propuestas en economía circular en tres categorías (diseño circular, uso óptimo y recuperación de valor.)

Durante el 2020 el equipo de Energy Management participó en sesiones de conceptualización sobre temas de economía circular, aplicados al negocio de Enel; realizando posteriormente sesiones para la identificación de iniciativas de economía circular que puedan ser implementadas a futuro, logrando consolidar un paquete de más de 30 potenciales proyectos.



Gestión de suelos

6 AGUA LIMPIA
Y SANEAMIENTO



13 ACCIÓN
POR EL CLIMA



Enel Américas continúa con su compromiso de utilizar los más avanzados tecnologías disponibles, así como la aplicación de las mejores prácticas durante la construcción, operación y desmantelamiento de sus centrales con el fin de minimizar cualquier potencial impacto ambiental causado por sus actividades.

Se utilizarán medidas de protección y seguridad para prevenir cualquier posible forma de contacto incontrolado o accidental de sustancias contaminantes (combustibles, reactivos, líquidos y residuos flujos) con suelos y aguas subterráneas. Al mismo tiempo, durante las operaciones de las plantas, todos los procesos se someten a controles de cumplimiento, así como a actualizaciones continuas según lo requiera el Sistema de Gestión Ambiental para prevenir y minimizar los riesgos de cualquier posible contaminación ambiental. En caso de accidente, la aplicación del Stop Work y las Políticas de Manejo de Emergencias tienen como objetivo eliminar cualquier posible impacto ambiental, cumpliendo rigurosamente con las disposiciones y obligaciones legales de los distintos países.

Colombia

Emgesa

En el año 2020, se trabajó en la prevención de riesgo de derrames de aceite mediante la implementación del Thermo Prevention Plan Oír Riso que tiene como objetivo identificar los equipos que contienen aceite usado y se encuentran en riesgo de derrame en las centrales, con el fin de establecer planes de acción para prevenir y mitigar la ocurrencia de incidentes ambientales. En la metodología de identificación se incluyeron aspectos como el análisis de los equipos por perímetro protegido y la clasificación de los equipos por nivel de riesgo ambiental en operación. En la primera identificación se encontraron 193 equipos que usan este componente, posteriormente se hizo la distinción de los equipos que, si bien no tienen fugas, deben ser monitoreados para garantizar que no se materialice el riesgo. Dentro de las medidas que fueron implementadas se encuentran la inspección periódica a los equipos de cada central, capacitaciones del personal de HSEQ y O&M, mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos y planes de acción y mitigación en el perímetro protegido. Con la puesta en marcha de este programa, Emgesa demuestra su compromiso con la prevención de riesgos ambientales y la protección del medio ambiente, específicamente del componente suelo.

Patio Balseadero – disposición de madera y biomasa

Durante el año 2020, EMGESA finalizo la actividad de disposición de madera y biomasa del acopio Balseadero, obteniendo como resultado un total de 205.160 m3 de madera y 119.904 m3 de biomasa. La madera, fue donada en presentación de astilla al gremio de ladrilleros de la región (143.620 m3) y a beneficiaros que emplearon el insumo vegetal para mejoramiento de suelos (61.544 m3). Con respecto la biomasa, esta fue reintegrada en su totalidad en los suelos del acopio Balseadero.

Gestión de la biodiversidad

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

14 VIDA SUBMARINA

304-1 | 304-3 | 304-4

Enel Américas cuenta con una Política de Biodiversidad del Grupo Enel, aprobada por el Directorio, que identifica seis prácticas a implementar en el desarrollo de sus actividades. Dichas prácticas contribuyen y están en línea con los 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 la ONU y Metas Aichi para la Biodiversidad de CBD, así como otras estrategias nacionales e internacionales de biodiversidad.

Con esta política, la Compañía promueve respetar el principio de “cero pérdidas netas”, a través de una adecuada planificación de proyectos y evaluación ambiental preventiva (no net loss) de biodiversidad, evitando, reduciendo y/o compensando los impactos negativos sobre las especies y hábitats naturales relevantes, sea por su grado de protección, índices de representatividad y/o valor ecosistémico. La identificación y valoración de la biodiversidad y de servicios ecosistémicos de los territorios, en los que opera la Compañía, se realiza en colaboración con las comunidades locales, instituciones académicas y ONG, a partir de lo cual se proponen y desarrollan proyectos para su restauración, conservación y monitoreo.

Enel Américas se compromete a mantener la gestión de la biodiversidad alineada con las mejores prácticas en el país donde interviene. Así, 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 del país.

País	Proyectos		Tipo de proyectos			Especie interesada	Ecosistema
	Número de proyectos	De los cuales voluntario	Monitoreo	Restauración (habitat)	Conservación (especie)	Clase	Tipo
Argentina	1	0%	0	1	0		
Brasil	72	14%	52	16	4		
Colombia	12	25%	3	5	4		
Perú	3	0%	3	0	0		
TOT.	88	15%	58	22	8		



Ecosistema		La Lista Roja, elaborada por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), proporciona información sobre el estado de conservación de las distintas especies.					
 Ecosistema terrestre	 Ecosistema marino costero	 Ecosistema acuático	En peligro crítico (CR)	En peligro (EN)	Vulnerable (VU)	Casi amenazada (NT)	Preocupación menor (LC)
Especie interesada	 Fauna Terrestre	 Fauna Acuática	 Avifauna	 Ictiofauna	 Murciélagos	 Flora Terrestre	 Flora Marina
	Número de especies en peligro						
	(CR) en peligro crítico	(EN) En peligro	(VU) Vulnerable	(NT) Casi amenazada	(LC) Menor Preocupación	TOT	
Bosque	0	0	0	0	0	0	
 Bosque, Arbusto, Pradera, Área rocosa, artificial Humedal, interior / ríos y lagos agua dulce	0	6	20	14	1169	1209	
 Bosque, Savana, área sin cultivar Humedal interior / ríos e Lagos de agua dulce	3	5	29	11	534	582	
 Bosque, Desierto Humedal interior / ríos y lagos de agua dulce	0	0	0	1	1	2	
	3	11	49	26	1704	1793	

Política de Biodiversidad

Con la política de Biodiversidad, Enel Américas quiere contribuir al cumplimiento de la Convención de Naciones Unidas sobre la diversidad Biológica, el Plan Estratégico para la Biodiversidad 2011-2020 y los objetivos sobre biodiversidad de Aichi, así como a las estrategias nacionales de biodiversidad de los diferentes países en los que el Grupo desarrolla sus actividades.

En particular Enel Américas:

1. Gestiona las actividades respetando el principio de la “jerarquía de mitigación”, mediante la cual se prioriza, en primer lugar, prevenir o evitar los impactos negativos; en segundo lugar, si los impactos no se pueden evitar, reducir y remediar sus efectos; y, por último, compensar los impactos residuales negativos;
2. En caso de impactos residuales, implementar medidas compensatorias que respeten el principio de “no pérdidas netas” (no net loss) de biodiversidad y, cuando aplique, con un balance neto positivo;
3. Evalúa, para cada nueva instalación, estudios de impacto, que incluyen una evaluación sistemática de los efectos sobre los ecosistemas, sus biotopos, especies de fauna y vegetación, con el fin de evitar operaciones en áreas con un alto valor de conservación en términos de biodiversidad, adoptando las mejores soluciones posibles para disminuir las presiones e impactos sobre la biodiversidad en todas partes;
4. Coopera con las comunidades locales, instituciones académicas y ONG para valorizar la biodiversidad y desarrolla estudios y proyectos para su conservación y restauración ecosistémica;
5. Monitorea la eficacia de las actuaciones acometidas;
6. Informa regularmente sobre su desempeño en materia de biodiversidad.

Para revisar los detalles de la Política ingresar a:

<https://www.enelamericas.com/es/conocenos/a201903-politica-de-biodiversidad.html>

Argentina

Convenio con reserva ecológica Costanera

Enel Generación Costanera se ubica próxima a la Reserva Ecológica Costanera, la cual reúne la mayor cantidad de biodiversidad dentro de la Ciudad de Buenos Aires y se extiende a lo largo de 350 hectáreas. A fines del año 2020 se confeccionó un convenio entre la Central y la Secretaría de Ambiente de Buenos Aires, de quien depende dicha reserva, para el desarrollo de proyectos de biodiversidad conjuntos.

En este contexto, una sección de la Planta Central Costanera, se confeccionará una cortina vegetal con especies nativas para control del socavamiento del río de La plata sobre la costa donde se inserta la central y se espera para dicha acción se incluya en el inventario de especies de la Reserva.

Brasil

Durante el año 2020 comenzó la realización de dos campañas de campo, una en época de lluvias y otra en época de sequía, alrededor de la Central Generadora Térmica Fortaleza (CGTF), con el fin de estudiar las especies que habitan en la zona que rodea la planta. A través de este relevamiento, se identificaron potenciales especies amenazadas o de alta relevancia para el ecosistema de la caatinga, con lo que se desarrollarán próximamente proyectos específicos para la conservación y enriquecimiento de la Biodiversidad. Los resultados de proyectos fueron los siguientes

- Conocimiento y divulgación de los resultados una encuesta aplicada a los empleados y la comunidad circundante;
- Análisis técnico para evaluar posibles proyectos con fauna;
- Enriquecimiento de la biodiversidad;
- Conservación del ecosistema del Caatinga;
- Ahorro esperado de USD 700 por accidente evitado con animales venenosos



Colombia

Lanzamiento de Política de Biodiversidad

Con la participación de 158 asistentes se realizó el lanzamiento de la Política de Biodiversidad del Grupo Enel. En este espacio virtual I&N compartió las directrices para la protección del entorno y los principios claves que ahora se reconocen como prácticas líderes en la gestión de la Biodiversidad.

Firma del convenio con la Fundación Zoológico Santa Cruz para el manejo y rescate de fauna silvestre

Como parte del compromiso de Codensa con la conservación de la biodiversidad en las regiones donde tiene presencia, se continuó con la implementación del protocolo para el manejo de fauna silvestre y el 17 de noviembre de 2020 se firmó convenio con la FUNDACIÓN ZOOLÓGICO SANTACRUZ para el desarrollo de capacidad técnica que le permita a la operación contar con un apoyo especializado frente al manejo de fauna silvestre en las provincias de Soacha y Tequendama. En el marco de este convenio se contará con la experiencia del Zoológico para la formación, rescate, traslado o reubicación de especies que lo requieran y en retribución I&N aportará la suma de USD 4.000 dólares.

Programas enfocados a la biodiversidad

- **Juntos es posible:** En línea con la alianza con La World Wide Fund for Nature (WWF), entidad que trabaja por el planeta y su misión es detener la degradación del ambiente natural de la Tierra, se activó para todos los empleados de la compañía y contratistas el curso virtual interactivo “Juntos es Posible” en donde se enseña y promueve la conservación de la diversidad biológica mundial, asegurando que el uso de los recursos naturales renovables y la reducción de la contaminación y el consumo racional de recursos.
- **Talleres para el manejo de fauna silvestre:** De igual forma, para mantener al personal entrenado en la atención de hallazgos de fauna silvestre, durante el 2020 se realizaron 4 talleres con expertos en el manejo de cada uno de los grupos faunístico que se encuentran con mayor frecuencia en el área de influencia de las plantas, logrando una participación de 399 personas.

Proyecto Colmenas artificiales

Con el Colectivo “Seamos Abejas”, especialistas en rescate y reubicación de las abejas, se ejecutó un proyecto orientado a construir colmenas artificiales utilizando carretes de madera de cables de obra, transformando estos elementos usados en hogar para estos insectos vitales para la vida, las cuales permiten desarrollar la polinización aportando así a la restauración de los suelos. Esta iniciativa se desarrolló en un sector ubicado en Suesca-Cundinamarca y al cierre del año 2020 se han fabricado 15 colmenas artificiales.

Proyecto Sembrar nos Une

Como Compañía, Enel en Colombia se unió a la gran iniciativa del Gobierno Nacional “#SembrarNosUne”, que tiene como meta sembrar 180 millones de árboles durante los próximos 3 años. Esta iniciativa es liderada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, gobiernos locales, autoridades ambientales, empresas privadas y sociedad civil.

Enel aportó con la siembra voluntaria inicial de 1.000 árboles en la reserva Bosque RENACE, la cual contribuye al logro de la meta del Gobierno Nacional, y de forma adicional se sembró 1.000 especies más como compensación voluntaria por el consumo de papel por las actividades administrativas desarrolladas por la compañía.

Desde el año 2007 a la fecha, Enel ha sembrado más de 77.000 árboles de especies nativas a través de iniciativas voluntarias, contribuyendo con la sostenibilidad hídrica y ambiental de las comunidades y de la zona donde operan las plantas.

Evaluación de estado de compensaciones forestales mediante teledetección y análisis multitemporal

Se desarrolló con la Universidad Libre de Colombia un estudio de reconocimiento del estado actual de las compensaciones ejecutadas por Codensa, entre los años 2012 y 2018, a través del desarrollo de un proyecto de teledetección, el cual permitió realizar un análisis multitemporal de las coberturas vegetales, de las áreas de estudio ubicadas en los municipios de Soacha, Suesca y Pacho en el departamento de Cundinamarca.

El geoprocesamiento de la información como resultado de los vuelos de dron y las imágenes satelitales, permitió

obtener indicadores geoespaciales e índices de vegetación, los cuales dieron cuenta de la ganancia de cobertura vegetal en las 4 áreas objeto de estudio, en donde se realizaron siembras por compensaciones voluntarias y obligatorias por más de 93 mil árboles.

Recuperando el Bosque Seco Tropical

Emgesa cuenta con el plan de restauración del Bosque Seco Tropical en la central de El Quimbo, puesto que este es un ecosistema fuertemente amenazado y del cual queda menos del 8%. Gracias a la ejecución de este plan, se publicó un libro científico sobre propagación de especies del Bosque Seco Tropical y se está interviniendo de forma activa y pasiva en 11.079 hectáreas.

Emgesa

De las publicaciones realizadas durante el año 2020, se tienen el Lanzamiento de Libro Betania Ecosistemas que busca construir conocimiento y apropiación en las comunidades y autoridades municipales de los diferentes ecosistemas del área de influencia del embalse. Este libro se construyó en asocio con la universidad de la región.

En el mismo sentido, se lanzó el libro de Propagación de Especies Nativas en el ecosistema de Bosque Seco Tropical para el proyecto Quimbo, mediante un webinar, en el que se presentaron los avances en el plan de restauración y las actividades de Investigación en el Bosque seco del Valle del Río Magdalena.

Finalmente, se construyó con la comunidad, la “Guía para la identificación de aves” para fortalecer el desarrollo de la observación de aves en los municipios de influencia de las centrales de generación, asociado a CASALACO.

Central Termozipa

- Proyecto Ecoparque Sabana, que busca recuperar aproximadamente 60 hectáreas de humedal Arrieros en Tocancipá y los municipios aledaños para proteger especies en vía de extinción como el pato zambullidor, el pato canadiense y la tingua de pico verde.
- Además, el proyecto busca aportar a la conectividad ecológica entre el Parque Nacional Natural Chingaza y la cuenca del río Bogotá.
- Se continuó con la recuperación del sendero ecológico de la central

Central Cartagena

- Diseño e implementación de un programa de mejoramiento y cuidado ambiental, realizando un análisis de conectividad en las 8,84 hectáreas alrededor de la laguna y la identificación de tres corredores biológicos. De esta manera se logra un equilibrio entre las actividades propias de la central y la vida silvestre, por ser el único fragmento restante de la laguna rodeada por manglares.

Central Guavio

- Diagnóstico de flora y fauna con el objetivo de identificar especies emblemáticas y endémicas que permitan apalancar procesos de turismo ecológico con las comunidades.
- En este estudio se identificaron más de 500 especies de aves, 6 especies de serpientes, 7 especies de anfibios y más de 40 especies de árboles.

Centrales de Río Bogotá

- Consolidación del grupo de observadores de aves, en el cual se compartieron conocimientos metodológicos sobre esta actividad y se dio inicio al avistamiento y reporte de diferentes especies.

Embalse Muña

- Registro de 51 especies de fauna terrestre, de las cuales 8 están incluidas en el apéndice II de CITES, entre las que están: gavilán collarejo, currucutú común, colibrí cometa, colibrí de Mulsant y especies sensibles como: reinita acuática, piranga roja, polla sabanera y polla gris junto con peces como el capitán de la sabana y guapucha en las colas del embalse.

Embalse de Tominé

- Teniendo en cuenta que Emgesa tiene una concesión de esta fuente, se realizó la limpieza del espejo de agua, así como el control de especies forestales invasoras, el monitoreo para el seguimiento de la calidad de agua, entre otras actividades

Repoblamiento de peces en el río Magdalena

Durante el 2020, Emgesa recibió la aprobación por parte de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca –AUNAP– para empezar el proceso de siembra de alevinos de especies nativas (bocachico, pataló, capaz y dorada) en dos sectores del embalse Betania: subembalse Yaguará Santa Helena (SH) y Pacandé (PA).

Los alevinos son producidos en la Estación Experimental SurColombiana de Recursos Hidrobiológicos, construida y puesta en funcionamiento por Emgesa y operada por la Universidad SurColombiana. Esta estación fue la primera en obtener la certificación como establecimiento de

acuicultura bioseguro en especies nativas, por parte del Instituto Colombiano Agropecuario – ICA. En cumplimiento con la institución, se finalizó la construcción del área de cuarentena, que contará con laboratorios de ictiopatología y microbiología molecular que fortalecerán las investigaciones en aspectos sanitarios y diagnóstico de enfermedades de especies ícticas nativas del Alto Magdalena.

Durante el año 2020, se logró la autorización para el repoblamiento de 1.1964.340 alevinos de especies nativas en el área del embalse de la Central Hidroeléctrica Betania. Las siembras de alevinos fueron efectuadas durante los meses de septiembre y noviembre del 2020, como se presenta a continuación:

Septiembre	Noviembre
Repoblamiento de 320.000 alevinos de tres especies: 200.000 de capaz, 50.000 de dorada y 70.000 de bocahico	Repoblamiento de 150.000 alevinos de la especie: 75.000 en Santa Helena y 75.000 en Pacandé

Alianzas con universidades/ONG para el desarrollo de proyectos de biodiversidad

En el 2017 se firmó un convenio de cooperación con Fundación Ingenial, organización no gubernamental cuyos objetivos principales son 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 se logró 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 sucesiones 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

Cuidado de la biodiversidad

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 la medición del caudal y población de macrobentos y necton, todo ello con la finalidad de conservar su población.



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)

1) Motivo del litigio

- Una “Acción Popular” fue interpuesta por piscifactorías en contra de El Quimbo en el 2015, alegando que su construcción puede causar una mortalidad masiva de peces.
- Una demanda de nulidad contra una multa impuesta por la autoridad ambiental nacional (ANLA), porque la madera y la biomasa del campo no se recolectaron antes del inicio de la fase de llenado (en 2015).
- 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.

2) Estatus actual del litigio

- **La acción popular:** Se profiere sentencia de primera instancia que, si bien reconoció que el sistema de oxigenación implementado por Emgesa mitigaba los riesgos asociados a la protección de la fauna en la cuenca de Betania, impuso una serie de obligaciones a las autoridades ambientales involucradas, así como a la propia Emgesa. En particular, este último está llamado a implementar un proyecto de descontaminación orientado a asegurar que el agua de la cuenca no genere riesgos para la flora y fauna del río y que estará sujeta a verificación por parte de ANLA, así como asegurar, de manera permanente, el funcionamiento del sistema de oxigenación ya implementado, adecuándolo a los parámetros requeridos por ANLA.
- **Nulidad de la sanción:** Se encuentra en fase probatoria.
- **Investigación penal:** Se encuentra en etapa de investigación por la Fiscalía General de la Nación.

3) Posición de Enel

- **Acción popular:** La empresa recurrirá la decisión una vez que el Tribunal haya definido algunas solicitudes de aclaración y complementación de la sentencia. Se probará que Emgesa no es contaminante y con las medidas adoptadas se cumple con el nivel de oxígeno compatible con la vida acuática.
- **Nulidad de la sanción:** La multa no ha sido pagada. Emgesa sostiene que la licencia ambiental establece que la recolección de madera y biomasa podría tener lugar durante la fase de llenado.
- **Investigación penal:** Emgesa está realizando pruebas de acuerdo con lo requerido por las autoridades ambientales, para establecer posibles impactos o daños generados a los recursos naturales. Una vez que las pruebas concluyan, la Fiscalía tendrá conocimiento y se espera que archive el caso.

El Muña (Enel-Emgesa)

1) Motivo del litigio

- 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.
- Acción popular por la contaminación y saneamiento del Río Bogotá y el Embalse del Muña causado por la industrias y municipios de la cuenca del Río.
- Tres demandas de nulidad contra decisiones que adoptaron las autoridades ambientales (CAR) e impusieron a la Compañía obligaciones para procurar la descontaminación del Río.

2) Estatus actual de litigio

- **Acción de Grupo:** Se encuentra en su fase inicial por cuanto se han vinculado cada vez más como demandadas a empresas y municipios que vierten sus aguas al Río, esto implica que se presenten recursos por estas contra aquellas decisiones.



- **Acción popular:** El Consejo de Estado Tribunal Administrativo de Cundinamarca mediante sentencia de 2014, 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 este momento se encuentra en cumplimiento el fallo.
- **Demandas de nulidad:** Dos de ellas están pendientes de fallo de segunda instancia y una de fallo de primera instancia.

3) Posición de Enel

- **Acción de Grupo:** Emgesa presenta pruebas de que la operación no es contaminante y que el agua ya viene contaminada al ingresar al Embalse.
- **Acción Popular:** En virtud del fallo, Emgesa se encuentra dando cumplimiento a sus obligaciones de: (1) Suscribió Convenio Interinstitucional 9-07-10200-0688-2011 de 2011 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.
- **Demandas de Nulidad:** Se ha presentado recurso de apelación en dos de las sentencias en contra. Sin embargo, 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 incluir algunas medidas que puedan servir para la descontaminación de estos cuerpos de agua.

