



chilectra11

Informe de Sostenibilidad 2011



GRUPO ENERSIS

Chilectra
Informe de
Sostenibilidad 2011



Índice

4	Mensaje del Gerente General
8	Introducción
16	Perfil de Chilectra
32	Compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético
40	Compromiso con la creación de valor y la rentabilidad
48	Compromiso con la modernidad, cercanía y calidad de vida
62	Compromiso con la innovación y la eficiencia energética
74	Compromiso con la protección del entorno
88	Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de nuestros trabajadores y contratistas
108	Compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos
118	Anexos
120	Anexo 1: Informe de verificación externa
124	Anexo 2: Proceso de determinación de materialidad
126	Anexo 3: Descripción de los principios rectores del GRI
127	Anexo 4: Tabla de contenidos GRI
137	Anexo 5: Diez Principios del Pacto Global
138	Anexo 6: Declaración de control del nivel de aplicación de GRI



Mensaje del Gerente General

[1.1]

Estimados lectores,

Presentamos nuestro octavo Informe de Sostenibilidad 2011, el cual refleja el desempeño que tuvimos durante el año en el ámbito económico, social y ambiental, en base a la aplicación de los Siete Compromisos por un Desarrollo Sostenible que guían nuestras operaciones en las distintas comunas de nuestra zona de concesión.

Son, precisamente estos compromisos los que nos permiten mejorar año a año las relaciones con nuestros grupos de interés y a la vez alinearnos con las mejores prácticas a nivel global. Chilectra está adherida al Pacto Global de Naciones Unidas (Global Compact) y este informe es también un comunicado del cumplimiento voluntario de sus Diez Principios, que además aplica en sus lineamientos la ISO 26.000, de Responsabilidad Social, primera guía de este tipo aprobada recientemente. De este modo, la empresa desarrolla con un especial énfasis relaciones de valor compartido con sus principales grupos de interés como clientes, trabajadores y contratistas.

Lo anterior, se refleja en acciones concretas que son la parte medular de este informe, con las cuales nos hemos comprometido en años anteriores. Todas ellas alineadas con nuestro compromiso con el desarrollo sostenible de Chile y con el liderazgo que la compañía se ha propuesto en esta materia como la distribuidora eléctrica más grande del país. Ser una empresa líder en un mercado donde se atiende



a más de 1,6 millón de clientes ubicados en la Región Metropolitana, implica el primer gran compromiso de la compañía de asegurar un servicio continuo, de calidad y respetuoso de la voluntad de nuestros grupos de interés. Es en este marco que consideramos la excelencia operacional de Chilectra como uno de los logros del año que reportamos. Durante 2011, la empresa mostró nuevamente un crecimiento en el número de clientes, producto, sin duda, de la creciente actividad económica del país (3,3% de aumento a clientes industriales) y la demanda de los hogares por electricidad (8,4% a clientes comerciales) lo que además de mejorar nuestras perspectivas financieras aumenta nuestras obligaciones con los clientes.

Para Chilectra, como una empresa enfocada en sus clientes, contar con sistemas modernos de atención y comunicación, como los que hemos desarrollado y fortalecido durante 2011, es un factor clave en sus relaciones con este vital grupo de interés. Programas e iniciativas desarrolladas, que van desde la autoatención, el uso de las redes sociales y un nuevo formato de boleta, hasta un Plan de Desarrollo de Oficinas Comerciales aumentan las alternativas de los clientes y mejoran la calidad del servicio.

Queremos destacar dos temas en este sentido. Por un lado el haber logrado, una vez más durante 2011, el primer lugar en índices de continuidad de suministro para empresas de más de 125.000 clientes, según la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC); por el otro, los resultados del Plan de Reducción de Pérdidas energéticas los que nos ubican como la empresa con menos pérdidas en América Latina (5,5%). Ambos hechos nos dan una clara señal de que estamos cumpliendo nuestros compromisos respecto de la excelencia operacional orientada a mejorar día a día la satisfacción de nuestros clientes.

Las inversiones realizadas los últimos años destinadas a mejorar nuestra infraestructura, tecnología y especialmente en la expansión del sistema eléctrico, nos permite mirar el futuro como una empresa consolidada, moderna y con proyección.

Lo anterior está, sin embargo, muy ligado a la inversión que la empresa realiza en capital humano, basados en la importancia que éste tiene para la excelencia del servicio que pretendemos alcanzar. Por ello es que tanto la seguridad, la salud y la capacitación de los trabajadores de Chilectra ocupó, durante 2011, un lugar importante en nuestros desafíos.

El Plan Tolerancia Cero con los Accidentes constituye un esfuerzo orientado a reducir niveles de accidentabilidad y sus exitosos resultados son motivo de satisfacción para la empresa. Dado el nivel de exposición de nuestros trabajadores y contratistas a labores peligrosas, la reducción de accidentes reviste suma importancia. Lo anterior está muy relacionado con la creación de una cultura de seguridad en el trabajo que aspira, mediante cambios personales y colectivos generados a partir de relaciones directas con los sindicatos y los trabajadores en general, a internalizar comportamientos en este sentido.

Chilectra, como parte del Grupo Enersis, participa en las negociaciones colectivas, las que se desarrollan, acorde a nuestros compromisos tanto internos como con el Pacto Global de Naciones Unidas, en el marco de una completa libertad de asociación y expresión.

Esto se da en el marco de un proceso de gestión del talento el que, a través de la certificación de competencias, permite a los trabajadores e incluso a contratistas en el caso de la certificación, entrar en programas de formación continua. Este proceso ha significado todo un desafío dentro de la empresa y está orientado a retener a quienes se consideran aptos para ejercer cargos críticos en el futuro. Sin duda que constituye una innovación y un desafío en la modernización de nuestra gestión de recursos humanos pero a la vez es una forma de profundizar la sostenibilidad de nuestra empresa respecto del capital más importante de Chilectra.

El otro objetivo perseguido con los cambios mencionados es mejorar nuestra capacidad de innovación, tanto en productos como en servicios, incorporando en este proceso a los diferentes estamentos de la empresa.

Uno de los pilares de la sostenibilidad de una empresa es la capacidad de adaptarse a los tiempos, entendiendo las necesidades de sus clientes y demás grupos de interés. Para una empresa eléctrica, tan vinculada a los cambios tecnológicos y comunicacionales, la innovación es de vital importancia.

Durante 2011 se consolidaron ideas e iniciativas vinculadas a temas claves como la utilización de Energías Renovables No Convencionales (ERNC) o Ecoenergías, como Full Termia (energía geotérmica), solar Electric (energía solar), Full eficiencia y Full Ambiental. Todas estas iniciativas están orientadas a reducir gases de efecto invernadero y a

incorporar a nuestros clientes en la cultura de las energías limpias, eficientes y amigables con el medio ambiente.

El cuidado del medio ambiente es otro de nuestros siete compromisos y nos relaciona directamente con las comunidades que se ven impactadas por nuestras operaciones. Por ello, nuestra gestión ambiental se vio fortalecida durante 2011 con iniciativas como el monitoreo de presión de contaminación acústica, sistemas colectores de aceites, nuevos y modernos sistemas de poda de árboles con el menor impacto ambiental. Conscientes de los cambios en la normativa ambiental en el país consolidados el año pasado, la empresa ha demostrado la mejor disposición para colaborar con el gobierno en su implementación de manera de mejorar el desempeño de las empresas chilenas en este ámbito, esencial para un desarrollo sostenible.

Como mencionábamos anteriormente, las relaciones con nuestras comunidades fueron también un tema relevante en 2011. Se realizó una importante inversión material y humana con el fin de establecer un mayor acercamiento y vinculación con ellos. En este sentido, hemos desarrollado importantes iniciativas, como el Programa Chilectra en tu Barrio, cuyo

principal fundamento es la educación y capacitación de niños, jóvenes y adultos en los ámbitos eléctricos y cuidado del medio ambiente.

A través de talleres educativos en juntas de vecinos, charlas didácticas en colegios, planimetría social y apoyo a la gestión técnica y/o comercial de la empresa, hemos logrado generar un importante vínculo con la sociedad, ya que mediante este trabajo establecimos un nuevo canal de comunicación y confianza que nos permite abordar nuevas temáticas de interés, tanto para la compañía como para los vecinos. Esta instancia nos ha servido para introducir conceptos como el consumo responsable y la prevención del riesgo eléctrico en el hogar, con énfasis en el uso eficiente de la energía y el respeto al medio ambiente.

Otro ejemplo concreto de este compromiso de ayudar a construir un mejor país es la Pasantía Docente, iniciativa que perfecciona a profesores de la especialidad “electricidad” de diversos liceos técnico-profesionales de la Región Metropolitana, de manera de que éstos puedan traspasar de mejor manera los conocimientos a sus alumnos. Adicionalmente la Cátedra Chilectra está orientada a formar

técnicos electricistas para trabajar en la red de distribución bajo estándares de excelencia y seguridad operativa.

Asimismo, Chilectra posee un proyecto a largo plazo destinado a estimular y promover la movilidad eléctrica en el país, cuya tecnología permite un ahorro aproximado de hasta un 75% respecto al costo de la bencina. Durante 2011 inauguramos el primer punto de carga rápida de América Latina para vehículos eléctricos.

Ecochilectra es otro importante proyecto que llevamos adelante y que incorpora una serie de aspectos que como empresa buscamos relevar, como la vinculación con la comunidad, el cuidado del medio ambiente a través del reciclaje, educación e innovación.

Los logros alcanzados como compañía y que hemos querido incluir en este informe, son prueba de la consolidación de un trabajo que progresivamente avanza hacia mejorar en el cumplimiento de nuestra misión como empresa, teniendo siempre en consideración nuestros siete compromisos por un desarrollo sostenible.

Sabemos que formamos parte de una sociedad y un medio ambiente, y por ello nuestra labor debe desarrollarse en armonía y con respeto a numerosos aspectos, cuya puesta en práctica nos ha enriquecido como compañía. Nuestro compromiso es seguir adelante con este trabajo y cumplir con los desafíos que en esta línea han sido fijadas para 2012 porque estamos seguros que es el camino que nos conducirá a convertirnos en la mejor empresa de servicios de Chile.



Cristián Fierro Montes
Gerente General

Introducción





1. Alcance

[3.1] [3.2] [3.3] Chilectra presenta su octavo Informe de Sostenibilidad como muestra de su compromiso con el Desarrollo Sostenible y la transparencia. Al igual que los anteriores, este documento se ajusta a los requerimientos del Global Reporting Initiative (GRI) y, a partir de 2011, a su última versión G3.1 y al Suplemento Sectorial de la Industria Eléctrica (EUSS).

Los contenidos de este documento abarcan desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre 2011. Para esta ocasión, Chilectra encargó a una empresa externa los análisis necesarios para definir con mayor precisión la materialidad y el desarrollo de este informe, el que da cuenta del desempeño de la compañía estructurado en torno a los Siete Compromisos Corporativos de la Política de Sostenibilidad.

[2.4] [3.6] [3.7] Como límites de cobertura para el presente documento se consideraron las entidades que funcionan dentro del ámbito de concesión de Chilectra en la Región Metropolitana, lugar donde está ubicada su principal sede.

Las empresas nacionales en las que participó Chilectra durante el período reportado no son porcentualmente significativas, ya que representan el 0,5% de la energía vendida. Para el caso de las compañías internacionales, los resultados financieros se entregan en la Memoria Anual de Chilectra, a la que se puede acceder a través de la página web www.chilectra.cl.

[3.8] En cuanto al alcance de este informe, se considera la información de la compañía en sus aspectos económicos, sociales y ambientales correspondientes a sus operaciones en la zona de concesión, que abarca 33 comunas de la Región Metropolitana.

[3.9] Al igual que en el informe anterior, los datos y cálculos técnicos están basados en procedimientos reconocidos por la normativa nacional y alineados con los estándares aceptados por la comunidad internacional. En aquellos casos en que se observan modificaciones en la metodología de cálculo, se hace la precisión respecto de informes precedentes.

El comité a cargo del levantamiento de datos e indicadores empleó los Protocolos Técnicos de Indicadores del G3.1, cuyas modificaciones con respecto al estándar anterior (G.3) son señaladas cuando corresponde.

Al igual que otros años, este Informe de Sostenibilidad incluye proyecciones futuras, identificadas en el texto y “Desafíos 2012”. Estos expresan nuestras reales intenciones, supuestos y expectativas en relación con el futuro. Como incluyen numerosos supuestos, involucran riesgos e incertidumbres y están sujetos a ajustes en la estrategia o en los planes de negocios o de inversión de la empresa, además estos Desafíos pueden ser cumplidos, parcialmente cumplidos o no cumplidos.

1.1. Verificación externa

[3.13] Desde 2008, el nivel de aplicación de Chilectra ha sido el más alto de los parámetros del GRI. Así, durante cuatro años, la compañía ha reportado a nivel “A+”, calificación obtenida gracias al compromiso explícito con la sostenibilidad y la experiencia pionera en Chile de una verificación externa realizada por un Panel de Expertos.

Para conformar esta instancia, Chilectra solicitó a Casa de la Paz (www.casadelapaz.cl) y, específicamente, a través de su presidenta, Ximena Abogabir (xabogabir@casadelapaz.cl), el diseño y la facilitación de un Panel Ciudadano que verificara los aspectos sociales y ambientales de su Informe de Sostenibilidad. En esta oportunidad el Panel fue integrado por Victoria Hurtado, abogada Universidad de Chile, Máster en Políticas Públicas (victoriahurtado@gmail.com); Pablo Allard, arquitecto urbanista, decano de la Facultad de Arquitectura y Arte, Universidad del Desarrollo (pallard@udd.cl); Gilberto Ortiz, trabajador social, coordinador Centro de Información de Comportamiento Empresarial CICE, Red Puentes Chile (gortiz@mi.cl); y José Manuel Melero, ingeniero comercial UC y Máster en Gobierno Corporativo y Ética (jmelero@cicloambiente.cl).

Después de analizar exhaustivamente el Informe de Sostenibilidad 2010 desde el punto de vista de los diferentes grupos de interés, basado en entrevistas con informantes claves internos y externos, el Panel entregó indicaciones a tomar en cuenta por Chilectra para la elaboración del documento 2011. (Ver página 120, Anexo 1: Informe de verificación externa).

**NIVEL DE APLICACIÓN
DEL INFORME**

	C	C+	B	B+	A	A+
Información sobre el perfil según la G3.1	Reportar sobre: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	Verificación Externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C, además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Verificación Externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	Verificación Externa de la Memoria
Información sobre el enfoque de gestión según la G3.1	No es necesario.		Información sobre el enfoque de la gestión para cada categoría de indicador.		Información sobre el enfoque de la dirección para cada Categoría de indicador.	
Indicadores de desempeño según la G3.1 & Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.		Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre Productos.		Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador b) explicando el motivo de su omisión.	

1.2. Los principios rectores

[3.5] Los indicadores de desempeño seleccionados y reportados en este informe cumplen con la definición del Protocolo G3.1 (Ver página 126, Anexo 3: Descripción de los principios rectores del GRI), el que considera los siguientes principios, los cuales también fueron evaluados en su grado de cumplimiento por el Panel Verificador:

- Materialidad o relevancia.
- Exhaustividad.
- Contexto de sostenibilidad.
- Participación de los grupos de interés.

El principio de exhaustividad se garantiza a través del proceso de verificación del Panel y la comprobación del nivel de aplicación otorgado por el GRI.

El contexto de sostenibilidad es abordado en todo el informe de manera transversal, a través del análisis del desempeño de la organización en los aspectos económicos, sociales y ambientales.

[4.14] Para definir la materialidad, la empresa consideró los siguientes procesos y documentos:

Entrevistas y entrega de información:

- Las opiniones y expectativas de los grupos de interés de la compañía, obtenidas a través de los canales de participación que tiene Chilectra, además del estudio de materialidad que se contrató con una empresa externa.
- Los aspectos relevantes y estratégicos definidos por la Chilectra, tanto a nivel interno como externo.
- Fuentes escritas:
 - Indicadores declarados en el Informe de Sostenibilidad 2010 y que son considerados como relevantes desde la perspectiva estratégica de Chilectra.
 - Informe del Panel Verificador con comentarios relativos a relevancia, expectativas y exhaustividad, entre otros, emitidos tras su análisis del Informe 2010.
 - Análisis detallado de las fortalezas y debilidades en sostenibilidad de Chilectra, consignadas en el Ranking RSE de PROhumana, determinadas por los propios empleados de la compañía, quienes completan una encuesta anónima (350 respuestas, entre los porcentajes más altos de las empresas participantes de este benchmark).
 - Informe del Jurado del Premio al Mejor Reporte de Sustentabilidad de Acción RSE.



2. Materialidad

[4.17] Con el fin de identificar los temas relevantes de la gestión de Chilectra y para definir aquellos elementos más importantes para su Informe de Sostenibilidad, en 2011 la empresa decidió realizar un estudio de materialidad. Éste se basó en tres grandes visiones que combinan el entendimiento de la sostenibilidad con los diversos intereses e impactos propios de la actividad de la compañía:

- **Visión del negocio:** Se aplicó una metodología cualitativa para revisar documentos internos y externos, además de entrevistas semi estructuradas, efectuadas a las distintas gerencias.
- **Visión del sector:** Siguiendo una metodología cualitativa, se revisaron documentos internos y externos, se realizó un benchmark de reportes de sostenibilidad y se analizaron las noticias nacionales relativas al tema.
- **Visión de los grupos de interés:** Con una metodología cuantitativa, se llevaron a cabo encuestas a los grupos de interés (muestreo no probabilístico de tipo descriptivo).

Mayor detalle en Anexo 2

Para levantar la información requerida para elaborar el documento, se llevaron a cabo reuniones con veinte informantes claves de las distintas áreas de la compañía y se realizaron 14 entrevistas a gerentes y subgerentes. Este proceso permitió determinar el alcance del informe, definir los enfoques de gestión, detectar los principales riesgos y desafíos para la compañía, y describir los avances en cada uno de los temas definidos como materiales.

3. Grupos de interés y medios de relacionamiento

[4.14] [4.15] [4.16]

Chilectra opera en un área de concesión de 33 comunas de la Región Metropolitana, las que conforman la zona de influencia donde las acciones de la compañía tienen impacto. Adicionalmente, por el hecho de ser una empresa regulada, las autoridades y organizaciones industriales también forman parte de sus grupos de interés.

El principal desafío de la empresa consiste en escuchar a sus grupos de interés, y comunicarles todos los esfuerzos

que realiza para entregarles una óptima calidad de servicio a sus clientes. En este contexto, resulta esencial establecer y mantener un relacionamiento efectivo para reducir las brechas que se producen entre la percepción de la comunidad y las expectativas de la compañía.

Para relacionarse y establecer una comunicación fluida con sus grupos de interés, la empresa ha implementado diversos mecanismos, los que continuamente se están revisando para desarrollar nuevos canales y cubrir nuevas necesidades. De este modo, en 2011 se incluyó Twitter como un eficiente medio de comunicación con la comunidad y clientes, y se sumaron las actividades desarrolladas en el contexto del Plan de Relaciones Comunitarias de Chilectra, denominado "Chilectra en tu Barrio".

Relaciones con los grupos de interés

Grupo de interés	Subgrupo	Mecanismos de involucramiento
Autoridades	Municipalidades Reguladores Organismos gubernamentales	Atención personalizada. Fonoservicio (canales telefónicos). Visitas, reuniones, correos electrónicos y cartas. Gerencia de Regulación. Fiscalía.
Proveedores	Colaboradores Proveedores Proveedores de energía Empresas de transmisión eléctrica	Administradores de contratos. Canal de atención a proveedores y colaboración. Teléfono, correo electrónico. Charla, jornadas, encuestas. Canal ético. Oficinas móviles. Gerencia de Comunicación. Gerencia de Sostenibilidad.
Comunidad	Clientes Comunidades locales Organizaciones de consumidores Organismos de Estado (SEC, SERNAC) Centro de educación	Red de oficinas comerciales. Fonoservicio (canal telefónico). Sitio web y redes sociales (Twitter). Correo electrónico y carta. Encuesta de satisfacción. Estudios etnográficos. Entrevistas a clientes. Consejo consultivo de consumidores. Plan de Relaciones Comunitarias. Gerencia de Comunicación.
Organización	Accionistas	Oficina de relaciones con inversionistas. Junta de accionistas. Línea directa de atención: teléfono, correo electrónico.
	Trabajadores	Encuesta de clima laboral. Diálogo sindical. Ciclo de charlas y programa de participación. Reuniones regulares con ejecutivos. Evaluación 360°.

4. Hitos 2011

Compromiso		Hitos 2011
I	Con el buen gobierno y el comportamiento ético	Implementación de los controles para mitigar los riesgos de la Ley 20.393 y el Decreto Legislativo 231 de Italia.
II	Con la creación de valor y la rentabilidad	Resultados económicos y distribución de valor 2011.
III	Con la modernidad, cercanía y calidad de vida	Reducción en un 20% de reclamos escritos, respecto de 2011.
IV	Con la innovación y la eficiencia energética	Implementación de canal de atención automatizada de emergencias vía Short Message Service (SMS).
V	Con la protección del entorno	Obtención de la Re-certificación ambiental ISO 14.001 para todas nuestras operaciones.
VI	Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de nuestros trabajadores y contratistas	Reducción indicadores de accidentabilidad. 3° lugar en el ranking Mejores Empresas para Padres y Madres que Trabajan.
VII	Con el desarrollo de las sociedades en las que operamos	Inauguración del Museo ArtedeLuz.

5. Tabla Compromisos y Desafíos

Compromisos 2011

Compromiso	Desafío 2011	Cumplimiento	Referencia en el Informe
Con el buen gobierno y el comportamiento ético	Desarrollar evaluaciones del sistema de control interno de la información financiera, del Modelo de Prevención de Delitos y del análisis de las denuncias que se reciban por parte de la nueva Área de Cumplimiento.	Realizado	35, 38
	Incrementar el número de empresas contratistas para disminuir los riesgos de incumplimiento de los servicios.	Parcialmente realizado	102 Durante 2011, se incorporaron nuevos contratistas en la gerencia técnica y comercial.
	Aumentar la participación de las compañías contratistas en la gestión de Chilectra para impulsar la innovación.	Realizado	66
	Desarrollar una calificación previa de empresas proveedoras para estandarizar los requisitos necesarios para ser contratista de Chilectra.	Realizado	102
Con la modernidad, cercanía y calidad de vida	Cuantificar las emisiones de CO ₂ que representan las pérdidas y hurtos.	Realizado	46
	Más cercanía con grandes clientes.	Realizado	57
	Consolidar el Plan de Satisfacción de Grandes Clientes mejorando los canales de comunicación, recogiendo sus inquietudes y reforzando la oferta de productos y servicios para este segmento.	Realizado	57
	Ser parte de importantes proyectos de infraestructura relacionados con la ampliación del Metro y otras concesiones de obras públicas.	Parcialmente realizado	Las obras de Metro fueron postergadas para 2012. En general en 2011, hubo una baja en la actividad asociada a la infraestructura vial pública.
	Recuperar la actividad del negocio inmobiliario, la cual disminuyó en 2009.	Realizado	59
	Realizar el 100% de las inducciones para los nuevos ejecutivos de atención presencial mediante la modalidad de e-learning.	Realizado	107
	Implementar el nuevo modelo de atención presencial en toda la plataforma de atención y mantener los estándares de calidad de atención y satisfacción de los clientes.	Realizado	52
	Lograr el traslado del Fonoservicio a un lugar con mejores condiciones para el trabajo.	Parcialmente realizado	107
	Desarrollar herramientas que permitan aumentar la auto atención telefónica automatizada.	Parcialmente realizado	53
	Mejorar la satisfacción de los clientes que acceden al sitio web de Chilectra, haciendo más fácil y sencilla su navegación.	Realizado	53
	Redefinir el modelo de negocio de retail para enfocar mejor el tema de la tarjeta MasterCard Chilectra Mundo Activa.	Realizado	56

Compromiso	Desafío 2011	Cumplimiento	Referencia en el Informe
	Analizar la información recabada a partir de la medición online y obtener conclusiones.	Realizado	Se monitorearon las curvas de demandas de los clientes adscritos al proyecto, el cual fue considerado exitoso por haber permitido probar en terreno tecnología orientada hacia la medición inteligente.
Innovación y eficiencia energética	Trabajar en un proyecto integral de Eficiencia Energética (EE) y Energías Renovables No Convencionales (ERNC) junto a otros actores relevantes de la sociedad.	Realizado	59
	Seguir explorando nuevas alternativas en la generación de energías renovables.	Realizado	69
	Lograr MM\$451 en margen y ahorro por proyectos de innovación escalados desde el 2008 en adelante.	Realizado	64
	Apoyar la difusión de los proyectos de movilidad eléctrica de la compañía para darlos a conocer a un público más amplio, debido a que los vehículos eléctricos unipersonales serán una realidad en el corto plazo.	Realizado	67
	Involucrar y mostrar a pequeños y grandes clientes cómo trabaja Chilectra para ser y seguir siendo una de las empresas más innovadoras del rubro.	Realizado	53
Con el desarrollo de las sociedades en las que operamos	Apoyar la difusión del proyecto Ecochilectra para darlo a conocer a un público más amplio.	Realizado	76
	Desarrollar una versión especial para el décimo aniversario de la Copa Chilectra, buscando un mayor número de participantes e impacto mediático.	Realizado	113
	Medir y compensar la huella de carbono producida por la actividad Cine Chilectra.	Realizado	114

Desafíos 2012

Compromiso	Desafío 2012
Con el buen gobierno y el comportamiento ético	Acompañar a la empresa en temas relacionados con el monitoreo, formación y difusión de los criterios y herramientas con que cuenta en temas relacionados con el comportamiento ético y el buen Gobierno Corporativo.
	Ampliar el trabajo anti hurtos a otras comunas.
	Captar grandes clientes y consolidar las relaciones con los nuevos grandes clientes.
	Reactivar el mercado de grandes clientes y lograr niveles de satisfacción más elevados.
	Consolidar toda la infraestructura relacionada con la ampliación del Metro de Santiago y otras concesiones de obras públicas.
Con la modernidad, cercanía y calidad de vida	Desarrollo y venta de nuevos proyectos para el segmento inmobiliario.
	Aumentar la autoatención en recaudación, instalando un piloto de cajero recaudador.
	Generar procedimientos para atención post venta de todos los negocios, incluido el eléctrico.
	Trabajar en la implementación de una plataforma informática (CRM) de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes.
	Avanzar en Experiencia Chilectra mediante capacitaciones y levantamiento de nuevos procesos a incorporar.
Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de nuestros trabajadores y contratistas	Ampliar cobertura de atención de clientes, mediante nuevos canales.
	Estandarizar las oficinas comerciales.
	Trabajar por ser reconocida como una empresa familiarmente responsable.
	Apalancar los índices de accidentabilidad de la compañía. Disminuir riesgos laborales.
	Implementación de la primera etapa del proyecto Smart City Santiago.
Innovación y Eficiencia Energética	Creación de nuevos productos y servicios aplicando la EE, como las energías renovables, ecoenergías (geotérmicas, solares).
	Mejorar el indicador de favorabilidad, el cual señala el nivel de innovación de la compañía a partir de preguntas a sus clientes.
	Construcción de un foso y tres piletas en subestación Santa Rosa Sur y Cerro Navia Pudahuel.
Con la protección del entorno	Construcción de pantallas vegetales en tres subestaciones alta tensión.
	Mediciones de ruido en diez subestaciones de acuerdo a plan de mediciones anuales.
	Realizar mediciones de campos electromagnéticos en nueve puntos de líneas de alta y media tensión.
Con el desarrollo de las sociedades en las que operamos	Construir una faja arborizada en la subestación Bicentenario.
	Expandir el proyecto Ecochilectra a nuevas comunas de la Región Metropolitana.



Perfil de Chilectra





1. Nuestra compañía

1.1. Chilectra

[2.1] [2.4] Chilectra es la empresa de distribución eléctrica más grande de Chile, con un nivel de venta física de energía de 13.697 GWh anuales.

1.2. Estructura societaria

[2.6] Es una sociedad anónima abierta que informa regularmente a sus accionistas a través de las memorias anuales y de los datos proporcionados a la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

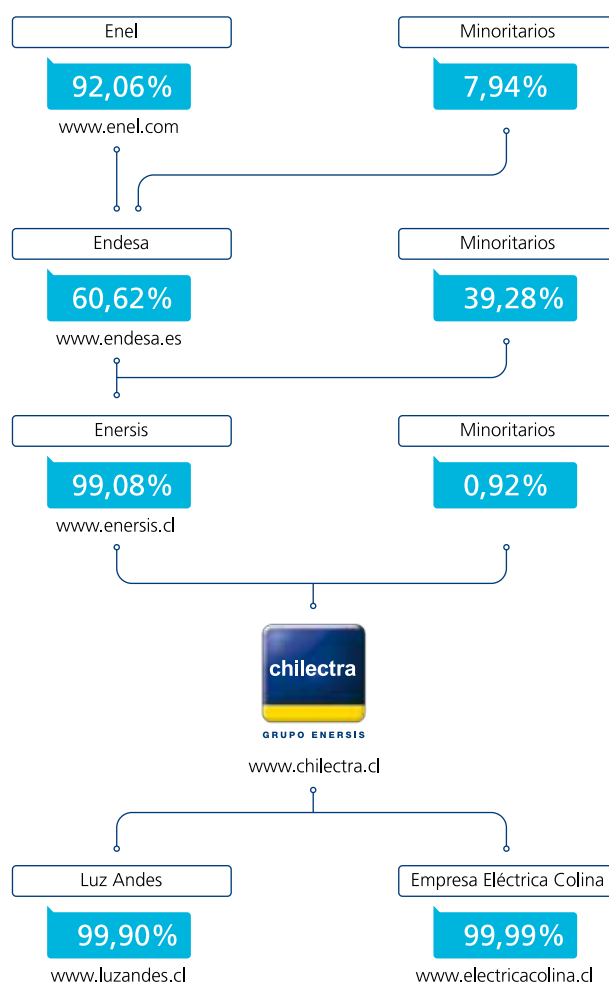
[2.9] A través de su sociedad matriz Enersis, Chilectra forma parte de Enel-Endesa, uno de los grupos energéticos más importantes a nivel mundial. Al 31 de diciembre 2011, tenía un total de 5.111 accionistas con derecho a voto y 1.150.742.161 acciones. La imagen a continuación grafica la estructura de propiedad de Chilectra S.A. al cierre del último ejercicio.

1.3. Chilectra en América Latina

[2.5] La empresa está presente en varios mercados latinoamericanos a través de diversas filiales en el rubro de la distribución. A partir de 2005 se sumó el negocio de la generación, comercialización y transmisión de energía mediante la participación en el holding Endesa Brasil.

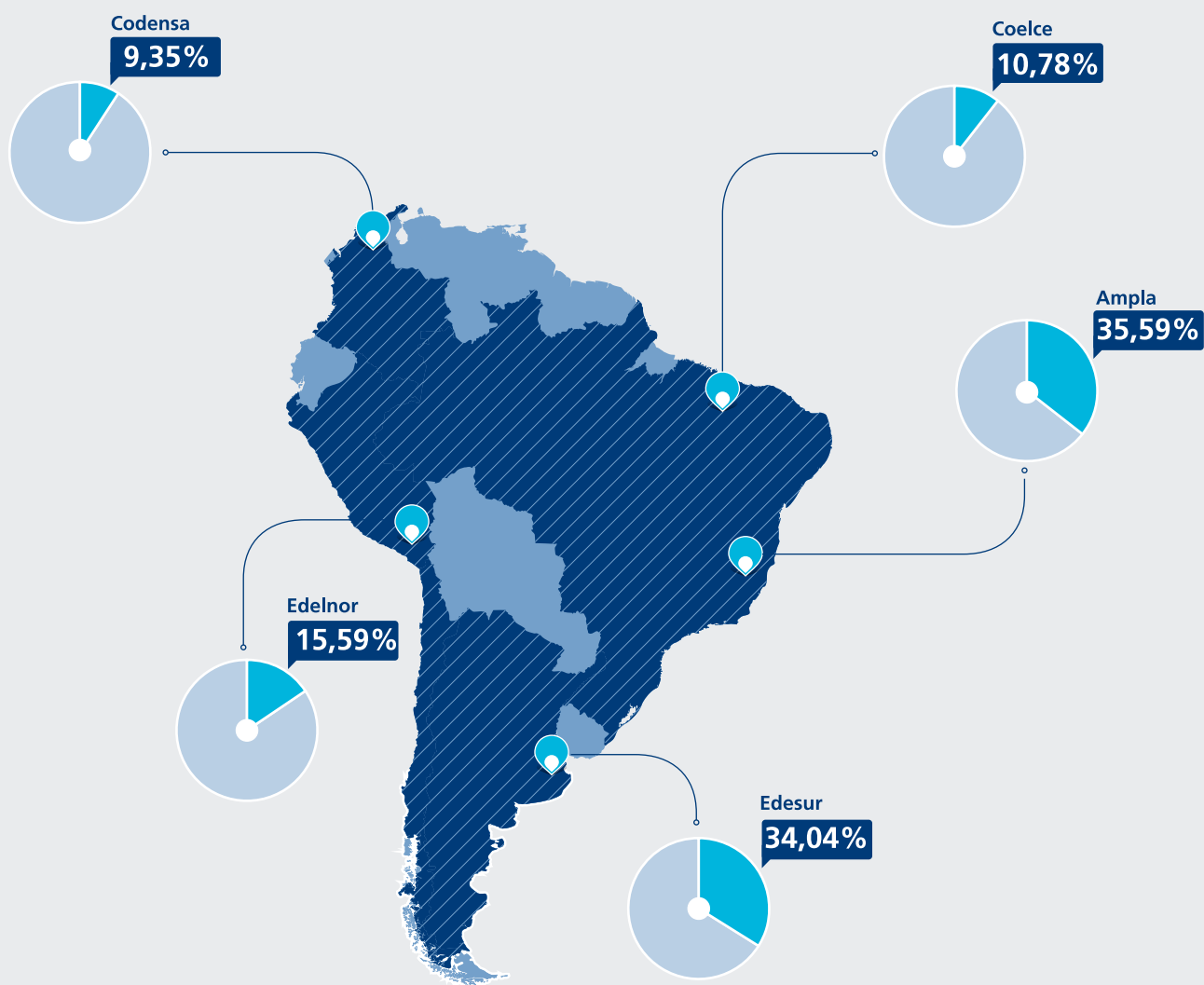
Así, Chilectra también está presente en Fortaleza, Endesa Cachoeira y en la comercializadora-transmisora CIEN Interconexión Argentina-Brasil.