14. GOBERNANZA

103-1 | 103-2 | 103-3



Tema material primario: Gobernanza sólida y conducta transparente

¿Cómo se gestiona?

Enel Américas cuenta con una estructura de gobierno corporativo sólido, que opera bajo principios de transparencia y conducta ética, que le permite el logro de los objetivos ambiciosos mitigando los riesgos relacionados a la gobernanza de la Compañía. Enel Américas actúa de acuerdo con las prácticas y estándares internacionales más exigentes y de la regulación nacional gestionando los eventuales riesgos.

La estructura de gobierno está diseñada para supervigilar el impacto de las operaciones, con el fin de crear valor para todos los stakeholders. El Directorio es el principal órgano de gobierno, liderando la estrategia y toma de decisiones de la empresa.

La integridad en las operaciones de la empresa se soporta en la implementación del Modelo de Cumplimiento Global de Enel, del Modelo de Prevención de Riesgos Penales, además de políticas que promueven una conducta ajustada a altos estándares de transparencia.

Temas materiales







- Anticorrupción.
- Directorio y principales ejecutivos.
- Libre competencia.
- Transparencia y equidad.
- Fairness en la conducta gerencial.
- Modelo organizacional y programas de cumplimiento.
- Transparencia en la relación con las instituciones.
- Gestión de asuntos legales.



Importancia de una buena gestión

El gobierno corporativo es un eje de la sostenibilidad y se configura en el plan de sostenibilidad de Enel Américas como uno de los cuatro pilares fundantes para asegurar una gestión eficiente y confiable que considere una excelente gestión de riesgos con el objetivo de crear valor en el largo plazo para los accionistas y asegurar la continuidad del negocio.

Una gobernanza sólida es la piedra angular de un adecuado proceso de toma de decisiones que integra aspectos ambientales y sociales. El riesgo de no contar con un tejido sólido de gobernanza podría potencialmente redundar en un incumplimiento de las normas legales y en propiciar eventuales conductas inapropiadas, impactando la reputación y los resultados de la Compañía. Todo esto desencadenaría en una pérdida de confianza de sus stakeholders, principalmente, inversionistas y accionistas, además de la destrucción de valor.

Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta plan 2020-2022	Resultado 2020	Meta plan 2021- 2023
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 	Plan estructurado de inducción y capacitación para los directores, incluyendo temas de compliance, del Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP) y antibribery	Cinco charlas al año	Ocho charlas	Cinco charlas al año
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 	Mantener certificación anticorrupción ISO 37001	Mantener las certificaciones de Enel Américas y principales filiales	100% de empresas planificadas y se anticipó la certificación de 4 sociedades adicionales en Brasil y 3 en Perú.	Mantener las certificaciones obtenidas. Recertificar Brasil y Perú (parcial)
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 	Mejora continua de los Programas de Compliance/ MPRP.	Mejora continua de las matrices de riesgos y controles	Realizado	Actualizar matrices de riesgos y controles de acuerdo a la Ley 20.393. Ejecutar el Compliance Road Map
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 	Capacitación sobre el Modelo de Prevención de Riesgos Penales y el Enel Global Compliance Program.	15% de trabajadores	74% de los trabajadores con formaciones virtuales principalmente	16% de trabajadores
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS  17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 	Realizar una debida diligencia en Derechos Humanos	Cada tres años	Finalizada	Cada tres años

Tema material y principios de la Política de Derechos Humanos	
Integridad: Tolerancia cero con la corrupción	
Privacidad y comunicaciones	

Gobernanza sólida

Enel Américas es una sociedad anónima abierta que cotiza en bolsas de valores en Chile y Estados Unidos (Nueva York) en forma de American Depositary Receipts (ADS). Su capital se divide en 76.086.311.036 acciones distribuidas entre 23.255 accionistas, que incluyen inversionistas institucionales y personas tanto nacionales tanto como internacionales. La base de inversionistas incluye fondos de pensiones, fondos mutuos, compañías de seguro y fondos de inversiones locales y extranjeros, gracias a lo cual Enel Américas ha adoptado las mejores prácticas de transparencia y de gobierno corporativo.

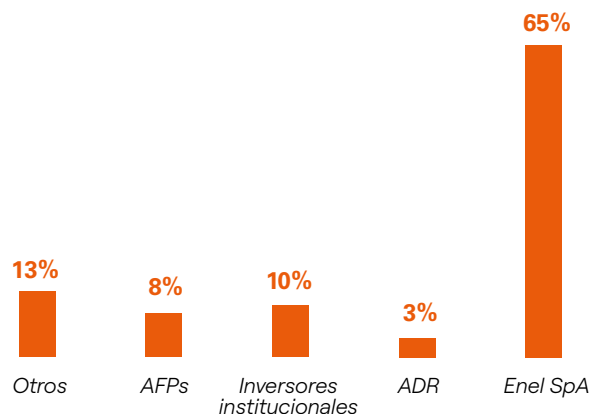
Relación con accionistas y la comunidad financiera

Desde la cotización de sus acciones en la Bolsa de Valores tanto en Chile como en Estados Unidos, Enel Américas ha considerado apropiado establecer estructuras corporativas dedicadas al diálogo con inversionistas institucionales y con la mayoría de sus accionistas.

Como tal, la Compañía estableció la Gerencia de Relación con Inversionistas, actualmente dentro de la Función de Administración, Finanzas y Control. En este contexto, Enel Américas mantiene un diálogo con los inversionistas basado en los principios de equidad y transparencia, de conformidad con las definiciones de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) de Chile y las regulaciones sobre abuso de mercado, así como en línea con las mejores prácticas internacionales.

La Gerencia de Relación con Inversionistas está a cargo de proporcionar información transparente, oportuna y de calidad al mercado financiero sobre los principales temas financieros, estratégicos, operacionales y de temas ASG de la Compañía. Esta Gerencia es la unidad autorizada para responder a las consultas de los accionistas e inversionistas.

ACCIONISTAS ENEL AMÉRICAS



Entre otras cosas, el área de Relaciones con Inversionistas prepara el equity story de la Compañía y organiza reuniones entre la Administración de Enel Américas, inversionistas institucionales y analistas financieros. También supervisa la documentación que se presentará a estos últimos cuando se requiera la divulgación de datos financieros periódicos al mercado y actualización del Plan Estratégico.

Lo anterior, acompañado de actividades ordinarias, que incluyen reuniones grupales o individuales, conferencias telefónicas e interacción con analistas financieros, con el objetivo de apoyarlos en su análisis y, por último, facilitar la correcta valoración de la Compañía por la comunidad financiera. La Gerencia de Relaciones con Inversionistas, con el apoyo de la Gerencia de Sostenibilidad, también analiza temas medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG) informando a los inversionistas. Además, el sitio web de Enel Américas (www.enelamericas.com, sección "Inversionistas") contiene información económica, financiera, ambiental, social y de gobernanza; datos y documentos actualizados de particular interés, aportando una visión multidisciplinar e integrada.

Los principales canales de comunicación con el mercado incluyen el sitio web, la app de Investor Relations, conferencias telefónicas, correos electrónicos, reuniones presenciales, video conferencias y participación en conferencias locales e internacionales.

Adaptación en pandemia

Enel Américas realizó alrededor de 300 reuniones durante 2020, considerando tanto reuniones one-on-one solicitadas por inversionistas, como roadshows y conferencias. Todas las actividades se ejecutaron en formato virtual, producto de la pandemia por Covid-19.

El 30 de abril, la Compañía celebró por primera vez de manera virtual su Junta Anual de Accionistas. En esta, el Presidente agradeció a los accionistas su participación, en la asamblea a pesar de las circunstancias imperantes producto de la pandemia del Covid-19. La Junta se celebró a través de transmisión en vivo y por medio de un sistema de asistencia y votación remoto.

El Directorio de la Compañía aprobó la posibilidad de participar y votar a distancia en la Junta Ordinaria de Accionistas, conforme a lo señalado en la Norma de Carácter General N°435 emitida por la Comisión para el Mercado Financiero, con fecha 18 de marzo de 2020, en la cual autorizó la celebración de Juntas de Accionistas mediante sistemas tecnológicos que permitan la participación remota de accionistas y mecanismos de intervención y votación a distancia. De conformidad con el Oficio Circular N°1.141 emitido por la CMF el 18 de marzo de 2020, dicha autoridad pública ratificó el uso de medios tecnológicos para la participación y votación a distancia en asambleas de accionistas, así como la participación remota de las demás personas que por ley y normativa reglamentaria y estatutaria y contractual deban hacerlo.

Estructura de gobernanza

[102-18](#) | [102-22](#)

La estructura de gobierno corporativo de Enel Américas cumple con los principios establecidos en el Código de Gobierno Corporativo para empresas que cotizan en bolsa, en su última modificación (edición de julio de 2018), el cual es adoptado por la Compañía a nivel global, inspirándose en las mejores prácticas internacionales. El sistema de gobierno corporativo adoptado por Enel Américas tiene como objetivo fundamental la creación de valor a largo plazo para los accionistas, y comprende los mecanismos de resguardo de una conducta ética y transparente, que permiten regular el comportamiento de quienes son parte de Enel Américas, creando valor para los stakeholders, gracias al sistema de compliance implementando en toda la Compañía.

Para que los principios establecidos se adopten e implementen, la Compañía ha diseñado un modelo de Cumplimiento Global, compuesto por documentos y herramientas, tales como el Código Ético, el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción, protocolos, Enel Compliance Program, el Modelo de Prevención de Riesgos Penales, el Sistema de Gestión Antisoborno y un sistema de denuncias (Canal Ético), que garantiza la confidencialidad de quien presenta la denuncia.

Dicho modelo constituye la base fundamental del cumplimiento de los órganos que componen la estructura interna, así como también de aquellos que se relacionan con la Compañía, que están informados y deben comprometerse con estos principios rectores.

Adicionalmente, existe una serie de procedimientos que resguardan el apego a dichas políticas, ya sea en procesos de compras, adquisiciones, contrataciones y cotizaciones, entre otros.

Directorio Enel Américas

El máximo órgano de gobierno de Enel Américas es su Directorio, responsable de establecer los lineamientos que definen la estrategia de la Compañía, aprobando la misión, valores corporativos, código de conducta, políticas, estrategia de negocios y gestión de riesgos.

Está compuesto por siete profesionales que cuentan con experiencia en el sector eléctrico, gracias a su desempeño como directores o ejecutivos en empresas de la industria. Son elegidos por la Junta de Accionistas, por un período de tres años, con opción de reelección.

Funcionamiento

El Directorio ha acordado, respecto a la asistencia de los directores a las sesiones ordinarias y extraordinarias que se celebren, un cumplimiento mínimo promedio de 75%, ya sea en forma presencial o virtual. Durante 2020, la asistencia promedio de todos los directores alcanzó al 88%.

En caso de muerte, renuncia, quiebra, incompatibilidades o limitaciones de cargos u otra imposibilidad que incapacite

a un director para desempeñar sus funciones o lo haga cesar en su cargo, se procederá a la renovación total del Directorio en la próxima Junta Ordinaria de Accionistas que deba celebrar la sociedad. Mientras ello no ocurra, el Directorio podrá nombrar a un reemplazante.

Dado que es el principal órgano de la Compañía, y con el fin de asegurar su alto nivel de funcionamiento, cada año un experto externo e independiente analiza y evalúa la gestión del Directorio.

Sr. Francisco, de Borja Acha Besga

Presidente

Fecha de nombramiento: a partir de 28 de abril de 2016 (1)
Profesión: Licenciado en Derecho, Universidad Complutense de Madrid.

Sr. José Antonio Vargas Lleras

Director

Fecha de nombramiento: a partir de 28 de abril de 2016.
Profesión: Licenciado en Derecho, Universidad Colegio Mayor del Rosario (Colombia).

Sr. Enrico Viale

Director

Profesión: Licenciado en Ingeniería, Universidad Politécnica de Turín;
Otros estudios: MBA Escuela de Negocios, Universidad de Santa Clara.

Sr. Livio Gallo (*)

Director

Fecha de nombramiento: a partir de 28 de abril de 2016.
Fecha de término: 9 de noviembre de 2020
Profesión: Ingeniero Electrónico, Universidad Politécnica de Milán

*: El sr. Livio Gallo presentó su renuncia en la Sesión Extraordinaria del Directorio de fecha 9 de noviembre de 2020.

Sr. Hernán Somerville Senn

Director

Profesión: Abogado, Universidad de Chile.
Otros estudios: Master of Comparative Jurisprudence, Universidad de New York.
Fecha de nombramiento: a partir de 28 de abril de 2016 (2)
Presidente del Comité de Directores

Sr. Domingo Cruzat Amunátegui

Director

Profesión: Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile.
Otros estudios: MBA The Wharton School de la Universidad de Pennsylvania.
Fecha de nombramiento: a partir de 28 de abril de 2016.
Integra el Comité de Directores

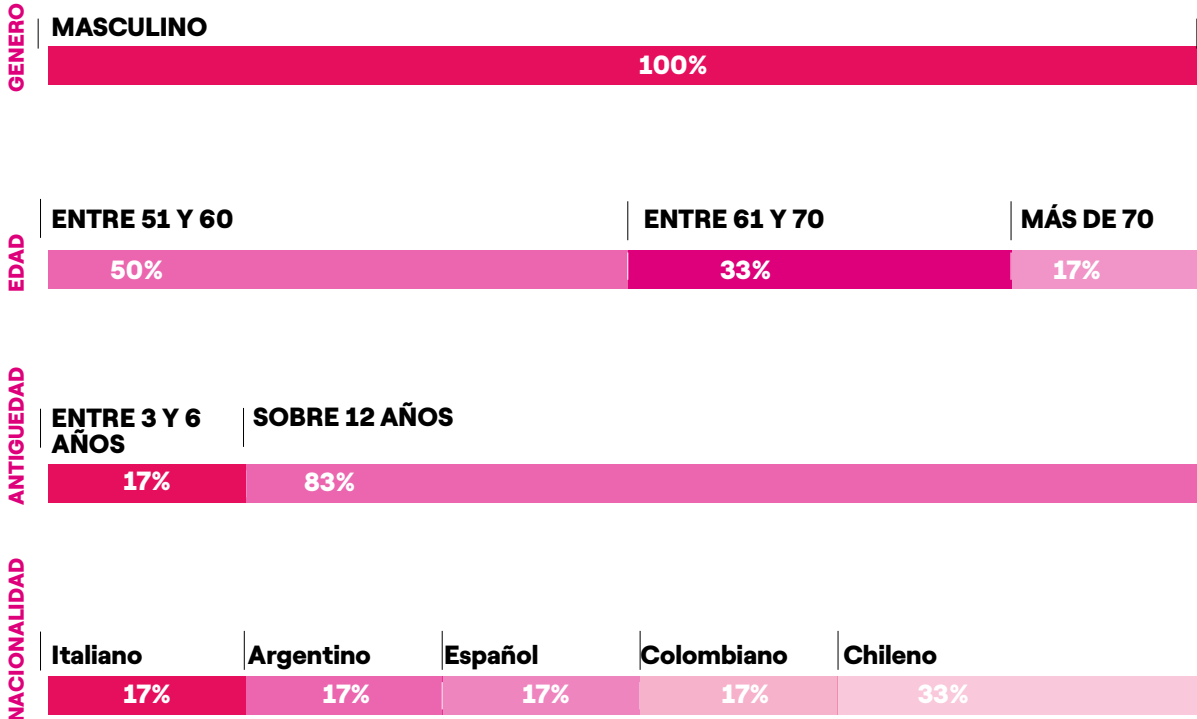
Sr. Patricio Gómez Sabaini

Director

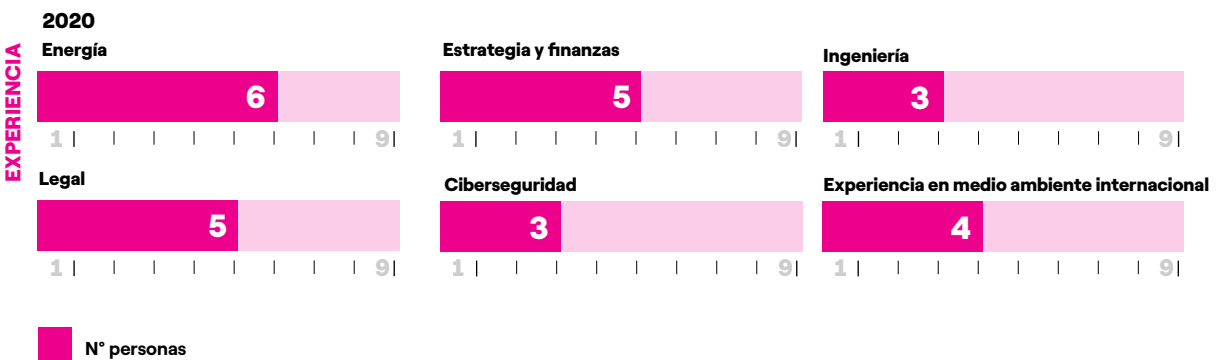
Profesión: Licenciado en Administración de Empresas; George Mason University, Virginia Otros estudios: Master en Administración de Empresas George Washington University, Washington DC
Fecha de nombramiento: a partir de 28 de abril de 2016
Integra el Comité de Directores

(1) Inicialmente elegido el 30 de junio .2015 como Director de Enersis Américas S.A., predecesora de Enel Américas S.A.
(2) Inicialmente elegido el 29 de julio de.1999 como Director de Enersis S.A., predecesora de Enel Américas S.A.

DIVERSIDAD del Directorio



Años de experiencia





Procedimientos de información para directores y accionistas

102-27

Procedimiento de inducción para nuevos directores

Consiste en la realización de reuniones con el Presidente del Directorio y las diferentes gerencias de Enel Américas para comunicar la misión, visión y objetivos estratégicos. Así, a cada nuevo 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 del Directorio

La capacitación aborda cambios regulatorios, organizacionales y otros hechos relevantes, entregando herramientas para fortalecer las competencias necesarias para el desempeño del Directorio y el cumplimiento de los objetivos de la Compañía. El programa de capacitación para directores está disponible en la página web www.enelamericas.cl.

Procedimiento de información a los accionistas

Permite definir los plazos y el tipo de información que reciben los accionistas sobre los candidatos a directores, como su experiencia y perfil profesional, entre otros aspectos significativos.



Aprobación de contrato con auditores externos

En la sesión extraordinaria de 28 de mayo de 2020, el Comité de Directores acordó la aprobación del contrato con los auditores externos KPMG Auditores Consultores SpA.

Respecto a cambio de auditores, no existe normativa en Chile que indique cambio de auditor externo cada cierto número de años, y la designación del auditor externo recae en la Junta Ordinaria de Accionistas cada año. Sin embargo, el Consejo de Supervisión de Contabilidad de Empresas Públicas (PCAOB) y la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) exigen la obligación de cambiar el socio de auditoría cada cinco años, lo cual está contemplado en la Política de Rotación de socios de la firma auditora designada.

Lo anterior va en línea con los controles internos que son requisito de la Securities and Exchange Commission (SEC) por el hecho de cotizar en la Comisión de Bolsa y Valores de EE. UU., en el marco de la Ley Sarbanes-Oxley (SOX), lo cual contribuye a una buena gobernanza de la Compañía.

Roles y funciones del Directorio

102-19

El Directorio delega su autoridad para la administración y gestión de Enel Américas en el Gerente General y los ejecutivos, quienes son designados conforme a las necesidades del negocio. Si bien es el órgano responsable de las decisiones económicas, ambientales y sociales que involucran a la empresa, entrega algunas de sus facultades, mediante un esquema de poderes validado por el Directorio, en el cual se establecen protocolos sobre los niveles de competencias, acorde a la materia tratada.

A través de reuniones mensuales, el Directorio monitorea los resultados de Enel Américas, de acuerdo con lo informado por el Gerente General y su equipo ejecutivo en materias relacionadas al negocio que integran las temáticas de sostenibilidad, tales como gestión ambiental, cambio climático diversidad e inclusión, salud y seguridad, relaciones comunitarias y Derechos Humanos, entre otras.

Asimismo, en cada sesión, se analiza un riesgo relevante, según un cronograma establecido, hasta completar un análisis anual de los mapas de riesgos, relacionados a los procesos y actividades que rodean a la Compañía, como también del negocio y de la industria en la que está inserta. De acuerdo con los requisitos de la Norma de Carácter General N°385, de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), la Gerencia de Sostenibilidad presenta trimestralmente los resultados de los diferentes indicadores del negocio que miden el desempeño de sostenibilidad de la Compañía. Estos índices están identificados de acuerdo con el Plan de Sostenibilidad trienal, que considera objetivos y metas del negocio enfocados en la transición energética, metas en el ámbito social para los colaboradores y las comunidades en las áreas en que opera y -por último- los indicadores conexos con los cuatro pilares que sustentan el negocio sostenible de Enel Américas, los cuales son: cadena de proveedores sostenible, sostenibilidad ambiental, salud y seguridad laboral y gobierno sólido. Los resultados del relacionamiento con los stakeholders son informados por otras áreas, como las gerencias de Relaciones Institucionales, Relaciones con Inversionistas, Comunicaciones y Market, entre otras.

En sesión de fecha 25 de junio de 2020, el Directorio de Enel Américas acordó delegar funciones relativas a sostenibilidad, incluyendo el cambio climático, al Comité de Directores

El Directorio también monitorea y supervisa el programa de Cumplimiento, el funcionamiento del Modelo de Prevención de Riesgos Penales y los 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– una vez cada trimestre.

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) Mantuvieron 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) Mantuvieron 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 Señores 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, Enrico Viale, Patricio Gómez Sabaini y Domingo Cruzat.

Principales ejecutivos

Gerente General

Sr. Maurizio Bezzecheri

Profesión: Doctor "cum laude" en Ingeniería Química, Universidad de Nápoles; I+D Desarrollo de Generadores de Vapor; Calificación Profesional Oficial para el Ejercicio de Ingeniería.

Fecha de nombramiento: a partir del 1 de agosto de 2018.

Gerente de Auditoría interna

Sr. Raffaele Cutrignelli

Profesión: Licenciatura en Negocios Internacionales.

Nottingham Trent University (Reino Unido).

Master en Auditoría y Controles Internos.

Universidad de Pisa (Italia).

Certificados en Estrategia, Innovación, Dirección y Liderazgo.

Instituto de Tecnología de Massachusetts (MIT).

Fecha de nombramiento: a partir del 1 de octubre de 2016.

Gerente de Administración, Finanzas y Control

Sr. Aurelio Bustilho de Oliveira

Profesión: Administración de Empresas.

Universidad de Brasilia.

MBA de Universidad Federal Río de Janeiro/ COPPEAD.

Fecha de nombramiento: a partir del 1 de octubre de 2018.

Fiscal y Secretario del Directorio

Sr. Domingo Valdés Prieto (1)

Profesión: Abogado,

Universidad de Chile.

Master of Laws The University of Chicago (Estados Unidos de América).

Fecha de nombramiento: a partir del 30 de abril de 1999.

Gerente de Planificación y Control

Sr. Francisco Javier Miqueles Ruz (2)

Profesión: Ingeniero Comercial

Universidad Central

Fecha de nombramiento: a partir del 26 de febrero de 2020

Gerente Enel X South America

Sr. Simone Tripepi

Profesión: Ingeniero

Universita Degli studi di Roma "Tor Vergata"

Fecha de nombramiento: a partir del 29 de agosto de 2019.

(1) También desempeñan los mismos cargos en Enel Chile.

(2) Francisco Miqueles asumió el 26 de febrero de 2020 en reemplazo de Paolo Pescarmona.

Gestión de riesgos

102-30

Política de Gestión de Riesgos

Enel Américas sigue las directrices del Sistema de Control de Gestión de Riesgos (SCGR) definido y aprobado por el Directorio de su matriz, 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.

Cada compañía del Grupo, incluido Enel Américas, define su propia política de Gestión Control y de Riesgos, que es revisada y aprobada al comienzo de cada año por su respectivo Directorio, observando y aplicando las exigencias locales en términos de cultura de riesgos. La Política de Control y Gestión de Riesgos se desarrolla y complementa con las siguientes políticas específicas que se establecen en relación con determinados riesgos, funciones corporativas o negocios del grupo, y que incluyen límites e indicadores que son posteriormente monitorizados.

El área de Control 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 las compañías. El principal objetivo es identificar riesgos (endógenos y exógenos) de manera preventiva, analizar, evaluar de manera tal de cuantificar la probabilidad y el impacto, así como el tratamiento de estos, a través de la definición de medidas de mitigación con sus respectivos planes de acción en conjunto con las áreas y los Risk Owners como responsables de los diferentes 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.

El área de Control de Riesgos presenta al Directorio, de manera trimestral, el mapa de riesgos que incluye los riesgos de sostenibilidad y cambio para dar conocimiento sobre la gestión de los riesgos de la Compañía, evidenciando la identificación de nuevos riesgos y la evolución y monitoreo de aquellos previamente identificados.

En cumplimiento de los compromisos globales en términos de Sostenibilidad, el área de Control de Riesgos en conjunto con el área de Sostenibilidad, desarrollaron las bases metodológicas para definir el proceso de identificación de los riesgos que afectan el cumplimiento de los compromisos de la Compañía sobre este tema, involucrando de forma directa a todas las unidades responsables, creando conciencia de la relevancia de este tema para la Compañía y el mundo en general, obteniendo como resultado la matriz de riesgo de sostenibilidad.

Enel Américas cuenta con un Comité de Crisis que tiene como objetivo garantizar la claridad, velocidad y eficiencia de la toma de decisiones y la comunicación interna/externa para la gestión de cualquier evento que pueda comprometer la seguridad de las personas, la continuidad del servicio público y empresarial, el medio ambiente, la protección de activos, la imagen y reputación de la empresa y gestión, así como para minimizar los impactos en las partes interesadas para garantizar una rápida restauración de condiciones normales de operación.

Además de los Comités de Crisis, la Compañía cuenta con una Oficina de Monitoreo de Eventos Críticos (OMEC), la cual monitorea y gestiona las crisis en tiempo real, las 24 horas, los 365 días del año. Estas oficinas, durante 2020 participaron activamente en la gestión interna de la crisis Covid-19, con el envío diario desde marzo de boletines de alerta informando de la situación del avance del Coronavirus.

Principales riesgos

102-29

La Compañía busca protección para todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos del negocio. En enero de 2020 se aprobó una nueva taxonomía de riesgos para todo el Grupo Enel, que considera seis macro categorías y 37 subcategorías, que se detallan a continuación:



Riesgos Estratégicos: son todos aquellos riesgos que puedan afectar de manera significativa el logro de los objetivos estratégicos de la Compañía, tanto en el corto como en el largo plazo, como, por ejemplo, los derivados del cambio climático.

Riesgo Financieros: se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para la Compañía, en relación a: (i) los riesgos propios del mercado financiero, (ii) los riesgos derivados de las eventuales restricciones para acceder

al mercado financiero; y (iii) a los riesgos de commodities incluyendo commodities de energía, tales como gas, petróleo, carbón, o de la variabilidad en factores externos que pueden incidir en los precios o los volúmenes de tales como la hidrología, considerando las peculiaridades locales y las restricciones propias del mercado.

Riesgo Operacionales: son aquellos que representan los riesgos de la operación, resultantes de los procesos internos inadecuados, fallas sistémicas en la red, y otros eventos de causas externas, que puedan afectar la calidad del abastecimiento de energía y los indicadores de performance en los principales aspectos identificados. Riesgo Cumplimiento (Compliance): son aquellos que representan los riesgos de incumplimiento de una regla o una norma. Por ello, la gestión de riesgos en compliance requiere conocer y definir claramente las leyes y regulaciones por las que está regida la Compañía.

Tecnología Digital: son riesgos intrínsecamente relacionados a la vulnerabilidad frente a los ataques cibernéticos, que pueden tomar muchas formas, desde el robo de datos y el ransomware hasta la invasión de sistemas con consecuencias potencialmente dañinas a gran escala incluyendo interrupciones del servicio y pérdida de datos personales.

Gobernanza & Cultura: riesgo de incurrir en sanciones judiciales o administrativas, pérdidas económicas o

financieras y daños a la reputación como resultado de la incapacidad de cumplir con las expectativas de los grupos de interés, un ejercicio ineficaz de las funciones de supervisión y/o la ausencia de integridad y transparencia en los procesos de toma de decisiones y/o consecuencia de actitudes y conductas no autorizadas de los empleados y alta dirección, en violación de los valores éticos de la Compañía.

La taxonomía de riesgos y su gestión abarca el proceso completo de evaluación de riesgos (identificación, análisis y valoración) de acuerdo a la ISO 31000:2018, reflejando de forma clara los riesgos evaluados, evidenciando las probabilidades e impactos de los mismos, cuantificados antes y después de las acciones de mitigación. Una vez finalizado el proceso de evaluación de riesgos, cada área responsable en conjunto con el área de gestión de riesgos, efectúan el trabajo continuo dentro del tratamiento, con la finalidad de reducir los niveles de riesgos a través de una gestión preventiva, buscando siempre la reducción de la probabilidad e impacto de cada uno, que son presentados de forma mensual al Directorio y la alta administración de la Compañía.

El gobierno corporativo de Enel Américas constituye un instrumento fundamental para asegurar una gestión eficiente y confiable de riesgos con el objetivo de la creación de valor para los accionistas y continuidad del negocio.

Control interno SOX

La Ley Sarbanes-Oxley, establece que la administración de la Compañía es responsable de establecer y mantener un control interno adecuado sobre los informes financieros. El control interno de Enel Américas sobre la información financiera está diseñado para proporcionar una seguridad razonable con respecto a la confiabilidad de la información financiera y la preparación de los estados financieros para fines externos de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por la International Accounting Standards Board (IASB).

Este control interno puede proporcionar una seguridad razonable con respecto a la preparación y presentación de los estados financieros. Además, las proyecciones de cualquier evaluación de efectividad para períodos futuros están sujetas al riesgo de que los controles se vuelvan inadecuados debido a cambios en las condiciones o porque el grado de cumplimiento de las políticas o procedimientos puede deteriorarse con el tiempo. Semestralmente los controles establecidos en la Compañía son autoevaluados por cada responsable de control, pudiendo sufrir modificaciones debido a los cambios surgido en los procesos de la Compañía. Los resultados de estas autoevaluaciones y el testeo independiente del control interno son presentados semestralmente al Directorio.

La evaluación de control interno se basa en los criterios establecidos en "Control interno - Marco integrado" emitido por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO 2013 marco de referencia).

Auditoría interna

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

La Gerencia de Auditoría Interna es responsable de asegurar de manera objetiva e independiente, la eficiencia y eficacia del sistema de control interno y de gestión de riesgos. Debido a su naturaleza, la Gerencia de Auditoría Interna reporta directamente al Directorio 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 periódicamente al Directorio que supervisa de manera directa la adecuada ejecución de las acciones de mejora.

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

Esta metodología de trabajo también es aplicada en las filiales de Enel Américas, considerando el contexto particular de operación de cada Compañía.

En 2020, el Gerente de Auditoría y Oficial de Cumplimiento tuvo acceso al Directorio en las sesiones de enero, febrero, marzo, junio, septiembre y diciembre para reportar todos los asuntos anteriormente indicados, además de la gestión del Canal Ético.

Con el objetivo de continuar innovando y mejorando las prácticas de auditoría, en 2020, se consolidó la implementación de la metodología Agile aplicada en el 100% del Plan de Auditoría de Enel Américas en Chile, junto con 13 auditorías realizadas bajo esta metodología en los países donde operan las filiales de la región. Esta forma de trabajo, que será potencializada aún más en 2021, está en línea con las prácticas Agile implementadas en Enel y busca mejorar la experiencia, eficiencia y oportunidad de los resultados de los análisis, logrando reforzar el compromiso y ambiente colaborativo con los dueños de proceso.

Por otra parte, desde 2019 se ha reforzado la adquisición de conocimiento e implementación de técnicas de análisis de datos masivas “Data Analytics” en las actividades de auditoría, que permiten obtener conclusiones más robustas y efectivas, así como mayor aseguramiento de los riesgos que son reportados a los órganos de gobierno en casos de universos de datos de grandes magnitudes (millones). En particular en 2020, se ejecutaron importantes trabajos de auditoría en las filiales de Enel Américas, aplicando herramientas como ACL, Power BI y SQL, que permitieron agregar mayor valor y fortalecer el sistema de control de procesos como Facturación, Gestión del Crédito, Medida y Recaudo.

La utilización de estas metodologías se continuará reforzando en 2021, en línea con la estrategia de digitalización de Enel Américas y sus filiales, con el objetivo de implementar cada vez más herramientas de trabajo en las actividades de auditoría, relacionadas con el análisis de datos e inteligencia artificial que viabilizarán a su vez mayor eficiencia y valor agregado en las actividades de aseguramiento de riesgos de la Compañía.

Normas y Conducta Ética

102-16 | 102-17

Enel Américas está plenamente comprometida con el cumplimiento de sus normas y conductas éticas, y la legislación vigente en cada uno de los negocios donde opera, tanto en sus relaciones internas como externas con otros grupos de interés. El valor de la transparencia y actuaciones éticas 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 colaboradores y contratistas. El Código expone los compromisos y las responsabilidades éticas en la gestión de los negocios y de las actividades empresariales.

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

El Código Ético y los principales documentos que enmarcan la cultura ética de Enel Américas, como el plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y el Programa Global de Cumplimiento, 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 del cumplimiento de las normas éticas y la prevención de riesgos penales en la empresa, tarea cuyo seguimiento y gestión delega a la gerencia de Auditoría Interna.

Con el objetivo de evitar los conflictos de interés, la 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 N°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.

Modelo de Prevención de Riesgos Penales

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

Ley 20.393 y sus modificaciones en pandemia

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. Durante el 2020, la Ley 20.393 bajo el contexto de la pandemia Covid -19, fue modificada, siendo adicionado un delito relacionado con la prevención y protección de la salud de los trabajadores.

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 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.

Durante el 2020, se dio continuidad al proceso de 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.

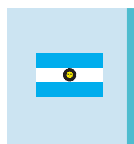
Además, bajo el contexto de la pandemia Covid -19, la Ley Chile 20.393 fue modificada, siendo adicionado un delito relacionado con la prevención y protección de la salud de los trabajadores. Enel Américas ya trabajó en la actualización de riesgos y controles específicos bajo el alcance del Modelo de Prevención de Riesgos Penales con todas las áreas y procesos de la Compañía, contando con el soporte de externos en el tema.

Durante 2020, el Modelo de Prevención de Riesgos Penales operó bajo normalidad a pesar del cambio de contexto laboral y mundial debido a la pandemia Covid-19. Relevante mencionar que la función de cumplimiento dio soporte a los responsables de procesos para asegurar la mitigación de los riesgos de cumplimiento en operaciones sin afectar la continuidad de la compañía.

Se resalta que todas las filiales de Enel Américas también mantienen un programa de cumplimiento en línea con sus prácticas, 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.

En 2020, Enel Américas renovó el certificado a su Modelo de Prevención de Riesgos Penales de acuerdo con la Ley N°20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, corrupción entre particulares, entre otros. La certificación fue otorgada por dos años, máximo plazo previsto legalmente; así mismo, la evaluación abarcó los nuevos delitos incluidos en la citada Ley entre 2018 y 2019, entre ellos corrupción entre privados, administración desleal, y contaminación de aguas.

Legislaciones Vigentes Filiales



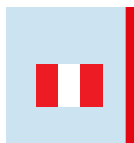
Vigente la Ley sobre responsabilidad penal para personas jurídicas Ley 27.401. Establece responsabilidad penal de las personas jurídicas en delitos de corrupción, concusión, entre otros. En octubre de 2018 la oficina anticorrupción publicó lineamientos detallados para cumplir dicha ley.



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 1.778 de 2016. Establece normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional y otros. Complementa la Ley 1.474 de 2011, Estatuto Anticorrupción.



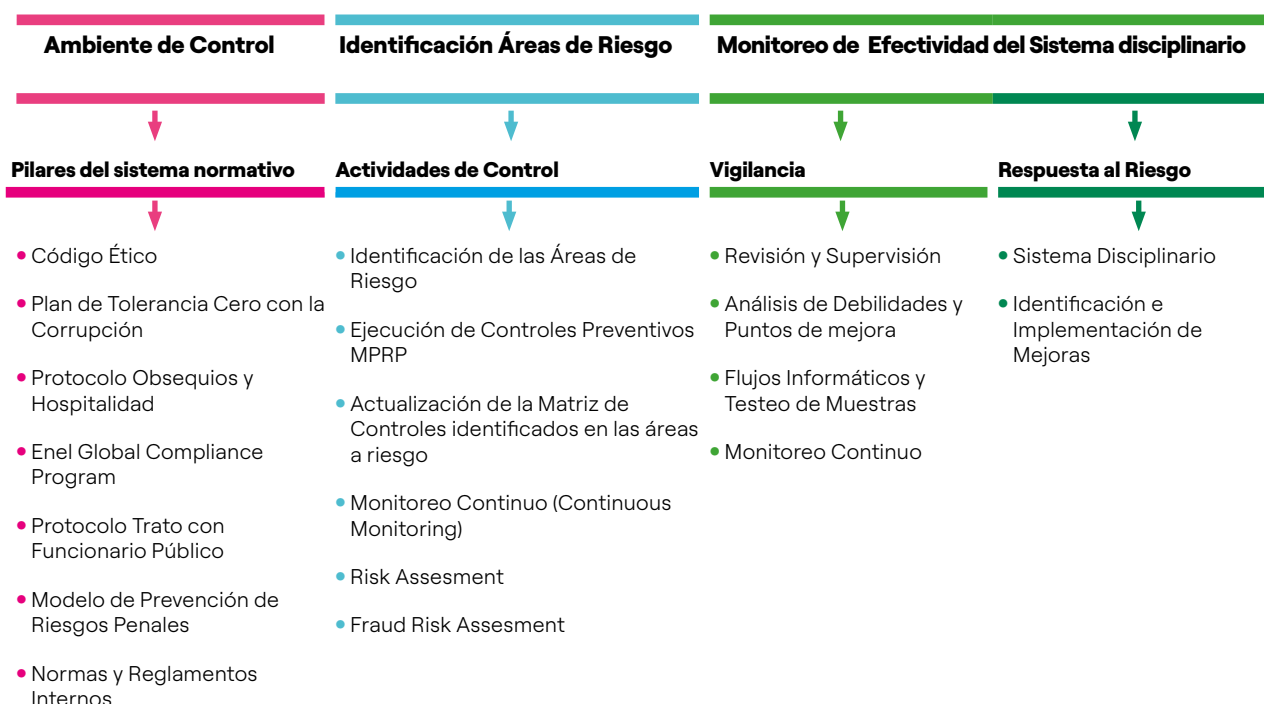
Vigente Decreto Legislativo 1.352 de 2017. Da responsabilidad administrativa (penal) a la persona jurídica por delitos de corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo. El gobierno Peruano estableció un nuevo reglamento que desarrolla los elementos mínimos y conceptos del Modelo de Prevención.

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".

Principales documentos que configuran el Modelo de Prevención de Riesgos Penales

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

ELEMENTOS DEL MODELO



Certificaciones

Enel Américas ha sido líder en la implementación de prácticas voluntarias en pro de la ética y la transparencia en los negocios, al ser la primera empresa multinacional de Sudamérica en certificar su Sistema de Gestión Antisoborno bajo el estándar internacional ISO37001 al cierre de 2018.

Durante 2020, las principales filiales de Brasil (Enel Brasil, ED Ceará, ED Río de Janeiro, ED Goiás, ED Sao Paulo, Enel X Brasil, CIEN, y CGTF) y en Perú (Enel Generación Piura, Chinango S.A.C y Enel X Perú S.A.C) obtuvieron por primera vez la certificación ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno. En este mismo período, Enel Américas junto con sus filiales Edesur (Argentina), Enel-Codensa y Enel-Emgesa (Colombia), Enel Distribución Perú, Enel Generación Perú y Chinango S.A.C (Perú) mantuvieron su certificación de Sistema de Gestión Antisoborno bajo el estándar internacional ISO 37001:2016.

Norma ISO 37.001 Sistema de Gestión Antisoborno

De acuerdo con el principio N° 10 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, bajo el cual las compañías se comprometen a combatir la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno, Enel Américas aporta mediante la aplicación y mantenimiento de los pilares del Sistema de Gestión Antisoborno de acuerdo con el estándar ISO 37.001.

Este estándar ISO37001 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, diseñar, ejecutar y mejorar controles y estándares de comportamiento en operaciones consideradas riesgosas 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.

El Sistema de Gestión Antisoborno es 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.

Enel Américas ha participado en diversos escenarios nacionales 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

El programa de cumplimiento de Enel Américas es extensible a las empresas proveedoras y trabajadores contratistas, quienes 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 capacitaciones específicas 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 aprobar las operaciones con Personas Expuestas Políticamente (PEP) y Conexas a éstas últimas (PEPCO) y una vez al año, todos los proveedores son verificados de acuerdo con las políticas internas, comunicando los resultados a los directores.

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

Dentro de las actividades de cumplimiento se realizan comunicados y formaciones dirigidas a los proveedores con el objetivo de reforzar el compromiso con la integridad en línea con los valores Open Power de la Compañía y de divulgar las iniciativas promovidas por Enel Américas y sus filiales.

Formación y Comunicación a proveedores

205-2

Durante 2020, se realizaron diferentes jornadas de formación dirigidas a todos los proveedores de Enel Américas y sus filiales, instancias en las cuales se reforzó la divulgación del canal ético y los principios de transparencia aplicables a las relaciones de negocio.

En estas actividades de comunicación y formación se compartieron herramientas e información útil para la implementación de programas de cumplimiento.

Se destacan las jornadas de Supplier Day desarrolladas en Enel Américas y en todos los países donde operan las filiales de la región Sudamericana.

En Brasil, continua vigente el Programa “Parceiro Responsável” por medio del cual se mantienen espacios de formación sobre prácticas y lineamientos de conducta para todos los proveedores en temas éticos, de sostenibilidad, de Seguridad y salud, entre otros.

En Argentina se desarrolló un webinar para reforzar el conocimiento de la normativa ética de Enel y se habilitó un canal de comunicación con los proveedores para promover la implementación de sus propios programas de cumplimiento.

Compliance Road Map

102-25 | 205-1 | 205-2

Enel Américas



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



Comunidad & Clientes

Transmitir, a la comunidad y clientes, el compromiso del Grupo Enel con sus programas de cumplimiento normativo.



Proveedores & Contratistas

Traspasar la cultura, los valores y el compromiso con la ética y el cumplimiento a nuestras contrapartes, trabajando de manera conjunta para establecer y fortalecer buenas prácticas.



Instituciones & ONG

Desarrollar, y compartir, prácticas del cumplimiento ético y anticorrupción con organismos gubernamentales y de la sociedad civil.



Nuestros Pares

Identificar las mejores prácticas, en la industria eléctrica y otros mercados, junto con promover internamente la adopción de Iso estándares del Grupo Enel

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

Durante 2020, el foco de las actividades de Cumplimiento estuvo 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, considerando también el contexto de pandemia y trabajo remoto vigente, 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 y fraude 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 con la Ley 20.393 y a la legislación local de cada país. Enel Américas completó 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 la citada matriz se incluye la evaluación y controles a las principales operaciones realizadas por contratistas.
- **Matriz del Risk Assessment:** este instrumento evaluó los riesgos en la totalidad de los procesos de Enel Américas, a través de la metodología C.O.S.O⁶², principal estándar internacional en la materia. En 2020, se fortaleció el conocimiento de las tipologías de riesgos considerados en este ejercicio en línea con la estrategia y contexto de operación de la Compañía.
- **Canal Ético:** Enel Américas 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 2020, Enel Américas y sus filiales realizaron 182 formaciones donde participaron más de 12.200 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.