Propietarios



Negocios en Latinoamérica

Participación de Chilectra en:

**Codensa**► Bogotá, Colombia - www.codensa.com.co

2.495.812 clientes

12.552 Dda (GWh)

1.396.582 ventas (1.000 USD)

Coelce► Estado de Ceará, Brasil - www.coelce.com.br

3.224.378 clientes

8.970 Dda (GWh)

1.324.943 ventas (1.000 USD)

Edelnor► Lima, Perú - www.edelnor.com.pe

1.144.034 clientes

6.572 dda (GWh)

587.243 ventas (1.000 USD)

Ampla► Estado Río de Janeiro, Brasil - www.ampla.com

2.643.510 clientes

10.223 Dda (GWh)

1.481.019 ventas (1.000 USD)

Edesur► Buenos Aires, Argentina - www.edesur.com.ar

2.388.605 clientes

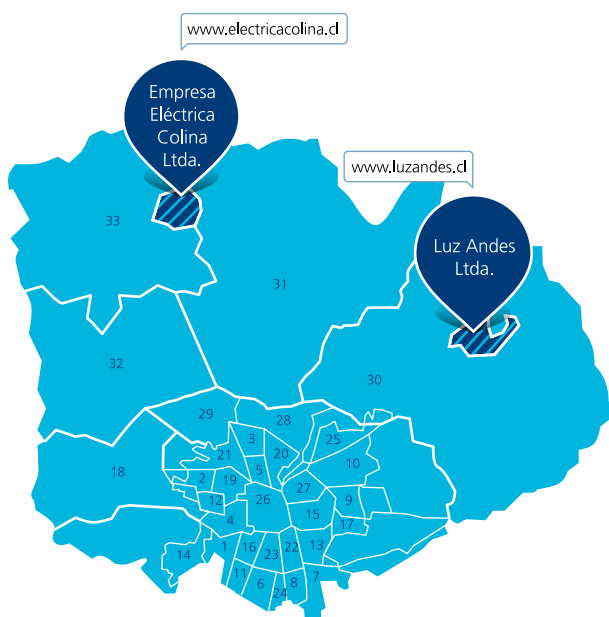
17.233 dda (GWh)

515.460 ventas (1.000 USD)

1.4. Zonas de concesión en Chile

[2.2] [2.3] [2.7] [3.8] [DMA EC] La zona de concesión de Chilectra se extiende por 2.118 km² – 33 comunas de la Región Metropolitana – y entre sus clientes se cuentan industrias, grandes empresas, comercio, entidades fiscales y residenciales. Posee dos filiales en Chile: Luz Andes Ltda. y Empresa Eléctrica Colina Ltda.

Nuestra zona de concesión



**33 comunas de la Región Metropolitana
en una zona de concesión de 2.118 km².**

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

1.5. Certificaciones y Sistemas de Gestión Integrados (SIG)

En 2011, la empresa se sometió a una auditoría externa del Sistema Integrado de Gestión (SIG) por parte de Bureau Veritas, la que no expresó ningún reparo (cero “No Conformidades”).

Más de 16 áreas, instalaciones y procesos de Chilectra demostraron así que el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión se encuentra plenamente en funcionamiento y que cumple con todos los requisitos establecidos por las normas ISO 9.001, ISO 14.001 y OHSAS 18.001.

1.6. Clientes [2.8]

[EU3] Las ventas, los tipos y cantidad de clientes se presentan a continuación:

Tipo de clientes	Total ventas monetarias (MM\$)			Total ventas de energía (GWh)		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Residencial	325.355	288.884	310.073	3.320	3.541	3.520
Industriales	211.083	187.510	192.388	2.923	2.960	3.092
Comerciales	299.051	264.985	252.355	3.473	3.525	3.683
* Otros	173.311	212.173	230.940	2.869	3.072	3.402
Totales	1.008.800	953.552	985.576	12.585	13.098	13.697

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

Número de clientes de Chilectra

	2010	2011
Número clientes residenciales	1.446.837	1.470.940
Número clientes comerciales	123.463	126.317
Número clientes industriales	10.450	11.143
Número otros clientes	28.902	29.577
Total número clientes (N°)	1.609.652	1.637.977

Nuestras Instalaciones

Capacidad Instalada (MVA) dividido por fuente de energía y por país o régimen regulador

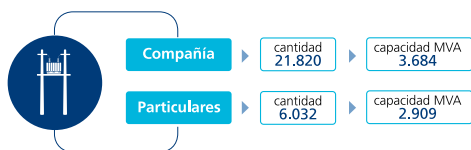
▶ Transformadores de poder



▶ Subestaciones de poder



▶ Transformadores de distribución



Transformador	2009		2010		2011	
	Cantidad	Capacidad kVA	Cantidad	Capacidad kVA	Cantidad	Capacidad kVA
Compañía	22.256	3.511.063	22.110	3.584.506	21.820	3.683.879
Particular	5.801	2.745.098	5.920	2.849.683	6.032	2.908.978
Total	28.057	6.256.161	28.030	6.434.189	27.852	6.592.857

1.7. Instalaciones

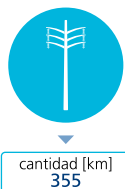
[EU1] [EU4]

1.7.1. Capacidad instalada

Durante 2011, la empresa distribuyó 13.697 GWh a través de una compleja red de instalaciones que abarca toda la capital y que incluye:

Longitud de transmisión y líneas de distribución por voltaje
(Cantidad total de kilómetros de línea por voltaje)

▶ Líneas de alta tensión



▶ Líneas de media tensión



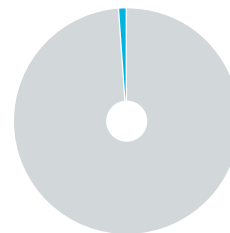
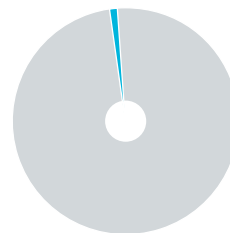
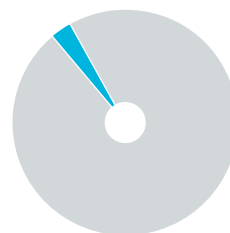
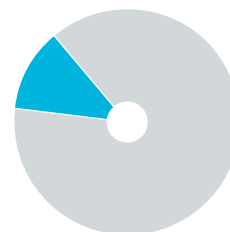
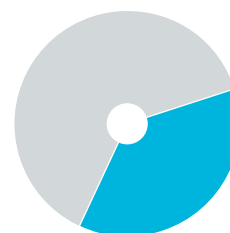
▶ Líneas de baja tensión



1.8. Principales suministradores

[EU6] Chilectra está en permanente búsqueda de oportunidades para beneficiar a sus clientes, tanto libres como regulados, con precios competitivos. La empresa mantiene contratos de compra con diversos generadores, los que han sido diseñados para cubrir las necesidades a corto y mediano plazo.

Compras de energía



1.9. Otros negocios

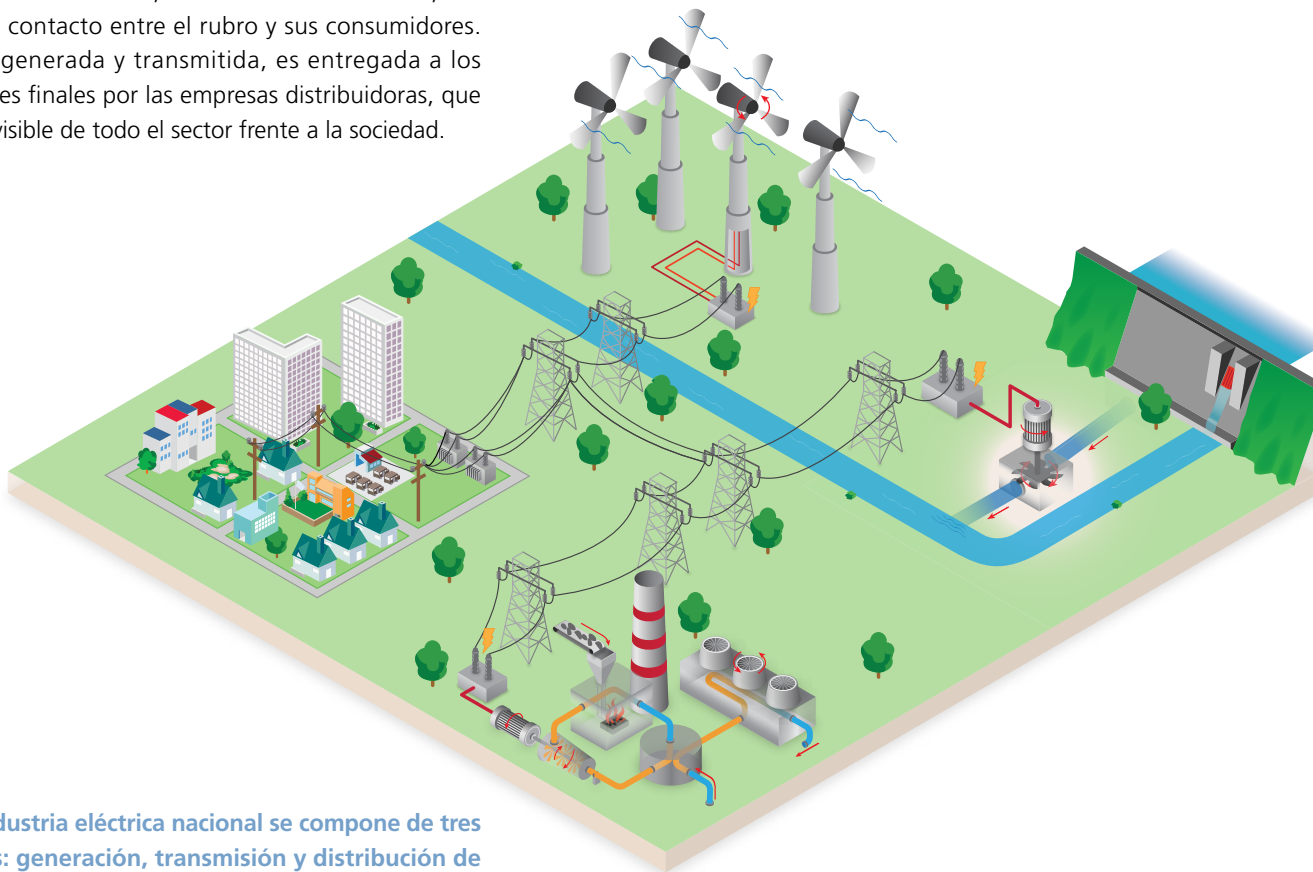
[2.2] Para generar nuevos ingresos, dar cumplimiento a su compromiso con la Eficiencia Energética y entregar a los clientes nuevas alternativas de soluciones integrales con valor agregado, Chilectra ha destinado importantes recursos para investigar y desarrollar productos y servicios cada vez más eficientes. (Ver página 69, Compromiso con la innovación y eficiencia energética).



2. Contexto de sostenibilidad

2.1. Sector eléctrico en Chile

Las distribuidoras eléctricas, como el caso de Chilectra, son el punto de contacto entre el rubro y sus consumidores. La energía generada y transmitida, es entregada a los consumidores finales por las empresas distribuidoras, que son la cara visible de todo el sector frente a la sociedad.



2.1.1. La industria eléctrica nacional se compone de tres actividades: generación, transmisión y distribución de suministro eléctrico.

- **Generación:** Este sector está conformado por empresas eléctricas propietarias de centrales generadoras de electricidad. En Chile, esta actividad se basa principalmente en la energía termoeléctrica e hidroeléctrica, siendo aún muy incipiente el uso de Energías Renovables No Convencionales (ERNC: eólicas, mini hidráulicas, geotérmicas, solares, biomasa, mareomotriz) en la generación.

Principales compañías de generación: Endesa Chile, Suez Energy Andino, AES Gener, Colbún, Guacolda.

- **Transmisión:** Conjunto de líneas, subestaciones y equipos destinados al transporte de electricidad desde los puntos de producción (generadoras) hasta los centros de consumo o distribución. Es preciso distinguir el sistema troncal (conjunto de líneas y subestaciones que configuran el mercado común) y los sistemas de sub transmisión (que son aquellos que permiten retirar la energía desde el sistema troncal hacia los distintos puntos de consumo locales).

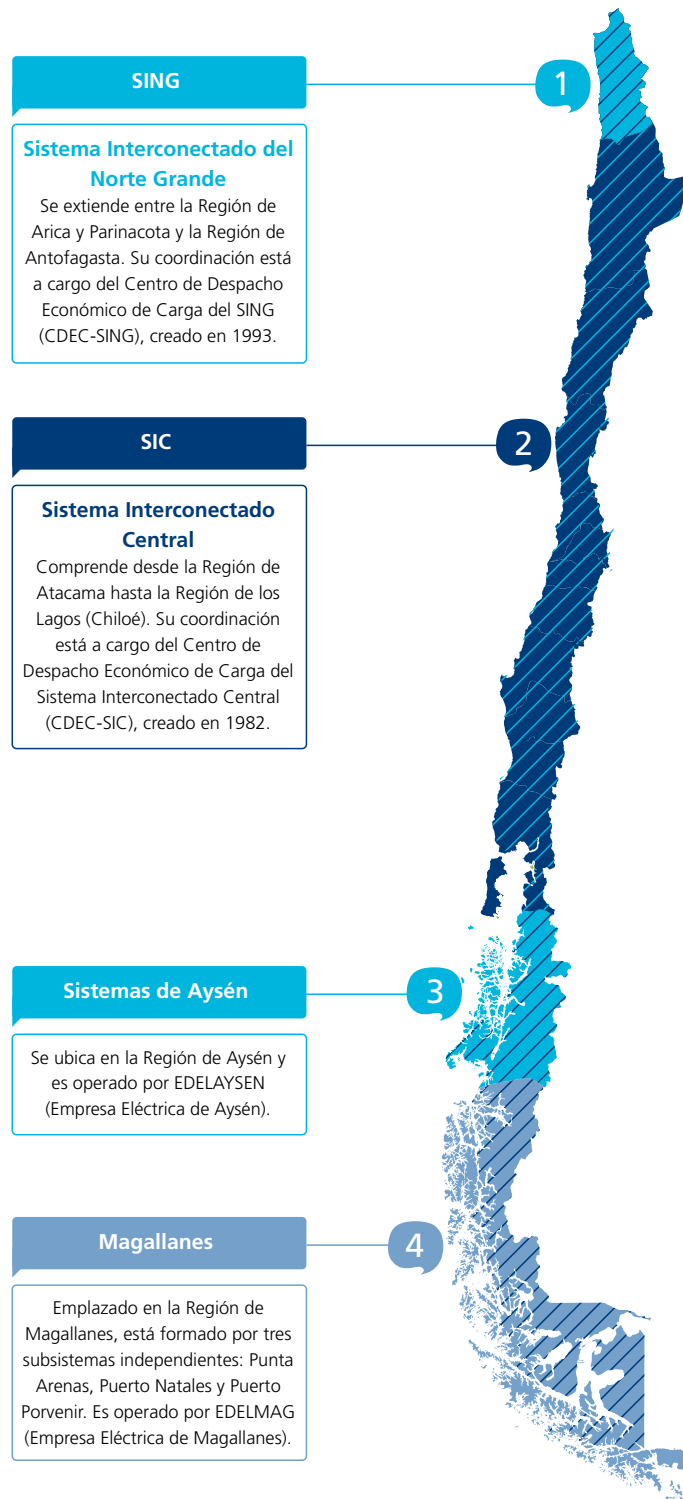
Principal compañía: Transelec.

- **Distribución:** Líneas, subestaciones y equipos que permiten prestar el servicio de distribuir la electricidad hasta los consumidores finales, localizados en cierta zona geográfica explícitamente limitada. Las empresas de distribución operan bajo un régimen de concesión de servicio público de distribución, con obligación de servicio y con tarifas reguladas para el suministro a clientes regulados (empresas industriales y mineras, alumbrado público y consumo domiciliario).

Principales compañías: Chilectra, CGE, Chilquinta, Conafe, Saesa.

2.1.2. Sistemas interconectados

A lo largo de Chile existen cuatro sistemas independientes que conectan las centrales y empresas generadoras con las compañías de transmisión y las comercializadoras.



2.1.3. Dependencia energética

Nuestro país depende de las importaciones de energía primaria, conformada principalmente por petróleo crudo, derivados, gas natural y carbón.

Dada la creciente escasez y aumento sistemático del precio internacional de los combustibles fósiles y la volatilidad inherente a los mercados, la seguridad de suministro es un tema geopolítico y obliga a los países a buscar opciones energéticas que surjan de su propio territorio.

2.2. Riesgos y desafíos del sector [1.2]

Chilectra lleva a cabo una labor constante para proyectar un futuro próspero. Ello, tomando en consideración el negocio a largo plazo de la empresa y los numerosos desafíos que enfrenta, tales como las fluctuaciones de los precios de la energía, el calentamiento global y las crecientes exigencias en lo ambiental.

Chile proyecta un crecimiento económico en torno al 4%, lo que significa que el consumo de energía tendrá un aumento importante. Por ello, la compañía se preocupa permanentemente por diseñar las ampliaciones necesarias que satisfagan el incremento de la demanda, aumenten la confiabilidad y la calidad de los servicios y, al mismo tiempo, reduzcan las pérdidas de electricidad.

En este contexto, es importante destacar las siguientes iniciativas:

- El aumento de nivel de voltaje de algunos de nuestros alimentadores de media tensión.

- Un Sistema de Gestión Ambiental que permite realizar un monitoreo más preciso de las actividades que eventualmente puedan generar impacto ambiental, teniendo siempre presente que el negocio de la compañía no causa efectos negativos relevantes en el entorno.
- La re-evaluación de los riesgos medioambientales en todas las instalaciones de Chilectra.

En el ámbito de las Energías Renovables No Convencionales (ERNC), la compañía ha desarrollado dos líneas de servicios: Solar Electric y Full Termia. Chilectra también ofrece a sus clientes soluciones eléctricas eficientes, implementando Full Electric y Full Led. Además, la empresa investiga y desarrolla soluciones de Eficiencia Energética y Energías Renovables No Convencionales. En esta materia ha avanzado sostenidamente, con la convicción de que las decisiones que se tomen hoy serán determinantes para la calidad de vida de las futuras generaciones.

Por último, en el ámbito de la gestión de Eficiencia Energética, la empresa ofrece los servicios de Full Eficiencia y Full Ambiental para posicionarse como un referente nacional e internacional en estos temas.

Un proyecto de más largo plazo es el desarrollo de redes inteligentes, en el cual se han hecho importantes avances. Con la incorporación de tecnologías de comunicación se han logrado avances significativos, como redes que permitirán que el cliente administre su consumo de manera eficiente y que la compañía gestione la demanda.

La sequía presenta un factor de riesgo para la normal distribución de energía eléctrica. Los racionamientos eléctricos aplicados por el gobierno significan que la empresa debe redoblar los esfuerzos para mantener el suministro en niveles aceptables, y también enfrentar las molestias de los clientes por estas medidas.

3. Misión, visión y valores

[4.8] Nuestra Visión

Ser la mejor empresa de servicios de Chile.

Nuestra Misión

Crear valor, entregando calidad de a las personas, energía y soluciones innovadoras a nuestros clientes.

En esto creemos



Nuestros Valores

Liderazgo

- Ser una organización de referencia en nuestros mercados.
- Crear valor para nuestros públicos objetivos.
- Mantener un crecimiento sostenible.

Orientación al cliente

- Escuchar y anticiparse a las necesidades de las personas.
- Facilitar la calidad de vida de nuestros clientes.
- Proteger y proyectar nuestra marca y nuestra reputación.

Excelencia operacional

- Contar con objetivos y metas compartidas.
- Basarnos en la eficiencia, innovación y una sólida cultura de ejecución.
- Conjuguar la excelencia del negocio básico con el desarrollo de nuevos negocios.
- Ofrecer ofertas innovadoras para nuestros clientes.

Compromiso con la comunidad

- Fomentar actividades que permiten obtener mutuos beneficios.
- Cuidar el medio ambiente y la calidad de vida de las personas.
- Ser transparentes en nuestra actuación y gestión.

Trabajo en equipo

- Crear condiciones organizacionales que fomenten un clima laboral de trabajo en equipo.
- Promover la gestión y retención del talento del personal propio y colaboradores.
- Desarrollar visiones compartidas con nuestros colaboradores bajo los principios de mutua responsabilidad y transparencia.

Cuidado de las personas

- Impulsar una cultura de prevención, seguridad y salud laboral.
- Desarrollar entornos seguros y saludables para nuestros trabajadores.
- Asegurar la conciliación de la vida laboral y familiar de las personas.
- Promover la igualdad de oportunidades en nuestros equipos de trabajo.

4. Política de sostenibilidad [4.8]

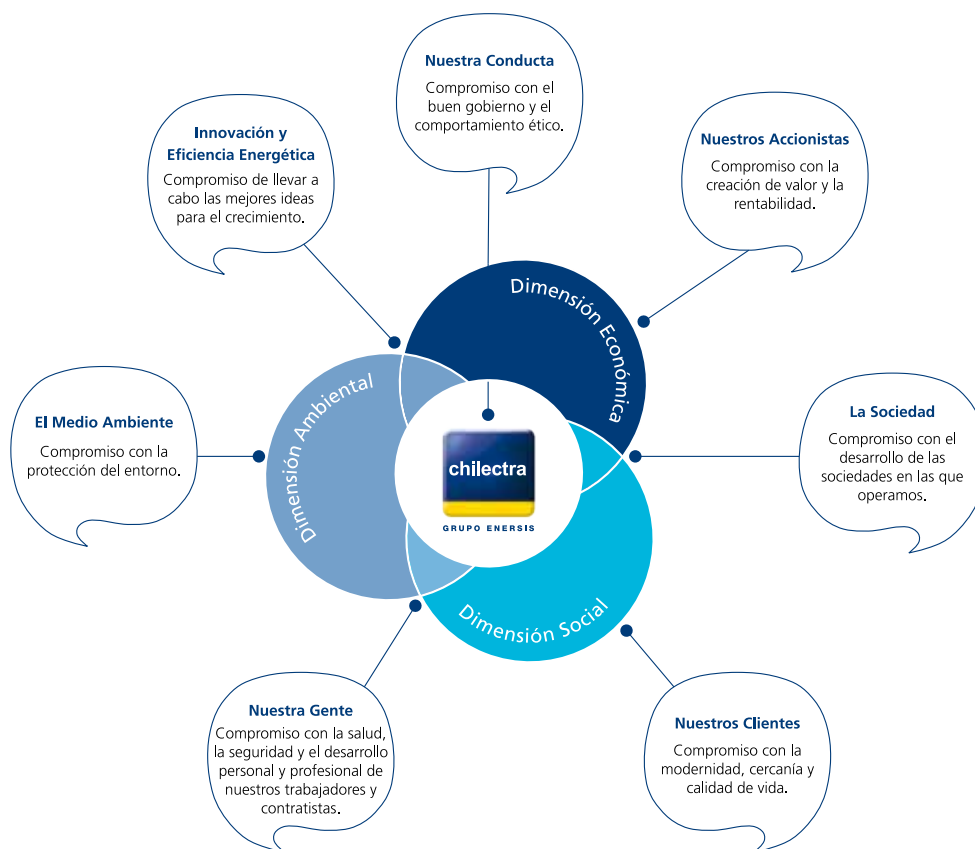
Nuestro objetivo es suministrar a nuestros clientes un servicio de calidad de forma responsable y eficiente, proporcionando rentabilidad a nuestros accionistas, fomentando la capacitación profesional de los empleados y de los colaboradores, con el fin de acompañar al desarrollo de los entornos sociales en los que operamos y utilizar de manera sostenible los recursos naturales necesarios para nuestra actividad. Lo anterior se manifiesta en los Siete Compromisos que inspiran el actuar de la compañía, y que interrelacionan aspectos sociales, medioambientales y económicos.

Somos conscientes de que el cumplimiento equilibrado de nuestras responsabilidades en materia económica, social y medioambiental, sobre la base de criterios de sostenibilidad, es esencial para mantener de nuestra posición actual de liderazgo y para reforzarla de cara al futuro. Los compromisos por un desarrollo sostenible que se exponen a continuación constituyen la guía y fundamento de nuestro comportamiento en este terreno.

La empresa impulsa expresamente el cumplimiento cabal de estos compromisos, los que están plenamente integrados a nuestro trabajo diario y que son sometidos a constantes revisiones y mejoras por parte de la dirección de la compañía y de quienes participan en su aplicación.

Esta Política de Sostenibilidad contiene Siete Compromisos, los cuales están graficados en el siguiente esquema.

Política de sostenibilidad



Además, contempla dos retos que corresponden a demandas identificadas por los grupos de interés:

- El cambio climático.
- Enraizamiento local.



4.1. Los compromisos

Lo anterior se manifiesta en los Siete Compromisos que inspiran el actuar de la compañía, y que interrelacionan aspectos sociales, medioambientales y económicos.

I Nuestra Conducta

Compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético.

II Nuestros Accionistas

Compromiso con la creación de valor y la rentabilidad.

III Nuestros Clientes

Compromiso con la modernidad, cercanía y calidad de vida.

IV Innovación y Eficiencia Energética

Compromiso de llevar a cabo las mejores ideas para el crecimiento.

V El Medio Ambiente

Compromiso con la protección del entorno.

VI Nuestra Gente

Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados y colaboradores.

VII La Sociedad

Compromiso con el desarrollo de las sociedades en que operamos.

4.2. Nuestros nuevos retos

4.2.1. Reto 1: El cambio climático

La opinión pública ha manifestado una creciente inquietud por el cambio climático, y las restricciones de emisiones aumentan cada día más. Lidar con esta realidad es uno de los desafíos que enfrentan las empresas que se desempeñan en el rubro eléctrico.

Por ello, Chilectra se preocupa por aportar y guiar los procedimientos, utilizando como ejemplo las legislaciones y experiencias que se implementan en Europa. Igualmente, la empresa cuenta desde 2005 con un plan de Eficiencia Energética, que incluye la medición y el reporte de su huella de carbono.

4.2.2. Reto 2: Enraizamiento local

El enraizamiento local es una política implementada por el Grupo Enersis para lograr cercanía con las preocupaciones sociales y, al mismo tiempo, ser considerada como indispensable en el progreso económico, social y ambiental de los países donde opera.

Chilectra, como filial del Grupo, también aplica esta política, y buscando satisfacer las distintas necesidades locales que se presentan. Con este fin, guía sus iniciativas sociales, basándose en los cuatro ejes que la compañía tiene como estrategia para la acción social:

- Cooperación social.
- Educación.
- Cultura.
- Sensibilización medioambiental.

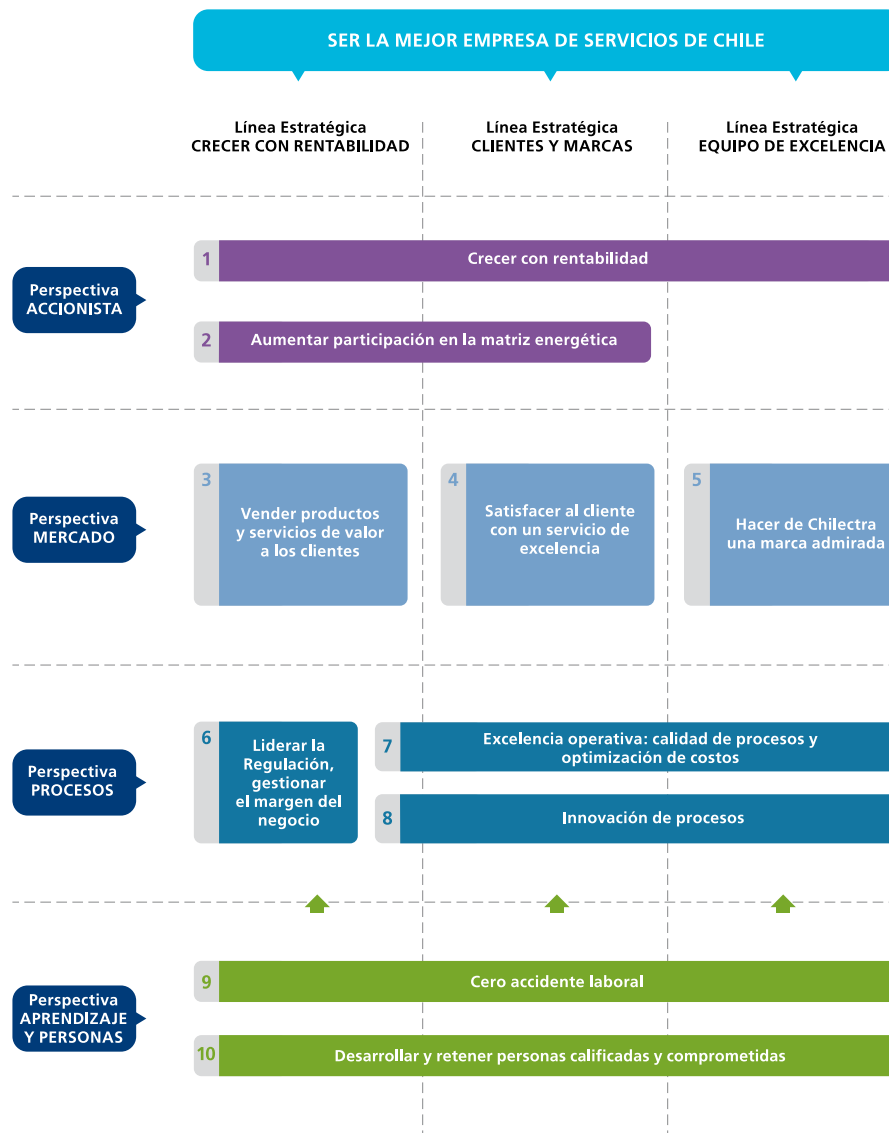
4.3. Plan estratégico de Chilectra

Cada año la planificación estratégica es actualizada mediante la metodología de Cuadro de Mando Integral, Balanced Scorecard, el que permite monitorear los avances de la compañía respecto a sus metas.

Las líneas estratégicas, que conforman los pilares de la visión y los objetivos centrales de esta iniciativa, son:

- Crecer con Rentabilidad.
- Clientes y Marcas.
- Equipo de Excelencia.

Mapa estratégico corporativo 2011 - 2013





5. Asociaciones y membresías

[4.13] Chilectra pertenece a varias asociaciones gremiales y organizaciones a nivel internacional, nacional y regional.

5.1. Las alianzas

- Asociación de Empresas Eléctricas de Chile.
- Asociación Nacional de Avisadores (ANDA).
- Cámara Chilena de la Construcción (CCHC).
- Cámara Oficial Española de Comercio de Chile.
- Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (Icare).
- Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa).
- PROhumana.
- Club de la Innovación.
- Acción RSE.

5.2. Adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas

[4.12] Para comprometerse formalmente con la sostenibilidad, en 2004 Chilectra decidió adherir al Pacto Global de las Naciones Unidas (United Nations Global Compact). Desde esa fecha, la compañía ha incluido la Comunicación en Progreso (CoP) correspondiente en sus Informes de Sostenibilidad. Ello implica que periódicamente da cuenta del avance de la empresa en la aplicación de los Diez Principios del Pacto Global [\(ver Anexo 5\)](#).

6. Premios y distinciones

[2.10] Durante 2011, Chilectra se destacó en los siguientes ámbitos:

1º Lugar en Calidad Técnica Ranking SEC

La compañía fue primera en índices de continuidad de suministro para empresas de más de 125.000 clientes, según el ranking de empresas distribuidoras, elaborado cada año por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC). A pesar del impacto del terremoto del 27 de febrero 2010, Chilectra mantuvo su posición de liderazgo en continuidad de suministro con respecto a las empresas distribuidoras del país.

2º Lugar VII Ranking RSE 2011

Chilectra obtuvo nuevamente el segundo lugar en el Ranking RSE organizado por PROhumana y revista Qué Pasa. Esta distinción premia a las mejores empresas en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), basándose en una evaluación integral que, además de analizar las políticas y programas de RSE, también toma en cuenta su cultura interna. En este ámbito, examina el grado de conocimiento que tienen los trabajadores de las políticas y herramientas de RSE de la empresa, y les pide que las evalúen.

1º Lugar Mejor Reporte de Sustentabilidad

En 2011, la compañía fue premiada al Mejor Reporte de Sustentabilidad. La iniciativa fue creada por Acción RSE con el objetivo de elegir anualmente el informe que mejor da cuenta del desempeño social, económico y medioambiental de una entidad. Chilectra fue distinguida en esta ocasión por cumplir con los requisitos de transparencia, comunicación, compromiso con las personas y el medio ambiente.



3° Lugar Premio a la Innovación Operativa

Con el proyecto “Underground Scanner”, un grupo de trabajadores de la compañía obtuvo el tercer lugar en el Premio a la Innovación Operativa, PIO 2011, el que destaca las ideas que permiten mejoras en el ámbito operacional de una empresa. Esta propuesta consiste en la creación de un sistema de prevención de fallas que permite obtener una mayor calidad y cantidad de datos. Gracias a éstos, se puede realizar un mantenimiento preventivo y efectivo de las canalizaciones subterráneas de media tensión (MT), y brindar así una mejor calidad de servicio.