Al 100% de Directores de Enel Américas y filiales se les ha invitado a formaciones y se les ha comunicado sobre los asuntos relevantes del Programa de Cumplimiento del Grupo Enel, actualización de la Ley 20.393, entre otros.

En el plan de comunicaciones se destacó en 2020 la Semana de la Ética en Chile, escenario completamente online donde se resaltó el compromiso de los trabajadores, Gerentes, proveedores y Directores frente a la transparencia, focalizado en particular en la relación de los programas de cumplimiento con el Gobierno Corporativo y la Sostenibilidad. Los eventos de esta semana contaron con reconocidos invitados externos en Chile y en la región. Adicionalmente, en cada país de la región se realizó la Semana de la Ética a nivel local, contando con eventos de formación, actividades de comunicación y sesiones específicas de refuerzo de los valores, de la transparencia y del Sistema de Gestión Antisoborno ISO37001, dirigidas a todos los Trabajadores, Gerentes, Directores y Proveedores. Enel Américas fue invitada a compartir sus prácticas y experiencias en escenarios como webinar y podcast con actores internacionales como Transparency International UK, donde fue representada por su oficial de cumplimiento y Gerente de Auditoría Sr. Raffaele Cutrignelli.

En 2020, Enel Américas y sus filiales también tuvieron otros escenarios de participación y colaboración con stakeholders y sociedad civil como Chile Transparente, la Fundación Generación Empresarial, Alliance for Integrity, Instituto Ethos en Brasil, Secretaría de Transparencia de Colombia, 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.

62 Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

Finalmente, en este año, Enel Américas también aplicó el Barómetro de Valores e Integridad Empresarial y fue reconocida por ser una de las empresas que se sometieron a la evaluación realizada por Fundación Generación Empresarial bajo su programa de Reconocimiento Generación Empresarial 2020.

Formación

205-2

El entrenamiento relacionado con temas anticorrupción es iniciado cuando un trabajador ingresa a Enel Américas, siendo también parte del programa de inducción a nuevos Directores. Además, cuando se establecen nuevas relaciones con socios comerciales, se solicita la firma de anexos a contratos que incluyen todos los documentos del sistema de cumplimiento de la Compañía.

De manera permanente, se mantiene un plan de entrenamientos y comunicación que se ejecuta anualmente y está focalizado en las áreas y actividades asociadas a estas temáticas.

En esta línea, en 2020, se realizaron en Enel Américas y sus filiales 182 formaciones para 12.200 personas. El foco de esta formación estuvo en:

- La prevención de la corrupción y conductas no éticas.
- El uso del canal ético.
- El Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37.001.
- El conocimiento del sistema de cumplimiento de la Compañía, incluidas las políticas y procedimientos vigentes en Enel.

Además, se encuentra a disposición de todos los colaboradores un curso en línea que aborda contenidos del Modelo de Prevención de Riesgos Penales.

Adicionalmente, en cada país de la región se realizó la Semana de la Ética a nivel local, contando con eventos de formación, actividades de comunicación y sesiones específicas de refuerzo de los valores, de la transparencia y del Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37.001, dirigidas a todos los trabajadores, gerentes, directores y proveedores.

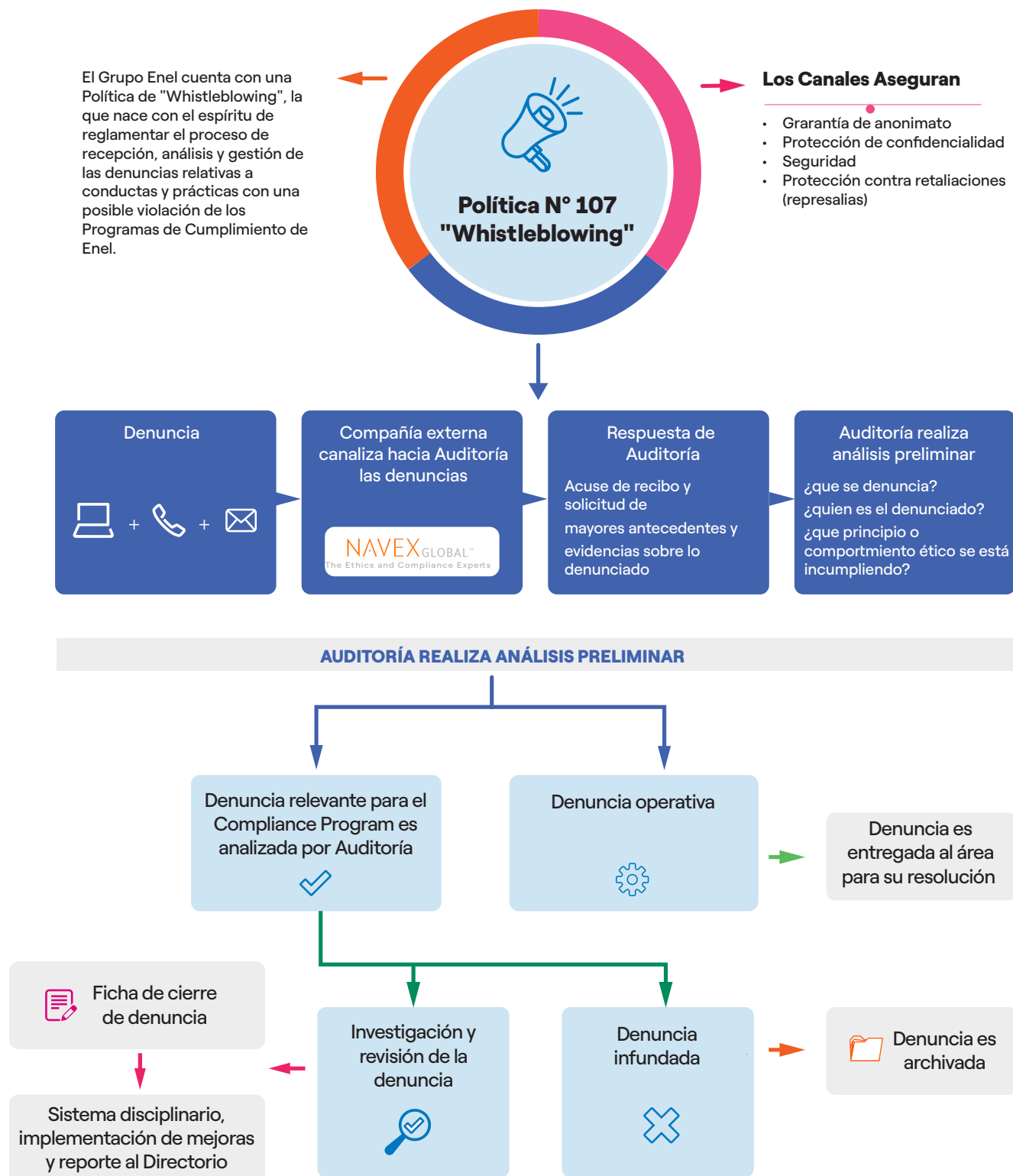
Canal Ético

102-17 | 206-1

El canal de recepción de reportes o denuncias, denominado Canal Ético, gestionado por la Gerencia de Auditoría Interna pero administrado externamente para asegurar confidencialidad, permite denunciar de manera anónima 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 de los reportes.

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 intranet y 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.





El gerente de Auditoría y Oficial de cumplimiento de Enel Américas reporta, al menos semestralmente, el estado del canal ético y las estadísticas de su gestión al Comité de directores, comité que está conformado por miembros del Directorio de Enel Américas.

Durante 2020, 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 en medios digitales y charlas en Enel Américas y los países donde operan sus filiales.

El Canal Ético recibió durante 2020 un total de 93 reportes bajo el ámbito Enel Américas y sus filiales. Sobre estos reportes se evidenciaron 21 infracciones de carácter no significativo – todos debidamente gestionados – al Código Ético de la Compañía, en materias de gestión de contratos y conflictos de interés. Enel Américas no tuvo ningún caso confirmado de corrupción y soborno contra la compañía en los últimos cuatro años. Durante el 2020 la Compañía, se vió involucrada en 1 acción legal por la presunta realización de competencia desleal, la cual se ha declarado improcedente sin imposición de sanción alguna, en resolución emitida el 3 de junio de 2021.

	UM	2020	2019	2018	2017	2019-2020	%
Denuncias recibidas(1)	n.	93	110	93	68	-17	-15,5%
Incumplimientos relativos a episodios de	n.	21	25	13	21	-4	-16,0%
Conflicto de interés/Corrupción (2)	n.	2	4	3	3	-2	-50,0%
Uso indebido de activos	n.	12	7	6	12	5	71,4%
Clima laboral	n.	7	11	3	5	-4	-36,4%
Comunidad y sociedad	n.	0	0	0	0	0	0,0%
Otras motivaciones (3)	n.	0	3	1	1	-3	-100,0%

- (1) Durante 2020 hubo una ligera reducción de los reportes relacionados con potenciales incumplimientos al código 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 de las filiales de Enel Américas de acuerdo con los reglamentos internos de cada sociedad.
- (3) Otra motivación se refiere a debilidades de control en procesos técnicos o incumplimientos relacionados con contratistas

Ninguna de las infracciones identificadas por medio del Canal Ético para Enel Américas y sus filiales ha estado relacionada con casos de corrupción o soborno a con organismos públicos o discriminación de personas.

¿Dónde denunciar? Mecanismos de denuncia:

Web corporativa: Menú derecho/Canal Ético

www.enelamericas.cl

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.

Diseño: Cuadro destacado

Relaciones Institucionales y participación en asociaciones

El relacionamiento con instituciones, locales, nacionales e internacionales permite representar los intereses de Enel Américas, promoviendo su posición y buenas prácticas en torno al desarrollo sostenible del sector energético, además de contribuir anualmente con recursos para su gestión.

Enel Américas y sus filiales cuentan con escenarios de participación y colaboración con stakeholders y sociedad civil, donde comparten prácticas en materia de transparencia y probidad, y se promueve el crecimiento sostenible de la región con actores relevantes en la materia como Chile Transparente, Alliance for Integrity, Fundación Generación Empresarial, Instituto Ethos en Brasil, la Secretaría de Transparencia de Colombia, la Asociación Argentina de Ética y Compliance, entre otras organizaciones.

Esta vinculación de la Compañía se rige bajo el Programa de Cumplimiento, Modelo de Prevención de Riesgos Penales y todos sus componentes, proveyendo información completa y transparente, con el objetivo de que las instituciones tengan las mejores condiciones para la toma de decisiones bajo su responsabilidad. Las actividades con instituciones

en Chile son registradas y controladas de acuerdo con la Ley 20.730, que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios. Para ello se mantienen procedimientos y manuales internos de cumplimiento obligatorio para cualquier trabajador, gerente o eventuales contratistas que se relacionen con funcionarios públicos o miembros de instituciones del Estado en sus actividades diarias.

A través del Programa de Cumplimiento del Grupo, Enel Américas y sus filiales se comprometen a proporcionar información transparente a las organizaciones con que se relaciona, y lo dispuesto en su Código Ético –que incorpora la Ley 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, absteniéndose de cualquier tipo de presión directa o indirecta a exponentes políticos –por ejemplo, a través de concesiones públicas a Enel Américas, la aceptación de sugerencias para contrataciones, contratos de consultoría– etc., no realizando contribuciones a cualquier actividad relacionada a lobby o elecciones.

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

Adicionalmente, Enel Américas y sus filiales continuaron formando parte de múltiples asociaciones gremiales y empresariales. Además, desarrolló un modelo de gestión que permite controlar y transparentar las reuniones con las autoridades, así como también un procedimiento que norma la relación con dichas entidades y otro que enmarca el relacionamiento con la autoridad.

A través de distintas instancias de participación, las relaciones institucionales de Enel Américas se enfocaron en 2020, en actividades de posicionamiento respecto de los desafíos que aborda la Compañía, como también en fortalecer los planes de relacionamiento con las autoridades de los territorios donde opera.

415-1

CONTRIBUCIONES EN LOS ÚLTIMOS CINCO PERÍODOS ^{(1) (2)}

2016	2017	2018	2019	2020
US\$ 968.656	US\$1.144.895	US\$1.172.089	US\$ 949.581	US\$1.223.198

(1) La cobertura corresponde al 100% como porcentaje de ingresos.

(2) Enel Américas y sus filiales solo han realizado contribuciones a asociaciones y no han hecho contribución alguna relacionada con lobby, representación de intereses o similar, campañas políticas, apoyo a organizaciones, contribuciones a candidatos locales, regionales o nacionales u otros (por ejemplo, gastos relacionados con medidas de votación o referéndums) en cumplimiento de la Ley 20.900, así como de las políticas internas del Grupo.

En particular, en 2020, las tres contribuciones más importantes realizadas a asociaciones fueron a: la Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía (US\$ 156.307), la Asociación Brasileña de Distribuidores de Energía Eléctrica (US\$ 155.639) y la Fundación para el Progreso de la Capital (ProBogotá) en 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 2020, 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 2020 fue US\$ 719.654
- **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 2020 fue US\$ 503.544.



Pertenencia a asociaciones

102-12

Argentina

- 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 Argentina de Comercio (CAC)
- Cámara de Comercio Italiana en la República Argentina
- Cámara de Sociedades Anónimas (CSA)
- Comité Argentino del Consejo Mundial de la Energía (CACME)
- Comité Argentino de la Comisión de Integración Eléctrico Regional (CACIER)
- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)
- Instituto de Auditores Internos de Argentina (IAIA)
- Instituto Argentino de la Energía "General Mosconi" (IAE General Mosconi)
- Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM)
- Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA)
- Red Argentina de Pacto Global de Naciones Unidas

Brasil

- Abriq
- ABQV
- Abrasce
- AB Solar
- Asociación Brasileira de Comercializadores de Energía (ABRACEEL)
- Asociación Brasileira de Industrias Financieras de Desarrollo (ABDE)
- Asociación Brasileira de Distribuidores de Energía Eléctrica (ABRADEE)
- Asociación Brasileira de Generadores de Energía (ABRAGE)

- Asociación Brasileira de Generadores de Energía Térmica (ABRAGET)
- Asociación Brasileira de Productores Independientes de Energía (APINE)
- Asociación Brasileira de Vehículos Eléctricos (ABVE)
- Cámara Italiana
- Comité Brasileiro del Pacto Mundial
- Instituto Acende Brasil
- Instituto ETHOS
- Meters & More
- GEI Brasile

Colombia

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

Perú

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

Iniciativas voluntarias

102-13

De forma voluntaria, Enel Américas y sus filiales participan 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 en 2020:

Enel Américas (Matriz en Chile)

- Certificación Modelo de Prevención de Delitos de acuerdo a la Ley 20.393.
- Certificación ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno para Enel Américas
- Acciones de colaboración con Chile Transparente y Transparency International para la definición y promoción de mejores prácticas en la relación empresas-gobierno-sociedad civil, incluida la promoción de la iniciativa Red de Empresas por la Transparencia.
- Miembros del Grupo de Trabajo Regional Latam Aliados por la Integridad (Alliance for Integrity).
- Aplicación del Barómetro de Valores e Integridad Empresarial y participación en el Reconocimiento Generación Empresarial 2020 liderado por Fundación Generación Empresarial.

Argentina

- Certificación ISO 19.600.
- Certificación ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno para Edesur y Chocón.
- Participación en la Asociación Argentina de ética y Compliance, en el cual, entre otros ha auspiciado el V Congreso Internacional de Compliance 2020.

Brasil

- Certificación Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001 para Enel Brasil, ED Ceará, ED Rio de Janeiro, ED Goiás, ED Sao Paulo, Enel X Brasil, CIEN, y CGTF.
- Iniciativa Proética.

Colombia

- Certificación ISO37001 para Enel Codensa y Enel Emgesa.
- Promotores de la iniciativa "No eXcuses", liderada por la Alliance for Integrity y Pacto Global Colombia, que define las 10 excusas más frecuentes utilizadas por colaboradores para justificar actos ilícitos. En 2020, se trabajó en la difusión de los consejos para responder y gestionar estas excusas en el sector energético.
- Acción Colectiva para la Ética y Transparencia del Sector Eléctrico, iniciativa constituida desde 2015 que promueve la sana competencia, la confianza y la sostenibilidad de las empresas y del sector, considerando las mejores prácticas en materia de transparencia, anticorrupción y cumplimiento normativo.
- Miembros de la Red de oficiales de Cumplimiento y trabajo constante en mesas de trabajo anticorrupción junto con Pacto Global, Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), Transparencia por Colombia y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

Peru

- Certificación ISO 37001 para Enel Distribución Perú, Enel Generación Perú, Enel Generación Piura, Chinango S.A.C y Enel X Perú S.A.C.

Derechos Humanos

407-1 | 408-1 | 409-1 | 412-1

En 2013, mediante la aprobación del Consejo de Administración a nivel de Grupo y de cada filial, se adoptó una política dedicada a los derechos humanos. Un compromiso que fortalece y profundiza los valores y pilares de la ética corporativa de Enel Américas basados

en el [Código de Ética](#), el [Plan de Tolerancia Cero para la Corrupción](#) y el [Enel Global Compliance Program](#).

La política también está en consonancia con los principales estándares internacionales de referencia. El documento toma el enfoque de los Principios Rectores de las Naciones Unidas para las Empresas y los Derechos Humanos –“Proteger, Respetar y Remediar”– y los principios esbozados por las Directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales destinadas a promover la gestión sostenible del modelo de negocio.

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 mitigación y corrección	Tomar medidas para remediar a través de sistemas judiciales y no judiciales

Proteger

La política identifica ocho principios que los colaboradores de Enel Américas y sus filiales deben observar para llevar a cabo todas sus actividades, promoviendo también el cumplimiento de estos principios en las relaciones comerciales y el cumplimiento de las mismas normas por parte de contratistas, proveedores y socios comerciales, prestando especial atención a contextos de alto riesgo o afectados por conflictos.

Los ocho principios de la política, disponibles en el sitio web de Enel Américas, www.enelamericas.com, se agrupan en dos macro-temas: prácticas de trabajo y relaciones con las comunidades.

Prácticas de trabajo:

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

Relaciones con comunidades y sociedades:

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

Los principios expresados en la política se inspiran en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención Internacional de Derechos Civiles y Políticos, la Convención Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y los principios relativos a los derechos fundamentales establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre derechos y principios fundamentales del trabajo.

La política también describe un sistema de gobernanza encargado de las tareas de aplicación y seguimiento de las actividades definidas por el Grupo para la Protección y el Respeto de los Derechos Humanos. Estos incluyen la implementación de un proceso de diligencia debida de derechos humanos⁶⁴.

En particular, se encomiendan a la Gerencia de Sostenibilidad de cada país las siguientes tareas: planificar y coordinar la adopción del proceso de debida diligencia, junto con las

64 En el contexto de los Principios de la Guía de Negocios y Derechos Humanos (Principios 17-21), este término se refiere a un sistema de gestión en constante evolución que una organización implementa adaptándola a las peculiaridades de su cadena de suministro y en función del sector en el que opera, los contextos operativos, su estructura organizativa, para garantizar que no se involucre, directa o indirectamente, en violaciones de derechos humanos. Esto implica “identificar, prevenir, mitigar e informar” posibles impactos negativos de sus actividades empresariales.

demás áreas, en lo que respecta a su competencia; informar al Comité de Control y Riesgo de los progresos realizados en la aplicación del proceso de debida diligencia; informar anualmente en el Informe de Sostenibilidad de la Compañía sobre el desempeño de Enel Américas con respecto a sus compromisos en materia de derechos humanos. Además, debe gestionar el posicionamiento sobre los derechos humanos y las actividades de comunicación internas y externas relacionadas con las actividades, así como integrar la política de derechos humanos en los procesos empresariales y garantizar la realización de actividades de debida diligencia.

Respetar

El proceso de diligencia debida

De acuerdo a las directrices de las Naciones Unidas y sobre la base de los principios de la política, Enel Américas ha implementado un proceso específico de debida diligencia en materia de derechos humanos en toda la cadena de valor de los diferentes países en los que opera.

De acuerdo con las normas internacionales de referencia, el proceso se divide en cuatro fases:

1. Evaluación del riesgo percibido de las partes interesadas a nivel nacional en referencia a los derechos laborales, las comunidades locales y ambientales. Algunos de los grupos de interés cubiertos en este proceso de debida diligencia son las comunidades locales, personas indígenas, mujeres, nuestros colaboradores, entre otros.
2. Análisis de carencias destinados a identificar y analizar sistemas organizativos y de control para controlar los riesgos.
3. Desarrollo de planes de acción, a fin de abarcar cualquier área de mejora que surgiera en la fase anterior.
4. Seguimiento de planes de acción y remedios.

En 2020, se llevó a cabo un nuevo proceso de debida diligencia de acuerdo a las diferentes fases descritas y que concluye con planes de mejoras específicos que contemplan acciones a realizar entre el 2021 y 2022. A continuación, se presentan las dos primeras fases del

proceso de diligencia debida, refiriéndose en la siguiente sección “Remediar: Planes de mejora” para las otras dos fases.

Evaluación del riesgo percibido

Enel Américas, a través de la consulta de las partes interesadas relevantes y expertos de diferentes sectores, como la sociedad civil y las instituciones académicas de diferentes realidades en las que opera la empresa, ha llevado a cabo un análisis de contexto para identificar mejor las cuestiones relacionadas con los derechos humanos y los riesgos más relevantes que les vinculan. A través de esta consulta fue posible clasificar cada uno de los temas incluidos en la Política de Derechos Humanos de acuerdo con el nivel de riesgo percibido, calculado a partir de la combinación de dimensiones de gravedad y probabilidad de una violación real. La clasificación de los riesgos se realizó según la siguiente escala de evaluación: riesgo aceptable (nivel mínimo), riesgo a controlar, riesgo de alta prioridad, alto riesgo (nivel máximo).