3° Lugar Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan

Las empresas del Grupo Enersis fueron distinguidas entre las diez Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan, de acuerdo al ranking elaborado por la Revista Ya de El Mercurio y la Fundación Chile Unido. Las filiales del Grupo participaron en conjunto por segunda vez y lograron avanzar cinco puestos en la mencionada lista, alcanzando la tercera posición del escalafón nacional. Éste reconoce a las compañías que tienen las mejores políticas de conciliación laboral y familiar y que, a la vez, promueven la adopción de estas prácticas entre sus trabajadores.

Premio ANDA Campaña Interna de Marketing Sustentable

La campaña de comunicación interna de las empresas del Grupo Enersis denominada “El Cambio Climático es una realidad ¡Enfrentémoslo!”, fue reconocida por el concurso Sustainable Marketing Award (SMA), organizado por el Comité de Marketing Sustentable de la Asociación Nacional de Avisadores (ANDA). La campaña consideró diversas acciones orientadas a concientizar y educar a los trabajadores respecto de la importancia que representan iniciativas como el reciclaje y el uso eficiente de los recursos en la disminución de los Gases de Efecto Invernadero (GEI), entre los cuales se encuentra el dióxido de carbono (CO₂). De esta manera, internamente se premiaron las instalaciones con mayores disminuciones en el consumo de electricidad, agua y papel y, además, se distinguió al trabajador que destacó por su compromiso con esta iniciativa.

Compromiso
con el buen
gobierno y el
comportamiento
ético







Enfoque de gestión

- La ética y el correcto comportamiento, la honestidad, la integridad y la transparencia, constituyen valores esenciales para nuestra compañía. A partir de ellos, construimos nuestras políticas y fijamos nuestras metas de desempeño.
- La información veraz y oportuna resulta imprescindible para proteger nuestros intereses y los de los accionistas, asegurar la creación de valor y el uso eficiente de los recursos.
- Para resguardar el comportamiento ético, hemos creado instancias de comunicación disponibles para todos nuestros grupos de interés, a través de las cuales también se pueden realizar denuncias.
- La alta dirección de nuestra compañía tiene un profundo compromiso con el fortalecimiento del Gobierno Corporativo, por lo que ha aprobado y difundido los siguientes documentos relevantes:
 - Código Ético.
 - Directrices 231.
 - Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción-Modelo de Prevención de Riesgos Penales.



Temas destacados del capítulo



- Implementación de los controles para mitigar los riesgos de la Ley 20.393 y el Decreto Legislativo 231 de Italia, entre los que se cuentan el delito contra las personas.

1. Estructura de gobierno

1.1. Directorio

1.1.1. Estructura y composición

[4.1] Chilectra es administrada por un directorio compuesto por cinco miembros. Estos directores son elegidos por un período de tres años, y tienen derecho a reelección.

La última elección de directores se realizó durante la junta ordinaria de accionistas del 26 de abril de 2011 y resultaron electos:

- Sr. Juan María Moreno Mellado.
- Sr. José Luis Marín López-Otero.
- Sr. Livio Gallo.
- Sr. Hernán Felipe Errázuriz Correa.
- Sr. Marcelo Llévanes Rebolledo.

El desglose por edad y nacionalidad es el siguiente:

Edad	40-50 años	51-60 años	61 años y más
	2	1	2
Nacionalidad	Chilenos	Italianos	Espanoles
	2	1	2



1.1.2. Directorio independiente

[4.2] [4.3] Con un 99,08% de la propiedad, Enersis es el accionista mayoritario de Chilectra, por lo que no aplica el concepto de director independiente establecido por la Ley de Sociedades Anónimas.

Ningún miembro del directorio, incluyendo al presidente y vicepresidente, desempeña cargos ejecutivos en la empresa.

1.1.3. Elección y evaluación de los directores

[4.9] En la Junta Ordinaria de Accionistas, el directorio expone y somete a evaluación los resultados de su gestión en relación al desarrollo económico, ambiental y social del período.

Además, en esta ocasión se entrega la Memoria Anual y el Informe de Sostenibilidad, el que incluye información completa sobre el desempeño social, ambiental y económico de la empresa durante el ejercicio.

[4.7] [4.10] Los procedimientos de elección de los directores están contenidos en la normativa legal y en el reglamento vigente. No existen procedimientos internos de la empresa en cuanto a requerimientos de capacitación o algún nivel de experiencia específico en el ámbito social o ambiental.

1.1.4. Auditoría Interna

[4.10] A través de la función de cumplimiento (compliance), Auditoría Interna supervisa y monitorea la concepción y administración correcta de los sistemas de control interno, los que deben contribuir para lograr los objetivos propuestos mediante una adecuada gestión de los riesgos. Ello implica llevar a cabo las siguientes actividades:

Plan de acción de auditoría interna	Planificación y revisión de los diferentes procesos de negocio.
	Seguimiento y verificación de las recomendaciones realizadas a las áreas.
	Presentación de resultados a las instancias de control corporativo que sean requeridas.
	Diseño, implementación, mantenimiento, supervisión y certificación del Modelo de Prevención de Riesgos Penales para los efectos del Decreto Legislativo 231 del año 2001, y del Modelo de Prevención de Delitos de la Ley 20.393.
	Revisión del diseño y la efectividad del sistema de control interno de la información financiera para dar cumplimiento con los lineamientos definidos en la Ley Sarbanes Oxley, así como con los requisitos de reporte derivados de la Ley 262/05 del parlamento italiano.
	Análisis y reporte de los resultados de la evaluación de denuncias recibidas.
	Reporte a las instancias de control establecidas acerca de los hallazgos y resultados de las revisiones relacionadas con los apartados anteriores.

1.2. Juntas de accionistas

Las juntas de accionistas son citadas por el directorio y pueden tener el carácter de ordinarias o extraordinarias. Las primeras se realizan anualmente, durante el primer cuatrimestre del año. Las segundas solo son convocadas cuando lo exigen las necesidades sociales y cuando se cumplen las exigencias legales relacionadas con ellas.

[4.4] Con relación al diálogo con accionistas, las distintas materias relacionadas con las juntas de accionistas están reguladas por la legislación vigente y los estatutos de Chilectra:

- La periodicidad de las reuniones.
- Formas de convocatoria.
- Materias de discusión.
- Mecanismos de deliberación.

1.2.1. Canales de comunicación

Mediciones y consultas monitorean permanentemente los temas relacionados a la satisfacción laboral de los empleados, pero Chilectra también se ha preocupado de crear dos canales de comunicación para el caso de que un trabajador de la empresa requiera comunicarse con una instancia superior:

- Puede recurrir a los canales regulares (como jefatura inmediata, sindicatos y área de Recursos Humanos).
- Puede dirigirse a la Gerencia General.

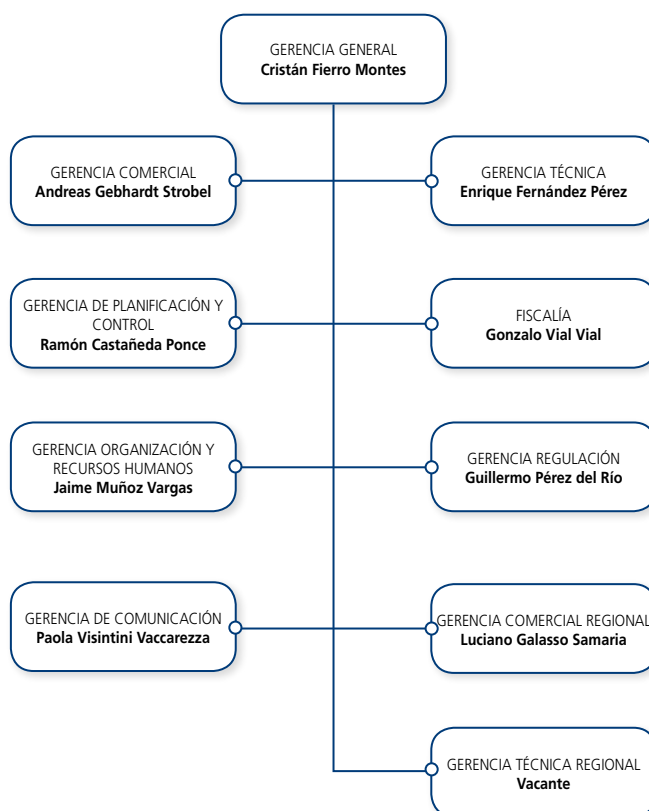
1.2.2. Compensaciones

[4.5] El total de gastos por concepto de remuneraciones durante 2011 alcanzó los \$31.392.402, cifra que se desglosa en la siguiente tabla. El directorio no incurrió en gastos adicionales en asesorías externas. La compañía no considera planes de incentivos para su directorio.

		2011	2010
Hernán Felipe Errázuriz Correa	Retribución Fija	18.979.951	14.033.681
	Asistencia a Directorio	12.412.451	9.153.022
Juan María Moreno Mellado	Retribución Fija	-	-
	Asistencia a Directorio	-	-
Pedro Buttazzoni Álvarez	Retribución Fija	-	3.491.425
	Asistencia a Directorio	-	2.260.420
José Luis Marín López-Otero	Retribución Fija	-	-
	Asistencia a Directorio	-	-
Livio Gallo	Retribución Fija	-	-
	Asistencia a Directorio	-	-
Marcelo Llénenes Rebolledo	Retribución Fija	-	-
	Asistencia a Directorio	-	-
Massimo Tambosco	Retribución Fija	-	-
	Asistencia a Directorio	-	-
Álvaro Pérez de Lema	Retribución Fija	-	3.497.363
	Asistencia a Directorio	-	1.507.555
Macarena Lama Carmona	Retribución Fija	-	3.492.497
	Asistencia a Directorio	-	1.504.473
		31.392.402	38.940.436

(*) Lo señores Pedro Buttazzoni, Álvaro Pérez de Lema y Macarena Lama Carmona no fueron directores de Chilectra durante 2011. Su inclusión obedece sólo para efectos comparativos. Los miembros del Directorio que son funcionarios de Grupo no perciben honorarios.

1.3. Estructura organizacional



2. Ética y transparencia DMA SO

Chilectra cuenta con un Código Ético para garantizar la transparencia y la actuación correcta de los empleados en todo tipo de situaciones. Para complementar este documento y asegurar aún más la implementación de estos valores, durante el 2011 se continuó aplicando el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción. Los últimos dos documentos se encuentran disponibles en la página web de Chilectra.

[SO2] En el contexto de Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción, se analizaron las unidades de negocio de todas las áreas de las empresas. En este estudio también se incluyó el Modelo de Prevención de Riesgos Penales.

[SO4] Durante 2011 no se registró ningún tipo de incidente de corrupción.

[SO3] Es importante señalar que en 2011 se comenzó a aplicar una capacitación a todos los trabajadores de la compañía para formarlos en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización. Durante el año, el 89% de la plantilla de Chilectra recibió esta capacitación.

Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción

	2011
Directivos	92%
Mandos medios	93%
Profesionales	87%
Técnicos	92%
Administrativos	90%
Total	89%

2.1. Mecanismos para evitar conflictos de interés

[4.6] Para evitar todo tipo de conflicto de interés, la empresa ha desarrollado normas y procedimientos que van más allá de lo que establecen las leyes.

- El Código Ético posee un capítulo específico sobre conflicto de intereses.
- De conformidad al Artículo 18 de la Ley de Mercado de Valores, los directores y ejecutivos principales de Chilectra deben informar al directorio su posición en valores de los proveedores, clientes y competidores más relevantes de la compañía, incluyendo aquellos valores que poseen a través de entidades controladas directamente o a través de terceros.
- La norma interna establece que los directores de las distintas empresas del Grupo deben presentar periódicamente una declaración, indicando las participaciones o inversiones que poseen en otras

sociedades relacionadas, de acuerdo a lo definido en el Artículo 18 de la reglamentación del Mercado de Valores.

- La compañía decidió implementar voluntariamente las modificaciones legales derivadas del ingreso de Chile a la OCDE. El 2 de diciembre 2009 se publicó y entró en vigencia la Ley N° 20.393, que estableció la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado y blanqueamiento de activos, financiamiento del terrorismo o conductas terroristas y cohecho.

En materia de conflictos de interés, el Título XVI de la Ley de Sociedades Anónimas (LSA) reglamenta las operaciones entre las partes relacionadas de una sociedad anónima abierta para prevenir este tipo de situaciones. Con este fin, monitorea todas las operaciones en las que participa la sociedad con cualquiera de las personas indicadas en dicha normativa (como entidades del respectivo grupo empresarial, matriz, filial, sociedades de control conjunto o accionistas titulares de un 10% o más del capital).

A la vez, el Artículo 147 de esta ley define cuáles son las condiciones y circunstancias necesarias para que una sociedad anónima pueda realizar estas operaciones con partes relacionadas. Establece que solo puede hacerlo cuando dichas operaciones tengan por objeto contribuir al interés social, se ajuste en precio, términos y condiciones a aquellas que prevalezcan en el mercado al tiempo de su aprobación, y cumplan con los requisitos y procedimientos que se señalan en esta norma.

2.2. Código Ético

En 2010, Chilectra adoptó un nuevo Código Ético. Se trata de un documento válido para todas las empresas, directores, administradores y empleados del Grupo Enersis, que fija los compromisos y las responsabilidades éticas en la gestión de los negocios y en las actividades empresariales asumidas.

Su validez se extiende a Chile y el extranjero, siempre teniendo en cuenta las diferencias culturales, sociales, legales y económicas de los diversos países en los que opera la compañía. El cumplimiento del Código Ético es el punto de partida para construir la reputación de Chilectra, un recurso intangible y esencial para toda empresa.

[SO6] [DMA SO] En el Código Ético de Chilectra se explicita que la compañía no financia ni en Chile ni en el extranjero a partidos políticos, ni a sus representantes o candidatos, salvo en cuanto se ajuste estrictamente al ordenamiento jurídico vigente, en especial a la Ley N° 19.885, de Donaciones Efectuadas a Entidades de Carácter Político, o a la normativa que la modifique o reemplace, y que sea aprobado por el directorio.

2.3. Recepción e investigación de denuncias

Los grupos de interés de Chilectra cuentan con un canal ético para denunciar prácticas que consideran que infringen la legislación aplicable o los principios orientadores de la compañía. Este instrumento garantiza la confidencialidad de la denuncia y la investigación de ésta por parte de un ente independiente de la empresa. Los resultados de la investigación son entregados al denunciante y al más alto órgano de la compañía.

El canal ético es un medio habilitado por el Grupo Enersis para todas sus filiales, al que se puede acceder a través de su página web con la posibilidad de comunicar las denuncias en forma anónima. Cabe mencionar que este canal que cuenta con una administración externa y acceso restringido al contenido.

Canal ético

Ethic Points es una organización internacional experta en transparencia y ética empresarial y organizacional, la cual ofrece este servicio a la compañía.

Las denuncias se gestionan de la siguiente manera:

- Se canalizan hacia la Dirección Corporativa de Auditoría.
- Ésta determina si se trata o no de un asunto exclusivamente operativo.
- De ser así, lo envía al área o a la empresa correspondiente.
- El receptor de la denuncia debe realizar un seguimiento hasta que concluya el análisis.
- En el caso de denuncias no operativas, la dirección comprueba su veracidad.
- Si se determina que no es real, se documenta esta decisión en la herramienta de gestión de denuncias con el fin de tener un respaldo, y se finaliza la gestión.
- Si se comprueba que es real, se somete a un análisis específico o a una auditoría.

Las denuncias se clasifican según los siguientes ámbitos:

- Actuaciones relacionadas con proveedores o contratistas.
- Apropiación indebida.
- Aspectos contables y de auditoría.
- Conflicto de intereses.
- Desvío de recursos.
- Falsificación de contratos, informes o registros.
- Protección del medio ambiente.
- Represalias.
- Robo.
- Seguridad.
- Otros.

Denuncias

Chilectra recibió dos denuncias a través de este canal durante el periodo reportado. En ninguna de las dos se pudo comprobar irregularidades y se cerraron después de haber pasado por el proceso descrito.

3. Modelo de prevención de delitos

Al entrar en vigencia la Ley N° 20.393 – que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos – se creó un Modelo de Prevención para todas las filiales del Grupo. La nueva normativa establece pautas claras de control para la lucha contra el blanqueo de capitales, el financiamiento del terrorismo y el cohecho.

Durante 2011, este modelo se implementó en todas las empresas del Grupo Enersis y se informó periódicamente en los directorios sobre los avances logrados en el proceso. Además, se realizaron charlas formativas y un curso de e-learning para todos los empleados. Con este nuevo modelo, la compañía supera ampliamente los estándares exigidos por la normativa. Además, cabe señalar que durante el período no han existido causas judiciales derivadas de la aplicación de la Ley 20.393.



4. Cumplimiento normativo [DMA SO]

[DMA PR]

Durante 2011, se registraron los siguientes hechos relevantes:

[SO7]

- Existe una investigación en curso -que aplica para Enersis, Endesa y Chilectra- acerca de si efectivamente se están cumpliendo los requisitos establecidos en la Resolución N°667 de 2002, que tiene relación con la integración vertical. La investigación está en curso.

[SO8] [PR9]

- Se dictó sentencia definitiva en el caso del blackout del 2003, la cual estableció multas para empresas generadoras y distribuidoras. Chilectra sumó tres sanciones monetarias por un total de 1.830 Unidades Tributarias Anuales (UTA). Durante 2011 se canceló un 75% de dicho monto, ya que al inicio del proceso judicial se tuvo que adelantar un 25% del pago.

5. Relación con autoridades del sector

[SO5] La compañía colabora activamente con los siguientes organismos gubernamentales, en aras de perfeccionar las normas que rigen al sector eléctrico:

- Ministerio de Energía.
- Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.
- Comisión Nacional de Energía (CNE).
- Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

Además, Chilectra mantiene una relación permanente con diversas autoridades como municipalidades, Ministerios de Vivienda y Obras Públicas, Intendencia Metropolitana, autoridades ambientales, Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y Oficina Nacional de Emergencia (ONEMI), entre otras.

Durante el período reportado, Chilectra firmó un acuerdo con el Ministerio de Medio Ambiente para la promoción de la movilidad eléctrica con el objetivo de contribuir a la descontaminación de Santiago.

Compromiso
con la creación
de valor y la
rentabilidad







Enfoque de gestión

- Estamos enfocados en crear valor a mediano y largo plazo, asegurar la rentabilidad y solvencia tanto para la empresa como para nuestros accionistas, y ser transparentes y responsables en nuestra gestión.
- Para ser la empresa número uno en calidad de servicio, monitoreamos y analizamos constantemente el mercado y a nuestros clientes. De este modo nos adelantamos a sus requerimientos, y creamos nuevos productos y servicios que agregan valor.
- Cumpliendo con estos compromisos, hemos logrado construir una reputación sólida y una marca de prestigio, potenciando de este modo la creación de valor y la rentabilidad.



Temas destacados capítulo



- Desempeño financiero.
- Creación y distribución de valor.
- Control de las pérdidas de energía.
- Plan de inversiones.

1. Desempeño financiero [DMA EC]

1.1. Contexto 2011

Chile tiene una población de 17 millones de habitantes. Más de cinco millones viven en Santiago, lo que en términos de energía significa una demanda potencial de 56,7 TWh.

Con 1,6 millones de clientes, 13 TWh en ventas y 712 empleados, Chilectra tiene un 48% del mercado de distribución en ventas del SIC, 23% del mercado nacional y un 32% de la cuota de mercado en clientes.

1.2. Resultados económicos

Si bien las ventas físicas de energía eléctrica aumentaron un 4,6% durante 2011, el desempeño financiero de Chilectra cayó en un 26,6% respecto al del año anterior, mientras que los costos fijos aumentaron en 1%.

Esta última cifra se debió a un incremento en los bonos de evaluación de desempeño e incentivos, aunque el mayor desembolso se logró compensar parcialmente con una disminución de otros gastos fijos, logrados gracias a los planes de eficiencia operativa que viene aplicando la compañía desde 2009.

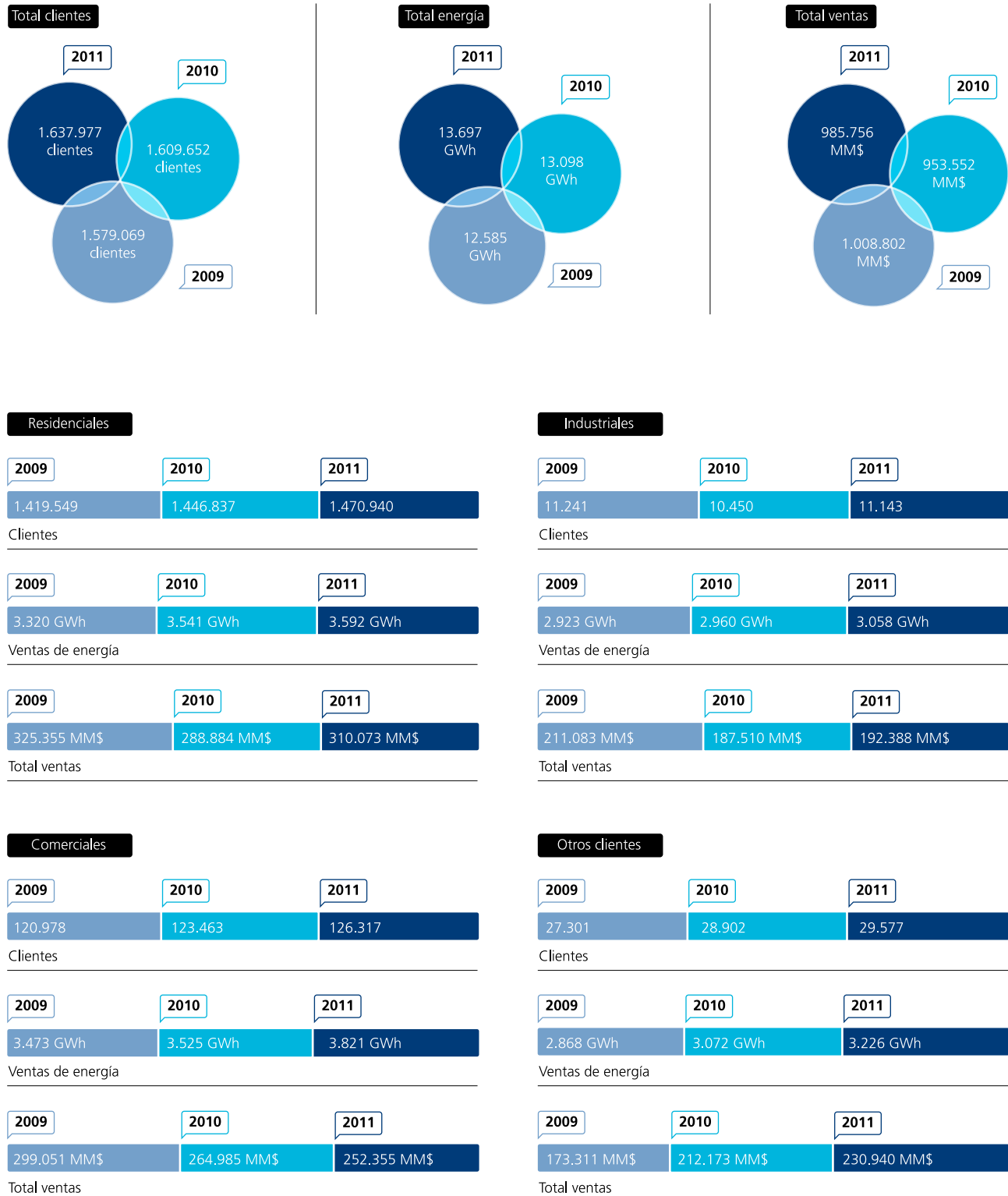
1.3. Ingresos

[2.8] En 2011, los ingresos totales ascendieron a \$1.134.825 millones, cifra ligeramente superior a los \$1.097.008 millones obtenidos durante el período anterior. La venta de energía constituyó el ingreso principal, alcanzando \$985.757 millones.

En el período reportado, se observó un leve retroceso en las ventas totales del segmento de otros negocios, ya que en 2011 se registraron \$60.435 millones en ventas, mientras que en 2010 se alcanzaron \$106.747 millones. Esto se debió principalmente a menores ingresos de Consumos no Registrados (CNR), menor actividad del negocio Hogar, de proyectos de alumbrado público y urbano, además de menores ingresos por cortes y reconexiones.

1.4. Ingresos por ventas de energía

La suma de las ventas monetarias de energía del ejercicio 2011 llegó a \$985.757 millones, lo que significó un alza de 9% con respecto al año anterior.



1.5. Dividendos y reducciones/aumentos capital

Durante el período reportado, los dividendos de las filiales alcanzaron un monto de \$34.385 millones. Esto implicó una caída del 25% en comparación con 2010, y representa el 3,1% del valor total distribuido en 2011.

1.6. Resultados del negocio

El resultado neto de la compañía al 31 de diciembre 2011 alcanzó los \$110.791 millones, cifra que representa una disminución del 26,6% respecto al año anterior. Esta baja se debió a un menor margen de compra-venta de energía y el menor margen de otros negocios:

- Mayores costos de personal por \$4.974 millones.
- Menores resultados en sociedades participadas por \$46.040 millones (Argentina y Colombia).
- Mayor gasto en impuestos por \$10.213 millones.

Lo anterior fue compensado por un mejor resultado financiero en \$8.963 millones, resultados mayores en Brasil por \$9.252 millones y en Perú por \$950 millones.

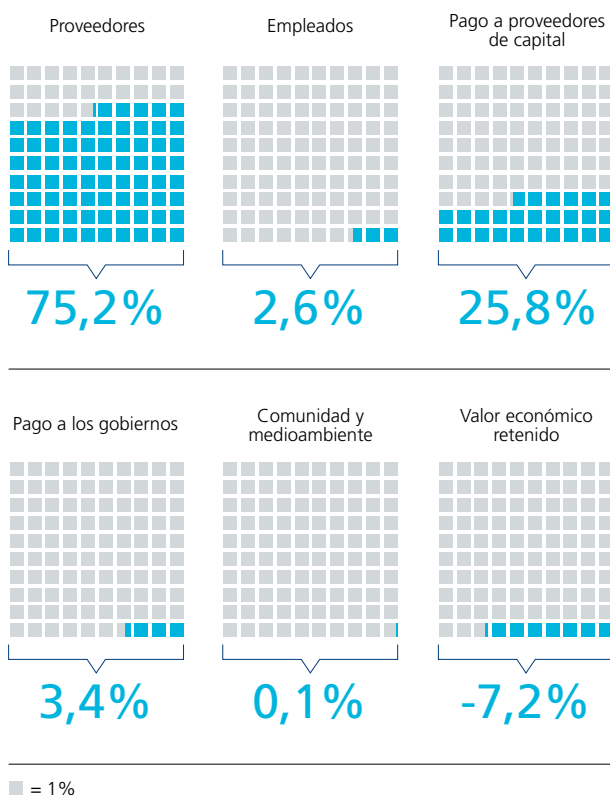
Respecto del menor resultado en Argentina, se debió a una provisión realizada por Edesur S.A. por la demora en el reconocimientos de reajustes tarifarios. Esto afectó especialmente el reconocimiento semestral de ajustes de tarifas por el mecanismo de monitoreo de costos y la realización de una revisión tarifaria integral, generando en Chilectra un reconocimiento negativo en el resultado de filiales.

2. Creación y distribución de valor [DMA EC] [2.8]

[EC1] El gráfico a continuación detalla la generación del valor agregado e informa cómo se dividió en rentabilidad, beneficios, impuestos, devolución de capital y pagos de intereses, comunidad en general y retención de resultados para garantizar la sostenibilidad de las operaciones de la compañía.

	2009		2010		2011	
	\$ Millones	%	\$ Millones	%	\$ Millones	%
Valor Económico Directo Creado	1.225.116	100%	1.097.008	100%	1.134.825	100%
- Ingresos (1)	1.225.116	100%	1.097.008	100%	1.134.825	100%
Ventas de Energía	1.013.979	89%	903.994	80%	985.757*	87%
Otros Negocios	89.427	8%	106.747	9%	60.435	5%
Ingresos Financieros	14.165	1%	10.576	1%	15.917	1%
Dividendos y Reducciones	71.089	6%	46.065	4%	34.385	3%
Impuesto Valor Agregado	36.455	3%	29.626	3%	38.331	3%
Valor Económico Directo Distribuido	1.184.720	99,7%	1.014.606	92,4%	1.216.432	107,2%
- Costos operacionales (2)	961.689	78,5%	848.828	77,3%	853.528	75,2%
Energía	815.864	66,6%	718.973	65,5%	728.175	64,2%
Otros servicios	145.825	11,9%	129.855	11,8%	125.353	11,0%
- Salarios y beneficios a los trabajadores	24.640	2%	24.641	2,3%	29.793	2,6%
Empleados	24.641	2%	24.819	2,3%	29.793	2,6%
- Pagos a los proveedores de capital	197.046	16,1%	108.906	9,9%	293.286	25,8%
Energis	77.318	6,3%	49.029	4,5%	142.549	12,6%
Otros socios	449	0,0%	453	0,0%	373	0,0%
Devolución de Capital	102.353	8,4%	51.529	4,7%	145.981	12,9%
Pagos de Intereses	16.926	1,4%	7.895	0,7%	4.383	0,4%
- Pagos a los gobiernos	36.455	3%	29.776	2,7%	38.599	3,4%
Impuesto a la Renta	0	0	150	0,0%	268	0,0%
Impuesto al Valor Agregado	36.455	3%	29.626	2,7%	38.331	3,4%
- Inversión social en la comunidad	1.309	0,1%	2.455	0,2%	1226	0,1%
Comunidad y Medioambiente	1.309	0,1%	2.455	0,2%	1226	0,1%
Valor Económico Retenido	40.396	0,3%	82.402	7,6%	-81.608	-7,2%

Nota : El año 2011 las ventas de energía consideran, las ventas, los peajes menos las coberturas generadas por deuda en dólares, que afecta al margen del negocio.

Valor económico distribuido**2.1. Creación de valor indirecto**

[EC9] [DMA EC] El servicio prestado por Chilectra es indispensable para fomentar el desarrollo social y económico de la zona de concesión. Transporte, industria, agricultura, servicios de salud y educación, comercio y hogares, son solo algunos ejemplos de rubros que precisan energía eléctrica para poder funcionar.

3. Control de las pérdidas de energía

[EU12] El compromiso de Chilectra con la Eficiencia Energética implica poner especial atención en aquellas incidencias que puedan afectar el buen desempeño de esta política. Por ello, la compañía cuenta con un Plan Anual de Control de Pérdidas de Energía para disminuir al máximo las pérdidas y hurtos de electricidad.

Gracias a esta iniciativa, las pérdidas acumuladas en el año alcanzaron un 5,5%, lo que constituye el menor nivel de los últimos cinco años y una disminución de 0,35 puntos porcentuales respecto de 2010. A diciembre, el indicador acumulado anual llegó a un 5,46%, lo que posicionó a Chilectra como la empresa del Grupo Enel con menor nivel de pérdidas de Latinoamérica durante 2011.

Se realizaron 420 mil inspecciones a clientes para revisar los empalmes y equipos de medida, detectando situaciones irregulares que pudieran afectar la medición de los consumos de energía.

Durante 2011 también se reforzó el compromiso con la comunidad a través de la implementación de un Plan de Comunicación que informó y sensibilizó a la ciudadanía sobre los riesgos de una conexión irregular. Esta labor se realizó en estrecha colaboración con Bomberos y Carabineros de Chile, quienes deben lidiar cotidianamente con siniestros de incendio provocados por instalaciones eléctricas irregulares.

Gracias al Plan de Comunicación, se registró un aumento de las denuncias hechas por los vecinos de manera anónima, ya fuera a través de llamadas al Fonoservicio o mediante la información entregada en volantes.

En materia de trabajo con la comunidad, resultó fundamental el apoyo brindado por el equipo del Móvil de Asesoría Comunitaria (MAC), que trabaja en proyectos de disciplina de mercado en las áreas vulnerables de la zona de concesión. Permitted ingresar a nuevos sectores con alto nivel de riesgo y concluir la planificación y ejecución de los proyectos con éxito.

Chilectra también ha establecido alianzas con las juntas de vecinos de zonas conflictivas, pudiendo de este modo realizar las intervenciones necesarias para garantizar un buen servicio.

De forma adicional, la empresa llevó a cabo programas de Eficiencia Energética y de educación en el consumo. De manera paralela, ofreció planes de regularización de la morosidad, cuyo cumplimiento es responsabilidad de toda la comunidad y que es premiada con algún tipo de aporte al vecindario si tiene éxito.

En cuanto a los proyectos de medidas técnicas que combaten el hurto de energía en las redes de distribución, en 2011 se continuó con el desarrollo de iniciativas de la red de distribución telegestionada (red D-T) y de micromedición de transformadores de distribución. Así se pudieron realizar importantes balances de energía para detectar hurtos en forma temprana. Al finalizar el año, Chilectra tenía 22 mil clientes con red D-T y más de 1.300 transformadores micromedidos, lo que representa unos 240 mil clientes.

En 2011 también se sumaron dos nuevos proyectos con medidas técnicas innovadoras.

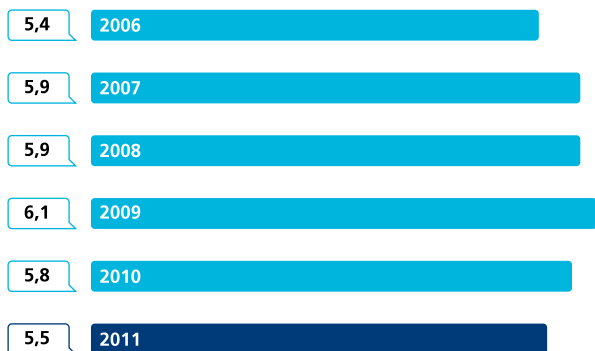
El primero consistió en la puesta en marcha del concepto de Proyectos Preventivos: la incorporación de medidas para dificultar el acceso a los empalmes – para prevenir futuros hurtos de energía – en los diseños de los conjuntos habitacionales de viviendas sociales.