Sintetizando los datos recopilados para cada país, se encontró que:

- Los temas relacionados con la corrupción y los impactos ambientales presentan una evaluación de “alto riesgo prioritario” que requiere que las empresas dispongan de mecanismos avanzados de control y monitoreo.
- Los temas estrechamente relacionados con las prácticas laborales (libertad sindical y negociación colectiva, lucha contra el trabajo forzoso y el trabajo infantil, la difusión de condiciones de trabajo favorables, cuestiones relacionadas con la salud y la seguridad en el lugar de trabajo y cuestiones de diversidad e inclusión) y la mitigación de los impactos en las comunidades locales presentan una evaluación del “riesgo a controlar”.

Desde el punto de vista de la protección de las comunidades locales, el tema es de mayor importancia en los países de América del Sur, en consonancia con lo que ya había surgido en el ciclo de evaluación anterior. Por otra parte, la salud y la seguridad en el lugar de trabajo sigue siendo percibida como una cuestión crucial a supervisar en todos los países que forman parte de Enel Américas.

Análisis de brechas dirigido a identificar y analizar sistemas organizativos y de control para los riesgos

Sobre la base del análisis realizado, de acuerdo con un enfoque “basado en el riesgo”, en la primera fase del proceso de debida diligencia, Enel Américas llevó a cabo un análisis de brechas destinado a evaluar las prácticas y políticas adoptadas para salvaguardar los derechos humanos en todos los países donde opera. A través de esta segunda fase se ha podido identificar planes de acción y posibles áreas de mejora. En particular, se realizaron entrevistas con altos directivos con el fin de analizar el nivel de integración del respeto de los derechos humanos en la gestión de los procesos de la Compañía, identificando riesgos potenciales y oportunidades de crecimiento. Al mismo tiempo, se llevó a cabo una evaluación de las políticas, procedimientos, sistemas y prácticas de la Compañía en cada una de las áreas de la cadena de valor, a través del análisis de más de 100 indicadores. La evaluación examinó los 4 parámetros definidos por los

principios operativos definidos por los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Las Empresas y los Derechos Humanos:

- Compromiso público con el respeto de los derechos humanos;
- Implementación de un proceso de diligencia debida de derechos humanos;
- Elaboración de planes de acción para remediar cualquier impacto identificado en el proceso de diligencia debida;
- Adaptación al contexto local y las reglas

El análisis muestra que Enel Américas cuenta con un sólido conjunto de mecanismos y sistemas de gestión para supervisar posibles violaciones sólidas de los derechos humanos permitiendo gestionar adecuadamente los riesgos identificados. También se evaluó la integración de los principios expresados en la política de derechos humanos en relación con el riesgo contextual, como se informa en el paso 3, Remediar.

Principio	Riesgo percibido promedio	Sistema para la protección de los derechos humanos	Principales políticas y procedimientos para salvaguardar los derechos humanos
Prácticas de trabajo			
Libertad sindical y negociación colectiva	Riesgo medio a controlar	Robusto	Enel Américas se ha comprometido a respetar la libertad sindical y de negociación colectiva de sus empleados. En particular, Enel les concede el derecho de crear o participar en organizaciones destinadas a defender y promover sus intereses; reconoce que están representados por órganos sindicales u otras formas de representación al oponerse a cualquier discriminación en el ejercicio de este derecho; les reconoce el valor de la negociación colectiva como instrumento privilegiado para determinar las condiciones contractuales y regular las relaciones entre la dirección de la empresa y los sindicatos.
Rechazo al trabajo forzoso	Riesgo medio a controlar	Robusto	Los contratos regulan las condiciones de trabajo en su totalidad definiendo claramente los derechos de tiempo de trabajo, pago, horas de extras, beneficios. A cada trabajador se le garantiza un contrato de trabajo traducido o en su lengua materna. Los sistemas y procedimientos de gestión de recursos humanos garantizan la ausencia de niños en la fuerza de trabajo. También se llevan a cabo proyectos de formación y alternancia en el trabajo escolar.
Condiciones de trabajo justas y favorable	Riesgo medio a controlar	Robusto	
Rechazo al trabajo infantil	Riesgo medio a controlar	Robusto	
Diversidad e inclusión	Riesgo medio controlar	Robusto	Para obtener más información, consulte el capítulo “Colaboradores”.
Salud y seguridad	Riesgo medio a controlar	Robusto	Para obtener más información, consulte el capítulo sobre salud y seguridad en el trabajo.
Comunidades y sociedades			
Relaciones con las comunidades	Riesgo medio a controlar	Robusto	Para obtener más información, véase el capítulo “Comunidades”.
Impactos ambientales	Riesgo medio a controlar	Robusto	Para más detalles, véase el capítulo “Sostenibilidad ambiental”.
Corrupción	Riesgo medio a controlar	Robusto	Para obtener más información, consulte la sección “Norma ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno”.

Riesgo percibido promedio: promedio de los niveles de riesgo percibidos identificados en los países objeto de análisis.

Escala de referencia de riesgo: 1. Alto riesgo; 2. Alto riesgo de prioridad; 3. Riesgo medio a controlar; 4. Riesgo aceptable.

Escala de referencia del valor de rendimiento: Robusto (75%-100%); Bueno (50%-75%); Suficiente (25%-50%); Para mejorar (0%-25%).

Remediar

Planes de mejora

Durante el proceso de debida diligencia, se identificaron oportunidades de mejora para reforzar el compromiso de Enel Américas de respetar los derechos humanos en la realización de sus actividades operativas y comerciales. Se han elaborado planes de acción específicos para cada país y, junto a ellos, se ha elaborado un plan de mejora que se gestionará de forma centralizada con el fin de armonizar e integrar los procesos y políticas a nivel mundial y aplicarse a nivel local. En total, se planificaron unas 65 acciones que

abarcan el 100% de las operaciones y sitios. Estos planes serán implementados desde principios de 2021 y se espera que estén terminados a finales de 2022.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de acciones que se pondrán en marcha. A nivel mundial, se definirá una nueva metodología específica para aplicar la debida diligencia en materia de derechos humanos sobre los activos individuales, y también se evaluarán los procedimientos existentes para evaluar a los socios financieros.

Por lo tanto, se han planificado acciones específicas en los distintos países en los que opera Enel Américas, por ejemplo, en Argentina se pondrán en marcha campañas de sensibilización interna y en Brasil se preparará una educación operativa para evaluar la gestión de los derechos humanos de socios y subproyectos.

Por último, con respecto a las cuestiones relativas a los derechos laborales, estas se perciben en promedio como menos riesgosas. Sin embargo, también se han identificado esferas menores de mejora sobre estas cuestiones en algunos países, como se indica en la siguiente tabla.



Temas	Líneas de negocio	Países	Áreas de mejora
Libertad sindical y negociación colectiva	Sostenibilidad/ RRHH	Brasil	Fortalecimiento de la formación en el ámbito de los Derechos Humanos, centrándose especialmente en las relaciones con los interlocutores sociales y la definición de las condiciones de trabajo durante la negociación.
Rechazo al trabajo forzoso	Personas y Organización/ Sostenibilidad/ Comunicación	Brasil	Migración de procedimientos de control y definición de nuevos remedios en caso de intimidación y amenazas.
Rechazo al trabajo infantil	Compras globales/legales y de asuntos corporativos	Brasil	Fortalecimiento de la capacitación y seguimiento de la cadena de suministro
Diversidad	Sostenibilidad, Personas y organización	Brasil	En cada plan de acción, las actividades de discapacidad se planificaron sobre la base de la evidencia principal encontrada dentro del proyecto "Valor para la Discapacidad" (ver recuadro).

La política de Derechos Humanos se centra en la diversidad. En particular, se ha realizado un análisis detallado de la discapacidad, a través de encuestas a los distintos grupos de interés que fueron analizados con el apoyo de expertos externos. Este análisis permitió definir la percepción del riesgo que tienen los grupos de interés sobre el tema de acuerdo con una escala de gradualidad según el nivel de riesgo percibido (alto riesgo, riesgo de alta prioridad, riesgo medio y bajo riesgo). Los datos extrapolados se han categorizado en cuatro categorías:

- Accesibilidad.
- Gobernanza
- Diseño de productos e instalaciones.
- Marco regulatorio.

Unirse a la iniciativa mundial Valuable 500 en 2019 condujo al proyecto global "Valor a la discapacidad" en 2020, destinado a aprovechar el potencial del negocio y promover la plena inclusión de colegas y clientes con discapacidades a través de planes de acción globales y locales. El proyecto se organizó con una PMO que coordinó el trabajo de equipos multifuncionales en diferentes países. Los equipos globales y locales estuvieron formados por representantes de las áreas de Sostenibilidad, P&O, GDS, Market y Enel X, con el apoyo de focal points que desempeñaron un papel en la escucha de necesidades y soluciones de pruebas. A través del uso de metodologías innovadoras y la comparación con asociaciones y referentes con otras empresas, los equipos locales, tras analizar en profundidad las necesidades de compañeros y clientes con discapacidad, han identificado un amplio conjunto de iniciativas que se pondrán en marcha en los próximos años.

El compromiso en materia de discapacidad también ha sido confirmado por la introducción en el Código Ético de una referencia explícita a la importancia de crear las condiciones para la inclusión de todos: "Enel está comprometido con la creación de ambientes de trabajo inclusivos en los que cada uno pueda hacer su contribución prestando especial atención a la accesibilidad física de los lugares donde se desarrolla el trabajo, a la accesibilidad digital de la información, los documentos y las comunicaciones y a las necesidades específicas de las herramientas de trabajo de asistencia".

Formación e información

Durante 2020, se impartieron aproximadamente 437.297 horas de formación en temas de sostenibilidad, de las cuales los derechos humanos son una parte clave. En concreto, los cursos impartidos se enfocaban principalmente a temas ambientales y de salud y seguridad para los trabajadores, con una media de 26,1 horas de formación por colaborador, frente a las 16,5 horas de 2019. También se puso en marcha un nuevo curso de formación online, dedicado al tema de los derechos humanos, con el que Enel ha querido renovar su compromiso en este ámbito involucrando a todas las personas de la Compañía a través del intercambio de historias y buenas prácticas que ponen de relieve el papel clave que desempeñan los derechos humanos.

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

En Argentina

La puesta en práctica del plan de acción y el trabajo integral sobre derechos humanos, ha dado una evolución muy positiva en la calificación en la evaluación de los riesgos en derechos humanos analizado en la debida diligencia del 2020, dando como resultados: trabajo forzoso (100%), trabajo infantil (100%), diversidad (100%), comunidad (100%), corrupción (100%), condiciones laborales (100%) y medio ambiente (100%). Las mayores brechas se presentan en los temas de salud y seguridad (93%) y libertad de asociación (95%)

Para seguir trabajando en mantener y mejorar los estándares alcanzados, se elaboró un plan con 26 actividades, en el cual sobresalen las acciones orientadas a: diversidad, salud y seguridad, transparencia, difusión y capacitación en derechos humanos.

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

En Brasil

Los mejores índices de evaluación fueron: libertad de asociación (100%), trabajo infantil (100%) y corrupción (100%). Destaca igualmente los puntajes obtenidos en salud y seguridad (97%), condiciones laborales (97%), trabajo forzoso (96%) y comunidad (94%). Los temas con mayores brechas fueron temas medio ambientales (86%) y diversidad (89%).

Como resultado de la debida diligencia realizada en el 2020 se generó un Plan de Acción con 15 iniciativas relacionadas con difusión, capacitación, instrucciones operativas, reporte y seguimiento de comportamiento tanto de colaboradores propios como de terceros, que se ejecutarán entre 2021 y 2022.

El plan de acción para el periodo 2018-2019 contemplaba 38 actividades de gestión y operativas las que fueron finalizadas el 2019 en un 100%.



En Colombia

Los mejores índices de evaluación fueron: trabajo infantil (100%), corrupción (100%) y medio ambiente (100%). Los temas identificados con mayores brechas a ser tratados son: salud y seguridad (83%), trabajo forzado (92%) y comunidad (94%). Cabe destacar que, si bien los 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 2021-2023, centrado en cuatro ejes de trabajo:

1. Difusión del compromiso y política actualizada de Derechos Humanos.
2. Prevención de los potenciales impactos, avanzando en la implementación de procedimientos de atención de quejas de Derechos Humanos (no habiéndose recibido ninguna queja en el año 2020).
3. Actividades con la cadena de suministro para mejorar la evaluación de sus prácticas en Derechos Humanos. Se fortaleció la práctica de inclusión del tema de Derechos Humanos en las licitaciones y también en los K de Sostenibilidad para las propuestas de los oferentes. Adicionalmente se realizó capacitación a 24 proveedores de carbón en la temática de Derechos Humanos.
4. Incorporación de evaluación de riesgos en nuevos proyectos.

El plan de acción para el periodo 2018-2019 contemplaba 13 actividades de gestión y operativas las que fueron finalizadas el 2020 con un 100%.

En Perú

La evaluación llevada a cabo arrojó que los mejores índices evaluados fueron: trabajo forzado (100%), trabajo infantil (100%), diversidad (100%), corrupción (100%), condiciones de trabajo (100%) y salud y seguridad (93%). Los temas identificados con mayores brechas a ser tratados son: medio ambiente (91%), libertad de asociación (86%) y comunidad (69%). Los resultados fueron considerados robustos y bueno (comunidad) por la metodología en Derechos Humanos.

En base a los resultados se generó un plan de acción con cuatro actividades que cubren los siguientes ejes:

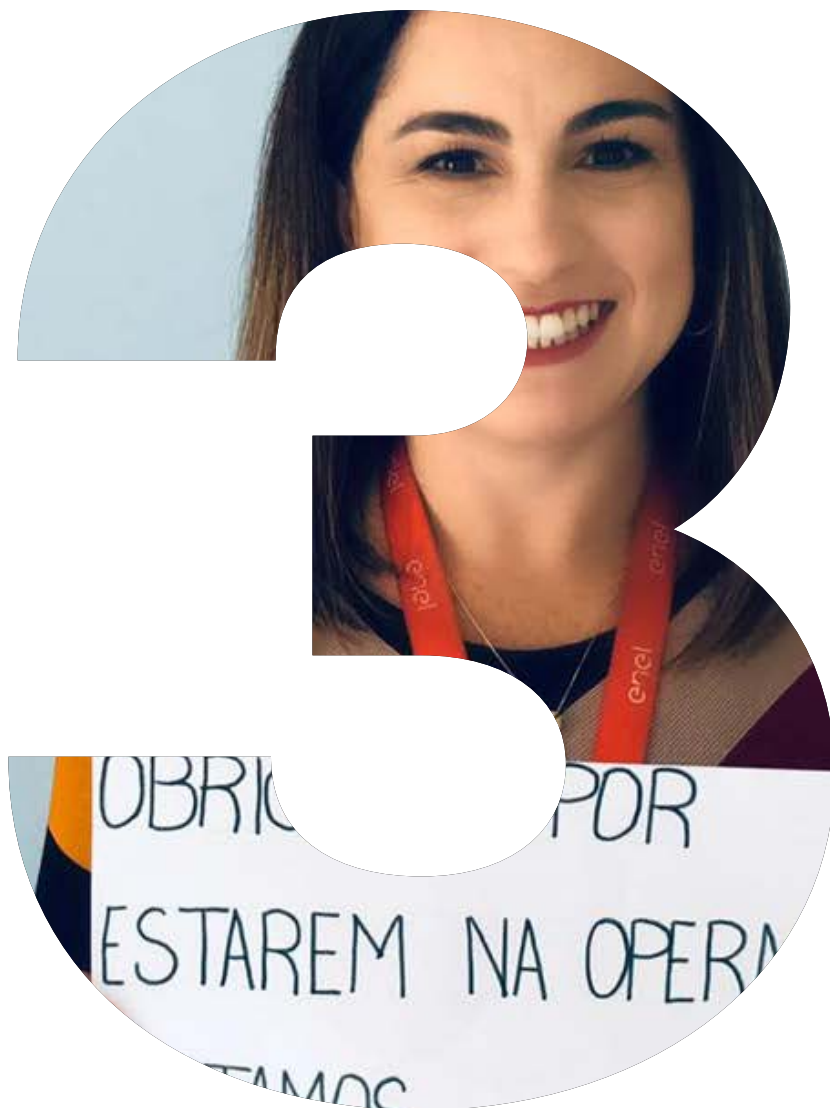
- **Participación de la comunidad:** Verificar la aceptación del Procedimiento de Quejas y Reclamos con nuestros Stakeholders para determinar comprensión y disponibilidad de los medios de acceso.
- **Difusión de nuestro compromiso con los Derechos Humanos:** Continuar difundiendo la Política de Derechos Humanos, Código Ético, Diversidad e Inclusión, Igualdad de Género y establecimiento de indicadores sobre las quejas y reclamos recibidos por temas de DDHH.
- **Cuidado del medio ambiente:** Monitoreo de los impactos y reclamos ambientales.

El plan de acción para el periodo 2018-2019 contemplaba 12 actividades de gestión y operativas las que fueron finalizadas el 2019 con un 100%.

3

Anexos

- Nota metodológica
- Carta de verificación
- Indicadores de desempeño
- Índice de contenidos GRI
- Índice de contenidos del Foro Económico Mundial (FEM)
- Índice de contenidos SASB



NOTA METODOLÓGICA

[102-50](#) | [102-51](#) | [102-52](#) | [102-54](#) | [102-56](#)

La Compañía presenta su quinto Informe de Sostenibilidad anual, cuyo alcance considera las operaciones en el mercado eléctrico de generación, transmisión y distribución a través de sus subsidiarias y entidades relacionadas en Argentina, Brasil, Colombia y Perú.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), en sus versiones más actualizadas al 2020. Además, incorpora por primera vez, el Sustainability Accounting Standards Board (SASB), Industry Standards Version 2018-10, sector Electric Utilities & Power Generators.

La información reportada corresponde a todas las operaciones de Enel Américas en los cuatro países donde

está presente, dando cuenta de la gestión económica, social y ambiental del período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2020.

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 documento ha sido sometido al proceso de verificación externa por KPMG.

El informe se estructura de acuerdo a las prioridades estratégicas del Plan de Sostenibilidad de Enel.

CARTA DE VERIFICACIÓN

102-56



Informe de los Profesionales Independientes "Informe de Sostenibilidad 2020 ENEL Américas S.A."

Señores

Presidente y Directores

Empresa ENEL Américas S.A.:

Hemos realizado una revisión limitada de los contenidos de información y datos relacionados con los contenidos GRI presentados en el "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Américas S.A." al 31 de diciembre de 2020.

La preparación de dicho informe es responsabilidad de la Administración de ENEL Américas S.A. Asimismo, la Administración de ENEL Américas también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la definición del alcance del informe y de la gestión y control de los sistemas de información que hayan proporcionado la información reportada.

Nuestra revisión fue efectuada de acuerdo al estándar ISAE3000 y las normas de trabajos de atestiguación emitidas por el Colegio de Contadores de Chile A.G. Una revisión tiene un alcance significativamente menor al de un examen, cuyo objetivo es de expresar una opinión sobre el "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Américas S.A.". En consecuencia, no expresamos tal opinión.

Los contenidos de información y datos presentados en el "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Américas S.A." fueron revisados tomando en consideración los criterios descritos en el Estándar para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), y se resumen a continuación:

- Determinar que la información y los datos presentados en el "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Américas S.A." estén debidamente respaldados con evidencias suficientes.
- Determinar que ENEL Américas haya elaborado su "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Américas S.A." conforme a los principios de Contenido y Calidad del Estándar GRI.
- Confirmar la opción de conformidad esencial declarado por Enel Américas en su "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Américas S.A.", según el Estándar GRI.

Nuestros procedimientos consideraron la formulación de preguntas a la Dirección, Gerencias y Divisiones de ENEL Américas involucradas en el proceso de elaboración del Reporte, así como en la realización de otros procedimientos analíticos y pruebas por cómo se describen a continuación:

- Entrevistas a personal clave de ENEL Américas, con objeto de evaluar el proceso de elaboración del "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Américas S.A.", la definición de su contenido, los sistemas de información utilizados y su enfoque con respecto a los principios de desarrollo sostenible.
- Verificación de los datos incluidos en el "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Américas S.A." a partir de la documentación de respaldo proporcionada por ENEL Américas.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Américas S.A.".
- Verificación de la fiabilidad de la información utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en bases a muestreos y revisión de cálculos mediante recálculos.
- Entrevistas por videoconferencia con los responsables involucrados en el proceso de elaboración del "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Américas S.A.".
- Revisión de la redacción y revisión de la última maqueta del "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Américas S.A.".

Basados en nuestra revisión, no tenemos conocimiento que:

- La información y los datos publicados en el "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Américas S.A.", no estén debidamente respaldados con evidencias suficientes.
- El "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Américas S.A." no haya sido elaborado en conformidad con el Estándar para la Elaboración de Reportes de Sostenibilidad del GRI.
- La opción de conformidad esencial declarado por ENEL Américas no cumpla con los requisitos que están establecidos en el Estándar GRI.
- ENEL Américas no esté alineado con los principios de desarrollo sostenible.

KPMG Auditores y Consultores SpA

Tamara Agnic
Socia

26 de Abril de 2021

©KPMG Auditores Consultores SpA, sociedad por acciones chilena y una firma miembro de la red de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza. Todos los derechos reservados.

Santiago

Isidora Goyenechea 3520
Piso 2, Las Condes
+56 2 2997 1000
contacto@kpmg.com

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Gestión, desarrollo y motivación de las personas

Permiso parental

401-3

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Licencia parental				
Argentina				
Hombres	N°	62	72	121
Mujeres	N°	6	6	25
Brasil				
Hombres	N°	172	231	0
Mujeres	N°	74	49	0
Chile				
Hombres	N°	0	0	0
Mujeres	N°	0	0	12
Colombia				
Hombres	N°	32	39	40
Mujeres	N°	14	26	28
Perú				
Hombres	N°	14	13	25
Mujeres	N°	6	7	24
Total Enel Américas				
Hombres	N°	280	355	186
Mujeres	N°	100	88	89

Diversidad

405-1

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Diversidad de trabajadores por rango de edad				
Argentina				
Menor a 30 años	N°	357	357	n.d.
Entre 30 y 40 años	N°	1.203	1.330	n.d.
Entre 41 y 50 años	N°	1.262	1.291	n.d.
Entre 51 y 60 años	N°	1.105	1.023	n.d.
Entre 61 y 70 años	N°	137	111	n.d.
Mayor a 70 años	N°	0	0	n.d.
Total Argentina	N°	4.064	4.112	n.d.
Brasil				
Menor a 30 años	N°	1.321	1.744	n.d.
Entre 30 y 40 años	N°	4.143	4.420	n.d.
Entre 41 y 50 años	N°	2.898	2.770	n.d.
Entre 51 y 60 años	N°	1.024	1.054	n.d.
Entre 61 y 70 años	N°	135	119	n.d.
Mayor a 70 años	N°	2	1	n.d.
Total Brasil	N°	9.523	10.108	n.d.
Chile				
Menor a 30 años	N°	10	16	n.d.
Entre 30 y 40 años	N°	11	17	n.d.
Entre 41 y 50 años	N°	17	12	n.d.
Entre 51 y 60 años	N°	10	11	n.d.
Entre 61 y 70 años	N°	3	2	n.d.
Mayor a 70 años	N°	0	0	n.d.
Total Chile	N°	51	58	n.d.