El segundo abarcó el diseño del Proyecto de Telemedida Segura: en aquellos edificios de viviendas sociales con alto nivel de hurto de energía, se protegen los accesos a los empalmes, medidores y cajas de conexión en los nichos de medidores de los edificios.

En el siguiente gráfico muestra la evolución experimentada por las pérdidas de energía acumuladas en doce meses desde 2006.

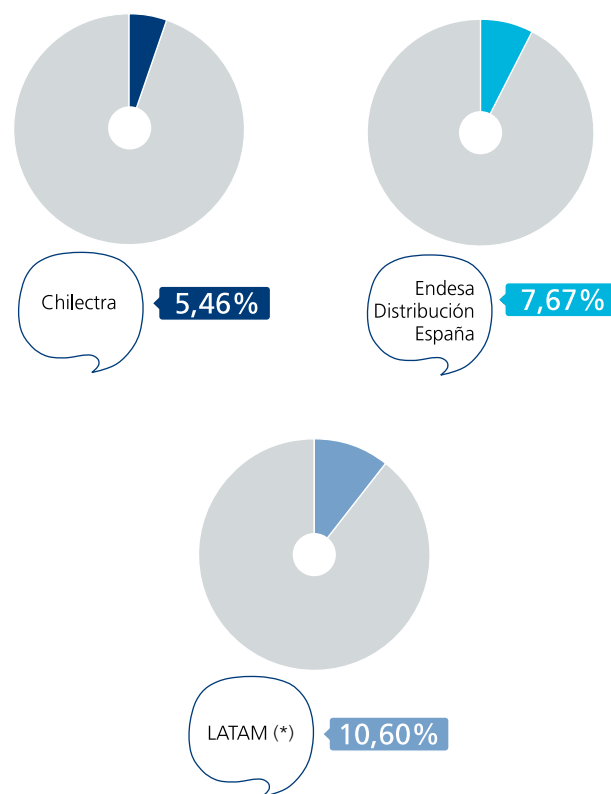
Pérdidas comparativas de energía

Evolución pérdida de energía



Las pérdidas del 2011 fueron 790 GWh, lo que equivale a 304.150 tCO₂. El factor de emisión corresponde a 385 t/GWh.

Pérdidas Comparativas de Energía



(*) Las pérdidas de LATAM corresponden al promedio de las seis empresas distribuidoras del grupo en Latinoamérica.

3.1. Índice de cobrabilidad

Como resultado de las campañas, el indicador de cobrabilidad alcanzó un 101,24% en 2011, el mayor valor de los últimos tres años. Ello refleja la acertada política de crédito y morosidad de la compañía, que ha permitido a los clientes cumplir con los compromisos de pago. Las acciones de cobranza estuvieron principalmente orientadas a dar mayor cobertura de puntos de pago, información oportuna de saldos insolutos y distintos tipos facilidades de pago para quienes lo requirieran.

Por su parte, el indicador de morosidad también tuvo buenos resultados en 2011: medido como días de deuda, alcanzó un valor de 36 días y disminuyó en cinco días respecto a 2010.



3.2. Desconexiones

Durante 2011 también se redujo la cantidad de cortes de suministro. A pesar de ello, se mantuvo la respuesta ante esta medida, consolidando un 81,8% de clientes que pagaron en menos de 48 horas, y acumulando un 91,9% que cancelaron siete días después del corte.

[EU27] Tiempo de desconexión

Tiempo	2009		2010		2011	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
0 a 48 horas	337.807	85,90%	309.401	81,2%	215.872	81,8%
48 horas a una semana	29.047	7,39%	30.062	7,9%	26.566	10,1%
Más de una semana	26.399	6,71%	41.555	10,9%	21.446	8,1%
Total	393.253	100%	381.018	100%	263.884	100%

4. Plan de inversiones

[EU6] Para 2011, Chilectra destinó una inversión de \$44.300 millones orientada a la ejecución del Plan de Obras, que permitió la conexión de nuevos suministros y mejoras al servicio eléctrico.

Los proyectos de ingeniería de alta, media y baja tensión incluyen aspectos de flexibilidad para asegurar una mejor calidad de servicio y disminuir el impacto en los clientes.

Además durante el período reportado, se desarrolló el Plan de Inversiones 2012-2016, el que incorporó las vulnerabilidades detectadas, identificó las alternativas de solución y seleccionó aquellas que ofrecieran un resultado óptimo en términos

técnicos y económicos. Las inversiones contempladas se traducirán en:

- Un incremento de 800 MVA de capacidad instalada en subestaciones de interconexión AT/AT.
- La construcción y repotenciación de 50 kilómetros de líneas de alta tensión.
- Un incremento de 750 MVA de capacidad instalada en subestaciones de poder AT/MT.
- La incorporación de 72 nuevos alimentadores de media tensión.

4.1. Demanda proyectada

Para cubrir la demanda proyectada de energía, desde hace algunos años, se vienen impulsando con fuerza los proyectos de:

- Automatización de la red de distribución.
- Mejora en los sistemas de control.
- Protecciones en las subestaciones de poder y de interconexión.

[EU10] Capacidad planificada v/s demanda proyectada a largo plazo.

	2012	2013	2014	2015	2016
Demanda Chilectra (MW)	2.680	2.824	2.979	3.120	3.266
Capacidad SSEE* interconexión (MVA)	2.400	2.400	2.400	2.800	2.800
Capacidad SSEE* de bajada AT/MT (MVA)	5.185	5.235	5.485	5.663	5.835
Capacidad alimentadores (MVA)	4.022	4.311	4.679	5.029	5.356

*SSEE: Subestaciones propias

Compromiso
con la
modernidad,
cercanía y
calidad de vida







Enfoque de gestión

[DMA PR]

- Nos comprometemos con nuestros clientes a ofrecerles una atención del más alto nivel. Para cumplir con esta responsabilidad y poder brindarles las mejores soluciones, estamos en permanente contacto con el mercado para investigar y monitorear sus necesidades y opiniones.
- Estamos conscientes que entregamos un servicio esencial e imprescindible, por lo que ponemos especial énfasis en que tenga los más altos parámetros de seguridad, fiabilidad y calidad.



Temas destacados del capítulo



- Mejoras en los indicadores de calidad de suministro.
- Reducción de 20% de reclamos escritos, respecto de 2011.
- Nuevo forma de atención de emergencias vía Twitter.
- Avance en la implementación de grandes proyectos de Ecoenergías.

1. Satisfacción de clientes

[PR5] Uno de los ejes estratégicos de Chilectra apunta a obtener niveles de satisfacción de clientes crecientes en el largo plazo para transformarse:

- En la mejor empresa de servicios de Chile.
- En un referente en calidad de servicio y satisfacción del cliente.

Para lograr este cometido, la compañía dedica importantes recursos para investigar el mercado y perfeccionar las herramientas para lograr un conocimiento más profundo y acucioso de sus clientes. Así, a la medición mensual de los índices de satisfacción, en 2010 se sumó un Plan de Satisfacción de Clientes, el que informa trimestralmente sobre sus avances más importantes. Fue concebido para desarrollar proyectos transversales de mejora de gestión a partir de la operación técnica y comercial, y está compuesto por cinco grupos de trabajo interdisciplinarios:

- Grandes Clientes.
- Excelencia Comercial.
- Comunicaciones y Marketing.
- Excelencia Técnica.
- Equipo de Excelencia.

Comunicación con nuestros clientes

Construir una relación satisfactoria con los clientes también implica poner a disposición diversos canales de comunicación. Chilectra ofrece varias alternativas: los teléfonos 696 0000 para atención comercial y 697 1500 para atención de emergencias, las oficinas comerciales, su página web www.chilectra.cl, los medios escritos (cartas físicas o correos electrónicos enviados a clientes@chilectra.cl), y los nuevos servicios de atención de emergencias vía SMS (3635) y Twitter (@alertachilectra).

El siguiente ejemplo ilustra la forma en que funciona el servicio de respuesta de @alertachilectra para resolver los inconvenientes de nuestros clientes:

@usuario	
	@alertachilectra corte suministro Lo Barnechea, sector cam farellones, datos enviados por DM
Chilectra	
	@usuario Estamos informados del evento sector C. Antigua, Lo Barnechea, nuestros técnicos se dirigen al lugar de la incidencia. N°19365XX
@usuario	
	@alertachilectra suministro ok 21:00 hrs. atte.
Chilectra	
	@usuario Muy bien, quedamos atentos, agradecemos su colaboración y comprensión #Chilectra



1.1. Calidad del suministro

[EU28] [EU29] Como resultado de las iniciativas realizadas en 2010 y 2011 en el contexto de los planes de calidad, los indicadores de calidad de suministro alcanzaron mejoras sustantivas:

- El indicador SAIFI, que presenta el número promedio de interrupciones que un cliente sufre en el período de un año, correspondió a 2,68 veces para 2011. Esto significó una mejora de un 14,6% respecto al 2010.
- El indicador SAIDI, que presenta la duración de la interrupción por cliente en el período de un año, correspondió a 301,15 minutos en 2011. De este modo, mejoró un 41,6% con respecto al 2010.

Ambos indicadores fueron calculados conforme a la aplicación del estándar IEEE 1366–2003.

- En el ámbito local y en el cumplimiento de los estándares que establece la legislación chilena vigente, el resultado 2011 del indicador de frecuencia promedio de interrupciones de suministro eléctrico por unidad de potencia instalada (FMIK) fue de 1,27.
- El indicador de duración total de interrupciones de suministro eléctrico por unidad de potencia instalada (TTIK) alcanzó 2,61 horas.

Ambos indicadores consideran los eventos de más de tres minutos de duración y con calificación de causa interna, conforme al procedimiento de cálculo de la legislación chilena vigente.

Estos resultados se encuentran por debajo de la media de la industria, y son notablemente inferiores a los límites máximos permitidos en la normativa chilena para estos indicadores.

Como objetivo estratégico del Plan de Calidad, se definió la meta de reducir del indicador de tiempo de interrupción (TTIK) a una hora de interrupción media por cliente para 2015. Ya en 2011 se obtuvo una mejora significativa de los indicadores en comparación al año anterior, como se observa a continuación:

Indicador	2010	2011	Variación	Obj. 2015
FMIK	1,54	1,28	16,9%	-
TTIK	3,4	2,62	22,9%	1

TTIK: Tiempo total de interrupción por kVA.

FMIK: Frecuencia media de interrupción por kVA.

1.2. Gestión de reclamos

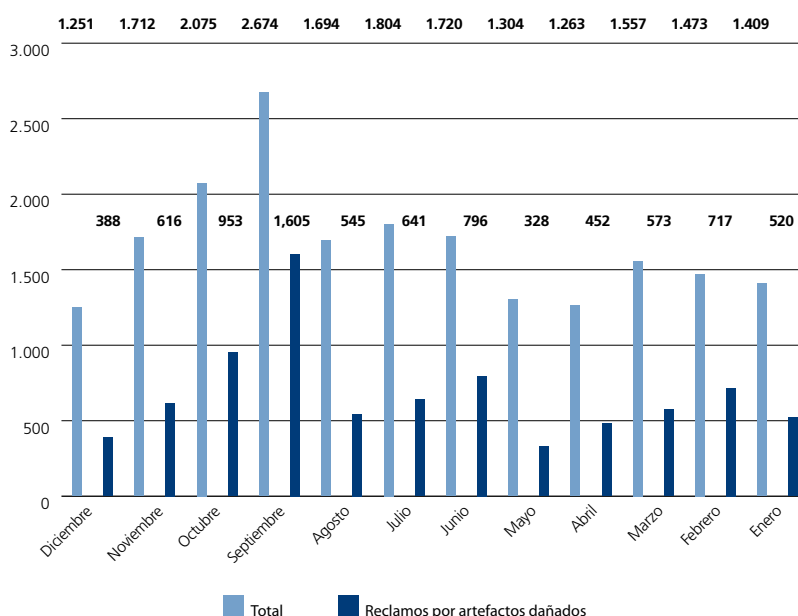
[PR5] El desempeño en este ámbito también registró mejoras:

- Con 19.936 reclamos escritos, la cifra se redujo en 20% respecto del año anterior (cifras a diciembre 2011).
- El tiempo promedio de respuesta bajó de 15 días (2010) a 14,4 días (2011).

El principal motivo de queja fue la incidencia de artefactos dañados a consecuencia del apagón del 24 de septiembre. A pesar de que en comparación con el año anterior hubo mil reclamos escritos menos asociados a dicho motivo, siguió siendo la principal causa de reclamos. La gestión de atención realizada abarcó el retiro, reparación y devolución del artefacto al cliente y, en algunos casos, pagos indemnizatorios a los afectados.

El siguiente gráfico muestra los reclamos escritos totales comparados con la subcategoría de reclamos por artefactos dañados. Destaca el quiebre del 24 de septiembre debido al blackout del SIC, el que se originó por causas externas a Chilectra.

Reclamos escritos 2011





2. Clientes residenciales

2.1. Plan de Desarrollo de Oficinas Comerciales

El Plan de Desarrollo de Oficinas Comerciales se enmarca en el contexto del Plan de Canales de Atención, que define las líneas de actuación desde la perspectiva operacional y la optimización de los recursos. Contempla aperturas y cierres de oficinas para mejorar la cobertura de atención, aumentar la satisfacción de clientes, generar vínculo con clientes desatendidos, tener costos más eficientes de operación y contar con puntos de contacto en ubicaciones convenientes.

Se realizaron las siguientes actividades:

- Fusión de oficinas del centro: el 28 de noviembre dejó de operar la oficina Catedral por no reunir las condiciones necesarias para atender clientes conforme a los estándares de la compañía. La atención de la zona céntrica se realiza principalmente en las oficinas de Mac Iver y de Universidad de Chile, la que fue inaugurada en enero 2011.
- Apertura oficina Apoquindo: para facilitar el acceso a clientes de la zona oriente (comunas de Las Condes, Lo Barnechea y Vitacura), esta oficina entrará en operación en febrero 2012. Contará con un showroom donde se exhibirá la oferta de productos y servicios de Chilectra, como productos de calefacción y climatización eléctrica, soluciones para agua caliente sanitaria y temperar piscinas, servicios Chilectra Hogar, Ecoenergías y soluciones Full Electric, entre otros.
- Fusión oficina Sur: a contar de marzo 2012 los clientes de las oficinas de Lo Espejo y La Cisterna serán atendidos en una nueva y más moderna oficina comercial ubicada en la comuna de San Miguel.

2.2. Nueva modalidad de contrato en oficinas comerciales

El esfuerzo para mejorar la atención a clientes se centró en las oficinas comerciales, que son operadas por empresas externas. Se implementó una nueva forma de atención, orientada a asegurar la satisfacción de los clientes a través de un servicio eficiente, oportuno, empático, confiable y de calidad.

Los cuatro ejes principales de este modelo, que se implementó a partir del 1 de junio en catorce oficinas de Chilectra, consisten en:

- 1) Administración por servicios:** gestión y administración de fila con atención preferencial, segmentación de acuerdo a la complejidad de la atención y agendamiento; incentivo a la automatización; pago variable por evento y sistema de evaluación de calidad.
- 2) Capacitación e incentivos:** plan de carrera y capacitación permanente.
- 3) Identidad corporativa:** mantenimiento y administración de los servicios de infraestructura de oficinas como responsabilidad del colaborador.
- 4) Calidad permanente:** monitoreo, grabación y evaluación de calidad del servicio, incorporando incentivos en el contrato al cumplimiento de los protocolos de atención, excelencia operacional y satisfacción de clientes.

En 2011 se logró un 92,3% de cumplimiento del protocolo en las evaluaciones de la calidad de atención.

2.2.1. Mejoras en la atención no presencial

Durante el período reportado, Chilectra logró los siguientes avances en la atención a distancia de los clientes:

- **Especialización respuesta escrita**

Durante el segundo semestre 2011, culminó el proceso de licitación para proveer un servicio integral de respuesta escrita con un exigente modelo de calidad. Este servicio considera integrar además las respuestas de correos electrónicos y formularios web, instancia que comenzó a operar el 1 de diciembre 2011. Se desarrollaron ciclos de reuniones con supervisores del servicio Contact Center para identificar los puntos críticos en la calidad de la atención.

- **Reformulación de pautas de calidad**

Se rediseñó la pauta de monitoreo de calidad en Fonoservicio de manera conjunta con la empresa que presta este servicio y la que realiza las auditorías de calidad. Se unificaron los atributos medidos para todas los tipos de atención en Fonoservicio, tomando elementos del Customer Operations Performance Center (COPC), estándar de calidad mundial en este tipo de servicio.

2.3. Avances para la autoatención de clientes

2.3.1. Rediseño IVR (Interactive Voice Response)

Durante 2011, se trabajó en el rediseño de IVR para los números de atención comercial (696 0000) y de emergencia (697 1500) para potenciar la autoatención de los clientes. Se facilitó la navegabilidad en el menú de opciones a través del uso de la información disponible en los sistemas técnicos y comerciales. Además se adquirió una herramienta Text to Speech (TTS) que permite generar los audios necesarios sin necesidad de recurrir a un locutor, lo que entrega mayor flexibilidad, independencia y rapidez de respuesta. El resultado de esta iniciativa se pondrá a disposición de los clientes durante 2012.

2.3.3. SMS

Con un costo unitario de 80 pesos por SMS, los clientes pueden consultar en caso de que el suministro presente alguna anomalía. A través del número de cliente, el sistema identifica la falla y genera una respuesta (ver también página 67, Compromiso con la innovación y eficiencia energética).

2.3.4. Canal web

El canal web www.chilectra.cl se consolida año a año como un medio de contacto y autogestión demandado y valorado por los clientes. Para seguir perfeccionando este medio, durante 2011 se trabajó en dos líneas para fomentar su uso: mejorar la performance de los sistemas y simplificar las funcionalidades más importantes.

Se cambió la infraestructura tecnológica para contar con más ambientes de soporte y desarrollo, lo que asegura el correcto funcionamiento de los sistemas, y entrega más capacidad frente a mayores demandas en el uso de la web. También se facilitó el pago de cuentas vía número de cliente, sin tener que registrarse antes en la sucursal online. Se potenciaron los contenidos con más infografías e imágenes de apoyo, fomentando la difusión de servicios y productos ofrecidos por Chilectra.

2.3.5. El rol de las redes sociales

En 2011 se comenzó a contactar a los clientes a través de otros medios virtuales como las redes sociales y medios móviles para mejorar la atención y usar vías complementarias. Así, se desarrolló la atención para emergencias utilizando la red social Twitter. La cuenta creada para este fin, @alertachilectra, cerró el año con 3.200 clientes seguidores y aproximadamente 50 atenciones directas. Esta iniciativa también permitió obtener información para apoyar las actividades en terreno, e informar eventos de alto impacto a las áreas de operación técnica a través de medios digitales.

2.4. Experiencia Chilectra

En el período reportado se inició el diseño y desarrollo de la Experiencia Chilectra, iniciativa referida a protocolos, gráficas, formas de operación y procedimientos que buscan estandarizar la impresión del cliente; es decir, aquello lo que ve, escucha y siente cada vez que entra en contacto con la empresa. Para apoyar esta nueva línea del Plan de Satisfacción de Clientes, se creó un grupo de trabajo formado por todas aquellas áreas que participan en los procesos de cara al cliente. Al finalizar el año, esta iniciativa aún estaba en proceso de desarrollo.

2.5. Nuevo diseño de boleta

En septiembre 2011, y luego de realizar varios focus group para conocer la opinión de los clientes, entró en operación el nuevo diseño de la boleta de servicio. Las modificaciones más relevantes fueron realizadas en función de:

- Entregar información más clara y comprensible de todo lo referido al consumo mensual de electricidad para mejorar la satisfacción de los clientes.
- Reducir la boleta al tamaño media carta para ahorrar papel y contribuir con el cuidado del medio ambiente. Así, además de disminuir los costos de papel, se obtiene un impacto medioambiental positivo, ya que evita talar alrededor de 500 árboles al año.

El nuevo diseño también beneficia el trabajo del repartidor, ya que su carga se reduce casi a la mitad.



2.6. Medición inalámbrica de consumo

Gracias a los avances tecnológicos, Chilectra comenzó a ofrecer una nueva modalidad en el control periódico del consumo: la medición inalámbrica. A través de la instalación de un nuevo dispositivo, dotado de un emisor y receptor de onda de radio, se puede leer el medidor de manera remota, sin tener la necesidad de ingresar a la propiedad del cliente. Ello ha permitido obtener un mejor control de consumo y evitar errores de facturación.

Esta nueva tecnología es especialmente útil en aquellos casos donde el medidor está instalado en un lugar de difícil acceso, o cuando el horario de permanencia de los usuarios en sus viviendas no es compatible con el horario legal de trabajo de los lectores de medidores. Esta misma tecnología también se aplica a todos aquellos medidores de difícil acceso para los lectores como el alumbrado público en carreteras.

En 2011 se instaló un total de 1.460 de estos dispositivos.

2.7. Avances del monitoreo en terreno

Los colaboradores en terreno de Chilectra cuentan con un sistema GPS que permite informar en línea sobre las actividades que están ejecutando, y además permite generar órdenes de trabajo en forma oportuna para la cuadrilla que se encuentre más cerca del lugar.

Además, esta tecnología permite obtener una mejor trazabilidad de los trabajos realizados en la operación: a través del GPS, es posible verificar su correcta ejecución y detectar posibles anomalías o desviaciones en los trabajos de terreno.

2.8. Relación con clientes y autoridades

Chilectra se preocupa de mantener una relación de cooperación con las autoridades para prestar un buen servicio a sus clientes. Junto a la Intendencia Metropolitana se abordan temas como los incendios de fin de año producidos por las luces decorativas de Navidad defectuosas o de mala calidad. Otras situaciones – como el robo de cables – han sido tratadas con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), Carabineros de Chile y el Ministerio del Interior.

Consejo Consultivo Chilectra

Chilectra fue pionero en la creación de instancias de diálogo entre una empresa de servicio y las asociaciones de consumidores. En 2005 fundó el Consejo Consultivo en aras de la importancia que le asigna a la sociedad civil organizada, y para contribuir a transparentar la relación entre ambas instancias.

El Consejo Consultivo Chilectra está integrado por las asociaciones de consumidores ODECU y CONADECUS, ejecutivos de Chilectra y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), quien actúa como garante.

En las reuniones se tratan distintos aspectos de la relación empresa-clientes. Durante 2011, el consejo sesionó en seis oportunidades y abordó los principales temas de interés producidos en este aspecto.

2.9. Apagones y costos reputacionales

La empresa está consciente de que cualquier falla en el sistema eléctrico – ya sea en la generación, transmisión o distribución – afecta de manera directa la imagen de la compañía. Aunque Chilectra no tenga relación con el problema, la responsabilidad de éste suele ser adjudicada a la compañía, ya que es la cara visible de todo el sistema eléctrico.

[EU21] De este modo, en casos de cortes de luz y las variaciones de voltaje implícitas en el restablecimiento del suministro, Chilectra posee un plan de contingencia para enfrentar y gestionar estas situaciones de manera adecuada:

- Para asegurar la efectividad y rapidez de la operación, se destinaron canales, redes y colaboradores especialmente dedicados a estas tareas.
- En un lapso no mayor a 24 horas después de producido un evento, se realizan catastros en terreno para detectar y estudiar los daños en artefactos eléctricos, e implementar las acciones ad-hoc.
- Tres servicios técnicos auditores son los encargados de retirar, diagnosticar, reparar – si corresponde - y devolver el producto, el que además cuenta con una garantía de seis meses.

En 2011, un evento de este tipo causó daños en 1.300 electrodomésticos, los que fueron reparados y entregados en un promedio de cinco días, plazo inferior al estándar de los servicios técnicos autorizados en reparar este tipo de aparatos.

2.10. Satisfacción de clientes

[PR5] Una encuesta de satisfacción mensual monitorea permanentemente la opinión de los clientes de Chilectra, además de detectar y aprovechar las oportunidades de mejora en el servicio.

Este instrumento estadístico mide la importancia de cada uno de los siguientes factores de servicio que inciden en la satisfacción general y en la opinión del servicio prestado:

- Imagen de la compañía.
- Suministro: continuidad y estabilidad del servicio, cortes programados.
- Atención telefónica: tiempos de espera, calidad de la atención, amabilidad.
- Oficinas comerciales: infraestructura, ubicación, horarios, calidad de la atención, amabilidad.
- Boleta y centros de pago: anticipación de la entrega, errores, claridad, tiempo de espera, amabilidad, facilidad para acceder, comodidad.
- Servicio de emergencia: tiempo de espera, amabilidad, interés en el requerimiento; puntualidad, amabilidad, rapidez y presentación del personal; calidad del trabajo.

2.11. Comité de Clientes

El Comité de Clientes coordina los comités de Clientes masivos y Grandes clientes. En estas instancias, se realizan escuchas en línea de llamadas de clientes que ingresan al Fonoservicio y se revisan estadísticas relacionadas al desempeño de los canales de atención, como Fonoservicio u oficinas comerciales.

A su vez, para cada uno de los segmentos de clientes, se realizan dos tipos de reuniones:

- Revisión de un caso emblemático: se revisa un caso crítico en el que se ha detectado una deficiente atención al cliente. Se presenta un detallado análisis y desarrollo del caso, mostrando los quiebres acontecidos y elaborando propuestas de solución a los procesos involucrados para resolver la problemática en forma definitiva. Se adquieren compromisos con los responsables asignados.
- De seguimiento: se monitorean los compromisos asumidos en los comités anteriores.

2.12. Relación con las comunidades

En junio 2010, Chilectra inició un Plan de Relacionamiento con Comunidades para establecer una comunicación directa, sistemática y programada entre la empresa y los vecinos de su área de concesión, identificando líderes locales y movimientos comunitarios. Aborda temáticas delicadas como la reducción de pérdidas, hurto de energía e incidentes recurrentes en ciertos sectores en riesgo social y que afectan a la población, generando inseguridad y temor. (Ver también página 110, Compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos).

2.13. Oficina móvil

Esta innovadora iniciativa se inauguró en 2011, permitiendo el acceso cómodo y rápido a servicios como recaudación, generación de convenios de pago, atención de consultas, requerimientos y reclamos.

A través de esta unidad se busca llegar a lugares donde no hay oficinas comerciales de Chilectra. De este modo se incrementa el alcance de los servicios prestados por la compañía y se elevan los niveles de satisfacción de los clientes, quienes así han encontrado una solución a sus problemas de desplazamiento. (Ver también página 112, Compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos).

2.14. Gestión del crédito masivo

Durante 2011, se continuó con el desarrollo de la alianza con Banco Santander Banefe y se alcanzó una cartera de más de 32 mil clientes. Éstos pueden acceder a compras en todo los comercios asociados a Transbank en Chile (60 mil) y en el extranjero, además de realizar avances en efectivo y solicitar créditos.

Dentro de los beneficios, destaca el canje de Chilectra Pesos para más de dos mil clientes, permitiéndoles descontar dinero en su cuenta de energía por todas las compras realizadas con su tarjeta Mastercard Chilectra.

Al cierre del ejercicio, se habían colocado más de MM\$8.000, lo que significa un crecimiento sostenido de esta alianza.

2.15. Negocio de venta retail

Con motivo de lograr una operación eficiente y maximizar los resultados del negocio, en 2011 se externalizó el negocio Retail a través de una alianza con Cell Zone. Este proveedor quedó a cargo de gestionar la compra y la venta de mercaderías en las oficinas comerciales de Chilectra.

El nuevo modo de operar elimina el riesgo de inventario para Chilectra e impulsa la venta de categorías tecnológicas, como telefonía celular, computación y electrónica.

Actualmente, este servicio se encuentra en 11 de las 13 oficinas de la compañía.

3. Ecoenergías y soluciones eficientes

Chilectra ha desarrollado un modelo de negocio destinado a aumentar la participación de la electricidad en el mix energético de Chile. Apalancada de una tecnología eficiente, la empresa tiene la convicción que la energía eléctrica es una gran oportunidad para el país.

Bajo esta lógica, en 2011 extendió la oferta de servicios y soluciones Ecoenergías (Energías Renovables No Convencionales (ERNC) y Eficiencia Energética) en el segmento residencial, promoviendo el uso de energía eléctrica en usos domiciliarios como calefacción, calentamiento de

agua sanitaria y temperado de piscina; sistemas para los que en Chile – a diferencia de otros países – aún prevalece el empleo de otras energías.

Otro eje estratégico de Chilectra se mueve en torno a la Eficiencia Energética y el necesario cambio cultural. Por eso, la compañía promueve la educación, impulsa campañas, fomenta e implementa nuevas tecnologías que apuntan un rendimiento de la energía cada vez mayor.

De este modo, la empresa puede brindar tranquilidad y certeza a sus clientes respecto a que las nuevas tecnologías son confiables, de gran utilidad, competitivas desde el punto de vista de los costos, que corresponden a lo más nuevo en innovación y que no revisten riesgos.

Como hitos relevantes, Chilectra estableció una alianza con distintos retailers para comercializar estufas eléctricas que generan calor radiante. (Ver también página 73, Compromiso con la innovación y eficiencia energética).

Además, lanzó una campaña de temperado de piscinas como una forma de acercar a los clientes la tecnología de las bombas de calor. (Ver también página 71, Compromiso con la innovación y eficiencia energética).

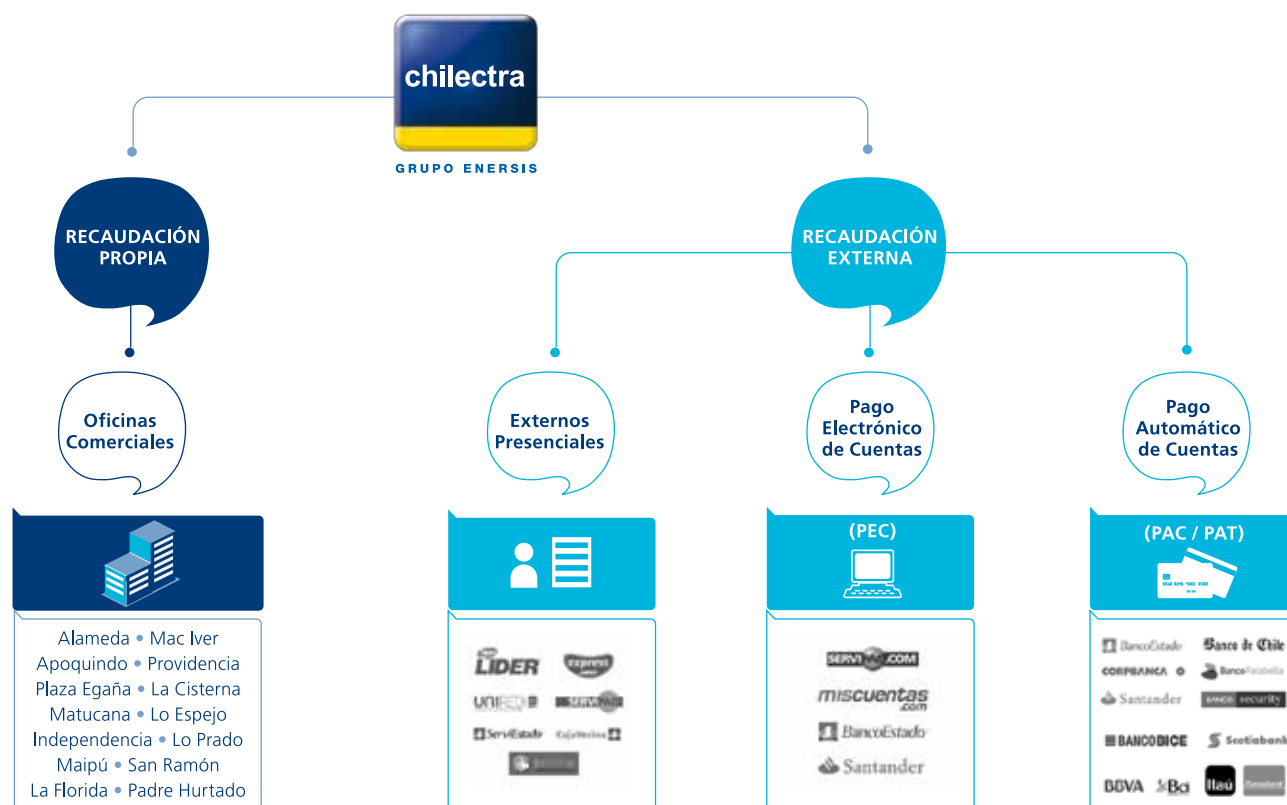
4. Grandes clientes

4.1. Segmentos y clasificación

Estos clientes se diferencian conforme a sus necesidades y hábitos de consumo, distintos a los de los clientes residenciales:

- **Grandes clientes:** clientes con potencia conectada mayor a 500 kW. En este segmento se encuentran los clientes libres, quienes tienen potencia conectada mayor a 2.000 kW.
- **Cientes empresa:** son quienes tienen una potencia conectada de entre 200 y 500 kW.
- **Municipalidades:** los 33 municipios ubicados en la zona de concesión de Chilectra. Aquí también se incluyen instituciones del gobierno central y regional.
- **Infraestructura:** considera a las empresas relacionadas con el desarrollo urbano, como las empresas de telecomunicaciones y las concesionarias viales, e instituciones responsables de obras públicas, MOP y SERVIU.
- **Inmobiliarias:** segmento que incorpora constructoras, urbanizadores y/o gestores de proyectos inmobiliarios.

Resumen de Canales



4.2. Canales de atención

- Los distintos segmentos de clientes son atendidos en forma personalizada por ejecutivos de negocios. Ellos reciben y canalizan sus requerimientos y/o consultas y, en caso de alguna dificultad, disponen de alternativas de comunicación directas con Chilectra.
- Como herramienta complementaria a la atención del ejecutivo, los clientes pueden hacer uso del Fonoservicio, disponible las 24 horas del día.
- Para algunos segmentos se realizan reuniones coordinadas con asociaciones gremiales, como la Cámara Chilena de la Construcción, Asociación Chilena de Municipalidades y ASIMET.
- Los estudios de satisfacción entregan la posibilidad para que los clientes expresen su opinión de forma más exhaustiva y hagan sugerencias al servicio brindado.