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Colombia				
Menor a 30 años	N°	222	237	n.d.
Entre 30 y 40 años	N°	851	840	n.d.
Entre 41 y 50 años	N°	669	638	n.d.
Entre 51 y 60 años	N°	371	345	n.d.
Entre 61 y 70 años	N°	37	45	n.d.
Mayor a 70 años	N°	-	1	n.d.
Total Colombia	N°	2.150	2.106	n.d.
Perú				
Menor a 30 años	N°	102	92	n.d.
Entre 30 y 40 años	N°	208	184	n.d.
Entre 41 y 50 años	N°	283	294	n.d.
Entre 51 y 60 años	N°	244	249	n.d.
Entre 61 y 70 años	N°	106	107	n.d.
Mayor a 70 años	N°	-	-	n.d.
Total Perú	N°	943	926	n.d.
Total Enel Américas				
Menor a 30 años	N°	2.012	2.446	n.d.
Entre 30 y 40 años	N°	6.416	6.791	n.d.
Entre 41 y 50 años	N°	5.129	5.005	n.d.
Entre 51 y 60 años	N°	2.754	2.682	n.d.
Entre 61 y 70 años	N°	418	384	n.d.
Mayor a 70 años	N°	2	2	n.d.
Total Enel Américas	N°	16.731	17.310	n.d.
Diversidad de trabajadores por nacionalidad				
Afgana	N°	1	1	n.d.
Alemana	N°	1	1	n.d.
Argentina	N°	3.924	3.958	n.d.
Boliviana	N°	50	51	n.d.
Brasileña	N°	9.511	10.093	n.d.
Canadiense	N°	1	1	n.d.
Chilena	N°	54	63	n.d.
Colombiana	N°	2.141	2.097	n.d.
Congolesa	N°	1	1	n.d.
Cubana	N°	1	1	n.d.
Costarricense	N°	1	1	n.d.
Estadounidense	N°	5	5	n.d.
Española	N°	14	18	n.d.
Francesa	N°	1	1	n.d.
Italiana	N°	32	43	n.d.
Lituana	N°	2	2	n.d.
Paraguaya	N°	20	20	n.d.
Panameña	N°	1	1	n.d.
Peruana	N°	939	918	n.d.
Rumana	N°	1	2	n.d.
Rusa	N°	1	0	n.d.
Salvadoreña	N°	1	1	n.d.
Sudafricana	N°	2	2	n.d.
Uruguaya	N°	9	9	n.d.
Venezolana	N°	18	20	n.d.
Diversidad de trabajadores por antigüedad				
Argentina				
Menos de 3 años	N°	178	315	n.d.
Entre 3 y 6 años	N°	741	1.039	n.d.
Mas 6 y menos de 9 años	N°	996	870	n.d.
Entre 9 y 12 años	N°	590	858	n.d.
Más de 12 años	N°	1.559	1.030	n.d.
Total Argentina	N°	4.064	4.112	n.d.
Brasil				
Menos de 3 años	N°	1.319	1.932	n.d.
Entre 3 y 6 años	N°	2.182	2.259	n.d.
Mas 6 y menos de 9 años	N°	1.535	1.531	n.d.
Entre 9 y 12 años	N°	1.278	1.151	n.d.
Más de 12 años	N°	3.209	3.235	n.d.
Total Brasil	N°	9.523	10.108	n.d.
Chile				
Menos de 3 años	N°	16	21	n.d.
Entre 3 y 6 años	N°	6	10	n.d.
Mas 6 y menos de 9 años	N°	3	7	n.d.
Entre 9 y 12 años	N°	6	1	n.d.
Más de 12 años	N°	20	19	n.d.
Total Chile	N°	51	58	n.d.

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Colombia				
Menos de 3 años	N°	453	485	n.d.
Entre 3 y 6 años	N°	479	490	n.d.
Mas 6 y menos de 9 años	N°	236	210	n.d.
Entre 9 y 12 años	N°	208	171	n.d.
Más de 12 años	N°	774	750	n.d.
Total Colombia	N°	2.150	2.106	n.d.
Perú				
Menos de 3 años	N°	166	155	n.d.
Entre 3 y 6 años	N°	85	64	n.d.
Mas 6 y menos de 9 años	N°	77	80	n.d.
Entre 9 y 12 años	N°	34	31	n.d.
Más de 12 años	N°	581	596	n.d.
Total Perú	N°	943	926	n.d.
Total Enel Américas				
Menos de 3 años	N°	2.132	2.908	n.d.
Entre 3 y 6 años	N°	3.493	3.862	n.d.
Mas 6 y menos de 9 años	N°	2.847	2.698	n.d.
Entre 9 y 12 años	N°	2.116	2.212	n.d.
Más de 12 años	N°	6.143	5.630	n.d.
Total Enel Américas	N°	16.731	17.310	n.d.
Diversidad de managers por género				
Argentina				
Hombres	N°	26	27	n.d.
Mujeres	N°	9	6	n.d.
Brasil				
Hombres	N°	38	39	n.d.
Mujeres	N°	13	13	n.d.
Chile				
Hombres	N°	8	7	n.d.
Mujeres	N°	0	0	n.d.
Colombia				
Hombres	N°	27	29	n.d.
Mujeres	N°	12	11	n.d.
Perú				
Hombres	N°	27	29	n.d.
Mujeres	N°	8	9	n.d.
Total Enel Américas				
Hombres	N°	126	131	n.d.
Mujeres	N°	42	39	n.d.
Diversidad de managers por rango de edad				
Argentina				
Entre 30 y 40 años	N°	4	3	n.d.
Entre 41 y 50 años	N°	17	16	n.d.
Entre 51 y 60 años	N°	12	10	n.d.
Entre 61 y 70 años	N°	2	4	n.d.
Mayor a 70 años	N°	0	0	n.d.
Total Argentina	N°	35	33	n.d.
Brasil				
Entre 30 y 40 años	N°	10	8	n.d.
Entre 41 y 50 años	N°	24	23	n.d.
Entre 51 y 60 años	N°	12	15	n.d.
Entre 61 y 70 años	N°	4	5	n.d.
Mayor a 70 años	N°	1	1	n.d.
Total Brasil	N°	51	52	n.d.
Chile				
Entre 30 y 40 años	N°	0	0	n.d.
Entre 41 y 50 años	N°	5	5	n.d.
Entre 51 y 60 años	N°	2	1	n.d.
Entre 61 y 70 años	N°	1	1	n.d.
Mayor a 70 años	N°	0	0	n.d.
Total Chile	N°	8	7	n.d.

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Colombia				
Entre 30 y 40 años	N°	2	2	n.d.
Entre 41 y 50 años	N°	19	22	n.d.
Entre 51 y 60 años	N°	18	16	n.d.
Entre 61 y 70 años	N°	0	0	n.d.
Mayor a 70 años	N°	0	0	n.d.
Total Colombia	N°	39	40	n.d.
Perú				
Entre 30 y 40 años	N°	2	3	n.d.
Entre 41 y 50 años	N°	13	15	n.d.
Entre 51 y 60 años	N°	16	14	n.d.
Entre 61 y 70 años	N°	4	6	n.d.
Mayor a 70 años	N°	0	0	n.d.
Total Perú	N°	35	38	n.d.
Total Enel Américas				
Entre 30 y 40 años	N°	18	16	n.d.
Entre 41 y 50 años	N°	78	81	n.d.
Entre 51 y 60 años	N°	60	56	n.d.
Entre 61 y 70 años	N°	11	16	n.d.
Mayor a 70 años	N°	1	1	n.d.
Total Enel Américas	N°	168	170	n.d.
Diversidad de managers por nacionalidad				
Argentina	N°	21	19	n.d.
Brasileña	N°	54	52	n.d.
Chilena	N°	6	6	n.d.
Colombiana	N°	34	34	n.d.
Costarricense	N°	0	1	n.d.
Española	N°	9	10	n.d.
Italiana	N°	17	19	n.d.
Peruana	N°	26	28	n.d.
Venezolana	N°	1	1	n.d.
Total	N°	168	170	n.d.
Diversidad de managers por antigüedad				
Argentina				
Menos de 3 años	N°	3	2	n.d.
Entre 3 y 6 años	N°	1	1	n.d.
Mas 6 y menos de 9 años	N°	1	1	n.d.
Entre 9 y 12 años	N°	3	18	n.d.
Más de 12 años	N°	27	11	n.d.
Total Argentina	N°	35	33	n.d.
Brasil				
Menos de 3 años	N°	4	6	n.d.
Entre 3 y 6 años	N°	6	8	n.d.
Mas 6 y menos de 9 años	N°	4	1	n.d.
Entre 9 y 12 años	N°	1	3	n.d.
Más de 12 años	N°	36	34	n.d.
Total Brasil	N°	51	52	n.d.
Chile				
Menos de 3 años	N°	0	0	n.d.
Entre 3 y 6 años	N°	0	0	n.d.
Mas 6 y menos de 9 años	N°	5	5	n.d.
Entre 9 y 12 años	N°	2	1	n.d.
Más de 12 años	N°	1	1	n.d.
Total Chile	N°	8	7	n.d.
Colombia				
Menos de 3 años	N°	4	5	n.d.
Entre 3 y 6 años	N°	3	4	n.d.
Mas 6 y menos de 9 años	N°	1	0	n.d.
Entre 9 y 12 años	N°	4	1	n.d.
Más de 12 años	N°	27	30	n.d.
Total Colombia	N°	39	40	n.d.
Perú				
Menos de 3 años	N°	7	10	n.d.
Entre 3 y 6 años	N°	4	2	n.d.
Mas 6 y menos de 9 años	N°	0	1	n.d.
Entre 9 y 12 años	N°	2	2	n.d.
Más de 12 años	N°	22	23	n.d.
Total Perú	N°	35	38	n.d.

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Total Enel Américas				
Menos de 3 años	N°	18	23	n.d.
Entre 3 y 6 años	N°	14	15	n.d.
Mas 6 y menos de 9 años	N°	11	8	n.d.
Entre 9 y 12 años	N°	12	25	n.d.
Más de 12 años	N°	113	99	n.d.
Total Enel Américas	N°	168	170	n.d.
Colaboradores con discapacidad				
Argentina	N°	87	92	41
Brasil	N°	277	281	281
Chile	N°	0	0	0
Colombia	N°	3	3	3
Perú	N°	5	5	n.d.
Total Enel Américas	N°	372	381	325
Participación femenina				
Participación femenina en la fuerza laboral total	%	19	18	18
Mujeres en cargos de management (como % del total de la fuerza laboral de management)	%	24,82	24,59	23,02
Mujeres en cargos de management "junior"	N°	269	264	262
Mujeres en cargos de management "senior/top" (hasta 2 posiciones bajo el N° CEO)	N°	42	38	38
Mujeres en Posición management Generadora de ingreso	N°	138	150	491
Mujeres en Posición management Generadora de ingreso con respecto al total de posiciones generadoras de ingreso	%	16,62	18,33	26,13
Mujeres Manager en Posición Generadora de ingreso con respecto al total de posiciones Management	%	11,01	12,21	37,68

Movilidad interna

401-1

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Nuevas contrataciones y desvinculaciones por país				
Argentina				
Nuevas contrataciones	N°	19	53	n.d.
Tasa de nuevas contrataciones	%	0,47	1,25	n.d.
N° de desvinculaciones	N°	54	323	n.d.
Brasil				
Nuevas contrataciones	N°	413	520	n.d.
Tasa de nuevas contrataciones	%	4,34	5,14	n.d.
Desvinculaciones	N°	988	1.115	n.d.
Chile				
Nuevas contrataciones	N°	4	7	n.d.
Tasa de nuevas contrataciones	%	7,84	13,00	n.d.
Desvinculaciones	N°	8	5	n.d.
Colombia				
Nuevas contrataciones	N°	173(*)	112	n.d.
Tasa de nuevas contrataciones	%	8,05	4,88	n.d.
Desvinculaciones	N°	122	139	n.d.
Perú				
Nuevas contrataciones	N°	71	60	n.d.
Tasa de nuevas contrataciones	%	8,00	7,00	n.d.
Desvinculaciones	N°	52	48	n.d.
Total Enel Américas				
Nuevas contrataciones	N°	680	752	1022
Tasa de nuevas contrataciones	%	4,06	4,22	5,6
Desvinculaciones	N°	1.224	1.630(**)	1.613
Nuevas contrataciones por género y rango de edad				
Total	N°	680	752	1.022
Hombre	N°	430	515	719
Mujer	N°	250	235	303
Menos de 30 años	N°	228	297	377
Entre 30 y 50 años	N°	437	425	595
Sobre 50 años	N°	15	28	50

KPI	Unidad	2020		2019	2018
Rotación por país		Total	Voluntaria		
Argentina	%	1,3	0,2	5	9
Brasil	%	10,9	2,3	9	6
Chile	%	17,4	4,3	9	9
Colombia	%	5,7	2,5	6	10
Perú	%	5,6	2,5	6	5
Total Enel Américas	%	7,3	1,8	7	7

(*)173 nuevos ingresos, 170 con proceso de selección externa, adicionalmente 2 reintegros y 1 reincorporación por licencia no remunerada.

(**) Corrección número desvinculaciones 2019

Capacitación

404-1

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Horas de capacitación	N°	659.434	711.137	510.683
Trabajadores capacitados	N°	16.367	16.042	9.816
Hombres capacitados	%	81	81	85
Mujeres capacitadas	%	19	19	15
Promedio horas de formación	horas promedio	40,29	44,33	50,03
Promedio de horas de formación para la categoría de empleado Manager	horas promedio	40	-	-
Promedio de horas de formación para la categoría de empleado Middle Manager	horas promedio	43	-	-
Promedio de horas de formación para la categoría de empleado White collar	horas promedio	38	-	-
Promedio de horas de formación para la categoría de empleado Cuello azul	horas promedio	38	-	-
Costo promedio gastado por FTE	US\$	164	220	231

Jubilación

EU15

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Porcentaje de empleados elegibles para jubilarse en los próximos 5 años sobre el total de cada categoría laboral				
Directivos	%	9,4	28,3	n.d.
Mandos intermedios	%	5,8	10,6	n.d.
Profesionales	%	4,9	11,4	n.d.
Administrativos y técnicos	%	6,3	10,4	n.d.
Total	%	5,5	11,2	n.d.

Brecha salarial

405-2

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Relación entre salario base y remuneración de mujeres a hombres				
Argentina				
Directivos	%	84	89	n.d.
Mandos intermedios - Nivel 2	%	84	84	n.d.
Mandos intermedios - Nivel 3	%	92	85	n.d.
Profesionales - Nivel 1	%	99	99	n.d.
Profesionales - Nivel 2	%	82	85	n.d.
Administrativos	%	107	105	n.d.
Media	%	91	91	n.d.
Brasil				
Directivos	%	95	90	n.d.
Mandos intermedios - Nivel 1	%	97	104	n.d.
Mandos intermedios - Nivel 2	%	102	108	n.d.
Mandos intermedios - Nivel 3	%	104	104	n.d.
Profesionales - Nivel 1	%	97	98	n.d.
Profesionales - Nivel 2	%	104	95	n.d.
Administrativos	%	115	113	n.d.
Media	%	102	102	n.d.

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Chile				
Mandos intermedios - Nivel 1	%	88	72	n.d.
Mandos intermedios - Nivel 2	%	108	128	n.d.
Mandos intermedios - Nivel 3	%	64	67	n.d.
Profesionales - Nivel 1	%	76	91	n.d.
Profesionales - Nivel 2	%	154	97	n.d.
Administrativos	%	-	143	n.d.
Media	%	63	91	n.d.
Colombia				
Directivos	%	107	101	n.d.
Mandos intermedios - Nivel 1	%	94	94	n.d.
Mandos intermedios - Nivel 2	%	96	96	n.d.
Mandos intermedios - Nivel 3	%	97	95	n.d.
Profesionales - Nivel 1	%	98	99	n.d.
Profesionales - Nivel 2	%	99	98	n.d.
Administrativos	%	100	101	n.d.
Media	%	100	98	n.d.
Perú				
Directivos	%	117	127	n.d.
Mandos intermedios - Nivel 1	%	104	109	n.d.
Mandos intermedios - Nivel 2	%	93	90	n.d.
Mandos intermedios - Nivel 3	%	94	84	n.d.
Profesionales - Nivel 1	%	102	115	n.d.
Profesionales - Nivel 2	%	93	94	n.d.
Administrativos	%	87	87	n.d.
Media	%	89	91	n.d.

Evaluación de desempeño

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Total de empleados	N°	16.731	17.202	18.060
Altos ejecutivos evaluados	N°	130	157	150
Mandos intermedios evaluados	N°	1.061	1.079	963
Administrativos evaluados	N°	15.038	15.534	16.789
Total empleados evaluados	N°	16.229	16.770	17.902
Porcentaje empleados que reciben evaluaciones regular del desempeño	%	97	97	99
Total de empleados Hombre	N°	13.491	14.020	14.784
Total de empleados Mujer	N°	3.240	3.182	3.276
Hombres evaluados	N°	13.124	13.686	14.673
Mujeres evaluados	N°	3.105	3.084	3.229
Porcentaje Hombres evaluados	%	97,3%	97,6%	99,2%
Porcentaje Mujeres evaluados	%	95,8%	96,9%	98,6%

Sindicalización y acuerdos colectivos

102-41

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Sindicalizados				
Argentina	%	85	86	87
Brasil	%	39	48	46
Chile	%	49	64	57
Colombia	%	45	37	36
Perú	%	26	29	30
Total Enel Américas	%	50	55	54
Cubiertos por Convenios Colectivos				
Argentina	%	85	86	87
Brasil	%	100	99	100
Chile	%	49	64	57
Colombia	%	69	68	68
Perú	%	94	96	93
Total Enel Américas	%	92	92	93

Smart Working

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Smart Working				
Argentina	N°	1.580	150	124
Brasil	N°	4.153	370	149
Chile	N°	51	11	11
Colombia	N°	1.411	505	399
Perú	N°	827	164	127
Total Enel Américas	N°	8.022	1.200	810

Salud y seguridad ocupacional

Accidentabilidad

403-9

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Accidentabilidad trabajadores propios				
Accidentes fatales	N°	1	0	1
Accidentes graves	N°	3	0	1
Accidentes no graves	N°	22	45	38
Frecuencia de accidentes ⁽¹⁾	Índice	0,78	1,19	1,84
Tasa de lesiones ⁽²⁾	Índice	0,16	0,24	0,37
Tasa de días perdidos por accidentes	Índice	6,80	3,48	26,48
Horas trabajadas	N°	33.124.174	37.808.827	21.716.579
Días perdidos	N°	1.126	657	2.875
Accidentabilidad trabajadores contratistas				
Accidentes fatales	N°	6	2	5
Accidentes graves	N°	33	5	3
Accidentes no graves	N°	24	63	74
Frecuencia de accidentes ⁽¹⁾	Índice	0,43	0,55	0,80
Tasa de lesiones ⁽²⁾	Índice	0,09	0,11	0,16
Tasa de días perdidos por accidentes	Índice	4,72	2,76	4,74
Horas trabajadas	N°	145.014.519	127.739.885	102.092.948
Días perdidos	N°	3.421	1.761	2.422

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Accidentabilidad trabajadores propios + contratistas				
Accidentes fatales	N°	7	2	6
Accidentes graves	N°	36	5	4
Accidentes no graves	N°	46	108	112
Frecuencia de accidentes ⁽¹⁾	Índice	0,50	0,69	0,99
Tasa de lesiones ⁽²⁾	Índice	0,10	0,14	0,20
Tasa de días perdidos por accidentes	Índice	5,11	2,92	8,56
Horas trabajadas	N°	178.138.693	165.548.712	123.809.527
Días perdidos	N°	4.547	2.418	5.297

(1) Calculado como número de accidentes con al menos 1 día de ausencia / total de horas trabajadas * 1.000.000.

(2) El índice de lesiones con pérdida de tiempo superiores a 1 día se calcula relacionando el número de lesiones con las horas trabajadas * 200 mil).

Gobernanza sólida y conducta transparente

Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

205-2

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Miembros del órgano de gobierno que recibieron capacitación en anticorrupción				
Argentina	N°	6	24	8
Brasil	N°	100	26	10
Chile	N°	3	0	4
Colombia	N°	14	3	0
Perú	N°	16	17	22
Total Enel Américas	N°	139	70	44
Proporción total Enel Américas	%	66	33	59
Trabajadores que recibieron capacitación en anticorrupción				
Argentina	N°	1.325	1.581	373
Brasil	N°	8.941	2.906	1.038
Chile	N°	34	55	36
Colombia	N°	1.218	814	900
Perú	N°	704	673	425
Total Enel Américas	N°	12.222	6.029	2.772
Proporción total Enel Américas	%	74	36	24

Capacitación de trabajadores en Derechos Humanos

412-2

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Trabajadores capacitados en políticas o procedimientos de derechos humanos				
Argentina	%	82	65	0
Brasil	%	99	76	19
Chile	%	95	16	0
Colombia	%	96	91	2
Perú	%	96	92	49

Operación de Generación

EU1 | EU2 | EU30

KPI	Unidad	2020	2019	2018
EU2 Generación por tecnología				
Renovable	GWh	25.144	25.604	23.690
Hidráulica	GWh	25.144	25.604	23.690
Ciclos combinados	GWh	13.289	14.215	13.436
Fuel-gas	GWh	1.374	1.351	2.563
Carbón	GWh	650	590	173
Total	GWh	40.455	41.760	39.863
EU30 Factor de disponibilidad promedio de la planta por fuente de energía y por régimen regulatorio				
Disponibilidad de generación termoeléctrica por régimen regulatorio				
Regulado	%	86,1	84,1	74,6
No regulado	%	90,2	88,1	89,7
Disponibilidad de generación termoeléctrica por fuente de energía primaria				
Centrales a carbón	%	80,0	73,2	89,5
Centrales Oil/gas	%	91,0	92,1	81,9
Centrales ciclo combinado	%	85,9	81,6	78,4
Disponibilidad de generación termoeléctrica a nivel global	%	87,7	85,6	80,4
EU1 Capacidad Instalada Neta por tecnología				
Renovable	MWh	6.253	6.253	5.817
Hidráulica	MWh	6.253	6.253	5.817
Ciclos combinados	MWh	2.701	2.701	2.709
Fuel-gas	MWh	2.090	2.089	2.045
Carbón	MWh	225	225	224
Total	MWh	11.269	11.267	10.795

Enfoque en el cliente

EU3 | EU4

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Perdida de energía en Distribución (%)				
Argentina				
Edesur	%	18,9	15,5	14,2
Brasil				
Enel Distribución Rio	%	22,1	22,5	21,0
Enel Distribución Ceara	%	15,9	14,0	13,9
Enel Distribución Goias	%	14,4	12,3	11,6
Enel Distribución Sao Pauli	%	10,6	9,6	9,5
Colombia				
Codensa	%	7,6	7,7	7,7
Perú				
Enel Distribución Perú	%	8,8	8,2	8,1
EU3 Cantidad de clientes por segmento				
Argentina				
Residenciales	Miles	2.216	2.195	2.227
Comerciales	Miles	271	274	280
Industriales y otros	Miles	21	21	22
Brasil				
Residenciales	Miles	15.849	15.253	15.257
Comerciales	Miles	979	966	947
Industriales y otros	Miles	1.236	1.015	938
Colombia				
Residenciales	Miles	3.222	3.144	3.062
Comerciales	Miles	327	322	317
Industriales y otros	Miles	66	61	60
Perú				
Residenciales	Miles	1.377	1.359	1.348
Comerciales	Miles	47	47	46
Industriales y otros	Miles	32	29	29
Enel Américas				
Residenciales	Miles	22.664	21.951	21.894
Comerciales	Miles	1.624	1.609	1.590
Industriales y otros	Miles	1.315	1.126	1.049
Total Américas	Miles	25.643	24.686	24.533
Energía vendida por segmento				
Argentina				
Residenciales	GWh	7.282	5.842	8.436
Comerciales	GWh	3.466	3.106	1.340
Industriales y otros	GWh	5.141	7.851	7.772

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Brasil				
Residenciales	GWh	31.191	30.880	23.323
Comerciales	GWh	14.585	16.656	12.157
Industriales y otros	GWh	32.138	33.741	25.827
Colombia				
Residenciales	GWh	5.407	5.113	5.055
Comerciales	GWh	2.035	2.508	2.489
Industriales y otros	GWh	6.391	6.686	6.480
Perú				
Residenciales	GWh	3.188	3.068	2.988
Comerciales	GWh	666	814	886
Industriales y otros	GWh	3.724	4.329	4.171
Enel Américas				
Residenciales	GWh	47.068	44.903	39.802
Comerciales	GWh	20.752	23.084	16.872
Industriales y otros	GWh	47.394	52.607	44.250
Total Enel Américas	GWh	115.214	120.594	100.924
EU4 Longitud Líneas de Transmisión				
Argentina	Km	1.041	1.039	1.039
Brasil	Km	16.680	16.556	16.550
Colombia	Km	1.340	1.316	1.319
Perú	Km	727	716	697
Total Enel Américas	Km	19.788	19.630	10.606

Población estimada no servida

EU26

KPI	Unidad	2020
Estimación de población sin servicio		
Argentina	n°	41.167
Brasil	n°	42.080
Colombia	n°	5.586
Perú	n°	71.390
Población total en áreas de concesión		
Argentina	n°	5.880.972
Brasil	n°	42.080.000
Colombia	n°	3.222.018
Perú	n°	1.451.000 (*)
Porcentaje de la población sin servicio		
Argentina	%	0,007
Brasil	%	0,001
Colombia	%	0,173
Perú	%	4,92

(*) Población total corresponde a número de personas por lote de vivienda.

Accesibilidad de energía

EU27

Clientes desconectados por falta de pago	Unidad	Argentina (1)	Brasil (2)	Colombia (3)	Perú (4)
Menos de 48 horas	N°	n.d	n.d	173.890	85.456
48 horas - 1 semana	N°	n.d	n.d	45.068	29.105
1 semana - 1 mes	N°	n.d	n.d	42.277	68.916
1 mes - 1 año	N°	n.d	n.d	20.252	158.808
Sobre 1 año	N°	n.d	n.d	-	-
Total	N°	n.d	n.d	281.487	342.285
Por tiempo desde el pago hasta la reconexión					
Menos de 24 horas	N°	n.d	n.d	360.619	325.541
24 horas - 1 semana	N°	n.d	n.d	9.204	9.735
Sobre 1 semana	N°	n.d	n.d	1.331	2.242
Total	N°	n.d	n.d	371.154	337.518

(1) Argentina: Información no disponible dado que por decreto nacional en contexto de pandemia no se cortó el suministro de energía.

(2) Brasil: Información no disponible dado que el país maneja distintos criterios.

(3) Colombia: La diferencia de 89.667, reportada entre los clientes reconectados y los desconectados por falta de pago, está dada por, clientes que tuvieron cortes durante el 2020 y se acogieron a medidas excepcionales por COVID tales como convenios y facilidades de pago, y clientes desconectados en años anteriores que fueron reconectados a pesar de no haber cancelado el servicio.

(4) Perú: La diferencia de 4.767 reportada entre los clientes desconectados por falta de pago y los reconectados, se debe a clientes que pagaron en diciembre del 2020 (últimos días) pero que su orden de reconexión no se llegó a realizar en el mismo año, por tanto serán contabilizados en el 2021.

Gestión ambiental

Los cálculos consideran el 100% de las operaciones.

Se han realizado aproximaciones por lo que en el total pueden haber diferencias por redondeo.

Multas ambientales

307-1

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Sanciones ambientales o ecológicas superiores a US\$10.000				
Número de sanciones	N°	5	10	4
Monto multas	US \$	181.166 (*)	729.804	3.426.158 (**)
Provisión	US \$	0	0	0

(*) Las multas corresponden a Enel Brasil y sus filiales distribuidoras.

(**) Durante el 2020 el monto de la multa fue reducido en un 70% si bien continua en proceso de apelación y en defensa administrativa ante el correspondiente organismo ambiental.

Eficiencia energética en centrales termoeléctricas

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Eficiencia media de las centrales termoeléctricas por país				
Argentina	%	49	50	44
Brasil	%	48	49	49
Colombia (carbón)	%	25	27	27
Perú	%	47	46	45
Eficiencia media de las centrales termoeléctricas por tecnología				
Eficiencia GAS	%	48,70	49,10	49,20
Eficiencia carbón	%	25,50	27,00	27,40

Consumo de Generación

302-1

KPI	Unidad	2020	2019	2018	2017
Carbón	Mtep	0,200	0,17	0,05	0,03
Lignito (carbón marrón)	Mtep	0,000	0,00	0,00	0,03
Fuel oil	Mtep	0,097	0,04	0,13	0,24
Gas oil	Mtep	0,004	0,04	0,05	0,17
Gas natural	Mtep	2,476	2,71	2,91	3,12
Total consumo combustible	Mtep	2,777	2,96	3,14	3,60

Consumo de agua

303-3 | 303-5

KPI	Unidad	2020	2019	2018
303-3 Gestión hídrica				
Extracción de agua en áreas con estrés hídrico				
Extracción de agua proveniente de fuentes escasas				
(Se considera para el año 2020 solo la Planta de Fortaleza)	mil m³	0,28	5,20	6,12
Total de Agua superficial (proveniente de humedal, lagos, ríos)	mil m³	0,28	0,37	0
*agua fresca (= <1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m³	0,28	n.d.	n.d.
*otras aguas (> 1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m³	0	n.d.	n.d.
Total agua subterránea (de pozos)	mil m³	0	3,14	3,21
*agua fresca (= <1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m³	0	n.d.	n.d.
*otras aguas (> 1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m³	0	n.d.	n.d.
Total de agua proveniente de acueductos	mil m³	0	1,69	2,91
*agua fresca (= <1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m³	0	n.d.	n.d.
*otras aguas (> 1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m³	0	n.d.	n.d.
Extracción de agua proveniente de fuentes no escasas	mil m³	0,014	n.d.	n.d.
Agua de mar (usada tal cual y desalinizada)	mil m³	0	n.d.	n.d.

KPI	Unidad	2020	2019	2018
*agua fresca (= <1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m ³	0	n.d.	n.d.
*otras aguas (> 1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m ³	0	n.d.	n.d.
Proveniente de residuos (cantidad utilizada dentro de las plantas)	mil m ³	0,014	n.d.	n.d.
Total Extracción de agua de distintas fuentes^(*)	mil m³	0,29	n.d.	n.d.
Aguas de descarte (Volumen descargado)	mil m ³	0,004	n.d.	n.d.
Total agua utilizada en sistema de enfriamiento	mil m³	0	n.d.	n.d.
303-5 Consumo (Total de extracciones - Total de vertidos)	mil m ³	0,23	n.d.	n.d.
Extracción de agua en áreas sin estrés hídrico				
Extracción de agua proveniente de fuentes escasas	mil m ³	5,2	6,7	6,9
Total de Agua superficial (proveniente de humedal, lagos, ríos)	mil m³	0,49	1,85	0,71
*agua fresca (= <1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m ³	0,49	1,85	0,71
*otras aguas (> 1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m ³	0	0	0
Total agua subterránea (de pozos)	mil m³	2,70	3,14	3,21
*agua fresca (= <1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m ³	2,70	n.d.	n.d.
*otras aguas (> 1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m ³	0	n.d.	n.d.
Total de agua proveniente de acueductos	mil m³	2,01	1,74	2,96
*agua fresca (= <1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m ³	2,01	n.d.	n.d.
*otras aguas (> 1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m ³	0,014	n.d.	n.d.
Extracción de agua proveniente de fuentes no escasas	mil m ³	0,014	0,15	0
Agua de mar (usada tal cual y desalinizada)	mil m ³	0	0,15	0
*agua fresca (= <1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m ³	0	n.d.	n.d.
*otras aguas (> 1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m ³	0	n.d.	n.d.
proveniente de residuos (cantidad utilizada dentro de las plantas)	mil m ³	0,014	0,15	0
Total extracción de agua de distintas fuentes sin estrés hídrico	mil m³	5,22	6,88	6,89
Total agua utilizada en sistema de enfriamiento	mil m³	1.004,41	956,9	1.209,9
Aguas de descarte (Volumen descargado)	mil m ³	1.006,09	959,0	1.212,8
303-5 Consumo (Total de extracciones - Total de vertidos)	mil m ³	3,54	4,77	4,0
Intensidad de consumo neto de agua	ltrs/MWh	0,09	0,11	0,10

(*) Total de extracción de agua de distintas fuentes considera el total de agua de Enel Américas (Agua de fuentes con estrés hídrico y fuentes sin estrés)

Consumo de energía

KPI	Unidad	2020	2019	2018
Combustibles fósiles (carbón, petróleo, gas natural, etc.) comprados y consumidos (para fines energéticos)	MWh	32.301.065	34.401.645	36.526.465
Electricidad comprada (*)	MWh	462.199	184.555	190.894
Energía no renovable (electricidad y calefacción y refrigeración) producida	MWh	15.311.816	16.155.238	16.173.000
Energía renovable producida	MWh	25.143.506	26.567.301	23.691.000
Consumo total de energía no renovable	MWh	17.451.448	18.430.962	20.544.359
Costos totales de consumo de combustibles	US\$ miles	137.850	277.118	226.843
Costo total de compras de energía	US\$ miles	5.337.887	6.096.863	5.654.358
Pérdidas totales promedio de la red de distribución	%	13,0%	11,9%	12,3%

(*) A partir de 2020 se ha incluido el consumo de energía de las centrales térmicas e hidroeléctricas (bombeo). Cabe destacar que, el valor sin el bombeo corresponde a 341.127 MWh para el 2020.

Emisiones

305-1 | 305-2 | 305-3 | 305-4 | 305-7

	Unidad	2020	2019	2018
Emisiones				
305-1 Total emisiones directas (Scope 1)⁽¹⁾	mil tCO₂eq	6.896	6.964	6.817
Emisiones directas Gases Efecto Invernadero (Scope 1)	mil tCO ₂ eq	6.826	6.930	6.771
Otras emisiones de CO ₂ provenientes de la producción de electricidad y otras actividades	mil t	70	34	46
Emisiones específicas				
305-1 Total emisiones específicas provenientes de la producción neta⁽²⁾	g/kWheq	170	167	171
Total de emisiones relacionadas a la compra de energía proveniente de la red (scope 2, basado en la locación) ⁽³⁾	mil tCO ₂ eq	86	41	115
Total de emisiones relacionadas a la compra de energía proveniente de la red por pérdidas en la red de distribución (scope 2, basado en mercado) ⁽⁴⁾	mil tCO ₂ eq	463	730	651

	Unidad	2020	2019	2018
305-3 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (scope 3)	mil tCO₂eq	5.315	5.819	5.261
Carbón mineral	mil tCO ₂ eq	62	-	-
Transporte de carbón por océano	mil tCO ₂ eq		65	19
Transporte de carbón por tren	mil tCO ₂ eq			
Transporte de combustible (gas, biomasa, WDF)	mil tCO ₂ eq	0,841		
Transporte de materia prima y residuos	mil tCO ₂ eq			
Venta de energía a clientes finales (mercado eléctrico)	mil tCO ₂ eq	5.252	5.753	5.242
Venta de energía a clientes finales (mercado de gas)	mil tCO ₂ eq			
305-4 Total emisiones evitadas	mil t	15.480	14.414	13.549
305-7 Otras emisiones atmosféricas				
Emisiones de SO ₂	t	5.828	5.901	3.240
Emisiones de NO _x	t	10.551	9.576	10.043
Emisiones de SF ₆	t	0,75	0,51	0,66
Emisiones de polvo	t	314	331	329
305-4 Emisiones específicas				
Emisiones de SO ₂	g/kWheq	0,144	0,141	0,081
Emisiones de NO _x	g/kWheq	0,261	0,229	0,252
Emisiones de polvo	g/kWheq	0,008	0,008	0,008

(1) Para el Inventario de Emisiones totales Scope 1, según al estándar del GHG Protocol y en línea con iniciativa Science Based Target, se consideran las emisiones provenientes de Centrales Térmicas en un 99% y otras emisiones en un 1%, estas últimas emisiones incluyen los inventarios asociados a los servicios auxiliares de plantas de producción y Distribución, vehículos que estén bajo control de la Compañía, como también las emisiones por combustión de combustibles fósiles en calderas y comedores de oficinas.

(2) Para el año 2020 se modificó el método de cálculo, considerándose emisiones totales Scope 1/producción neta total.

(3) "Scope 2" Emisiones de energía extraída de la red: las emisiones indirectas de CO₂ relativas a 2020 debido al consumo de electricidad por combustible de movimiento, distribución de electricidad, gestión de la propiedad y electricidad comprada a la red por centrales térmicas e hidroeléctricas, la cuales se calculan como el producto del consumo eléctrico multiplicado por los respectivos coeficientes de emisión de CO₂ específicos ponderados de todo el mix de generación de los países donde opera el Grupo Enel (fuente: Enerdata - <https://www.enerdata.net/>).

El cálculo de acuerdo con el método "basado en la ubicación" (basado en la ubicación de la empresa). Es el resultado del cálculo de las emisiones de GEI derivadas de la generación de electricidad en la zona donde se produce el consumo. Esta cifra se obtiene multiplicando el consumo de electricidad de una empresa (expresado en kWh) dentro de las fronteras del país en cuestión y las emisiones medias de CO₂ por kWh a nivel de país específico.

El cálculo según el método "basado en el mercado" (basado en el mercado en el que opera la empresa). En el caso de suministro de energía a partir de fuentes renovables, el origen de la electricidad debe estar certificado mediante "instrumentos contractuales que cumplan con los criterios mínimos de calidad".

En América Latina, la única forma de demostrar el origen de la electricidad son las Garantías de Origen. Las empresas que utilicen energía eléctrica cuyo origen no esté certificado por estas Garantías deberán realizar el cálculo haciendo referencia a las emisiones asociadas con la mezcla residual (fuente: Guía de Alcance 2 del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero, 2015).

(4) "Scope 2" Emisiones por pérdidas de energía de la red de distribución. Con su negocio, el Enel Américas cubre toda la cadena de generación y venta en los cinco países de América Latina (Argentina, Brasil, Colombia, Chile y Perú). Para calcular las emisiones se ha asumido que la cadena vertical de actividades se desarrolla dentro del país. Las emisiones causadas por las pérdidas se han calculado sobre la base de la parte de energía que supera la producida en el país en cuestión, con el fin de evitar la doble contabilización de las emisiones ya incluidas en el Alcance 1.

Desde 2020, esta categoría incluye las emisiones indirectas derivadas de las pérdidas técnicas de la red de distribución de Enel, calculadas según la metodología de mercado para 2020-2018

Residuos

306-3 | 306-4 | 306-5

Kpi	Unidad	2020	2019	2018
Residuos				
306-3 Producción de residuos				
Residuos no peligrosos	t	224.153	371.534	314.857
residuos no peligrosos (sólo cenizas)*	t	7.723	30.519	9.646
residuos no peligrosos (excluyendo cenizas)	t	216.430	332.753	300.423
cenizas valorizadas	t			
Residuos peligrosos	t	6.818	8.213	4.788
residuos peligrosos que contengan PCB	t	806,07	1.352	n.d.
Total producción de residuos	t	230.971	379.747	319.645
306-4 Método de disposición de residuos no peligrosos				
Recuperación (incluida la recuperación de energía)	t	203.910	55.426	26.723
Residuos enviados al vertedero	t	22.170	n.d.	n.d.
Residuos incinerados y otros métodos de disposición	t	5.873,6	n.d.	n.d.
306-4 Total residuos no peligrosos recuperados	%	91	15	8
Método de disposición de residuos peligrosos				
Residuos peligrosos reciclados o enviados a recuperación	t	4.890,30	3.910,00	2.190
306-5 Residuos enviados al vertedero	t	335,45	n.d.	n.d.
306-5 Residuos incinerados y otro método de disposición	t	461,51	n.d.	n.d.
306-4 Total residuos peligrosos recuperados	%	72	48	46

(*) Según la estrategia nacional colombiana de economía circular, las cenizas de la central Termozipa se definen como un subproducto y se aplican en los procesos de reutilización por parte de las industrias locales

Exposición y evaluación de la biodiversidad

General	Número de sitios	Hectáreas
¿Cuántos sitios son utilizados para actividades de producción, extracción o plantación?	32	
¿Cuál es el área total de estos sitios?		2400
En los últimos 5 años	Número de sitios	Hectáreas
¿Cuántos sitios han sido evaluados y se han realizado evaluaciones de impacto sobre la biodiversidad?	32	
¿Cuál es el área total de estos sitios?		2400
Basado en los sitios evaluados	Número de sitios	Hectáreas
¿Cuántos sitios contienen o están adyacentes a biodiversidad importante tanto global como nacional?	2	
¿Cuál es el área total de estos sitios?		29
De los sitios que cuentan con biodiversidad de importancia global o nacional	Número de sitios	Hectáreas
¿Cuántos sitios tienen un plan de manejo de biodiversidad?	2	
¿Cuál es el área total de estos sitios?		29

INFORMACIÓN ADICIONAL

Principales riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático

La formulación de estrategias de Enel Américas va acompañada de un análisis de los riesgos y oportunidades asociados, incluyendo los relacionados con el cambio climático.

A nivel del Grupo Enel, se ha adoptado un marco de análisis coherente con las recomendaciones del TCFD que representa explícitamente las principales relaciones entre los tipos de riesgo y oportunidades y la variabilidad de escenarios, indicando los métodos gestión estratégica y operativa considerando las medidas de mitigación y adaptación idóneas.

Como consecuencia de este análisis coherente se identifican dos categorías de riesgos/oportunidades: las derivadas de la evolución de las variables físicas y de la evolución de los escenarios de transición, relacionado los posibles efectos en el negocio, en tres horizontes temporales: el corto, mediano y largo plazo, para luego a nivel de Grupo realizar un análisis de sensibilidad.