4.3. Estudios de satisfacción

[PR5] Los distintos estudios hechos a grandes clientes tuvieron positivos resultados en 2011.

- **Municipalidades:** a través de entrevistas a sus representantes, se mide de manera anual la calidad del servicio entregado, tales como suministro, servicios de alumbrado público, facturación y atención de ejecutivo de clientes, entre otros.

En 2011 hubo numerosas acciones de cobranza, gracias a las cuales se superaron las expectativas de recuperación de deuda. Pese al impacto de estas acciones en los clientes, se incrementaron los niveles de satisfacción de 2010.

Nivel de satisfacción municipalidades	
33 Municipalidades en la zona de concesión	
2010	2011
66%	70%

- **Inmobiliarias:** hay mediciones mensuales y anuales. Las primeras están asociadas al servicio que se entrega en la puesta en marcha de los proyectos inmobiliarios; las segundas miden el proceso de cotización, negociación, relación con el ejecutivo y construcción del proyecto eléctrico, entre otros. Cada año, se realiza un centenar de este tipo de encuestas.

Durante el año reportado, se continuó con el desafío de mejorar los estándares de servicio para este segmento de clientes, lo cual se refleja en el aumento de la satisfacción.

Nivel de satisfacción inmobiliarias	
Aquellas con proyectos terminados en el período de estudio	
2010	2011
62%	67,1%

- **Empresas y grandes clientes:** se efectúan mediciones mensuales mediante entrevistas, consultando en promedio 650 clientes cada año. Se consulta el nivel de satisfacción con distintas variables relacionadas al servicio, suministro, relación con ejecutivo y facturación, entre otras.

En este segmento, todas las variables que inciden en la satisfacción han mantenido o incrementado sus niveles en estos últimos dos años. Ello resulta muy meritorio si se toma en cuenta que este tipo de cliente es muy sensible a la continuidad de suministro por el impacto que tiene en sus procesos productivos, variable que fue afectada durante 2011 por el blackout.

Entre los atributos de satisfacción e imagen que los clientes valoran en el relacionamiento con Chilectra, destacan la preocupación de la empresa por el buen funcionamiento de sus negocios y la asesoría permanente en temas de eficiencia energética. En función de lo anterior, se están potenciando canales de comunicación que permitan un mayor conocimiento de ellos; por ejemplo, a través de un plan anual de mailing para difusión de ofertas y/o noticias de interés, llamados periódicos de cortesía de Fonoservicio para validar contactos y comunicación directa con el Ejecutivo de Negocios, entre otros.

Nivel de satisfacción empresas	
Segmentos grandes clientes empresas	
2010	2011
76%	75,5 %

4.3.1. Renovación de contratos con clientes libres

Durante 2011 se realizaron exitosas renegociaciones de contratos de suministro de energía y potencia con diversos clientes de la zona de concesión. Además, se cerró la negociación para el suministro de energía y potencia para dos clientes con proyectos fuera de esta zona.

4.3.2. Oferta Potencia Invierno (OPI)

El objetivo de este producto es disminuir o aplanar la demanda entre abril y septiembre. Específicamente, se trata de reducir el consumo durante el período punta de los meses en los cuales el sistema energético de la zona de concesión está sometido a una mayor demanda.

Durante 2011 se firmaron 352 contratos OPI por una potencia total de 195 MW. (Ver también página 73, Compromiso con la innovación y eficiencia energética).

4.3.3. Servicios eléctricos

Continuando con el esfuerzo de dar un servicio integral a los clientes, durante 2011 se concretaron diversos negocios asociados a instalaciones en media tensión: venta y arriendo de grupos generadores, instalación de subestaciones y celdas de medida, normalización de instalaciones interiores, etc.

4.3.4. Servicio "Emergencia 24 Horas"

En 2011 se comenzó a entregar un nuevo servicio a los grandes clientes de Chilectra. "Emergencia 24 Horas" ofrece un sistema efectivo de atención a cualquier hora y día del año, para todas aquellas emergencias eléctricas que ocurran dentro de las instalaciones de este segmento de clientes.

Este servicio está especialmente enfocado en clientes con procesos productivos continuos, donde las posibles interrupciones por fallas internas tienen un alto impacto.

4.4. Relación con municipios

En el período reportado, se abordó la situación de morosidad por no pago del servicio eléctrico por parte de todas las municipalidades de la zona de concesión de Chilectra. La compañía prestó asesoría para que los municipios utilizaran herramientas financieras de la banca destinadas a las instituciones públicas. Gracias a este trabajo, la deuda se rebajó en casi cuatro mil millones de pesos, lo que se traduce que entre enero y diciembre de 2011, se disminuyó en un 16% lo adeudado.

Además, y con el afán de entregar productos y servicios con valor agregado a los municipios de su área de concesión, Chilectra desarrolló soluciones orientadas al mejoramiento de iluminación y vigilancia en espacios públicos. También se realizaron proyectos de iluminación ornamental con tecnología LED para Fiestas Patrias y Navidad.



4.4.1. Proyectos de alumbrado público

La empresa se adjudicó dos proyectos de construcción de alumbrado público en la comuna de La Florida, los que contemplan el recambio de 1.600 luminarias con criterios de Eficiencia Energética.

4.4.2. Sistemas de televigilancia

Chilectra ejecutó el proyecto Instalación del Sistema de Televigilancia Región Metropolitana, el que contó con el financiamiento del Gobierno Regional. Se instalaron 303 cámaras de video tipo domo inalámbricas en diversos puntos de la RM, y se habilitaron trece salas de monitoreo.

La empresa también se adjudicó el proyecto Instalación Sistema de Videovigilancia en la comuna de Melipilla, el cual permitirá dotar de siete cámaras y sala de monitoreo a dicha comuna.

4.5. Grandes proyectos en Ecoenergías

[EN5] [EN6] [EN7] [EN18] [EU8] A través de la política de Chilectra de impulsar y desarrollar proyectos relacionados con la implementación de Ecoenergías, en 2011 se concretaron las siguientes iniciativas (Ver también página 69, Compromiso con la innovación y eficiencia energética):

4.5.1. Solar Electric

Esta solución se implementó en Clínica Alemana de Santiago, Edificio Época, Edificio Lord Cochrane y Museo Histórico Militar. Adicionalmente, se contrató y dio inicio al proyecto para la planta Macul de Nestlé, iniciativa que se convertirá en el proyecto solar térmico más grande de Chile. Considera la instalación de 272 colectores solares con una superficie total de 762 m², los que aportarán el 93% de la energía anual necesaria para obtener agua caliente sanitaria.

4.5.2. Full Termia

Se ejecutó un proyecto Full Termia para la planta Maipú de Nestlé. Una bomba de calor geotermal calienta el agua para usos sanitarios y de calefacción para el edificio denominado Block Social. Ello, usando el excedente de energía de las torres de enfriamiento disponibles en el proceso de refrigeración de los compresores de la planta de chocolates.

4.5.3. Full Electric

Se firmaron diversos acuerdos Full Electric, que establecen su comercialización para los desarrollos inmobiliarios de Constructora e Inmobiliaria Cidepa, Constructora Santolaya, Constructora Ignacio Hurtado, Constructora Ralún y Constructora Delsa.

4.5.4. Full Led

Tal como ha sido tradición en los últimos años, durante Fiestas Patrias y Navidad Chilectra realizó proyectos de iluminación ornamental en conjunto con diversos municipios de su área de concesión. Las iniciativas se desarrollaron en las comunas de Providencia, Quilicura, Colina, Lampa, Macul y Lo Prado. En todas ellas se usó iluminación tipo LED, tecnología que ha permitido a Chilectra posicionarse como líder en productos y servicios energéticamente eficientes.

4.5.5. Full Ambiental

Este servicio contempla el cálculo de la huella de carbono y la asesoría comunicacional relativa al esta gestión.

El Hospital del Trabajador fue el primer hospital de Chile en medir sus emisiones y comenzar la labor de reducción, gracias a un proceso desarrollado por Chilectra, quien extendió el certificado de cálculo de huella de carbono a esta institución.

4.6. Ciudad inteligente

El concepto de ciudad inteligente se refiere a la integración armónica de diversas y modernas tecnologías eléctricas en un sector específico. Considera la operación automatizada de la red de distribución, telegestión de la lectura y facturación, implementación de fuentes de energía distribuidas y renovables que inyecten su producción directamente a las redes de la empresa, sistemas de almacenamiento de energía, alumbrado público eficiente y movilidad eléctrica (autos eléctricos), por nombrar algunas tecnologías.

El Grupo Enel-Endesa está desarrollando tres proyectos de ciudad inteligente a nivel mundial, los que se encuentran en Buzios (Brasil), Málaga y Barcelona (España).

Chilectra se ha planteado el desafío de aplicar en 2012 una primera etapa de esta iniciativa en un sector de su zona de concesión, con el fin de comprobar los resultados sustentables, rentables y eficientes desde el punto de vista energético.



5. Uso de tecnologías para las operaciones en terreno

5.1. Plan Integral de Calidad

Durante el período informado, se desarrolló el Plan Integral de Calidad con la finalidad de mejorar significativamente la calidad del suministro y apalancar las metas de satisfacción a clientes que Chilectra se ha planteado.

La iniciativa consistió en que diez grupos de trabajo definieron distintas acciones coordinadas para lograr estos objetivos, las que serán desarrolladas en 2012. Los grupos de trabajo abordaron distintos temas, entre ellos:

- Planes de inversión y mantenimientos específicos en alimentadores con indicadores excedidos.
- Plan de mantenimiento baja tensión integral en zonas con problemas de calidad.
- Redefinición de criterios de diseño de redes subterráneas.
- Planes de inversión en redes subterráneas que permitan flexibilidad y respaldo.
- Análisis de fallas críticas y de las metodologías constructivas, de modo de proponer soluciones innovadoras que minimicen la afectación de clientes.

5.2. Recuperación de red post terremoto

El objetivo fundamental para el 2011 consistió en recuperar la red con los estándares que exhibía en 2009, año en el que se alcanzó la mejor calidad de servicio. Sin embargo, debido al terremoto del 27/F y sus consecuencias, el servicio quedó gravemente afectado. A pesar de ello, los daños quedaron reparados en un 90%-95% en el mismo año. A lo largo de 2011, esta recuperación se consolidó.

Para pesquisar los detalles faltantes, se llevaron a cabo planes especiales con revisiones rigurosas en los puntos críticos donde se tuvieron mayores averías.

5.3. Redes inteligentes

[EU8] La sostenibilidad de la industria eléctrica depende en gran parte de las mejoras tecnológicas y de la Eficiencia Energética. Chilectra realiza un esfuerzo constante por adoptar nuevas técnicas en sus procedimientos para ser más eficiente, anticiparse a los eventos y dar un mejor servicio a sus clientes, con un menor impacto en el medio ambiente.

Para lograr un desarrollo sinérgico e integrado de las redes inteligentes a nivel de las empresas del Grupo en Latinoamérica, con Enel y Endesa de España, se estructuró una propuesta corporativa para compartir experiencias y las mejores prácticas.



5.3.1. Automatización de la distribución

Los avances identificados fueron los siguientes:

- Definición y criterios de diseño en Latinoamérica para el desarrollo y expansión de la automatización de la red media tensión (MT), en la red aérea y la red subterránea MT. Ello, para mejorar los indicadores de calidad, reducir el impacto de las fallas en los clientes, y obtener diseños estándares y eficientes.
- Avance en la implementación de los proyectos de telemando de la distribución media tensión en las empresas filiales en Latinoamérica. En Chilectra, a lo largo de 2011 se integraron 85 nuevos equipos telemandados, sumando un total de 229 equipos en explotación. Los niveles de automatización abarcan desde la sección automática de fallas con equipos de protección y operación automática en la troncal del alimentador, hasta la reconfiguración y el respaldo por telemando de los tramos libres de falla.
- Para aquellos sectores lejanos y de difícil acceso, la fase más avanzada de automatización consiste en la reconfiguración automática de la red MT. Ésta incluye el respaldo automático de los tramos fallados sin intervención del despachador (pero sí con la telesupervisión).
- Chilectra diseñó un primer proyecto de autoreconfiguración de la red MT en un alimentador de la zona rural. Aún está en fase de construcción y debiera estar concluido para el primer semestre 2012 (incluyendo las pruebas y el desarrollo de aplicaciones). Este proyecto se expandirá a zonas donde sea factible y que justifiquen su implementación.

5.4. Detección de fallas predictivas

Chilectra ha avanzado en la innovación aplicada en la tecnología de detección de fallas, a través del monitoreo de transformadores y de alimentadores subterráneos con cámaras y fibras controladas en terreno.

Compromiso
con la
innovación y
la eficiencia
energética





energis
RECARGA DE
VEHÍCULOS ELÉCTRICOS

RECARGA DE
VEHÍCULOS ELÉCTRICOS



RECARGA DE
VEHÍCULOS ELÉCTRICOS

energis
AUTO 100% ELÉCTRICO





Enfoque de gestión

Innovación

- Uno de los pilares estratégicos del Grupo Enersis es la innovación. Por ello, en Chilectra nos hemos preocupado de generar las condiciones necesarias para impulsar una cultura de innovación, crear valor y contribuir al desarrollo sostenible.
- Estamos convencidos de que las personas son elementos claves para lograr el necesario cambio cultural en pos de la innovación, por lo que se deben propiciar y promover los aportes de los empleados al conocimiento y a la creatividad.
- Para apoyar este proceso, hemos definido un procedimiento formal que establece acciones sistemáticas que consolidan la dinámica de la innovación y que tienen resultados cuantificables.
- El compromiso con la innovación incluye a la dirección de nuestra empresa, la que está involucrada formalmente a través del Comité de Innovación. También existe una Gerencia de Innovación y un equipo humano que sustenta el proceso de innovación.



Temas destacados del capítulo



- Semana de la Innovación.
- Concurso Chispazos de Innovación.
- Implementación de canal de atención automatizada de emergencias vía Short Message Service (SMS).
- Creación de nuevo método para que los clientes cancelen sus cuentas a través de Scan to pay.

1. Innovación

1.1. Proceso de innovación Crea Chilectra

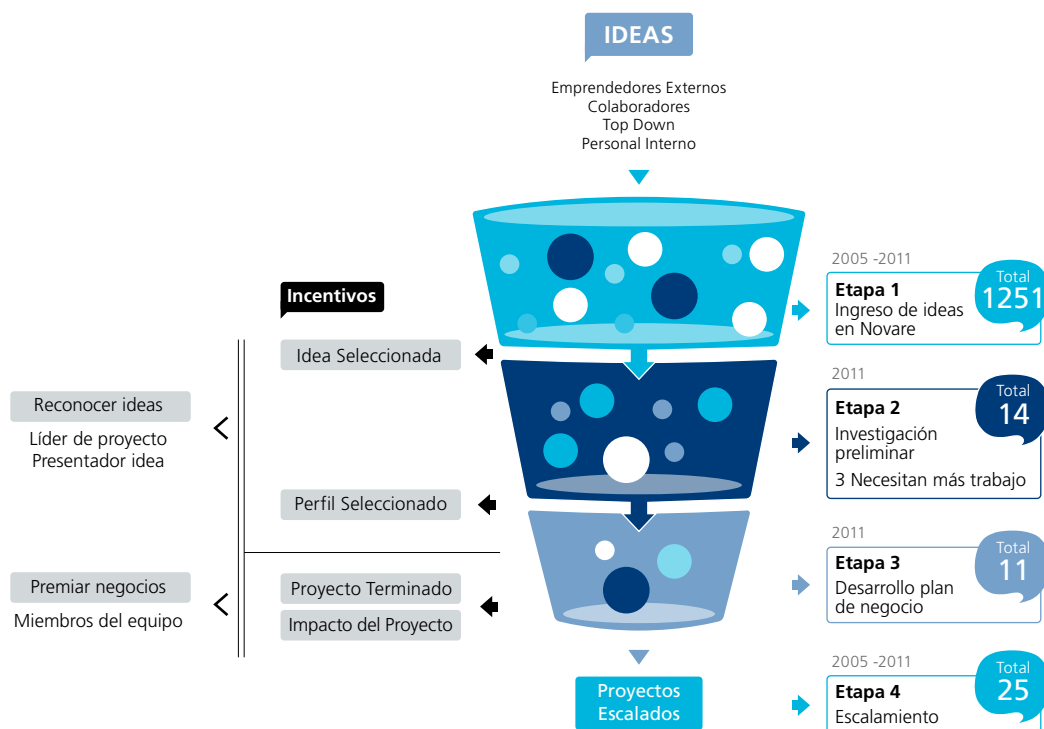
La innovación forma parte de la cultura corporativa del Grupo Enersis. Por ello, en 2005 Chilectra decidió crear condiciones propicias para fomentar este concepto en la empresa, e instauró el proyecto Crea Chilectra. Esta instancia recoge permanentemente ideas e iniciativas para analizar su potencial. En el caso de que una propuesta tenga proyecciones interesantes, se presenta al Comité de Innovación para que éste evalúe la posibilidad de transformarla en un proyecto de innovación, que finalmente se traduzca en una mejora, producto o servicio que agregue valor a la compañía.

1.2. Funcionamiento

Emprendedores externos, colaboradores y empleados pueden ingresar una propuesta para que sea evaluada por un grupo de especialistas de innovación. La idea es analizada en una primera instancia según criterios de potencial, factibilidad y alineamiento con los focos de innovación. Luego se depura la idea y se prepara un perfil que es presentado al Comité de Innovación, el que está integrado por el Comité de Dirección de la compañía. Los perfiles aprobados en esta segunda instancia reciben recursos adicionales para realizar estudios, desarrollos, pruebas u prototipos, según el caso.

Valor generado por innovación

La compañía cuenta con un indicador que mide el valor generado por los proyectos de innovación. Los proyectos concretados en los últimos tres años, han agregado valor por más de 900 millones de pesos.



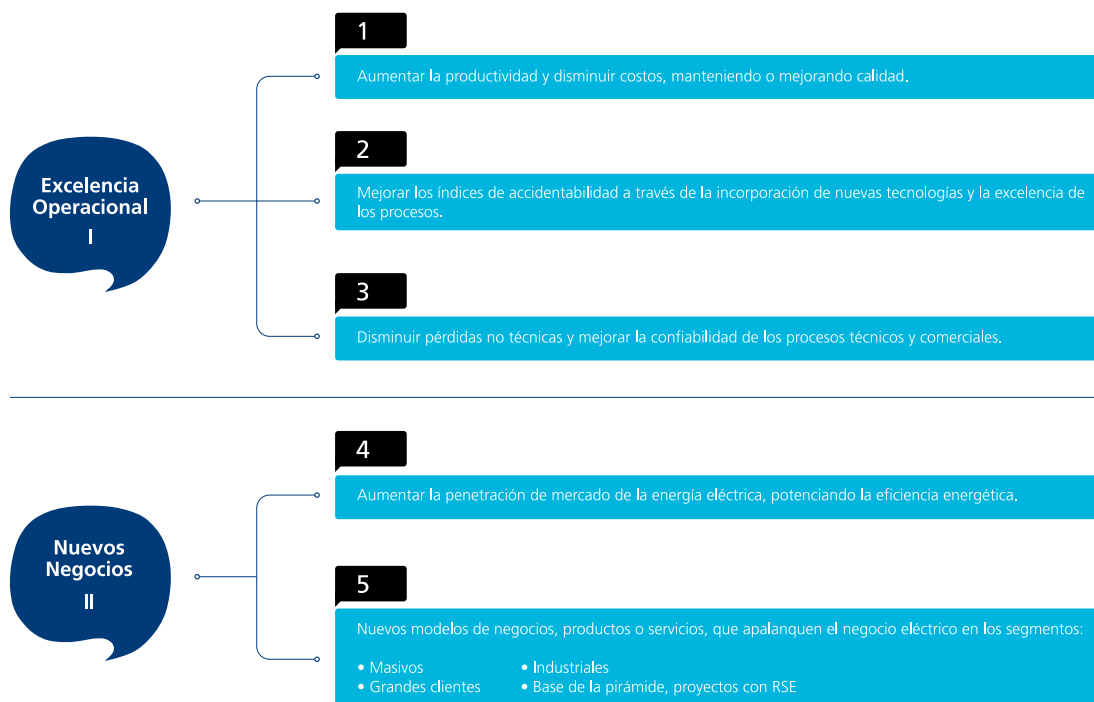
Proceso de innovación a través de Crea Chilectra

1.3. Focos de innovación

En Chilectra, la innovación se enfoca en dos áreas:

- La excelencia operacional y todo lo relacionado con la mejora de la calidad de servicio, la seguridad y salud de los empleados, la reducción del hurto y pérdida de energía.
- El crecimiento y desarrollo de nuevos negocios a través de la creación de productos y servicios relacionados con un mayor uso eficiente de la energía eléctrica, y aquellos que fortalezcan la competitividad y agreguen valor.

Focos de innovación



1.4. Grupos de interés y difusión

Para crear un ambiente propicio para la innovación, la compañía definió treinta líderes de innovación. Se trata de empleados de Chilectra que postularon a un proceso de selección, que recibieron una capacitación especial y que, además de sus funciones normales, tienen la misión de fomentar, crear o liderar proyectos de innovación. Este grupo conforma el principal grupo de interés en este ámbito.

Además, la compañía también está abierta a recibir ideas innovadoras provenientes de contratistas, emprendedores externos o de estudiantes, para lo cual realiza numerosas actividades relacionadas con la temática.

Para la difusión se utilizan los siguientes medios:

- Página intranet corporativa.
- Newsletter enviado a todos los correos de la empresa.
- Canales formales de la compañía, como línea directa y diario mural.
- Semana de la Innovación.

1.5. Innovación hacia dentro

1.5.1. Semana de la Innovación

En 2011, la Semana de la Innovación se realizó a nivel nacional. La compañía premió a los proyectos más destacados, se presentaron casos de éxito y se ofrecieron tres charlas abiertas para todos los trabajadores del Grupo.

Las principales temáticas fueron:

Charla	Expositor
"Claves de la revolución energética: Tendencias tecnológicas en el sector eléctrico".	José Arrojo. Director de Investigación, Desarrollo, Tecnología e Innovación.
"Xteam, equipos exitosos innovadores".	Francoise Le Calvez. Doctor especializado en desarrollo y cultura de emprendimiento e innovación.
"Ser Emprendedor".	Marcelo Guitál. Emprendedor chileno, CEO de Guitál & Partners.
"El Plan".	Kenneth Gent. Gerente general de Momento Cero, Vicepresidente de ElevaGlobal.

Unos 250 trabajadores asistieron a estas ponencias, mientras que la Semana sumó cerca de dos mil participantes. El impacto de estas actividades también se reflejó en un mayor número de ideas y propuestas ingresadas a Novare, sistema por el cual los trabajadores envían sus propuestas a un proceso de evaluación y posibilidad de implementación.

1.5.2. Programa Equipos de Excelencia

En 2011 los líderes de innovación encabezaron el programa Equipos de Excelencia, el cual buscó estimular el intercambio de experiencias y aprendizajes para apoyar la generación de ideas. Tres subgerencias implementaron este programa, obteniendo más de 40 ideas y proyectos de innovación en materia de mantenimiento, de los cuales algunos ya están en etapa de implementación.

Los proyectos reconocidos fueron "Puentes Calpe", que propone una nueva manera de construir redes de baja tensión, mejorando la flexibilidad y calidad de servicio. "Mejora de Altura de Redes de Comunicación" y "Láser de Medición de Altura", en tanto, se complementan y potencian mutuamente para abordar el desafío que plantean aquellas redes de telecomunicaciones que están por debajo de la altura permitida. También fueron reconocidas las ideas "Lectura con Cámara de Video" y "Codificación de Acometidas", que permiten obtener mejoras en los procesos comerciales de la empresa.

En el marco del programa Equipos de Excelencia y del Plan Anual de Satisfacción de Clientes, se realizó el concurso "Konéctate con tus Ideas". En la oportunidad participaron 16 equipos compuestos por colaboradores del Fonoservicio: ejecutivos telefónicos, supervisores y analistas, los que aportaron 108 ideas. Entre ellas resultó ganadora la propuesta del equipo Konectados, "Implementación de un sistema Pop Up para Eventos Provisorios". El segundo lugar lo obtuvo el equipo Alta Tensión, con "Buzón donde dejar nuestras Ideas".

1.6. Innovación hacia afuera

1.6.1. Chispazos de Innovación

Chilectra, Duoc UC y el Centro Innova, de la misma casa de estudios, organizaron el concurso Chispazos de Innovación, con premios de un millón de pesos para cada una de las tres mejores ideas. De esta manera, los estudiantes aportan su primer millón de pesos a un sistema de Crowdsourcing, diseñado por la empresa Spigit para buscar soluciones innovadoras para los clientes de Chilectra. La iniciativa contó con la participación de cinco mil alumnos y tuvo una duración de un mes.

Proyectos destacados

Tamara Cofré, estudiante de Ingeniería en Prevención de Riesgos, ganó el primer lugar en la categoría Mejor Idea con su iniciativa llamada "Tercera Energía". Consiste en un servicio de atención especializada para la 3ª Edad. En la categoría Idea más Popular ganó Gonzalo Muñoz, estudiante de Ingeniería en Sonido, quien propuso un sistema de cableado subterráneo para todo Chile. El premio al Más Participativo lo obtuvo José Miguel Vilches.

1.7.1. Concurso PIO

Un grupo de trabajadores de Chilectra obtuvo el tercer lugar en el Premio a la Innovación Operativa, PIO 2011, con el proyecto "Underground Scanner". Se trata de un sistema de prevención de fallas que permite obtener una mayor calidad y cantidad de datos. Además facilita la mantención preventiva y efectiva de las canalizaciones subterráneas de media tensión, mejorando sustancialmente la calidad del servicio. Esta iniciativa, desarrollada por el Dictuc, se implementó en 2010 y ya ha mostrado su utilidad, evitando fallas reales en el sector de Av. Andrés Bello con Los Leones, y en los alimentadores Providencia, Manuel Montt y Marchant Pereira.

El Concurso PIO se realiza anualmente y es organizado por la empresa Ceop Consulting, patrocinado por la Confederación de la Producción y el Comercio, la Asociación Chilena de Seguridad y la Escuela de Administración de la Universidad Católica de Chile.

1.7.2. Premio Avonni

Esta instancia premia la innovación en Chile de forma honorífica. Chilectra resultó finalista el 2011 con el proyecto Eco Chilectra. (Ver también página 76, Compromiso con la protección del entorno).

1.8. Proyectos emblemáticos

1.8.1. Proyecto SMS

Como fruto de la innovación abierta y con el objetivo de garantizar un contacto eficaz y un mejor servicio, se implementó un nuevo canal de atención automatizada de emergencias vía Short Message Service (SMS), el cual entrega información acerca del estado de un suministro afectado y las causas de la eventual interrupción (Ver también página 53, Compromiso con la modernidad, cercanía y calidad de vida).

1.8.2. Smart City Santiago

Con la participación de Chilectra, se está diseñando y avanzando en la implementación de proyectos de Smart Cities (ciudades inteligentes) a nivel regional. Permiten colocar en contexto y de manera práctica los beneficios de las distintas aplicaciones de redes inteligentes en una misma zona geográfica acotada. (Ver también página 59, Compromiso con la modernidad, cercanía y calidad de vida).

1.8.3. Scan to pay

Se trata de un proyecto liderado por alumnos del Magíster en Innovación y Emprendimiento de la Universidad Adolfo Ibáñez (UAI). Consta de la creación de un nuevo método para que los clientes cancelen sus cuentas escaneando un código llamado Quick Response (QR), una tecnología gratuita y ampliamente difundida.

Scan to pay representa un nuevo modelo de recaudación para Chilectra y permitirá a los clientes pagar de forma simple, cómoda, segura y a costo cero. La puesta en marcha de este servicio se proyecta para 2012.

1.8.4. Vehículos eléctricos

El proyecto de introducción de vehículos eléctricos al mercado chileno es una iniciativa con la cual Chilectra aspira a posicionarse como líder en el desarrollo de productos, infraestructura e incentivos para el uso de este tipo de automóviles. Uno de los primeros pasos fue instalar sistemas de carga rápida – las electrolineras – por lo que en abril 2011 se inauguró el primero de su tipo en América Latina. Ubicado en la estación de servicio Petrobras de Avenida Américo Vespucio con Avenida Vitacura, permite cargar el vehículo eléctrico en 20 minutos.

Chilectra se anticipa de este modo a un escenario mundial que proyecta una participación de un 10% de estos vehículos en el parque automotriz a nivel mundial para 2020.

Welcome Pack

Para quienes adquieran un auto eléctrico, Chilectra creó la iniciativa Welcome Pack, la que da la bienvenida a los nuevos clientes a través de un kit con importantes beneficios.

Consiste en una revisión y un análisis del circuito eléctrico domiciliario, para asegurar que las instalaciones estén en condiciones de proporcionar el tipo de carga requerido por los autos eléctricos. Además, incluye tres cargas sin costo en la electrolinera de Petrobras y ofrece la tarifa horaria residencial que contempla descuentos de 30% en horarios de menos demanda eléctrica.



Enfoque de gestión [DMA EN]

Eficiencia Energética

- Hemos adoptado los criterios de Eficiencia Energética y de desarrollo de las ERNC como ejes prioritarios de nuestro Plan Estratégico. En un contexto energético que evidencia cada vez más la necesidad de aplicar estas políticas, nuestras metas nos convertirán en líderes en Chile y Latinoamérica.
- Destinamos importantes recursos monetarios y humanos para investigar y desarrollar tecnologías y productos que ofrezcan soluciones más eficientes y de mejor calidad a nuestros clientes.
- A través de estos esfuerzos, aportamos significativamente a la reducción de costos, a la lucha contra el cambio climático, al cuidado de los recursos y del medio ambiente, lo que finalmente da fe del compromiso de largo plazo que Chilectra tiene con la sociedad y el planeta.



Temas destacados del capítulo



- Fortalecer el desarrollo de la EE a través de la educación.
- Ecoenergías: impulso a la comercialización de productos y servicios eficientes energéticamente.

2. Eficiencia Energética (EE)

2.1. Educación y difusión

Para fortalecer el desarrollo de la Eficiencia Energética, Chilectra ha diseñado una estrategia que se sustenta en tres pilares: educación, difusión y clientes e innovación.

2.1.1. Educación

La empresa tiene como meta sensibilizar a la sociedad respecto de la Eficiencia Energética, poniendo especial énfasis en los estudiantes universitarios y los escolares.

- Premiación a niños monitores de Eficiencia Energética (Ver también página 112, Compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos).

2.1.2. Difusión

Los temas relacionados con este ámbito son difundidos a través de distintos canales de comunicación, y mediante la presencia de Chilectra en diferentes actividades:

- Participación en Feria de Eficiencia Energética organizada por la AchEE, un evento que tuvo diez mil visitantes y 120 expositores. El stand de Chilectra permitió promover las tecnologías de redes inteligentes (el medidor inteligente y las estaciones de carga para vehículos eléctricos) y fue visitado por el Ministro de Energía, la Ministra de Medio Ambiente y el Subsecretario de Energía.
- Premiación a juntas de vecinos por proyectos de Eficiencia Energética: Chilectra distinguió a ocho juntas de vecinos de cuatro comunas de Santiago por sus iniciativas en este ámbito. El evento fue encabezado por el gerente general, Cristián Fierro, el Ministro de Energía, los alcaldes, concejales y dirigentes vecinales.
- Entrega de recomendaciones sobre uso eficiente de energía: en febrero 2011 Chilectra divulgó consejos sobre el uso eficiente de la energía en medios de prensa escritos y TV, con el fin de contribuir a la economía de los hogares en el escenario de estrechez energética de comienzos de año.
- Feria por el Día Mundial de la Eficiencia Energética: en marzo 2011, la empresa participó en la Feria Ciudadana de Eficiencia Energética organizada por la Municipalidad de Renca, con un stand promocional y entrega de material educativo.

2.1.3. Clientes e innovación

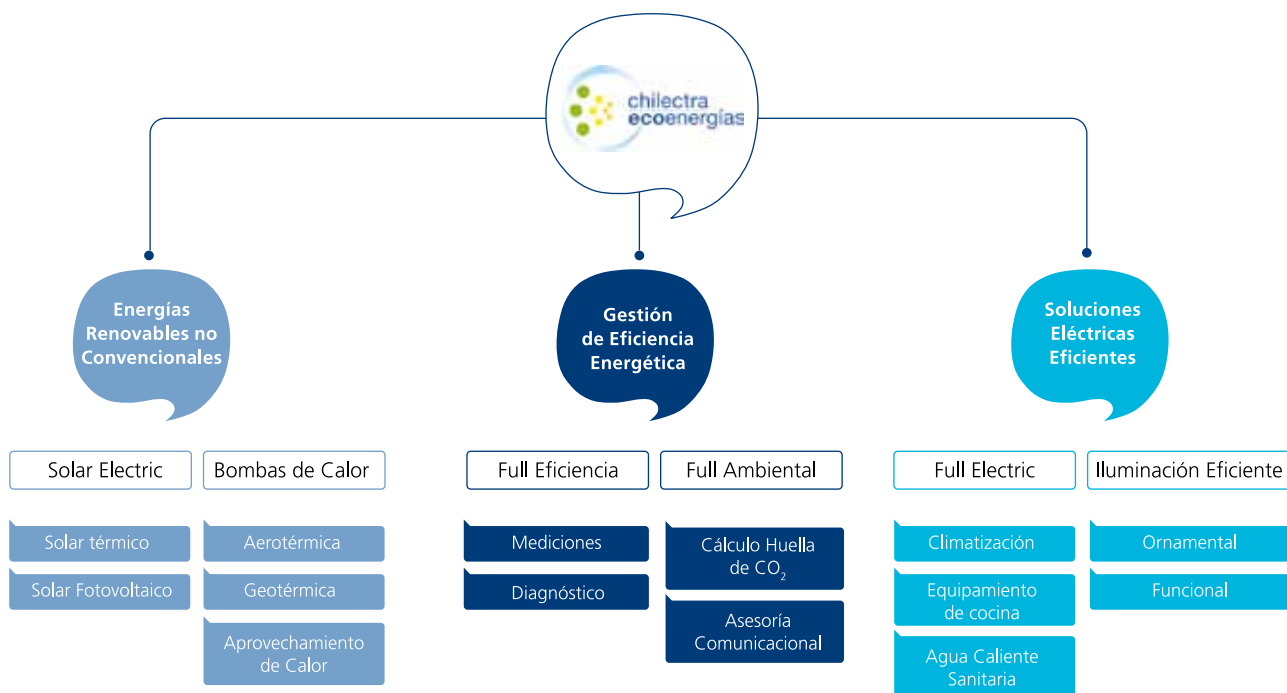
[EC8] A través de este eje, Chilectra ofrece a sus clientes una gama de productos y servicios que fomentan el uso eficiente de la energía, facilitando la productividad de las empresas y mejorando la calidad de vida.

2.2. Ecoenergías

2.2.1 Energías Renovables No Convencionales **[EN6]** **[EU8]**

La empresa potencia e impulsa la comercialización de productos y servicios que incluyen aspectos de Eficiencia Energética (EE) y Energías Renovables No Convencionales (ERNC) para posicionarse como referente nacional e internacional en el tema. (Ver también página 59, Compromiso con la modernidad, cercanía y calidad de vida).

Chilectra Eco Energías



Los proyectos implementados por Ecoenergías corresponden a las actividades implementadas por la compañía para disminuir la huella de carbono de sus clientes. Estas iniciativas apuntan a que mantengan una mejor gestión energética y cuenten con energía limpia de fuentes renovables.

Iniciativa	Ecoenergías
Reducción emisiones (tCO ₂ e)	2.074
Grado de reducción	81%

El grado de reducción de las Ecoenergías corresponde al total de emisiones desplazadas, lo cual se obtiene a partir de la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Total de emisiones desplazadas (tCO}_2\text{e)}}{\text{Emisión total fuente de energía reemplazada (tCO}_2\text{e)}} = \frac{\text{Emisión total con Ecoenergías (tCO}_2\text{e)}}{\text{Emisión total fuente de energía reemplazada (tCO}_2\text{e)}}$$

Solar Electric

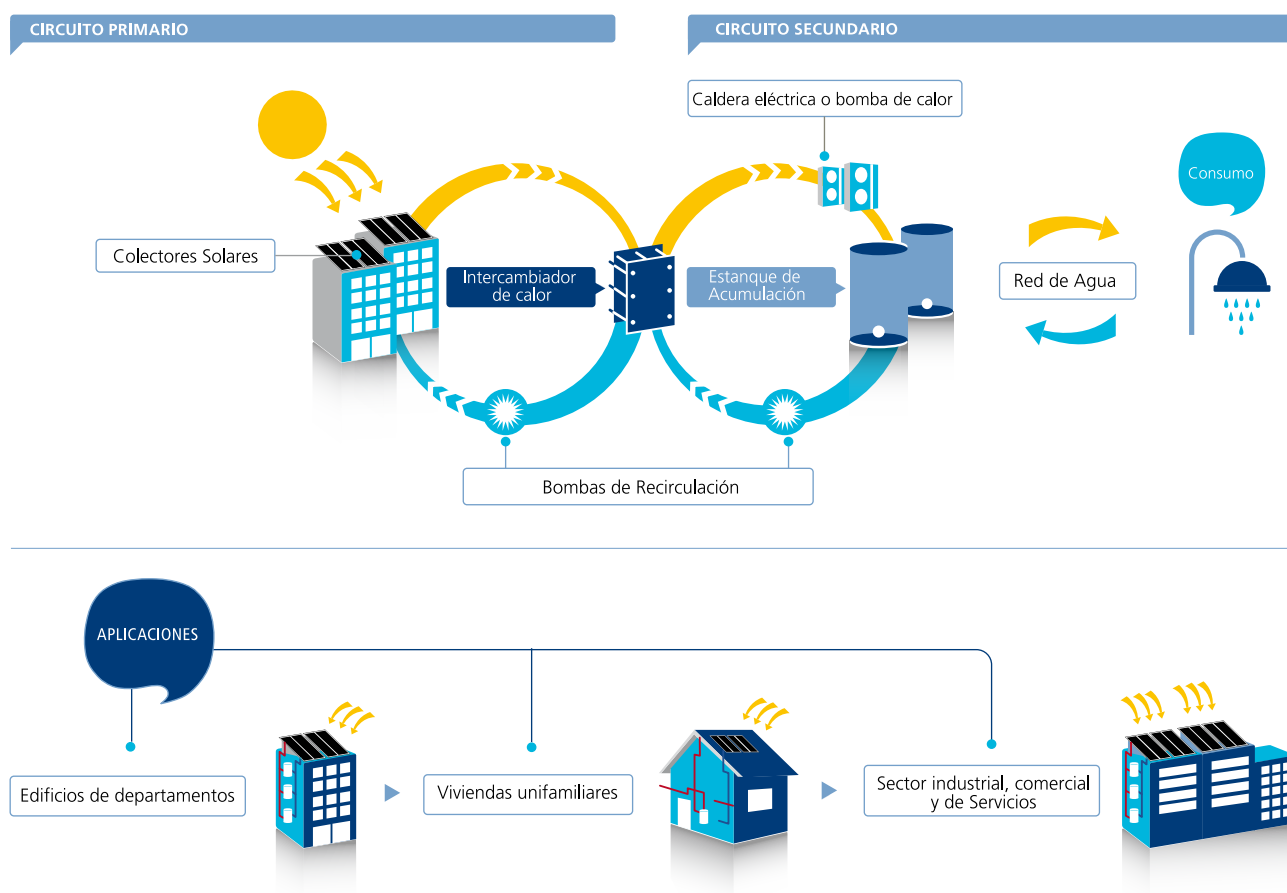
Emplea la radiación solar para generar energía térmica y energía eléctrica. En 2011, Chilectra ejecutó siete proyectos para calentamiento de agua para distintos rubros: industrial, de servicios, edificios inmobiliarios y vivienda unifamiliar. En el periodo se instalaron 1.500 metros cuadrados de colectores solares térmicos. Algunos proyectos son:

Planta Nestlé Macul: 762m² de colectores solares térmicos.

Edificio Lord Cochrane: 378m² de colectores solares térmicos.

(Ver también página 59, Compromiso con la modernidad, cercanía y calidad de vida).

Funcionamiento Solar Electric



Full Termia

Captura el calor contenido en el ambiente (aire, desde el sustrato de tierra o en las fuentes de agua como canales, lagos o lagunas y napas subterráneas). Otra forma de solución Full Termia es a través de la captura de calor de fuentes residuales en procesos productivos. Esta energía se obtiene a través de máquinas termodinámicas denominadas bombas de calor, las cuales usan la electricidad para transportar la energía captada hacia los distintos procesos de calentamiento.

Algunos proyectos Full Termia son:

Planta Maipú de Nestlé: Agua caliente para uso sanitario y calefacción, a través de una bomba de calor geotermal.

Hotel Bonaparte: agua caliente sanitaria con bombas de calor. Dos bombas de calor calientan aproximadamente once mil litros diarios.

Edificio Residencial Le Club IV: central de agua caliente sanitaria de diecisiete mil litros diarios recibe con aporte energético de bombas de calor.

Condominio Agua del Palo: temperado de piscina de 46 m² con bombas de calor.

Seis viviendas unifamiliares: temperado de piscina con bombas de calor.

2.2.2. Soluciones eléctricas eficientes [EN6]

Full Electric

En 2011, el sistema Full Electric se instaló en 8.121 departamentos, sumando una potencia de 38.082 kW. Estas viviendas Full Electric representaron el 48% del mercado de los departamentos nuevos construidos en Santiago, ubicándose principalmente en las comunas del centro y centro-oriente de la capital.

El siguiente cuadro muestra la progresión de las viviendas Full Electric (cifras acumuladas):

2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
210	507	507	1.074	5.465	13.404	25.652	33.080	40.134	48.255

Los hogares con sistema Full Electric tienen una tarifa eléctrica especial (con tarifa horaria residencial, THR), que diferencia el cobro de energía en los tramos día, noche y punta.

Aunque tiene un 30% de recargo en el horario punta de invierno, la tarifa horaria residencial ofrece los siguientes beneficios:

- Descuento de un 30% en horario nocturno todo el año.
- Sin límite de invierno.
- Sin recargo durante el período de verano.
- Permite mayor control en el consumo de energía en el hogar.
- Sin recarga los sábados, domingos y festivos fijos.

FULL ELECTRIC



EFICIENCIA

38%



Hervidor eléctrico es hasta **38%** más barato que una tetera convencional. Demora en promedio 6 minutos menos.

40%



Hornos eléctricos consumen en promedio un **40%** menos de energía que un horno a gas.

32%



Una cocina eléctrica consume aproximadamente **32%** menos de energía que una de gas natural.

VENTAJAS CONCRETAS

- Se evita contaminación intradomiciliaria
- Se protege al medioambiente
- Sin fugas de gas ni residuos tóxicos
- Seguridad en el uso de la energía

Los equipos y sistemas eléctricos susceptibles de ser programados – como los sistemas de agua caliente sanitaria, calefacción, filtrado y temperado de piscina – permiten optimizar el costo de operación, en la medida que su consumo de energía se produzca en el horario más económico.

Full Led

Adicionalmente a los proyectos de iluminación ornamental con tecnología LED, realizados en conjunto con algunas municipalidades durante Fiestas Patrias y Navidad (Ver también página 59, Compromiso con la modernidad, cercanía y calidad de vida), se desarrolló la iluminación de espacios comunes y estacionamientos del edificio Le Club IV, con lo que esta tecnología se extendió a otros segmentos de clientes.

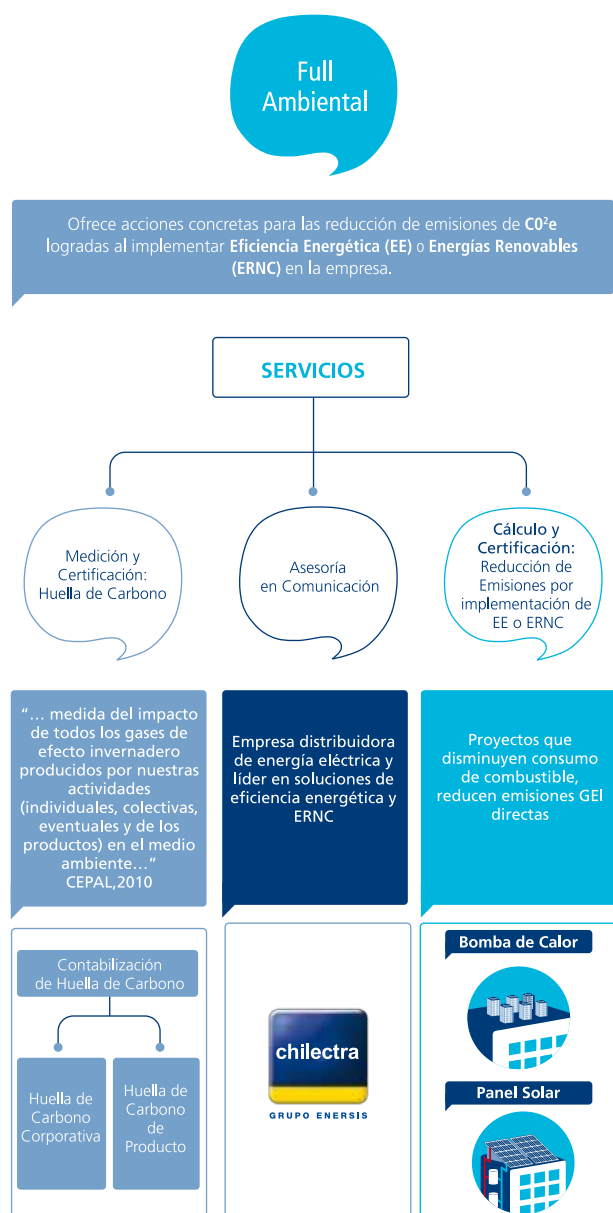
2.2.3. Gestión de Eficiencia Energética

Full Ambiental

En 2011 se desarrolló una calculadora de huella de carbono, que se puso a disposición de la comunidad en el sitio web corporativo. La aplicación es amigable, de fácil manejo y ofrece consejos para minimizar la huella de carbono, fomentando la reducción voluntaria de las emisiones y la protección del medio ambiente.

Para los clientes de los sectores productivos (tales como comercio, industria, PyMES, servicios en general), Chilectra ofrece una plataforma de atención para calcular la huella y certificar la de reducción de emisiones de CO₂.

Full Ambiental



Full Eficiencia

Se trata de un servicio de monitoreo de centrales térmicas para que las compañías puedan mejorar su estándar y eficiencia. Chilectra ofrece dos alternativas para la medición de parámetros energéticos: online e in situ.

Para la primera opción, hay una central de monitoreo que mide la central de energía térmica de manera constante para gestionar y mejorar el funcionamiento de un sistema en caso de necesidad.

La alternativa de la medición in situ solo se aplica en caso de una petición puntual de un cliente que quiera medir las exigencias de los procesos o máquinas que tiene implementados, para llevar a cabo mejoras en sus instalaciones.

2.2.4. Productos y servicios eficientes

Climatización eficiente

[EN5] [EN7] Chilectra ofrece soluciones de climatización para clientes residenciales y empresas, con empalmes que no superan los 300 kWh.

En 2011 destacó el lanzamiento de la calefacción radiante Far Infrared, basada en la tecnología radiante oscura. Comercializada bajo la marca francesa Solius, se trata de una tecnología eficiente y de bajo consumo energético. La mayor parte de la energía se convierte en calor, evitando el desperdicio de energía en iluminación resultante de los sistemas infrarrojos incandescentes. Cada calefactor de 750 Watt cubre hasta 45 m³ (20 m² con una altura de 2,25 m). La tecnología se ofreció junto a la tarifa horaria residencial THR plus, la que promueve la utilización del artefacto en el horario nocturno.

En el período reportado, esta línea de negocios creció en un 100% respecto a 2010. Ello, gracias a una campaña que posicionó la calefacción eléctrica como una solución segura, eficiente y económica, desplazando a la parafina, el gas y la leña. También se sellaron alianzas con importantes retailers nacionales para desarrollar esta categoría y crear una nueva tendencia de consumo.

Respecto a la comercialización de aires acondicionados, en 2011 también se registró un crecimiento importante, y que estuvo apoyado en la “Instalación Experta”, un servicio de instalación de calidad y a un precio conveniente. Durante el año también se puso en valor la tarifa horaria residencial THR, instalando sobre 2.500 unidades en domicilios particulares de clientes que compraron una solución de climatización.

Cambios en el nivel de tensión

[EN5] **[EN7]** Una de las medidas más importantes para abastecer de electricidad a una ciudad en constante crecimiento, sin impactar negativamente el medio ambiente, consiste en cambiar el nivel de tensión. Al subir de 12 kV a 23 kV se incrementa la capacidad de transportar energía, se permite una eficiencia en el manejo del voltaje y se disminuye el riesgo de alimentadores sobrecargados. Al instalar menos cables, también se aporta a la descontaminación visual de la ciudad.

Se trata de un proceso de largo plazo que se inició en 2007, con el desafío de seguir avanzando en el cambio de nivel de tensión e incorporar más zonas al nivel de 23 kV.

En 2011 se trabajó en traspasar parte del alimentador Bueras (12 kV) al alimentador Anunciación (23 kV) en la S/E Pajaritos, lo que significó un aumento de aproximadamente 3.800 kVA a la red de 23 KV. En estas obras no se ejecutaron cambios de red, solo de transformadores de distribución y particulares, además de los equipos de operación.

Desde el inicio de este proyecto, las pérdidas eléctricas se han reducido en 5.200 MWh debido al aumento del voltaje de la red.

Reducción de consumo

[EU7] El voltaje de la electricidad entregada a los clientes se rebajó en hasta un 10%, lo que permitió colaborar con el Decreto de Racionamiento Preventivo del gobierno, cuyo objetivo fue alcanzar la meta de reserva hídrica equivalente a 500 GWh a nivel país.

Con la aplicación de dicho plan, la compañía aportó con un total de reducción de 267 GWh (más del 50% país).

Reducción de consumos en horas punta en horario de invierno

[EU7] En las horas punta de invierno (18.00-23.00 hrs.), se logró un menor consumo de 11,1 GWh. Ello, gracias a la gestión realizada con clientes de alto consumo, con quienes se acordó una reducción del uso de electricidad en este horario entre el 1 de abril y el 30 de septiembre 2011.

2.2.5. Servicios ambientales

Modelo de casa eficiente

Para la Feria Puertas Abiertas realizada en marzo 2011, Chilectra recreó el modelo de una casa eficiente, dotada con artefactos que cuentan con etiquetado de EE (refrigeradores, ampolletas, microondas), un colector solar para calentar agua y un tótem de carga lenta para vehículo eléctrico. A propósito del Decreto de Racionamiento Preventivo dictado por la autoridad regulatoria, se entregaron consejos para el uso racional de la energía.

Generación fotovoltaica

La producción de electricidad a partir de paneles fotovoltaicos – proceso distinto a los colectores solares que calientan agua o fluidos – es una técnica amigable con el medio ambiente: no emite CO₂ en su vida útil mientras genera electricidad, no produce residuos ni ruidos, y ayuda a diversificar la matriz energética. Sus instalaciones no requieren gran mantención y los paneles soportan duras condiciones climáticas. Las desventajas de esta alternativa son su alto costo e instalación y la dependencia del clima.

Proyecto Nestlé

Chilectra firmó un convenio con Nestlé para instalar soluciones eficientes, que aportarán un consumo eléctrico de 556 MWh-año, desplazando el consumo de gas y generando beneficios para el cliente por \$120 millones anuales.

Compromiso
con la
protección del
entorno







Enfoque de gestión

- Nuestro compromiso con el medio ambiente se basa en el control de las variables ambientales de las redes de distribución, las subestaciones y los edificios administrativos que utiliza Chilectra, así como también en el control de las empresas colaboradoras de la compañía.
- Ello se traduce en un criterio integrado a la gestión de la empresa, lo que se evidencia en la mantención periódica de la Certificación ISO 14.001 del Sistema de Gestión Ambiental de Chilectra. Esta certificación está vigente desde 2005 y controla la forma en que se relacionan nuestras actividades con el entorno en el cual operamos.
- El 100% de los proveedores de las familias estratégicas, Obras y Mantenimiento de líneas AT, MT/BT y subestaciones, se encuentran certificados bajo ISO 14.001 y OHSAS 18.001. En seguridad, este año se ampliará a aquellas labores de colaboradores que son controladas desde el edificio corporativo y otras instalaciones periféricas.
- En calidad, se estableció como objetivo que el 80% de proveedores de las familias estratégicas cuenten con un sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9.001. A diciembre 2011, de un total de 23 proveedores de familias estratégicas, 19 contaban con este sistema, lo que corresponde al 83% de cumplimiento de la meta establecida.



Temas destacados del capítulo



- Consolidación del Programa Ecochilectra.
- Obtención de la re-certificación ambiental ISO 14.001 para todas las operaciones.
- Seguimiento de la metodología para el análisis de riesgos ambiental de las instalaciones.
- Realización de campañas internas para hacer más eficiente el consumo de papel, energía y agua potable.
- Campaña cambio climático.

1. Ecochilectra

Ecochilectra es un proyecto de Responsabilidad Social Empresarial que invita a los clientes de la compañía a reciclar, obteniendo a cambio un descuento en la cuenta de energía eléctrica. Ecochilectra integra y articula a todos los actores del reciclaje en su operación a través de procesos eficientes y tecnología de punta; recicladores de base, Fundaciones de Beneficencia, empresas de reciclaje, municipios y familias. Incorpora en su operación a la comunidad e incentiva el cuidado al medio ambiente.

Los clientes interesados en participar se inscriben y separan sus materiales reciclables para entregarlos a los recicladores de base autorizados o directamente al Centro Ecochilectra. A cambio, los clientes obtienen un descuento en su cuenta de energía eléctrica proporcional al material entregado, o bien tienen la alternativa de donar dicho descuento a alguna de las fundaciones de beneficencia que participan del programa, como Coaniquem, Cenfa o Fundación San José. Los materiales recolectados son botellas de pet, latas de bebida de aluminio, papel, cartón y vidrio.

La operación de Ecochilectra requiere la coordinación y acción de múltiples actores que hacen posible la operación diaria y su escalabilidad. Existe un importante trabajo conjunto entre el municipio, Chilectra, Recupac, el operador del Centro Ecochilectra y las otras empresas de reciclaje.





En 2011, Ecochilectra registró más de 1.300 familias activas, las que entregaron un promedio de 19 kilos de material reciclable. Que un grupo familiar sea activo, implica que realiza al menos una entrega mensual de este tipo de material. Los clientes que obtuvieron los mayores descuentos pudieron cancelar hasta el 60% del monto de su cuenta de energía eléctrica a través de esta manera.

130
Toneladas
acumuladas entre
septiembre 2010 y
diciembre 2011

Otros actores involucrados en el tema y que se han visto beneficiados por la iniciativa han sido los recicladores de base de Peñalolén, ya que el proyecto formaliza la clasificación y retiro de desechos. Además, un reciclador participó a tiempo completo, pudiendo incrementar sus ingresos, crear un vínculo con los clientes y mejorar su calidad de vida.

La suma de las rebajas otorgadas por Ecochilectra en la cuenta de energía y el pago a los recicladores durante el año alcanzó los \$4 millones. Para 2012, se proyecta la expansión del proyecto, con una meta propuesta de llegar al menos a cuatro comunas de la Región Metropolitana durante el primer semestre.

Hasta
\$580.000
ingreso mensual por
reciclador

1.1. El reciclaje como iniciativa

Ecochilectra ha tenido fuerte difusión, reconocimiento y apoyo del gobierno. El Ministerio del Medio Ambiente, destacó en múltiples oportunidades a la iniciativa, en especial, al realizar la premiación de la Primera Reciclatón en el Centro Ecochilectra. Se trató de una actividad dirigida a la comunidad, en la que cada municipio incentivó a sus vecinos a reciclar. Gracias a los materiales entregados por la comunidad de Peñalolén a Ecochilectra, la municipalidad obtuvo el primer lugar en la Reciclatón 2011.

1.2. Premio Innovación Sustentable

El municipio de Peñalolén recibió el Premio Innovación Sustentable, entregado por la Universidad Autónoma y El Mercurio. La entrega de este premio resalta la alianza público-privada entre Chilectra y la comuna de Peñalolén para la implementación de Ecochilectra, un proyecto innovador y pionero en Chile.



2. Gestión ambiental [4.11]

El cuidado del medio ambiente ha sido desde siempre una gran preocupación y responsabilidad para Chilectra. De este modo, evalúa y establece medidas preventivas para mitigar los impactos que pueden generar sus distintas actividades en el entorno. El Sistema de Gestión Ambiental, a través de la norma ISO 14.001, permite cumplir de manera acabada y sistemática con estos objetivos, buscando además que los lugares físicos de la empresa (tales como oficinas, subestaciones y redes eléctricas) sean cada vez más amigables con el entorno.

2.1. Gestión de la biodiversidad en subestaciones

[EN12] [EN11] [DMA EN] El cuidado de la biodiversidad y de los hábitats naturales en las instalaciones de Chilectra está contemplado en el análisis de riesgo ambiental y en el sistema de gestión ambiental, existiendo un enfoque sistemático para detectar y mitigar impactos medioambientales.

En consecuencia, la compañía se ha preocupado de implementar acciones directas para el control de sus aspectos e impactos ambientales. Las obras y mejoras realizadas en las subestaciones eléctricas están destinadas a prevenir y mitigar cualquier incidencia ambiental. Las actividades que eventualmente pueden afectar hábitats naturales y, por ende, la biodiversidad del sector intervenido, se asocian principalmente a proyectos relacionados con la construcción de líneas de subtransmisión, por su extensión; y de subestaciones, por su emplazamiento.

Los proyectos deben ser evaluados por el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA), el que considera entre de sus requerimientos aplicar planes adecuados de mitigación, reparación o compensación ambiental si es necesario. Se puede mencionar la Declaración de Impacto Ambiental (DIA) "Proyecto de Modificación de Línea de Transmisión Eléctrica 110 KV Florida-Los Almendros, Tramo Torre 32 a 37. Sector Quebrada de Macul", la cual se encuentra disponible en www.sea.gob.cl, y donde es posible encontrar consideraciones respecto a la biodiversidad (ver página 84, 3.11. Cumplimiento normativo).

Para efectos de la distribución y comercialización de energía eléctrica, Chilectra actúa como concesionaria en la mayoría de las comunas de la Región Metropolitana, zona donde no existen áreas con alto valor en biodiversidad. En este radio geográfico, mayoritariamente urbano, la compañía opera en atención y respeto con la normativa ambiental legal vigente.

De todas formas, la empresa ha adoptado los procedimientos adecuados para intervenir responsablemente aquellas áreas que podrían significar un impacto significativo al medio natural o a la biodiversidad.

Para el caso de las subestaciones, los criterios para el emplazamiento de estas instalaciones se guían por lo establecido en la legislación. Por ejemplo, en los planes reguladores, los cuales incluyen consideraciones con el cuidado de zonas de interés biológico.

Por ello, Chilectra ha invertido en diferentes proyectos orientados a armonizar sus actividades con la comunidad y el medio ambiente.



2.2. Mediciones de campos electro-magnéticos y radio interferencia

[PR1] [DMA PR] [SO1] Como parte de los compromisos con el cumplimiento de estándares establecidos en el Sistema Integrado de Gestión, la empresa posee un conjunto de equipos dispuestos al monitoreo constante de las emisiones de campos magnéticos, eléctricos, ruido y radio interferencia en el sistema de subtransmisión.

No hay un marco legal nacional que regule los campos magnéticos, eléctricos y de radio interferencia, pero en 2011, Chilectra realizó mediciones en las líneas de 110 kV Florida-Ochagavía, Chena-Cerro Navia, Cerro Navia-San Cristóbal, Cerro Navia-Renca, Chena-Lo Espejo y en la línea de media tensión de 12 kV de manera voluntaria.

Los resultados finales generales se ubicaron muy por debajo de lo fijado por las normas de la International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection (ICNIRP) de exposición para público en general.

2.2.1. Pantallas acústicas

[PR1] [DMA PR] [SO1] [EN26] Con la finalidad de cumplir con la normativa vigente de emisiones de ruido generada por fuentes fijas, durante 2011 se implementó un Sistema de Mitigación de Ruido en la subestación Pajaritos.

2.2.2. Mediciones de ruido en subestaciones

[PR1] [DMA PR] [SO1] Los ruidos y las vibraciones están directamente relacionados entre sí, por lo cual se desarrolló el Plan de Mediciones y Vibraciones para 2011 y 2013.

Durante 2011 se realizó un monitoreo de los niveles de presión sonora (NPS) correspondientes a los puntos más sensibles y áreas de influencia de las siguientes subestaciones eléctricas: Altamirano, Andes, Bicentenario, Carrascal, El Manzano, Lampa, Las Acacias, Malloco, San Bernardo, San Joaquín y Pajaritos. Así se verificó el cumplimiento de los niveles máximos permisibles de presión sonora según el D.S. n°146/97 "Norma de Emisión de Ruidos Molestos Generados por Fuentes Fijas", del Ministerio Secretaría General de la Presidencia de la República. Los resultados se ubicaron por debajo de los límites expuestos en el decreto supremo aludido.

2.2.3. Equipo de vibraciones

Algunas instalaciones emiten ruidos, los que ocasionalmente pueden producir vibraciones. A pesar de que en Chile no hay una normativa que regule este tema, durante 2011 se compró un acelerómetro para medir vibraciones que pudieran generarse en líneas y transformadores de poder y distribución.

2.3. Arborización y construcción de pantallas vegetales en subestaciones

[EN26] El Plan Regulador Metropolitano de Santiago establece que todas las subestaciones de poder construidas a partir de 1994, deben considerar un área arborizada de 20 metros en su perímetro interior.

Por otra parte, como medida ambiental voluntaria para aquellas subestaciones construidas antes de 1994, la compañía ha implementado áreas verdes con el fin de que se integren de manera más armónica al entorno. En 2011 se construyeron pantallas vegetales en las subestaciones San Bernardo, Malloco, San José y Santa Elena.

2.4. Sistema de colectores de aceite

[EN26] Para dar cumplimiento al compromiso de prevenir la contaminación, señalado en la Política Ambiental de Chilectra, se puso en funcionamiento un sistema para mitigar la contaminación producida en eventuales derrames de aceite en las subestaciones.

Durante 2011 se realizó la puesta en servicio de un sistema colector de aceite en la subestación Los Almendros, quedando los bancos de transformadores conectados a este sistema. Además, se desarrolló el proyecto de sistema colector de aceite de la subestación Santa Rosa Sur. Su construcción se ejecutará durante 2012.

2.5. Instalación de agua potable y alcantarillado

Estos servicios deben ser regularizados según la normativa ambiental vigente, con el objeto de normalizar los servicios de alcantarillado de aquellas subestaciones que aún poseen fosas sépticas y que se encuentran emplazadas en sectores donde existe red pública.

Durante el período reportado, se conectó a la red pública el alcantarillado domiciliario de la subestación Las Acacias.

Además, en el cuarto trimestre 2011, se inició la construcción del alcantarillado de la subestación El Salto, cuya puesta en servicio se realizó en enero de 2012.

2.6. Tratamiento de pasivos ambientales en subestaciones

[EN26] El objetivo de esta actividad es mejorar y restablecer las condiciones ambientales básicas de las subestaciones, atendiendo a los compromisos señalados en el Sistema de Gestión Ambiental de la empresa.

Se incluye entre los pasivos ambientales todos los equipos no utilizados o dados de baja: carretes de cables, tambores vacíos, postes de media tensión dañados, casetas de vigilancia, casetas de bombas de agua, restos de cables y tubos, escombros, residuos vegetales, etc.

Durante 2011 se identificaron y retiraron pasivos ambientales en las subestaciones Macul, Santa Elena, Pajaritos, Santa Marta, Lo Espejo, Carrascal, Brasil, Lampa y Chena; y se dispusieron en vertederos autorizados.

Pasivos retirados en 2011

Áridos, escombros, residuos vegetales y madera	454	m³
Material ferroso en desuso	1.800	kg

2.7. Poda de árboles en media y baja tensión

[EN14] En 2011, se trabajaron nuevos criterios y metodologías de ejecución de podas. Adicionalmente, dado la relevancia de esta actividad en los indicadores de calidad de suministro, se reforzó y mejoró la coordinación con las municipalidades, los procedimientos de trabajo de contratistas y la planificación de las actividades. Todo lo anterior redundó en la reducción de la cantidad de fallas relevantes producidas por árboles, y los reclamos de clientes a raíz de la ejecución de trabajos.

3. Gestión de variables ambientales

3.1. Consumo de agua [EN8] [DMA EN]

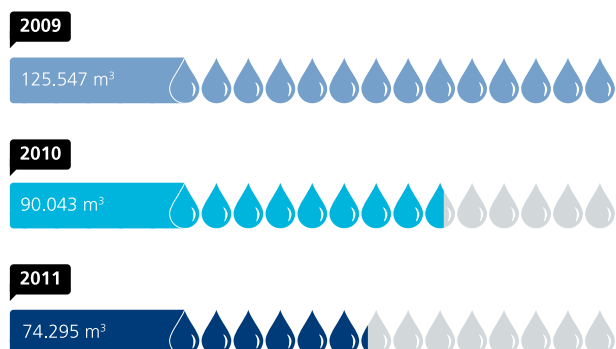
El uso de agua más relevante se produce:

- En el consumo directo para la mantención de vegetación (jardines, arborizaciones y pantallas vegetales).

- Como insumo en obras de construcción y/o mantención de la infraestructura.
- En el consumo interno del personal (en las oficinas administrativas de la compañía).

Los datos para el periodo en estudio se presentan a continuación:

Consumo de agua al interior de Chilectra



El consumo de agua de Chilectra está relacionado con el uso doméstico, por lo que las instalaciones de la compañía están conectadas a las redes de distribución de agua potable del área de concesión. Ya que no se trata de un consumo industrial, la empresa no cuenta con procesos de recuperación o de tratamiento, y tampoco genera descargas de aguas residuales de uso industrial.

3.2. Consumo indirecto de energía

[DMA EN] Para asegurar el abastecimiento de la totalidad de los clientes en su zona de concesión, Chilectra compra energía a los principales generadores del país. Los contratos son de carácter comercial y son independientes de la generación de energía por tipo de combustible, lo que no está dentro del área de acción de Chilectra.

A continuación se muestra, de manera referencial, la composición por tipo de combustible de la energía producida por los generadores y luego distribuida por Chilectra para el abastecimiento de sus clientes.

Generación SIC por fuentes de emisión **[EN4]**

Año	Fuentes de energía (%)				
	Carbón	Diesel	Gas	Hidro	Otros
2009	16,3	17,7	4,6	58,7	2,6
2010	20,3	11,9	16,8	49,2	1,9
2011	21,9	9,3	21,7	44,7	2,5

Consumo de electricidad

[EN4] Chilectra distribuye energía eléctrica, la cual también pasa a ser su principal fuente energética para poder desarrollar sus distintas actividades. Entre ellas destacan las operaciones técnicas telecomandadas, la iluminación de las subestaciones y el consumo de electricidad en las oficinas administrativas.