Evento	Horizonte de plazo	Categoría de riesgo & oportunidad	Descripción	Posible impacto	Enfoque de gestión de Grupo Enel
Físico agudo	A partir del corto plazo (1 a 3 años)	Evento Extremo	Riesgo: Eventos meteorológicos particularmente extremos en términos de intensidad.	Daño a los activos y paro de actividades.	Adoptar las mejores prácticas para gestionar la vuelta a las operaciones en el menor tiempo posible. Invertir en planes de resiliencia de sus activos. Programa de Prevención de Pérdidas por Riesgos Patrimoniales, incluyendo exposiciones vinculadas a eventos naturales.
Físico crónico	Largo Plazo	Mercado	Riesgo/oportunidad: mayor o menor demanda de electricidad, mayor o menor producción.	La demanda de electricidad también se ve influenciada por la temperatura, cuyas fluctuaciones pueden tener un impacto en el negocio.	Diversificación geográfica y tecnológica permite la variación. La gestión se realiza con información permanente de los fenómenos meteorológicos, adoptando una serie de prácticas como, por ejemplo, previsiones meteorológicas, seguimiento de plantas en tiempo real, escenarios climáticos a largo plazo.
Transición	Mediano plazo (2024-2029)	Políticas & Regulación	Riesgo/Oportunidad: políticas sobre precio y emisiones de CO ₂ , incentivos para la transición energética y regulación sobre resiliencia.	Las políticas podrían afectar los montos de inversiones requeridos.	Cierre de plantas de carbón. Inversiones en renovables, redes y clientes permiten mitigar los riesgos potenciales y aprovechar las oportunidades relacionadas con la transición energética. El Grupo también aporta una contribución activa en la definición de políticas públicas a través de actividades de incidencia. Participación en mesas de diálogos que convoca la autoridad para explorar escenarios nacionales de descarbonización en términos ambientales, económicos y sociales.
Transición	Mediano Plazo (2024-2029)	Mercado	Riesgo/oportunidad: Cambios en los precios de las materias primas y la energía, evolución del mix energético, cambios en el consumo minorista, modificación de la estructura competitiva.	Considerando dos escenarios alternativos de transición, el Grupo evalúa los efectos de las tendencias en cuanto al aumento de las fuentes renovables en el mix energético, la electrificación y la penetración del transporte eléctrico, para evaluar sus posibles impactos.	Maximiza las oportunidades gracias a una estrategia orientada a la transición energética y al fuerte desarrollo de la producción renovable, la electrificación del consumo.
Transición	Mediano Plazo (2024-2029)	Productos & Servicios	Oportunidades: Mayores márgenes y mayor margen de inversión como consecuencia de la transición en cuanto a penetración de nuevas tecnologías electrónicas para consumo doméstico y transporte eléctrico.	La tendencia de electrificación del transporte y el consumo interno tendrá impactos potenciales en el negocio.	Maximiza las oportunidades debido a su posicionamiento estratégico en nuevos negocios y más allá de los servicios básicos.
	Mediano Plazo (2024-2029)	Tecnología		Considerando dos escenarios de transición alternativos, el Grupo evalúa las oportunidades potenciales para escalar los negocios actuales frente a la tendencia de electrificación del transporte.	Maximiza las oportunidades por su fuerte posicionamiento estratégico en las redes.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

102-55

Contenidos generales

Contenido básico	Título o respuesta	Página	N° Principio de Pacto Global
Perfil de la Organización			
102-1	Nombre de la organización	14	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	14	
102-3	Ubicación de la sede	14	
102-4	Ubicación de las operaciones	14	
102-5	Propiedad y forma jurídica	14	
102-6	Mercados servidos	14	N°6
102-7	Tamaño de la organización	14, 137	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	137	
102-9	Cadena de suministro	212	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	212	
102-11	Principio o enfoque de precaución	250	
102-12	Iniciativas externas	302	
102-13	Afiliación a asociaciones	303	
EU1	Capacidad instalada, analizada por fuente de energía y por régimen regulatorio	25	
EU2	Producción neta de energía desglosada por fuentes primarias y por régimen regulatorio	25	
EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales	26, 325	
EU4	Longitud de las líneas de transmisión y distribución por voltaje	325	
Estrategia			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7	
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	53	
Ética e integridad			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	10	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	297	
Gobernanza			
102-18	Estructura de gobernanza	279	
102-19	Delegación de autoridad	284	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	28	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	46	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	28, 279	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	28	
102-25	Conflictos de intereses	291, 295	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	28	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	283	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	53	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	53	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	28	
Participación de los grupos de interés			
102-40	Lista de grupos de interés	46	N°3
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	152, 323	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	46	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	157	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	46, 50	

Contenido básico	Título o respuesta	Página	N° Principio de Pacto Global
Prácticas para la elaboración de Informes			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	14	
102-46	Definición de los contenidos y la cobertura de los temas	50	
102-47	Lista de temas materiales	50	
102-48	Reexpresión de la información	No existe expresión de información	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Se incorpora estándar SASB	
102-50	Periodo objeto del informe	314	
102-51	Fecha del último informe	314	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	314	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Contraportada	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	314	
102-55	Índice de contenidos GRI	330	
102-56	Verificación externa	314	
103-1	Explicación del tema material y su límite	60, 78, 86, 98, 114, 128, 154, 186, 210, 222, 246, 276	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	60, 78, 86, 98, 114, 128, 154, 186, 210, 222, 246, 276	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60, 78, 86, 98, 114, 128, 154, 186, 210, 222, 246, 276	

Contenidos temáticos

Tema	Contenido básico	Título o respuesta	Página	N° Principio de Pacto Global
Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	60	
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	70	
Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gastos en proveedores locales	213	
Anti corrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	295	N°10
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	295, 324	N°10
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En 2020 no se identificaron casos de corrupción.	
Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	299	N°10
Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	255, 327	N°7, 8 y 9
	302-3	Intensidad energética	255	N°7, 8 y 9
Agua	303-1	Integración con el agua como recurso compartido	256	N°7, 8 y 9
	303-3	Extracción de agua	256, 328	N°7, 8 y 9
	303-5	Consumo de agua	256, 328	N°7, 8 y 9
Biodiversidad	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	266	N°7, 8 y 9
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	266	N°7, 8 y 9
	304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	266	N°7, 8 y 9
Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	251, 329	N°7, 8 y 9
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	251, 329	N°7, 8 y 9
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	251, 329	N°7, 8 y 9
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	329	N°7, 8 y 9
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	329	N°7, 8 y 9

Tema	Contenido básico	Título o respuesta	Página	N° Principio de Pacto Global
Residuos	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	258	N°7, 8 y 9
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	258, 329	N°7, 8 y 9
	306-3	Residuos generados	258, 329	N°7, 8 y 9
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	329	N°7, 8 y 9
	306-5	Residuos destinados a eliminación	329	N°7, 8 y 9
Cumplimiento ambiental	307-1	Incumplimiento de leyes y regulaciones ambientales	327	
Evaluación ambiental del proveedor	308-1	Nuevos proveedores que fueron seleccionados utilizando criterios ambientales.	213	
Empleo	401-1	Nuevos empleados contratados y rotación de empleados	149, 320	N°3 y 6
Beneficios	401-2	Beneficios proporcionados a empleados de tiempo completo que no se brindan a empleados temporales o de medio tiempo	139	
	EU15	Porcentaje de empleados con derecho a jubilarse en los próximos 5 y 10 años, desglosados por categoría de empleo y por región	321	
Permiso post natal	401-3	Licencia parental	143, 316	
Salud y seguridad ocupacional	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	225, 226, 246	
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	226	
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	227	
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	246	
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	227	
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	227	
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	227	
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	226	
	403-9	Lesiones por accidente laboral	231, 323	
Entrenamiento y educación	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	149, 321	N°6
	404-2	Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición	149	N°6
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	322	
Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	137, 143, 316	N°6
	405-2	Relación entre salario base y remuneración de mujeres a hombres	137, 321	
No discriminación	406-1	Incidentes de discriminación y acciones correctivas tomadas	En 2020 no se identificaron incidentes de discriminación de ningún tipo.	
Relaciones Laborales	407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva pueden estar en riesgo	304	
Trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores en riesgo significativo de incidentes de trabajo infantil	304	
Trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores en riesgo significativo de incidentes de trabajo forzoso u obligatorio	304	
Evaluación de derechos humanos	412-1	Operaciones que han sido objeto de revisiones de derechos humanos o evaluaciones de impacto	213, 304	
	412-2	Capacitación de empleados en políticas o procedimientos de derechos humanos	324	
Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	161	N°1 y 2
Evaluación social del proveedor	414-1	Nuevos proveedores que fueron seleccionados utilizando criterios sociales	213	N°1 y 2
Política pública	415-1	Contribuciones políticas	301	N°10
Acceso	EU26	Porcentaje de la población no servida dentro de las áreas de servicios	325	
	EU27	Número de las desconexiones residenciales por el no pago, desglosados por la duración de la desconexión y régimen regulatorio	325	
	EU28	Frecuencia de los cortes de energía	97	
	EU29	Duración media de los cortes de energía	97	
	EU30	Factor promedio de la disponibilidad de la planta por fuente de energía y por régimen regulatorio	325	
Privacidad del Cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	113	

Temas materiales

Tema material	Ubicación	Página	N° Principio de Pacto Global
Creación de valor económico y financiero	Creación de valor	60	N°1 y 2
Involucrando a las comunidades	Comunidades	154	N°1 y 2
Gestión ambiental	Sostenibilidad ambiental	246	N°3 y 6
Ecosistemas y plataformas	Ecosistemas y plataformas	114	
Gestión, desarrollo y motivación de las personas	Colaboradores	128	
Innovación y transformación digital	Innovación	186	N°3 y 6
Enfoque en el cliente	Calidad del servicio y relación con los clientes	98	
Gobierno sólido y conducta corporativa justa	Gobernanza	276	N°10
Distribución de energía	Resiliencia y digitalización de las redes	86	
Descarbonización de la matriz energética	El futuro de la generación	78	
Salud y seguridad laboral	Salud y seguridad ocupacional	222	N°6
Cadena de aprovisionamiento sostenible	Cadena de suministro sostenible	210	N°1 y 2

ÍNDICE DE CONTENIDOS DEL FORO ECONÓMICO MUNDIAL (FEM)

El International Business Council (ICB) del Foro Económico Mundial (FEM) ha desarrollado un reporte, titulado “Midiendo el capitalismo de los grupos de interés: hacia métricas comunes e informes coherentes sobre la creación de valor sostenible”¹ (Measuring Stakeholder Capitalism: Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation), con el objetivo de definir métricas comunes para medir, informar y comparar parámetros de sostenibilidad. En otras palabras, medir la efectividad de las acciones ejercidas en el modelo de negocio para crear valor para los grupos de interés, respecto los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la ONU. Las métricas se basan en exigentes estándares y tienen como objetivo aumentar la convergencia y la comparabilidad entre los diversos parámetros utilizados actualmente en los informes de sostenibilidad. La siguiente tabla muestra los hallazgos de 21 métricas que destacan en el informe FEM:

Foro Económico Mundial (FEM)			Informe de Sostenibilidad 2020		
Pilar	Tema	21 Métricas	KPI representativo de las 21 Métricas del FEM	2020	Capítulo/Párrafo que aborda el KPI y la información relativa a las 21 Métricas del FEM
Principios de Gobernanza	Propósito de Gobernanza	Establecer propósito	-	-	Capítulo Contexto y Modelo de negocio, apartado Open Power
	Calidad de cuerpo de Gobernanza	Composición del cuerpo de Gobernanza	Mujeres en el Directorio (n.)	0 (*)	Capítulo Gobernanza, apartado Diversidad del Directorio
	Compromiso con grupos de interés	Temas materiales que impactan a grupos de interés	-	-	Capítulo Contexto y modelo de negocio, apartado Matriz de materialidad
	Comportamiento ético	Anticorrupción	Empleados que recibieron capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción (%)	73	Capítulo Gobernanza, apartado Formación Capítulo Anexos, apartado Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
			Violaciones comprobadas por conflicto de intereses / corrupción (n.)	0	
		Mecanismos de notificación y asesoramiento ético protegido	Denuncias recibidas por infracciones al Código de Ética	93	Capítulo Gobernanza, apartado Canal Ético
	Supervisión de riesgos y oportunidades	Integración del riesgo y las oportunidades dentro del proceso del negocio	-	-	Capítulo Contexto y modelo de negocio, apartado Principales riesgos ASG de Enel Américas Capítulo Gobernanza, apartado Gestión de riesgos

(*) A partir de abril 2021, se incorporan 2 mujeres (Giulia Genuardi y Francesca Gostinelli) al Directorio de la Compañía.

1 http://www3.weforum.org/docs/WEF_IBC_Measuring_Stakeholder_Capitalism_Report_2020.pdf

Foro Económico Mundial (FEM)			Informe de Sostenibilidad 2020		
Pilar	Tema	21 Métricas	KPI representativo de las 21 Métricas del FEM	2020	Capítulo/Párrafo que aborda el KPI y la información relativa a las 21 Métricas del FEM
Planeta	Cambio climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)	Emisiones directas de gases de efecto invernadero - Alcance 1 (mil tCO2eq)	6.896	Capítulo Sostenibilidad ambiental, apartado Gestión de las emisiones
			Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero - Alcance 2 - Compra de energía de la red (basada en la ubicación) (mil tCO2eq)	86	Capítulo Anexos, apartado Emisiones
			Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero - Alcance 2 - Compra de energía de la red (basado en el mercado)(mil tCO2eq)	463	
			Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero - Alcance 2 - Pérdidas de la red de distribución (basado en la ubicación) (mln teq)	463	
			Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero - Alcance 3 (mil tCO2eq)	5.315	
		Implementación de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)	-	-	Capítulo Compromiso con el cambio climático
	Pérdida de biodiversidad	Uso del suelo y sensibilidad ecológica	-	-	-
	Acceso al recurso hídrico	Consumo y extracción de agua en zonas con estrés hídrico	Extracción de agua (mil m³)	5,51	Capítulo Sostenibilidad ambiental, apartado, apartado Gestión de los recursos hídricos
			Extracción de agua de fuentes escasas en áreas con estrés hídrico (%)	5,1	
			Consumo de agua (mil m³)	3,54	Capítulo Anexos, apartado Consumo de agua
			Consumo de agua en zonas con estrés hídrico (%)	4,2	
Personas	Dignidad y equidad	Diversidad e inclusión	Porcentaje de mujeres sobre el total de empleados (%)	19	Capítulo Colaboradores, apartado Nuestros colaboradores
		Equidad salarial	Equidad en remuneración (%)	91	Capítulo Anexos, apartado Brecha salarial
		Nivel salarial	Proporción CEO	n.d.	-
		Riesgo de trabajo infantil, forzado u obligatorio	Evaluación en la cadena de suministro de la protección del trabajo infantil y cumplimiento de la prohibición del trabajo forzoso	-	Capítulo Cadena de suministro sostenible, apartado Proveedores y derechos humanos
	Salud y bienestar	Salud y seguridad	Accidentes mortales trabajadores propios (n.)	1	Capítulo Salud y seguridad ocupacional, apartado Estadísticas de seguridad
			Tasa de frecuencia de lesiones mortales trabajadores propios (i.)	0,16	
			Lesiones graves trabajadores propios (n.)	3	
			Tasa de frecuencia de accidentes de "grandes consecuencias" trabajadores propios	0,78	
	Desarrollo de capacidades	Entrenamiento incluido	Promedio de horas de formación por empleado (h/per cápita)	40,1	Capítulo Anexos, apartado Capacitación
			Costo de la formación de los empleados (MUS\$)	2.734	
Prosperidad	Generación de empleo y riqueza	Número absoluto y tasa de empleo	Personas contratadas (n.)	680	Capítulo Anexos, apartado Movilidad interna
			Tasa de ingresos (%)	4,06	
			Terminaciones (n.)	1.224	
			Rotación (%)	6	
	Contribución económica	-	-	Capítulo Contexto y modelo de negocio, apartado Creación de valor	
		Contribución de la inversión financiera	Capex (mill US\$)	1.423	Capitulo Contexto y Modelo de negocio, apartado Open Power
	Compra de acciones propias y dividendos pagados (MUS\$)		1.057692	Estados Financieros Enel Américas, Dividendos pagados	
	Innovación en mejora de productos y servicios	Gastos totales de I+D	Inversiones en investigación y desarrollo	-	Capítulo Innovación y transformación digital, apartado Innovación
Vitalidad de comunidades y sociedad	Impuesto total pagado	Total de impuestos pagados (mill US\$)	567	Estados Financieros Enel Américas	

ÍNDICE DE CONTENIDOS SASB

A partir de 2020 Enel Américas incorpora el Sustainability Accounting Standards Board (SASB), el cual otorga una visión resumida de los principales indicadores requeridos en relación al sector primario de referencia para Enel, “Electric Utilities & Power Generators”.

El estándar se divide en 27 indicadores (temas de divulgación de sostenibilidad, métricas contables y métricas de actividad) divididos en 6 temas principales: medio ambiente, asequibilidad energética, seguridad, eficiencia y demanda de uso final, resiliencia de la red y métrica de actividad.

TEMA	SASB	MÉTRICA CONTABLE	Respuesta	Referencia GRI
Emisiones de gases de efecto invernadero y planificación de recursos energéticos	IF-EU-110a.1	(1) Emisiones globales brutas de Alcance 1, porcentaje cubierto por (2) regulaciones de limitación de emisiones y (3) regulaciones de informes de emisiones	251, 329	305-1
	IF-EU-110a.2	Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas con el suministro de energía	251, 329	305-1
	IF-EU-110a.3	Discusión de la estrategia o plan a largo y corto plazo para gestionar las emisiones de Alcance 1, los objetivos de reducción de emisiones y un análisis del desempeño con respecto a esos objetivos.	53, 70	102-15; 201-2
	IF-EU-110a.4	(1) Número de clientes atendidos en mercados sujetos a estándares de cartera renovable (RPS) y (2) porcentaje de cumplimiento del objetivo de RPS por mercado	n.a. Regulación de Estados Unidos, no aplica localmente	
Calidad del aire	IF-EU-120a.1	Emisiones al aire de los siguientes contaminantes: (1) NOx (excluyendo N2O), (2) SOx, (3) material particulado (PM10), (4) plomo (Pb) y (5) mercurio (Hg); 6) porcentaje de cada uno en o cerca de áreas de población densa	329 6) n.d	305-7
Administración del Agua	IF-EU-140a.1	(1) Agua total extraída, (2) agua total consumida, 3) porcentaje de cada una en regiones con estrés hídrico de línea de base alto o extremadamente alto	256, 328	(1) 303-3 a (2) 303-5 a
	IF-EU-140a.2	Número de incidentes de incumplimiento asociados con permisos, normas y regulaciones de cantidad y / o calidad de agua	n.d	
	IF-EU-140a.3	Descripción de los riesgos de la gestión del agua y discusión de estrategias y prácticas para mitigar esos riesgos.	256, 53	303-1; 102-15
Gestión de cenizas de carbón	IF-EU-150a.1	1) Cantidad de residuos de combustión de carbón (CCR) generados, 2) porcentaje reciclado	258, 329	306-3; 306-4
	IF-EU-150a.2	Número total de embalses de residuos de combustión de carbón (CCR), desglosado por clasificación de peligro potencial y evaluación de integridad estructural	n.a. Regulación de Estados Unidos, no aplica localmente.	

TEMA	SASB	MÉTRICA CONTABLE	Respuesta	Referencia GRI
Asequibilidad energética	IF-EU-240a.1	Tarifa de electricidad minorista promedio para (1) clientes residenciales, (2) comerciales e (3) industriales	n.d	
	IF-EU-240a.2	Factura de electricidad mensual típica para clientes residenciales por (1) 500 kWh y (2) 1,000 kWh de electricidad entregada por mes	n.d	
	IF-EU-240a.3	1) Número de desconexiones eléctricas de clientes residenciales por falta de pago, 2) porcentaje reconectado dentro de los 30 días	325	EU27
	IF-EU-240a.4	Discusión del impacto de los factores externos en la asequibilidad de la electricidad para el cliente, incluidas las condiciones económicas del territorio de servicio.	46, 50, 157,325	EU27; 102-43, 102-44
Salud y seguridad de la fuerza laboral	IF-EU-320a.1	(1) Tasa total de incidentes registrables (TRIR), (2) tasa de mortalidad y (3) tasa de frecuencia de cuasi accidentes (NMFR)	231	403-9
Eficiencia y demanda de uso final	F-EU-420a.1	Porcentaje de los ingresos de las empresas de servicios eléctricos de las estructuras de tarifas que (1) están desacopladas y (2) contienen un mecanismo de ajuste de ingresos perdidos (LRAM)	n.a. Regulación de Estados Unidos, no aplica localmente.	
	F-EU-420a.2	Porcentaje de carga eléctrica servida por tecnología de red inteligente	n.d	
	F-EU-420a.3	Ahorros de electricidad de los clientes a partir de medidas de eficiencia, por mercado (megavatios hora)	n.d	
Seguridad nuclear y gestión de emergencias	IF-EU-540a.1	Número total de unidades de energía nuclear, desglosado por columna de la matriz de acción de la Comisión Reguladora Nuclear (NRC) de EE. UU.	n.a. No se produce energía nuclear en Enel Américas	
	IF-EU-540a.2	Descripción de los esfuerzos para gestionar la seguridad nuclear y la preparación para emergencias	n.a. No se produce energía nuclear en Enel Américas.	
Resistencia de la red	IF-EU-550a.1	1) Número de incidentes de incumplimiento de normas o regulaciones físicas y / o 2) de ciberseguridad	1) 15 2) 0 Nota: Corresponde a dato reportado por Enel para todas las empresas del Grupo	
	IF-EU-550a.2	(1) Índice de duración de interrupción promedio del sistema (SAIDI), (2) Índice de frecuencia de interrupción promedio del sistema (SAIFI) y (3) Índice de duración de interrupción promedio del cliente (CAIDI), incluidos los días de eventos importantes	97	SAIDI: EU29 / SAIFI: EU28
	SASB	MÉTRICA DE ACTIVIDAD	Respuesta	Referencia GRI
	IF-EU-000.A	Número de: (1) clientes residenciales, (2) comerciales y (3) industriales atendidos	26, 325	EU3
	IF-EU-000.B	Total de electricidad entregada a: (1) residencial, (2) comercial, (3) industrial, (4) todos los demás clientes minoristas y (5) clientes mayoristas	26	
	IF-EU-000.C	Longitud de las líneas de transmisión y distribución	325	EU4
	IF-EU-000.D	1) Electricidad total generada, 2) porcentaje por principal fuente de energía, 3) porcentaje en mercados regulados	25	EU2
	IF-EU-000.E	Total de electricidad al por mayor comprada	125.099 GWh	

Dudas y sugerencias pueden ser comunicadas a:

Antonella Pellegrini

Gerente de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias

antonella.pellegrini@enel.com

Santa Rosa 76, Santiago de Chile