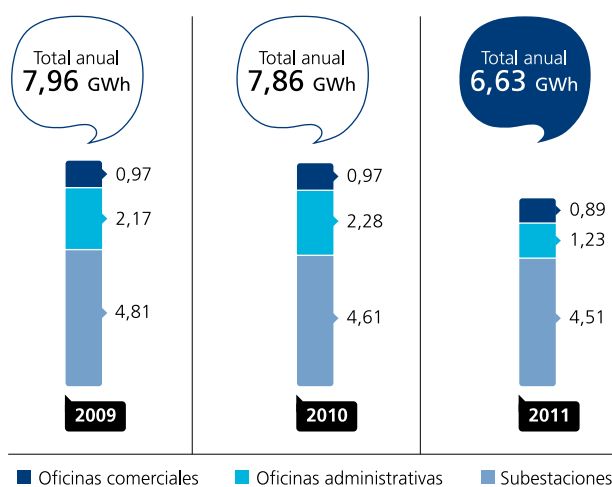
En 2011, el consumo de electricidad en las instalaciones de Chilectra fue el siguiente:

Consumo de electricidad en instalaciones de Chilectra

	Consumo de electricidad (GWh)			Consumo de energía (GJ)		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Oficinas comerciales	0,97	0,97	0,89	3.492	3.492	3.204
Oficinas administrativas	2,17	2,28	1,23	7.812	8.208	4.428
Subestaciones *	4,81	4,61	4,51	17.316	16.596	16.236
Total	7,96	7,86	6,63	28.656	28.296	23.868

Durante 2011, el consumo de energía por concepto de electricidad ascendió a 23.868 GJ, lo cual significó una disminución de 15,6% con respecto al período anterior. Esta baja sostenida en el consumo de electricidad interno de la empresa se explica por la implementación de las campañas de uso eficiente de recursos, ya que no se han realizado grandes inversiones en las instalaciones y éstas tampoco han variado en cantidad.

Consumo de electricidad al interior de Chilectra





3.3. Consumo directo de energía

[EN3] [DMA EN] Como se dijo anteriormente, el consumo eléctrico es la principal fuente de energía para las operaciones de la empresa. Por lo tanto, el resto de combustibles usados es marginal, reduciéndose al combustible (diesel) utilizado para podar los árboles con motosierras, consumo que en 2011 alcanzó 90 litros, solo en servicios de emergencia. Esto equivale a 2.495,7 GJ.

3.4. Materiales usados por Chilectra

[EN1] [DMA EN] La continuidad del servicio eléctrico depende en gran medida de la capacidad que tiene Chilectra para manejar las variaciones de la demanda y para enfrentar el dinamismo de las redes de distribución en términos de mantención y crecimiento. Por ello, la compañía emplea una serie de materiales para reparar las fallas o reemplazar aquellas instalaciones que lo ameriten.

En 2011, se utilizaron los siguientes materiales:

Materiales usados por Chilectra

	Unidad de medida	2009	2010	2011
Transformadores de distribución	Unidades	211	117	144
Cobre	t	394	492	264
Aluminio	t	711	532	521
Papel	t	346	361	164
Cruceta de hormigón	Unidades	3.285	4.435	2.485
Cruceta de madera	Unidades	346	295	0
Aceite en uso	t	3.680	3.850	3.878
Cruceta de fierro galvanizado	Unidades	310	5.922	5.069
Cruceta de fibra	Unidades	s/i	60	260
Poste de hormigón armado	Unidades	5.371	8.033	5.382

Destaca la reducción del consumo de papel, lo que se explica por la reducción del tamaño de la boleta desde

septiembre de 2011. Es importante recordar que el plástico del envoltorio de las boletas contiene aditivos particulares que lo hacen degradable, desapareciendo completamente con el tiempo.

Otro hito destacable es el reemplazo de las crucetas de madera. Si bien el uso de éstas ya venía a la baja, durante 2011 se usaron crucetas de fibra y hormigón.

3.5. Gestión de residuos

[EN22] [DMA EN] Aunque las operaciones de la compañía producen un porcentaje menor de residuos, Chilectra posee un sistema de segregación para dar la disposición adecuada a cada uno de ellos, según lo establece la legislación vigente.

Las principales actividades causantes de residuos sólidos son la poda de vegetación, la mantención y construcción de subestaciones y los accidentes ambientales debido a colisiones de terceros contra postes de la red eléctrica.

Para 2011, las cantidades de residuos se muestran en la siguiente tabla:

Datos de residuos sólidos

Peligrosos	Unidad de medida	2009	2010	2011
Aceite	L	4.980	9.681	7.312
Baterías	kg	6.300	11.140	4.772
Elementos contaminados c/aceite	kg	114.240	2.800	4.802
PCB ¹		-	-	-
Pilas ²	kg	4.220	3.280	3.831
Toners y cartuchos	kg	Sin registros	495 ³	48
No peligrosos				
Restos vegetales	kg	273.100	342.200	189.951
Escombros	t	27.626	3.236	26.836

1 Chilectra desde 1998 no tiene PCB en sus instalaciones.

2 Las pilas corresponden a la campaña "Ponte las Pilas, trae tus Pilas" para clientes residenciales y funcionarios.

3 Cantidad reportada en unidades

Este año no se recuperaron toners ni cartuchos de tinta, ya que Chilectra cuenta con los servicios de una empresa que administra impresoras y fotocopadoras. Ésta debe retirar los insumos y residuos por su cuenta. El valor indicado corresponde a toners y cartuchos de equipos que aún pertenecen a la empresa.

Los residuos peligrosos y no peligrosos generados tanto por el personal de la compañía como colaboradores son clasificados y gestionados de la siguiente manera:

Disposición final de residuos generados en Chilectra

Tipo de residuos	Tratamiento	Residuos
Peligrosos	Disposición final autorizada.	Aceite dieléctrico, baterías, elementos contaminados con residuos peligrosos, pilas.
	Reutilización o disposición final autorizada.	Toners y cartuchos.
No peligrosos	Disposición en rellenos autorizados o entrega a los propietarios de los terrenos en donde se realiza el movimiento de material vegetal.	Restos vegetales.
	Reutilización o disposición final autorizada.	Escombros.

La disposición final de los residuos se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido en la legislación nacional vigente. Cabe mencionar que Chilectra trabaja con las empresas más importantes de este rubro.

3.6. Reutilización y reciclaje de materiales

[DMA EN] Desde hace varios años, Chilectra recupera los aceites retirados de los transformadores mediante un proceso de regeneración que les devuelve sus características físico-químicas y dieléctricas, posibilitando su reutilización en condiciones óptimas. Esto evita la compra de aceites nuevos, trae beneficios técnicos y económicos para Chilectra, y disminuye la generación de residuos peligrosos.

Los beneficios del reciclaje de aceite se evidencian en la escasa generación de residuos líquidos y sólidos asociados al consumo y uso eficiente de los recursos naturales. También se evita la puesta en marcha de todo el ciclo de vida del aceite dieléctrico nuevo, ya que el reciclaje evita la extracción, refinación, transporte y uso de energías para la generación de aceite nuevo.

La segregación del papel usado cumple una doble función: se evita que vaya a parar a un vertedero sin ningún tipo de gestión, y además se beneficia a diversas fundaciones.

Las cantidades recicladas de papel y reutilizadas de aceite durante 2011 se muestran en la siguiente tabla:

Materiales reciclados y reutilizados **[EN2]**

Reciclaje	Unidad de medida	2009	2010	2011
Papel	t	s/i	15,5	16,9
Reutilización de aceite				
En transformadores en servicio	L	33.150	57.000	43.700
Aceite usado tratado en planta	L	45.800	54.288	57.000
Total aceite reutilizado	L	78.950	111.288	100.700

En 2011, el volumen de aceite reutilizado ascendió a poco más de cien mil litros, registrándose una disminución del 9,5% respecto al año anterior.

Las oficinas comerciales y administrativas sumaron casi diez toneladas de papel reciclado, lo cual significó un aumento de aproximadamente un 9% respecto al año anterior.

3.7. Incidentes ambientales

[EN23] Los principales episodios de emergencias ambientales de Chilectra son producidos por la intervención de terceros, y no por la operación del sistema eléctrico en sí. Las causas más frecuentes de estos incidentes son: robos de los transformadores de la red eléctrica, actos de vandalismo y choques contra postes que provocan la caída de transformadores y el consiguiente derrame del contenido.

En 2011 se registraron las siguientes emergencias ambientales:

Cantidad de aceite dieléctrico derramado

Aceite de transformadores	2009	2010	2011
Cantidad de derrames	s/i	20	17
Litros derramados	1.907	1.848	590

Es importante aclarar que el número de accidentes no es proporcional al material derramado. Si bien los transformadores dañados son similares, las características de cada accidente o de cada manipulación, el nivel del daño, la ubicación, el tiempo de respuesta de las cuadrillas de emergencias, etc., determinarán la cantidad de aceite derramado.

Chilectra está permanentemente actualizando el Plan de Gestión Ambiental para redes de media tensión. Para formar a las personas que trabajan en terreno, la empresa realiza constantes capacitaciones y además fiscaliza en terreno los trabajos realizados por colaboradores.

3.8. Emisiones de Chilectra [DMA EN]

Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono

[EN19] Chilectra utiliza un tipo de aislante dieléctrico que corresponde al gas hexafluoruro de azufre (SF_6), el cual se usa como medio de extinción del arco eléctrico, como aislante en equipos para la transmisión y distribución de la energía eléctrica (subestaciones aisladas con gas, interruptores automáticos). El hexafluoruro de azufre es un compuesto no tóxico, químicamente inerte, no inflamable, gaseoso a presión y temperatura normal (20°C y 0,1 MPa 1 bar/absoluto).

Estado del SF_6	kg
En equipos en funcionamiento	4.762
En equipos que no están en funcionamiento	5
En botellas para recarga	615
Fugas	13

3.9 Inversiones y gastos ambientales

[EN30] Coherente con su política ambiental, y entendiendo que contar con los recursos necesarios para su mantención es fundamental para una empresa que se preocupa por el medio ambiente, Chilectra desembolsó en 2011 la suma de \$1.681,8 millones por concepto de gastos e inversiones ambientales.

Las inversiones ejecutadas por la empresa en el mismo período alcanzaron un monto aproximado de 579 millones de pesos, utilizados principalmente en redes de media y baja tensión protegidas, alcantarillado en subestaciones, fosos y piletas conectoras de aceite.

Por otro lado, los gastos ambientales ascendieron a 1.103 millones de pesos y correspondieron a podas de árboles, mantenciones de jardines en subestaciones y disposición de residuos sólidos peligrosos, entre otros.

Inversiones y gastos en millones de pesos

	2009	2010	2011
Inversiones	438,9	622,5	578,7
Gastos	873,1	880,2	1.103,1
Total	1.312,0	1.502,7	1.681,8

3.10 Auditorías ambientales

Chilectra ha realizado numerosas actividades para involucrar a la comunidad y sus trabajadores en temas ambientales. Así crea conciencia y se posiciona como un referente en la mejora continua de sus estándares ambientales.

Entre el 3 y 5 de agosto, la empresa Bureau Veritas Certification constató en más de 16 áreas, instalaciones y procesos de Chilectra, que el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión (SIG) está funcionando correctamente y que cumple con los requisitos de las normas ISO 9001, 14.001 y OHSAS 18.001. Además, Bureau Veritas destacó el alto compromiso y nivel de acceso a documentos y registros del SIG por parte del personal de Chilectra que fue auditado. De esta forma, la compañía demostró su compromiso con la excelencia, pilar fundamental para ser la mejor empresa de servicios de Chile.

Este hito ratificó la consistencia de la integración de los Sistemas de Gestión, proceso que comenzó durante el segundo semestre de 2007 y que ha unificado procedimientos y criterios de actuación, sin dejar de lado el enfoque principal de cada uno. Además, confirmó el compromiso de toda la organización para minimizar los impactos negativos en el medio ambiente, entregar un servicio de calidad a los clientes y controlar permanentemente el desempeño en materias de gestión de seguridad y salud ocupacional.

3.11. Cumplimiento normativo [DMA EN]

Presentación de Declaraciones de Impacto Ambiental

Durante 2011 se desarrollaron e ingresaron cuatro Declaraciones de Impacto Ambiental correspondientes a los siguientes proyectos:

Proyecto "Potenciación de la Línea de Transmisión Eléctrica 110 kV Ochagavía -Florida, tramo Tap Club Hípico-Tap San Joaquín".

Proyecto "Potenciación de Línea de Transmisión Eléctrica 110 kV Florida-Los Almendros, tramo Tap La Reina-Tap Los Andes".

Proyecto "Potenciación de Línea de Transmisión Eléctrica 110 kV Chena-Cerro Navia, tramo Tap San José-Tap Pudahuel".

Proyecto "Modificación de la Línea de Transmisión Eléctrica de 110 kV Florida -Los Almendros, tramo Torre 32 a 37, sector Quebrada de Macul".

Cabe señalar que tres de los cuatro proyectos presentados fueron aprobados por el Servicio de Evaluación Ambiental, mientras que el último proyecto presentado, "Modificación de la Línea de Transmisión Eléctrica de 110 kV Florida - Los Almendros, tramo Torre 32 a 37, sector Quebrada de Macul", se encuentra en proceso de aprobación.

Modificación en tramo de línea de transmisión

El proyecto "Modificación de la Línea de Transmisión Eléctrica de 110 kV Florida-Los Almendros, tramo Torres 32 a 37, sector Quebrada de Macul", corresponde a una modificación de un tramo de la línea que mantiene su ubicación actual, pero que contempla el reemplazo del conductor y dos torres (T34 y T35) y el retiro de cuatro estructuras existentes, sin modificar su eje de ubicación ni su nivel de tensión eléctrica.

De acuerdo a los antecedentes recopilados y generados en terreno y gabinete, este proyecto no causará ningún efecto o circunstancia estipulada en el Artículo 11° de la Ley N° 19.300.

3.12. Reclamos y multas

[EN28] En 2011 se constató un sumario sanitario contra Chilectra a raíz de una inconsistencia en la gestión de residuos por parte de uno de sus colaboradores. Sin embargo, hasta la fecha de cierre del presente informe, la autoridad sanitaria aún no respondía a los descargos de la empresa.

También se registró una denuncia por ruidos molestos debido a un camión que realizaba trabajos de mantenimiento en horario nocturno en subestación La Reina, lo que significó una multa para la compañía.

Multas y sanciones en (\$)

Infracción	Multa \$	Fecha
Proceso en policía local por ruidos.	\$114.864	jun-11

3.13. Análisis de riesgo medioambiental [1.2]

Este proyecto se inició en 2009 como piloto en la subestación El Salto, y consistió en analizar el riesgo medioambiental para evaluar las instalaciones, estudiar las posibilidades de riesgo ambiental y observar el grado de preparación que la empresa posee para mitigarlas. Este análisis forma parte de la política medioambiental del Grupo Enel - Endesa.

Al siguiente año, la evaluación se extendió al 100% de las instalaciones de la compañía. Así, cumplió con uno de los desafíos planteados para 2010, que involucraba extender la evaluación de riesgo ambiental al 20% de las subestaciones.

[EC2] Para el 2011, se reevaluaron los riesgos medioambientales en todas las instalaciones de la compañía según la metodología desarrollada por Enel, y que se aplicó durante el período anterior. No se detectaron cambios entre ambos resultados, lo que se explica porque las condiciones y los escenarios analizados entre un año y otro fueron similares.

4. Cambio climático

[EC2] El cambio climático es un fenómeno que presenta una serie de desafíos y oportunidades para todos los sectores productivos, incluyendo el ámbito de la distribución eléctrica.

Las empresas tienen la responsabilidad económica y ética de incentivar la Eficiencia Energética, reducir las emisiones de gases efecto invernadero y, en la medida de lo posible, apoyar a la sociedad para afrontar los cambios climáticos. Uno de los pasos más relevantes en este contexto es la medición de la huella de carbono, ya que una vez que se establece la cantidad de emisiones, se puede desarrollar, cuando es técnica y económicamente factible, un plan adecuado de reducción de gases de efecto invernadero.

4.1. Chilectra y la huella de carbono

[EN16] [EN17] La metodología de cálculo de la huella de carbono incluye aquellas emisiones directas producidas a partir de fuentes que son propiedad o están controladas por la organización (Alcance 1). Adicionalmente, también abarca las emisiones indirectas asociadas a la electricidad adquirida, que es entregada a los clientes y consumida por la empresa (Alcance 2). Finalmente, se incorporan aquellas emisiones indirectas que no están bajo el control directo de la empresa (Alcance 3).

El aporte de cada uno de los alcances a las emisiones totales de CO₂ de acuerdo a la metodología descrita anteriormente, fue el siguiente:

Alcance	tCO ₂		
	2009	2010	2011
Alcance 1	4.114	4.263	4.033
Alcance 2	2.615	2.900	2.553
Total	6.729	7.163	6.586

Alcance	tCO ₂		
	2009	2010	2011
Alcance 3	3.859.820	4.542.124	4.929.788
Total	3.859.820	4.542.124	4.929.788

[EN29] Si bien Chilectra no tiene control sobre las emisiones de CO₂ contabilizadas para el Alcance 1, la organización ha decidido asumir como propias estas emisiones, que se generan principalmente a partir del uso de vehículos para la realización de actividades de inspección de trabajos, traslado de personal, construcción de subestaciones, líneas de alta tensión y mantenimiento de la red en general. Los vehículos utilizados en estas actividades son automóviles, camiones, camionetas, radiotaxis, furgones, station wagon y minibuses.

La metodología utilizada para el cálculo fue desarrollada por The Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol).

4.1.1. Emisiones indirectas de CO₂ en instalaciones

[EN16] La estimación de estas emisiones indirectas en las instalaciones de la compañía, se derivan principalmente del consumo de electricidad al interior de Chilectra (Alcance 2), el cual se calcula considerando el factor promedio de 385 t/GWh. El cálculo de este factor se explica más adelante.

Emisiones indirectas de CO₂ de Chilectra

Consumo de electricidad	CO ₂ generado (t)		
	2009	2010	2011
Oficinas comerciales	319	358	343
Oficinas administrativas	714	841	474
Subestaciones	1.581	1.701	1.736
Total	2.615	2.900	2.553

Estas emisiones se cuantifican a partir de la electricidad utilizada tanto en oficinas comerciales y administrativas, como también de la energía empleada en las subestaciones.

4.1.2. Otras emisiones indirectas de CO₂

[EN17] Estas emisiones se derivan principalmente de las fuentes de generación de la energía adquirida por Chilectra para su venta, las cuales pertenecen al Alcance 3 mencionado anteriormente.

Las emisiones de CO₂ según fuente de generación se cuantifican considerando la energía entregada al Sistema Interconectado Central (SIC), adquirida y distribuida a los clientes por Chilectra en 2011 (Ver página 81, cuadro "Generación SIC por fuentes de emisión"). Con esta información, es posible estimar las emisiones indirectas por fuente de generación, utilizando los siguientes factores de conversión:

Factores de conversión

Factores de conversión	tCO ₂ /GWh
Centrales a carbón	900
Centrales diesel	800
Centrales a gas	410

Luego se obtiene el siguiente factor de emisión para la energía distribuida por la empresa en 2011:

Factor de emisión = 385 grCO₂/kWh

4.2. Campañas internas

4.2.1. Conciencia de tu propia huella de carbono en Chilectra

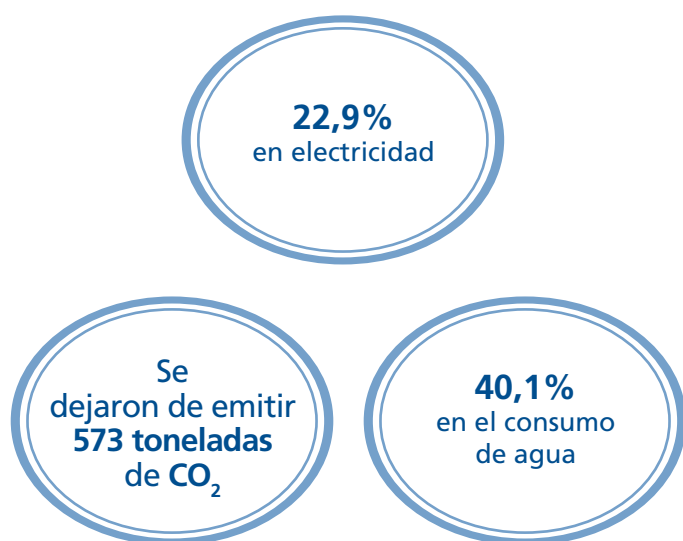
Chispita muestra en la página web cómo se puede disminuir la huella de carbono. A partir del cálculo del consumo mensual de los diferentes recursos cotidianos, sensibiliza a los usuarios respecto del impacto que tiene en el medio ambiente.

4.2.2. Campaña "¡El Cambio Climático es una realidad! Enfrentémoslo"

Desde 2005, la compañía ha llevado a cabo una serie de iniciativas orientadas al uso eficiente de electricidad y agua. Destaca la instalación de encendidos y apagados automáticos por sensores de presencia para la iluminación, luminaria de bajo consumo y válvulas limitadoras de caudal de agua, entre otras.



Comparado con el consumo registrado en 2005, estas medidas permitieron las siguientes reducciones:



[EN18] Durante 2011 se continuó con el desarrollo de la campaña “¡El Cambio Climático es una realidad! Enfrentémoslo”. A través de esta iniciativa se premió a las instalaciones de Chilectra que lograron la mayor eficiencia en los consumos de agua, electricidad y papel. El ahorro logrado se presenta a continuación:

Energía ahorrada en múltiplos de Joule **[EN5]**

	2010	2011
Cantidad de energía ahorrada	27.703	26.445

En una primera etapa, esta campaña se implementó en las oficinas administrativas de Chilectra. Debido al éxito obtenido, luego se extendió a las oficinas comerciales de la compañía y al edificio corporativo del Grupo Enersis.

Además es importante destacar que el Grupo Enersis fue reconocido a través del concurso, organizado por el Comité

de Marketing Sustentable de la Asociación Nacional de Avisadores (ANDA), en la categoría “Comunicación interna a favor del medio ambiente”, por esta campaña, siendo ganador del Sustainable Marketing Award. Este concurso tiene como objetivo motivar a la industria del marketing a través de la creación e implementación de prácticas amigables con el medio ambiente.

El compromiso asumido por los trabajadores se reflejó en los resultados del período de medición (marzo a septiembre 2011, respecto del mismo período del año 2010), ya que se redujeron los consumos de agua (13%), electricidad (6%) y papel (18%).

Para 2012 se espera continuar con este tipo de instancias, para fomentar un mayor grado de sensibilización y conciencia para la protección ambiental y el uso eficiente de los recursos.

En el contexto de esta iniciativa, se desarrollaron diversas actividades para promover el uso eficiente de recursos en oficinas y hogares.

Chilectra premió todas las iniciativas realizadas durante el período 2010 en tres categorías, y reconoció a las instalaciones que obtuvieron los mayores ahorros en sus consumos.

Otras iniciativas en torno a la reducción de emisiones de CO₂ implementadas dentro de la organización son la gestión de reciclajes de materiales y la gestión del consumo de energía en las instalaciones propias. Estas iniciativas registraron reducciones que se muestran a continuación:

Iniciativa	Reducción consumo de energía instalaciones propias	Reciclaje de materiales
Reducción emisiones (tCO ₂ e)	15,3	22,5
Grado de Reducción	12%	-10%*

* El porcentaje corresponde a una disminución en el reciclaje de materiales respecto de 2010, que en esa ocasión fue equivalente a 25,1 tCO₂

Compromiso con la
salud, la seguridad y
el desarrollo personal
y profesional de
nuestros trabajadores
y contratistas







Enfoque de gestión [DMA LA]

- Tenemos un fuerte compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados y colaboradores.
- Nuestros trabajadores deben cumplir sus labores en las mejores condiciones posibles.
- Los pilares básicos de esta política consisten en:
 - o Velar por la salud y seguridad de nuestros empleados y colaboradores.
 - o Ocuparse de su desarrollo profesional.
 - o Brindarles oportunidades para que puedan acceder a mejores puestos, teniendo como foco central los principios de igualdad de oportunidad y de no discriminación.
- Este compromiso también incluye el desarrollo personal y un adecuado equilibrio vida laboral y familiar de nuestros trabajadores. Todo ello, con la consciencia de que empleados satisfechos y realizados generan un mejor clima laboral y una mayor productividad, condición que finalmente termina beneficiando a todos los involucrados.



Temas destacados del capítulo



- Desarrollo laboral y gestión del talento.
- 3° lugar en el ranking Mejores Empresas para Padres y Madres que Trabajan.
- Plan de Choque de seguridad y salud para colaboradores.
- Certificación de competencias laborales.

1. Nuestros trabajadores

1.1. Dotación, rotación y remuneraciones

[LA1] [LA2] [2.8] A fines de 2011, la compañía contaba con una dotación total de 712 empleados, lo que significa que el nivel de dotación era similar al de 2010, con una leve disminución del 1%. El total de la fuerza laboral tenía contrato indefinido.

Todos los trabajadores se desempeñan en la Región Metropolitana. El número de hombres supera con creces al de las mujeres, representando un 80,5% de la dotación total. Esta disparidad en el equilibrio de género representa un reto para la compañía. Si bien se explica por la naturaleza del negocio, durante 2011 se trabajó en diversas iniciativas para abordar este desafío. Una de ellas fue considerar a mujeres dentro de las ternas en aquellos casos en que el perfil de los cargos lo permitía. En esta misma línea se tomó en especial consideración la participación de las mujeres para las prácticas profesionales, los concursos internos y las promociones.

Dotación laboral*

	2009	2010	2011	Porcentajes
Hombres	590	576	573	80,5%
Mujeres	141	143	139	19,5%
Totales	731	719	712	100%

* La dotación considera a Chilectra, Colina y Luz Andes.



Rotación laboral		Menor de 30			Entre 30 y 50			Sobre 50			Total por sexo
		2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	
Región Metropolitana *	Hombres	1,38%	1,03%	1,88%	2,07%	1,51%	3,97%	0,21%	0,68%	0,42%	6,27%
	Mujeres	0,34%	0,41%	0,28%	0,55%	0,27%	0,11%	0,14%	0,14%	0,42%	0,81%
	Totales por edad	1,72%	1,44%	2,16%	2,62%	1,78%	4,08%	0,35%	0,82%	0,84%	

Rotación laboral		Menor de 30			Entre 30 y 50			Sobre 50			Total por sexo
		2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	
Antigüedad** (Años promedio)	Hombres	2,39	3,21	2,76	7,41	6,72	7,61	24,85	23,07	27,81	12,73
	Mujeres	2,33	3,65	4,30	2,22	5,61	7,60	0,58	27,13	33,16	15,02

* Chilectra no cuenta con operaciones fuera de la Región Metropolitana.

**Este número hace referencia al promedio de año de aquellos empleados que dejan la compañía.

Nuevos empleados		2011			
		Menor de 30	Entre 30 y 50	Sobre 50	Total
Región Metropolitana	Hombres	18	24	1	43
	Mujeres	4	11	0	15
	Totales	22	35	1	58

Respecto de la rotación de los trabajadores, el valor 2011 se incrementó en 2,4 % respecto al 2010. La mayor tasa se registró en el grupo etario de 30 a 50 años, con un 5,6% de rotación. Le siguió el grupo de los mayores de 50, con un 1,6%, y luego el de los menores de 30 años, con un 1,3%. Además, esta incidencia fue mayor en los hombres.

% Rotación por año	2009	2010	2011
Hombres	3,66%	3,22%	6,27%
Mujeres	1,03%	0,82%	0,81%
Total	4,69%	4,04%	7,08%

1.1.1. Grupos más representativos [DMA LA]

[LA13] Al analizar las cifras que muestran el desglose de los trabajadores según tipo de empleo, edad y sexo, se puede ver que en 2011, un 34,70% de los empleados de Chilectra pertenecía a la categoría de profesionales hombres de entre 30 y 50 años de edad. Con un 24,44% le siguió el grupo de técnicos hombres, y con un 13,14%, el de los mandos medios, también del género masculino.

Las mujeres, en tanto, estuvieron mayormente representadas en la categoría de profesionales, llegando al 10,40%. El segundo grupo más frecuente fueron las trabajadoras que ocupan puestos administrativos, sumando un 5,62%. Finalmente, un 2,11% de las mujeres de la compañía se desempeñó en la categoría de técnico.

Por otro lado, la compañía asumió el desafío de proporcionar puestos de trabajo para la integración de personas con discapacidad. Producto de lo anterior, en 2011 se potenció el proyecto "Entrada", logrando la incorporación de dos alumnos en práctica con discapacidad.

Desglose de dotación por rango, sexo y edad		Menos de 30			Entre 30 y 50			Mas de 50			Total		%
		Género	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	Total categoría 2011	
Directivos	Hombres	0	0	0	16	14	13	5	7	9	22	24	3,10%
	Mujeres	0	0	0	1	2	2	0	0	0	2		0,30%
Mandos medios	Hombres	1	1	2	86	79	72	24	24	21	95	103	13,14%
	Mujeres	1	0	0	10	9	8	0	0	0	8		1,12%
Administrativos	Hombres	6	6	3	49	45	18	27	35	14	35	75	4,92%
	Mujeres	4	2	1	44	38	29	15	20	10	40		5,62%
Profesionales	Hombres	46	37	37	162	161	148	52	57	62	247	321	34,70%
	Mujeres	18	18	16	44	49	52	4	5	6	74		10,40%
Técnicos	Hombres	7	7	9	67	55	84	42	48	81	174	189	24,44%
	Mujeres	0	0	0	0	0	9	0	0	6	15		2,11%
Totales por edad		83	71	68	479	452	435	169	196	209	712	712	100%

1.1.2. Alta dirección [DMA EC]

[EC7] Chilectra, Endesa Chile y Enersis forman parte del Grupo Enel, empresa italiana líder en su sector, con presencia en más de cuarenta países. Ello implica un marcado carácter de diversidad, que da importancia a la globalización y a la movilidad de sus empleados y directivos como una importante fuente de valor. Así es como existen directivos de diversas nacionalidades en el Grupo Enel y, por ende, también en las filiales chilenas. El detalle de los 24 altos ejecutivos que se desempeñan en Chilectra son:

Nacionalidad	Chilena	%	Española	%	Peruana	%	TOTAL
Chilectra	22	92%	1	4%	1	4%	24

En el grupo de los altos ejecutivos, quince personas tienen entre 30 y 50 años, mientras que las nueve restantes se sitúan en el grupo etario de más de 50 años. De estos directivos, 92% tienen la nacionalidad chilena, mientras que el restante 8% tienen nacionalidad extranjera.

1.1.3. Remuneraciones [DMA LA]

[LA14] Con respecto a las remuneraciones pagadas en 2011, cabe mencionar que en promedio, los salarios de los hombres superan a la de las mujeres, salvo en el rango administrativo, donde las mujeres ganan un 15% más que los hombres.

Relación salario base y remuneración promedio de los hombres respecto al de las mujeres	Promedio	Salario base *			Remuneración **		
		2009	2010	2011	2009	2010	2011
Directivos	Hombres / Mujeres	1,49	1,41	1,48	1,48	1,40	1,35
Mandos medios	Hombres / Mujeres	1,11	1,18	1,07	1,11	1,16	1,00
Profesionales	Hombres / Mujeres	1,16	1,16	1,19	1,15	1,19	1,21
Técnicos	Hombres / Mujeres	-	-	0,91	-	-	1,11
Administrativos	Hombres / Mujeres	0,91	0,92	0,83	0,95	0,94	0,85

* Remuneración pagada a un empleado por realizar sus obligaciones, sin incluir cualquier remuneración adicional tal como antigüedad, horas extraordinarias, incentivos, pagas por beneficios o cualquier otra asignación (p. ej. ayuda a transporte).

** Salario base más importes adicionales como los basados en años de servicio, bonificaciones, incluido efectivo o valores como participaciones o acciones, prestaciones, horas extra, tiempo debido y cualquier complemento adicional (por ejemplo, transporte, manutención y cuidado infantil).

Para los ejecutivos, Chilectra contempla un plan de bono anual por cumplimiento de objetivos y nivel de aportación individual a los resultados de la empresa. Este plan incluye una definición de rangos de bonos según el nivel jerárquico. Los bonos que se entregan a los ejecutivos consisten en un determinado número de remuneraciones brutas mensuales.

[EC5] En el período reportado, Chilectra pagó un sueldo inicial estándar 513% mayor al salario mínimo legal (\$182.000). El desglose por sexo se presenta en la siguiente tabla:

2011					
Sueldo inicial estándar			Relación porcentual entre sueldo mínimo en Chile y sueldo inicial estándar de Chilectra		
Hombre	Mujer	Promedio	Hombre	Mujer	Promedio
\$928.909	\$1.303.059	\$1.115.984	410%	616%	513%

La empresa tiene un seguro complementario de salud para todos sus trabajadores, y un seguro catastrófico para los ejecutivos principales y el grupo familiar que se encuentre acreditado como carga. Además, cada ejecutivo principal cuenta con un seguro de vida.

Cabe destacar que el mayor énfasis de formación estuvo en la categoría profesionales para los hombres, quienes recibieron en promedio 85,2 horas de formación en el año.

Trabajadores por categoría de empleo		Horas de formación			Promedio horas por empleado			Total horas formación por cargo	%
		2009	2010	2011	2009	2010	2011		
Directivos	Hombres	1.052	574	989	50,0	27,3	44,9	1.269	1%
	Mujeres	121	215	280	121	107,5	140		
Mandos medios	Hombres	2.718	10.310	7.751	24,7	100,0	77,5	8.317	9%
	Mujeres	382	909	566	34,7	90,9	62,8		
Profesionales	Hombres	15.085	18.776	22.410	57,7	75,4	85,2	27.374	28%
	Mujeres	3.253	4.276	4.964	50,0	61,9	66,1		
Técnicos	Hombres	7.834	5.996	7.528	73,9	57,6	76,0	7.611	8%
	Mujeres	251	0	83	125,5	0	0		
Administrativos	Hombres	3.486	2.645	2.848	44,1	31,1	33,5	3.938	4%
	Mujeres	1.167	718	1.090	19,4	12,5	19,4		
Total y promedio	Hombres	30.175	38.301	41.526	52,2	68,1	72,9	48.509	50%
	Mujeres	5.174	6.118	6.983	37,2	44,3	49,1		
Totales y promedio por año		35.349	44.419	48.509	49,3	63,4	68,2	97.018	100%

1.2. Capacitación y desarrollo **[DMA LA]**

[LA10] El compromiso de Chilectra con el capital humano implica ofrecer constante capacitación a sus empleados. Así, promueve el desarrollo profesional y asegura un desempeño óptimo de los trabajadores, elementos que resultan ser esenciales para lograr la excelencia en una empresa.

A partir del proceso de detección de necesidades de capacitación, realizado en el contexto del Programa de Formación 2011, Chilectra estableció un itinerario formativo orientado al cierre de brechas, que se plasmó a través de una oferta de capacitación articulada en dos grandes ejes de acción: un plan transversal con temas de formación para el desarrollo y otro de formación técnica funcional.

En 2011, se incrementó el número de horas de formación impartidas: de 44 mil en 2010, se pasó a 48 mil horas en el período reportado. Al ver el promedio anual por trabajador, se observa que hubo un leve ascenso respecto del año anterior, ya que mientras en 2011 fue de 68,2 horas, durante el año anterior alcanzó a 63,4 horas de formación por empleado.

Algunos de los aspectos más importantes en términos de capacitaciones realizadas fueron:

- Implementación de modelos de capacitación en Fonoservicio, los que fueron diseñados y controlados por Chilectra.
- Certificación de competencias de personal propio y colaboradores, la cual se realizó en tres etapas:
 - Determinación del perfil requerido para cumplir una determinada función.
 - Levantamiento realizado en conjunto con la Fundación Chile.
 - Certificación por parte de las personas que cuentan con una acreditación respecto de competencias específicas.
- Capacitación especial para líderes en temas de innovación para generar las condiciones para propiciar una cultura de innovación en la compañía.

1.2.1 Fomento del desarrollo laboral

[LA11] En 2011 se implementaron varios programas de gestión de habilidades y de formación para promover la empleabilidad y el desarrollo laboral de los trabajadores.

Cursos de capacitación	Cursos de formación internos: 2.348 inscripciones, equivalentes a 29.653 horas de formación.
Carreras de pregrado	Financiamiento para educación externa: 24 inscripciones, equivalentes a 14.697 horas. La ayuda entregada fluctúa entre el 50 y 100% del costo total.
Diplomados	Financiamiento para educación externa: 61 inscripciones, equivalentes a 4.155 horas. Ayuda abarca el 100% del costo.
Magíster	Financiamiento para educación externa: 8 inscripciones, equivalentes a 2.052 horas. Ayuda abarca el 75% del costo.
Seminarios	Cursos de formación internos: 47 inscripciones, equivalentes a 347 horas.

1.2.2. Evaluaciones

[LA12] La evaluación de desempeño tiene por objetivo conseguir una gestión de personas basada en criterios homogéneos a nivel del Grupo, junto con desarrollar a las personas en escenarios de presente y futuros.

En las evaluaciones de comportamientos y rendimiento, el foco está en la adecuación persona-puesto (corto plazo); mientras que la evaluación del potencial se enfoca en el medio y largo plazo, ya que su objetivo es acompañar el desarrollo de las personas y proyectarlas hacia escenarios de futuro.

Las etapas del proceso de evaluación son:

- Concertación de objetivos: se definen las metas individuales (de resultado y de actuación).
- Evaluación de objetivos: se estandarizan los objetivos de actuación.

Capacitaciones destacadas

Durante 2011 hubo una gran preocupación por las temáticas de seguridad y salud laboral. En este contexto, finalizó exitosamente la segunda versión del diplomado Administración de Riesgos, Seguridad y Salud Ocupacional, dictado por la Universidad del Desarrollo. Su finalidad fue desarrollar las habilidades necesarias para la administración de estos principios y, a la vez, fortalecer las herramientas que permiten potenciar un control eficaz en torno a ellos. Asimismo, se impartieron, entre otros, los cursos de Especialización en Redes Energizadas de Media Tensión; Reinducción Organizacional en Seguridad y Salud Ocupacional; Trabajo Seguro en Espacios Confinados; Seguridad y Procedimiento en Caso de Emergencias; Prevención en Lesiones Osteomusculares; Primeros Auxilios; Control y Procedimientos ante Emergencias; Reanimación Cardio Pulmonar y Uso de Desfibrilador Externo Automático; Intensivo para Supervisores de Altura y Espacios Confinados y Manejo y Uso de Extintores.

También se inició la primera versión de diploma de Mercados Eléctricos en las dependencias de la Universidad del Desarrollo, el que tiene entre sus objetivos entregar las bases conceptuales y prácticas que permitan una mayor capacidad de análisis de los aspectos regulatorios y operativos que gobiernan los sistemas eléctricos. Por otra parte, también busca comprender y analizar los principios regulatorios de los mercados eléctricos y entregar herramientas y conceptos que mejoren la capacidad de negociación en la contratación de suministro eléctrico.

- Comunicación de retorno: se realiza una entrevista de feedback del gestor al evaluado.

Al igual que en los años anteriores, en 2011 la totalidad de los empleados de Chilectra fueron calificados según su desempeño. El número de empleados evaluados en estos tres últimos años se señalan a continuación:

Empleados con evaluaciones		2009	2010	2011	Total número de empleados con evaluación
N° empleados	Hombres	589	554	573	712
	Mujeres	141	139	139	
% empleados	Hombres	81%	80%	80%	100%
	Mujeres	19%	20%	20%	



1.2.3. Gestión del talento

[EU14] Retener, desarrollar y renovar los talentos forma parte de los desafíos de la empresa moderna. Chilectra ha creado varios programas con este fin, ya que además de impulsar la formación continua, resulta esencial lograr retener el personal sobre todo para los cargos críticos:

- Programa de Intercambio Internacional (PDI): los trabajadores tienen la posibilidad de participar en un programa de intercambio para ir a los distintos países que forman parte del Grupo en Latinoamérica y Europa.
- La empresa cuenta con un programa anual de becas. Los empleados pueden realizar prosecución de estudios, carreras universitarias y postítulos, postgrados y diplomados, entre otros.

- Certificación de Competencias Fundación Chile Unido: un proceso de detección de brechas en las distintas gerencias de la compañía determinó la necesidad de formación u otra actividad de desarrollo, según sea el caso.
- Participación en Ferias Laborales Universitarias (Universidad Católica, Universidad Técnica Federico Santa María y Universidad de Chile): charlas de atracción para los jóvenes profesionales y acciones de retención para colectivos estratégicos mediante un plan de fidelización y la definición de un paquete de beneficios flexibles.
- A partir de la identificación de cargos críticos, se generaron criterios objetivos mediante un modelo que facilita la identificación de sucesores.
- Se apoyó la retención focalizada, la gestión del conocimiento, la elaboración de planes de desarrollo, entre otros elementos relevantes para la sostenibilidad del negocio.

A nivel corporativo, cabe destacar que en 2011 hubo algunas innovaciones con respecto a los programas que se ejecutaron a nivel transversal:

Gestión de Potencial	Programa Brechas	Preparación y facilitación de herramientas gerenciales	Diplomado de Mercados Eléctricos	Diplomado Visión del Negocio
Inicialmente estaba orientado al nivel directivo para hacer un mapeo de los cargos críticos y poder definir potenciales sucesores o remplazantes. En 2011 se amplió a los niveles profesionales de todo el Grupo. Ello constituye un hito relevante, ya que permite ampliar la búsqueda de los mejores talentos a toda la organización	Se creó para homologar las competencias técnicas – “cerrar brechas” – del personal que maneja las redes de alta, media y baja tensión en distribución.	La iniciativa, orientada al personal predirectivo de la compañía, fue implementada en conjunto con la Universidad de los Andes para la gerencia media. El objetivo fue que este estamento dominara las herramientas gerenciales en un negocio tan complejo y desafiante como el eléctrico.	Este diplomado se desarrolló para actualizar y preparar a los trabajadores de la compañía, sobre todo en temas regulatorios, cuya característica esencial es que son transversales a los temas de generación y distribución.	Se impartió por primera vez en 2011, con el fin de que todos los profesionales de la compañía, con especial énfasis las jefaturas, posean una visión del negocio acabada. El éxito de este diplomado fue tal, que pasó a formar parte de del programa formativo para los trabajadores de Chilectra.

Acreditación de competencias laborales

Dentro de los logros 2011, destaca la presentación realizada por la Ministra del Trabajo sobre las competencias laborales a 361 contratistas de distribución en redes de media y baja tensión, así como al personal de las subestaciones de alta tensión.

En esta misma línea, el Grupo se posicionó como pionero y líder del sector eléctrico en cuanto a la acreditación de todas las competencias laborales para trabajos que tienen una especificidad muy grande, como alta, baja y media tensión. Ello permite ofrecerle un servicio de calidad y oportuno a los clientes residenciales e industriales.

1.3. Bienestar y beneficios

[LA3] Lograr compatibilizar la vida laboral con la familiar es un compromiso ineludible a nivel de Grupo Enersis. Por ello, ha implementado una serie de medidas para fomentar el equilibrio entre los dos ámbitos. De este modo, también impulsa una mayor participación laboral de las mujeres y brinda posibilidades efectivas a los hombres para participar activamente en la crianza de sus hijos.

Así, los empleados pueden optar por una serie de alternativas generadas especialmente para que puedan cumplir con sus objetivos laborales y destinar más y mejor tiempo a la familia:

- Escuela para padres.
- Salidas de fin de semana.
- Vacaciones entretenidas para los niños.
- Teatro en la empresa.
- Numerosos panoramas orientados a la reunión del grupo familiar.

1) Prevención de salud:

- ✓ Seguro complementario de salud.
- ✓ Seguro catastrófico de salud.
- ✓ Seguro dental.
- ✓ Aporte tratamientos dentales.

2) Apoyo para los trabajadores:

- ✓ Préstamos bienestar.
- ✓ Préstamo escolar.
- ✓ Préstamos estudios superiores.
- ✓ Ayuda especial por muerte.
- ✓ Cuota mortuoria.
- ✓ Vestuario corporativo.

3) Programas de extensión y desarrollo familiar:

- ✓ Programa recreativo de invierno y verano para hijos.
- ✓ Conociendo el trabajo de los padres.
- ✓ Fiesta de cumpleaños para hijos.
- ✓ Fiesta de Navidad familiar.
- ✓ Celebración del cumpleaños en familia.
- ✓ Escuela para padres.
- ✓ Programa extensión, deporte y cultura, biblioteca, instalaciones deportivas gimnasio San Isidro y estadio Enersis.

4) Permisos y bonificaciones por responsabilidades familiares:

- ✓ Beneficio sala cuna.
- ✓ Beneficio jardín infantil.
- ✓ Asignación por nacimiento.
- ✓ Asignación matrimonio.
- ✓ Asignación compra primera vivienda.
- ✓ Saludo recién nacido.
- ✓ Bono por compra primera vivienda.

5) Becas y prestaciones para estudios:

- ✓ Ayuda escolar.
- ✓ Becas de estudios superiores.
- ✓ Reembolso preuniversitario.
- ✓ Premio a la excelencia académica.
- ✓ Escuelas de verano Universidad de Chile.

Estos beneficios son efectivos para todos los empleados, variando solo en los montos para aquellos trabajadores sindicalizados.



3° lugar en el ranking de las Mejores Empresas para Padres y Madres que Trabajan

Estos esfuerzos se vieron premiados en 2011, cuando el Grupo Enersis obtuvo el 3° lugar en el ranking de las Mejores Empresas para Padres y Madres que Trabajan, dando cuenta además que se han obtenidos importantes avances en este tema. En este sentido, el resumen de actividades es:

Escuela para padres	La tercera versión de este taller se denominó "Mejores padres, mejores colaboradores: Programa de desarrollo de habilidades parentales". Entregó mejores herramientas para enfrentar el desafío de la crianza, y tuvo un cierre en el Estadio Enersis, con los trabajadores y sus familias.
Salidas en familia	En este tradicional panorama, se mezcla entretenimiento y educación para toda la familia. En 2011, se visitó el Museo Aeronáutico y del Espacio, encargado de resguardar el patrimonio aeronáutico del país; y el Museo Interactivo Mirador (MIM), que busca un acercamiento lúdico con el arte, las ciencias y la tecnología.
Vacaciones entretenidas	Más de cien hijos de trabajadores aprovecharon las vacaciones de invierno con actividades deportivas y culturales en la Ciudad Deportiva de Iván Zamorano (CDIZ), paseos al Cajón del Maipo, al cine y a un taller de circo. La primera semana se dedicó a niños de entre 7 y 10 años, y la segunda, para los de 11 a 14 años, con talleres de fútbol, tenis, badminton, capoeira y teatro, además de piscina temperada, entre otros.
Madres que trabajan	Entrega a las trabajadoras embarazadas y en período de lactancia, beneficios como complementos alimenticios, evaluación médica y nutricional y reintegro gradual a la empresa hasta los seis meses de edad del bebé.

1.3.1. Derecho a jubilación

[EU15] Chilectra hace una proyección para sus trabajadores que están a cinco o diez años de jubilar, con el fin de que puedan optar a todos los beneficios que correspondan.

Según los estamentos, en 2011 la cifra de empleados que estaban a cinco o diez años de la jubilación, aumentó notoriamente con respecto a 2010.

Jubilación proyectada	Jubilados a 5 años			Jubilados a 10 años		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Directivos	0	0	1	2	3	7
Mandos medios	5	7	4	16	13	13
Profesionales	15	16	21	37	42	47
Técnicos	4	5	13	23	23	43
Administrativos	11	15	6	34	37	16

[EC3] En esta línea, la cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales se detalla a continuación:

Tipo de beneficio	Nombre del beneficio	Descripción	Porcentaje de empleados que reciben el beneficio		Montos destinados al beneficio (millones)*	
			2010	2011	2010	2011
Plan de Apoyo a la Desvinculación (despidos)	Plan de Retiro	Aporte especial en dinero entregado al personal desvinculado para financiar necesidades de vivienda, educación, salud y capacitación por un período. Además, se entrega un depósito convenido para los trabajadores que puedan acceder a una pensión de jubilación anticipada.	1,85%	1,26%	\$102	\$118
Pensiones complementarias personal activo	Pensiones complementarias	Corresponde a una pensión vitalicia financiada por la empresa, cuyo monto es un porcentaje de la diferencia entre la última remuneración percibida y la pensión calculada por el organismo previsional. Esta diferencia está dada por una escala determinada por los años de servicios y por la edad. Asimismo, el trabajador tiene derecho a una cobertura de salud de por vida en los centros médicos de la Cámara Chilena de la Construcción, cuya cotización es financiada por la compañía. Conjuntamente con lo anterior, el ex trabajador tiene derecho a una tarifa eléctrica especial, que contempla un valor preferencial en el kWh facturado a su consumo eléctrico domiciliario.	0,99%	1,14%	\$1.191	\$1.248
Pensiones complementarias personal pasivo	Pensiones complementarias	Corresponde a una pensión vitalicia financiada por la empresa, cuyo monto es un porcentaje de la diferencia entre la última remuneración percibida y la pensión calculada por el organismo previsional. Asimismo, el ex trabajador tiene derecho a una cobertura de salud de por vida en los centros médicos de la Cámara Chilena de la Construcción, cuya cotización es financiada por la compañía. Conjuntamente con lo anterior, el ex trabajador tiene derecho a una tarifa eléctrica especial, que contempla un valor preferencial en el kWh facturado a su consumo eléctrico domiciliario.	214 pensionados	183 pensionados	\$9.024	9.339

* En 2010 y 2011 ningún trabajador solicitó el beneficio.

1.3.2. Reincorporación al trabajo

[LA15] Durante el año, este indicador tuvo una baja incidencia, ya que solo cuatro mujeres hicieron uso de los derechos relacionados al permiso postnatal. En parte, ello también se debe al bajo número de trabajadoras que se desempeñan en la compañía. De estas cuatro trabajadoras, tres retornaron al trabajo durante el año.



1.4. Relaciones laborales [DMA LA]

[LA4] El número de trabajadores sindicalizados en 2011 aumentó en un 4% con respecto al período anterior. Además si se compara con el promedio de sindicalización de Chile, el que según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) alcanzaba un 11,7% en 2010, esta cifra resulta ser aún más importante.

Trabajadores sindicalizados	N° sindicalizados	% de sindicalizados	N° Total de trabajadores
2009	450	62%	731
2010	489	68%	719
2011	516	72%	712

[HR5] [DMA HR] Durante el período, no se identificó ninguna operación que pusiera en riesgo los derechos de los empleados de la compañía, pudiendo éstas además ser denunciadas por los sindicatos. Tampoco se detectaron limitaciones a la libertad de asociación o expresión de los trabajadores al interior de la empresa.

[LA5] Todo cambio organizativo a nivel gerencial se comunica a través de medios internos. La Política de Puertas Abiertas que Chilectra implementa con los sindicatos, le permite tener un diálogo permanente y fluido. Sin embargo, la empresa no considera un período de preaviso frente a grandes cambios.

1.5. Seguridad y salud ocupacional [DMA LA]

[LA7] [LA8] La mejora continua de las condiciones de trabajo y la protección de la salud ha sido desde siempre parte esencial de la cultura empresarial de Chilectra.

Sin embargo, y a raíz de la connotación y relevancia que suelen tener los accidentes de los trabajadores en el sector eléctrico, se incrementó aún más este compromiso. Así, durante 2011 Chilectra trabajó con la premisa de Tolerancia Cero contra Accidentes, el que apunta esencialmente a eliminar la existencia de este tipo de incidentes.

Un año positivo en materia de seguridad

El 2011 fue un año positivo en materia de seguridad laboral. Se mantuvo el desafío de cumplir con el objetivo planteado de no tener accidentes fatales, y se disminuyó de manera importante la cantidad de accidentes laborales. De este modo, se registraron 57 accidentes laborales, cifra muy inferior a los registrados en el año anterior. Además, se destaca la no ocurrencia de accidentes en personal propio.

En lo que se refiere a seguridad en personal propio y empresas colaboradoras, la compañía se había impuesto el desafío de tener una frecuencia global de accidentes inferior a 8,21 accidentes por millón de horas/hombre trabajadas, lo que se logró con una tasa final de 5,12. En cuanto a la gravedad, se obtuvo una tasa global de 101 días perdidos por millón de horas/hombre trabajadas, la que es inferior a la obtenida en el año anterior.



Algunas de las razones que explican la baja en los indicadores de accidentalidad se refieren a la implementación de cursos específicos, enfocados en las causas que originaron los accidentes en el año anterior, aumento en las inspecciones y observaciones en seguridad.

Relativo al desempeño en seguridad y al absentismo laboral de personal propio:

Desempeño en seguridad y absentismo laboral	Tasa de absentismo			Tasa de accidentes*			N° de víctimas mortales		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Hombres	1,25%	1,27%	0,70%	2,82	2,90	0	0	0	0
Mujeres	1,00%	0,83%	0,35%		0	0	0	0	

* La información desglosada por hombres y mujeres es un requisito del G3.1 a partir del año 2011.

Tasa de absentismo =	Horas de absentismo
	Horas totales
Tasa de accidentes =	Nro de accidentes
	1.000.000 HH trabajadas

Durante 2011, la tasa global de accidentes del personal propio y de contratistas fue de 5,12 (Índice de frecuencia de accidentes por cada millón de horas hombres trabajadas).

1.5.1. Programas

[LA9] El compromiso con los beneficios e iniciativas de salud y seguridad es constante, y se ve reflejado en los convenios colectivos que asume la empresa con sus sindicatos. Éstos además incluyen indemnizaciones correspondientes por accidentes de trabajo, exámenes preventivos bianuales, acondicionamiento físico para grupos de alto riesgo y programas de vacunación masiva anuales, entre otros.

La empresa cuenta con diferentes programas de salud y seguridad, con especial énfasis en la identificación y control de riesgos, disponiendo para ello de las certificaciones OHSAS 18.001 en las diferentes instalaciones.

[LA8] Las iniciativas desarrolladas por Chilectra reflejan la responsabilidad que asume en temas de seguridad y salud laboral frente a sus empleados. Ya que la mejor prevención es la formación, la mayoría de estas iniciativas apunta a educar e informar a sus trabajadores y sus familias en temas de control de riesgos y/o enfermedades de diversa índole.

Los siguientes son los programas en relación con enfermedades graves que se llevaron a cabo en el período. Es importante destacar que todos contaron con una participación del 100% de los trabajadores de la empresa

Programa de riesgo cardiovascular	Programa Mujer Sana	Programa de reconocimientos médicos	Programa de inmunizaciones	Programa de evaluación de riesgos en puestos de trabajo	Programa de difusión y educación preventiva en salud
Acciones focalizadas en los factores de riesgos modificables, como el sobrepeso, el tabaquismo y el sedentarismo.	Dirigido al diagnóstico precoz de enfermedades oncológicas (evaluación anual con PAP, mamografía, eco mamaria) en mujeres mayores de 40 años.	Evaluaciones pre-ocupacionales, evaluaciones ocupacionales de trabajadores propios y colaboradores; vigilancia médica por agentes específicos; evaluaciones periódicas.	Vacunación contra la gripe y la hepatitis.	Cubre riesgos asociados al uso de pantalla visualizadora de datos o trabajo en oficina.	Son ciclos temáticos de interés de acuerdo a grupos etarios, género y patologías emergentes.

1.5.2. Comités

[LA6] Chilectra cuenta con seis Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CHPS). Representan al 100% de los trabajadores y principalmente preparan a los empleados mediante capacitaciones y simulacros para enfrentar de manera adecuada eventuales riesgos derivados de la actividad que desarrollan.

Los Comités Paritarios están presentes en todas las instalaciones de Chilectra. Su labor se orienta a mejorar los programas de seguridad y salud laboral e implica la participación de la administración y de un grupo de empleados en representación de todos los trabajadores.

Las actividades más relevantes de estos Comités son:

- Detectar y definir potenciales situaciones de riesgo. Por ejemplo: no conformidades del Sistema de Gestión OHSAS 18.001.
- Planificar el establecimiento de las condiciones mínimas de funcionamiento de los puestos de trabajo junto al área de Salud y Seguridad.
- Ayudar a detectar irregularidades en las condiciones laborales de los trabajadores de las empresas contratistas que prestan servicio en cada una de las instalaciones de la compañía.

1.5.3. Seguridad en terreno

Chilectra está permanentemente preocupada por la seguridad y la correcta ejecución de los trabajos, tanto por parte de sus trabajadores como de sus colaboradores. Por esta razón, a partir de noviembre de 2011 implementó dispositivos en todos los móviles de sus empresas contratistas para capturar registros visuales de las maniobras y riesgos a los que están expuestos los trabajadores, así como también de las buenas costumbres y puntos de mejora en la utilización de herramientas e implementos de seguridad.

Con este propósito, se implementaron más de 45 móviles con cámaras de filmación, las que registran todas las acciones de las cuadrillas de Emergencias, Mantenimiento

Aéreo, Mantenimiento Subterráneo y Medidas Eléctricas. Mensualmente se analizan aproximadamente diez mil horas de grabación para obtener información sobre hábitos de trabajo, la correcta utilización de implementos de seguridad, las necesidades de afinar o de cambiar procedimientos de trabajo, entre otros.

En este contexto, se programan reuniones mensuales con prevencionistas, jefes técnicos, supervisores de cuadrilla, linieros y choferes. En conjunto se analizan diversas problemáticas del quehacer diario, buscando mejoras en la forma de hacer el trabajo desde sus diversos ámbitos; seguridad, calidad y eficiencia.

Seguridad



► Cumplimiento en normas en desplazamiento



► Cumplimiento seguridad en zona de trabajo



► Cumplimiento en uso seguro escalera portátil



► Cumplimiento en uso EPP



■ Cumplimiento ■ Incumplimiento

2. Nuestros colaboradores

2.1. Nuestras empresas colaboradoras

Chilectra aporta a la generación de empleo local en todos los lugares donde desarrolla sus operaciones. Es así como busca, califica y desarrolla a sus proveedores, entendiendo por éstos a quienes suministran productos, materiales o servicios relacionados con el negocio.

[EU17] [LA1] [LA2] Al cierre de diciembre 2011, Chilectra contaba con 3.669 contratistas distribuidos en 26 empresas. 2.935 tenían contrato indefinido y el resto contaba con contrato a plazo fijo. Durante dicho período, ingresaron 875 personas como trabajadores de empresas contratistas de Chilectra. Un 80% de ellas correspondió a hombres y un 20%, a mujeres. En total, el personal contratista trabajó 8.608.839 horas.

Dotación colaboradores [LA1]

	Contrato plazo fijo		Contrato indefinido		Totales contratistas 2011
	2010	2011	2010	2011	
Totales por tipo contrato	0	734	5.402	2.935	3.669

Colaboradores en actividades de construcción, mantenimiento y operación [EU17]

Clasificación	Dotación promedio	Total	
		HH	Días
Construcción	188	447.053	55.881
Mantenimiento	1.532	3.579.275	447.409
Operación	1.929	4.582.512	572.814

Nuevo colaboradores 2011

Total nuevos empleados		Menos de 30	Entre 30 y 50	Sobre 50	Totales por sexo
Región Metropolitana	Hombres	0	700	0	700
	Mujeres	0	175	0	175
Totales por edad		-	875	-	875

Rotación nuevos colaboradores 2011

Rotación nuevos empleados		Menos de 30	Entre 30 y 50	Sobre 50	Totales por sexo
Región Metropolitana	Hombres	0	0,17	0	0,17
	Mujeres	0	0,17	0	0,17
Totales por edad		-	0,34	-	0,34

2.2. Comunicación y exigencias para proveedores y colaboradores [DMA HR]

Para establecer canales de comunicación con sus empresas colaboradoras, la compañía tiene un portal web, donde pone a disposición de los interesados información general sobre las licitaciones y las condiciones de contratación. Para aquellos proveedores habilitados – es decir, con contrato vigente – existe el portal Saga, donde pueden recibir órdenes de compra y participar en subastas, entre varias otras funciones.

Sin embargo, también existen exigencias que los proveedores deben cumplir, sobre todo con miras al resguardo de la calidad del servicio que entrega Chilectra. Por ello, los servicios prestados deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Asegurar la calidad máxima del producto.
- Ser puntuales en la fecha de entrega.
- Cumplir con los compromisos acordados.

El respeto de estas exigencias se evalúa constantemente, e infringirlas implica obtener sanciones que van desde seis meses a un año de suspensión del registro de proveedores.

Para evitar estos riesgos y alcanzar un máximo en la eficiencia, desde hace cinco años Chilectra creó el Proyecto Enlace. Éste consiste básicamente en involucrar al proveedor en la etapa anterior a la contratación, como la definición de las especificaciones técnicas de un producto requerido o conseguir proveedores estratégicos.

[HR1] Chilectra tiene once proveedores y contratistas significativos, con los que se han adoptado acuerdos importantes que consideran contratos mayores a un millón de euros. De estos, un 100% fueron analizados en materias de derechos humanos, debido a que en 2010 se estandarizaron las condiciones generales de contratación para todas las empresas del Grupo Enersis, las que fueron implementadas en 2011.

Estos requisitos se encuentran disponibles en la página web. En la página 137 se encuentran establecidos los Diez Principios del Pacto Global que deben cumplir los proveedores en materia de derechos humanos. A su vez, en las órdenes de compra se hace mención a las condiciones generales de contratación.

[HR2] Chilectra realiza un seguimiento de la información de sus contratistas en relación a su adhesión a los principios del Pacto Global, cumplimiento de relaciones laborales y de derechos humanos, lo que permite a la empresa tomar decisiones al momento de la compra y conocer el estado de los colaboradores actuales en estas materias. Durante 2011 no hubo finalización de contratos debido a incumplimientos de este tipo.

2.3. Seguridad con nuestros colaboradores

La seguridad es un foco prioritario para las empresas del Grupo Enersis. Determinado por los buenos resultados obtenidos por Chilectra en este ámbito, durante 2010 se creó el Plan para el Control de la Accidentabilidad. El objetivo principal de esta iniciativa consiste en reducir al máximo los accidentes que afecten a trabajadores y colaboradores de la compañía. Todo ello, enmarcado en la meta corporativa de tener cero accidentes laborales.

Absentismos trabajadores contratistas*	Tasa de días perdidos			Tasa de accidentes			N° de víctimas mortales		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Hombres	0,247	0,194	0,217	7,8	10,1	7,10	0	0	0
Mujeres			0,018			1,68	0	0	0

* La información desglosada por hombres y mujeres es un requisito del G3.1 a partir del año 2011.

2.3.1. Reglamento de Operaciones para Colaboradores

[EU16] En 2011, las acciones de capacitación en salud y seguridad que involucran a personal colaborador de Chilectra, contemplaron un programa de acreditación de competencias en el Reglamento de Operaciones para Personal Colaborador, para desarrollar un proceso de nivelación de conocimientos y habilidades. El conocimiento, aplicación y cumplimiento de este reglamento de operación es obligatorio para toda persona que intervenga en el sistema eléctrico de Chilectra.

Este proceso de nivelación se realiza en las instalaciones de la compañía para el total de colaboradores que intervengan en el sistema eléctrico de alta, media y baja tensión, así como en la interconexión con sistemas eléctricos de otras empresas o de clientes, cuya operación esté asignada a Chilectra.

Los colaboradores que pasan por este proceso formativo deben aprobar este proceso con un 80% de exigencia. Dicho cumplimiento los acredita por un período de tres años para poder intervenir en el sistema.

[EU18] En 2011 se capacitó a 564 colaboradores con un total de 4.512 horas, y 483 fueron acreditados.

2.3.2. Plan de Choque de seguridad y salud

A partir de octubre 2010 y hasta comienzos de 2011 se aplicó un Plan de Choque. Éste consistió en una auditoría que analizó los temas de seguridad en función de las OHSAS, aplicada a todos los contratistas de Chilectra en relación al riesgo inherente a su actividad.

Este diagnóstico – que no tuvo costo para los contratistas – analizó principalmente el estado de las políticas de salud y seguridad, estructura organizativa interna asociada a la seguridad, planes o programas de seguridad operativa y evaluaciones de riesgo en los colaboradores.

En total, se realizaron 86 auditorías de distribución, y siete de servicios generales. Para aprobarla, los colaboradores debían obtener un 65% como mínimo de calificación.

A partir de los datos que arrojó el informe:

- Se identificaron las áreas débiles.
- Se informó a los colaboradores al respecto.
- Se realizó una asesoría acerca de los potenciales peligros.
- Se solicitó un plan de mejora.
- Se realizó una segunda auditoría a quienes debieron implementar este plan de mejora.

Esta auditoría pasó a formar parte de los requisitos necesarios para que una empresa se califique como proveedor para el Grupo Enersis.



2.4. Clima laboral de nuestros colaboradores

A nivel corporativo, los resultados del informe de clima laboral 2010 —es decir, aquellos resultados que derivaron en el plan 2011— detectaron oportunidades de mejora para colaboradores en temas de clima, calidad y procedimientos del área de Fonoservicio. Así es como se trabajó en la mejora de las instalaciones y las condiciones del lugar de trabajo.

Además, el compromiso de las empresas colaboradoras permitió realizar diversas iniciativas en torno a los temas de salud, seguridad laboral y recreación.

- Concurso “Pinta un Mundo con Cero Accidentes”: actividad orientada a los hijos de los trabajadores de empresas colaboradoras para sensibilizar a los niños en temas de seguridad en el trabajo.
- Campeonato de futbolito “Tu Copa Grupo Enersis 2011”: actividad enfocada a las empresas colaboradoras para fortalecer la importancia de la salud y seguridad. El cierre del campeonato contó con la presencia de Claudio Borghi, director técnico de la selección chilena de fútbol. En 2011, además, se incorporaron al torneo empresas contratistas que prestan servicios a Endesa Chile y Enersis.

En el proyecto de gestión de clima organizacional participaron 18 empresas colaboradoras de Chilectra y Endesa Chile, sumando un universo de 1.787 trabajadores. Esta intervención incorporó o las siguientes dimensiones del clima laboral:

1. Visión de la supervisión.
2. Desarrollo.
3. Reconocimiento.
4. Presión del trabajo.
5. Comunicación empresa.
6. Responsabilidad Social Empresarial.

Adicionalmente, se reforzó el Plan de Intervención focalizado en los líderes de las empresas colaboradoras. En los talleres de liderazgo participaron 155 supervisores, quienes analizaron las variables críticas, definieron las características organizacionales y aplicaron encuestas de clima en sus empresas.

2.5. Encuentro de proveedores

Se trata de una iniciativa del Grupo Enersis que en 2011 se realizó por segundo año consecutivo. En la ocasión se premiaron a los proveedores y colaboradores más destacados, los que son seleccionados a partir de un proceso de evaluación que analiza su desempeño en los aspectos más relevantes:

- Calidad del servicio.
- Seguridad del servicio.
- Criterios de protección del medio ambiente.
- Innovación.



2.6. Certificación de competencias laborales

La compañía convocó a treinta proveedores PyMES a participar de este programa de certificación de competencias laborales, realizado por Chilectra en conjunto con Fundación Chile. Desde el 2007 a la fecha han participado cincuenta empresas, y diez aceptaron iniciar este proceso en 2011.

Chilectra es un referente en la industria eléctrica nacional, y la propuesta apunta a generar un catálogo de competencias laborales para este sector. Para ello, se incorporaron seis perfiles de trabajadores de empresas colaboradoras asociados a los servicios de Mantenimiento Aéreo Liviano y Medidas Eléctricas. A través de la Asociación de Empresas Eléctricas (ASEL), este proyecto se presentó a la Comisión Nacional de Certificación de Competencias Laborales, Chilevalora, cuyo directorio aprobó continuar con la iniciativa.

Adicionalmente, se está trabajando en la homologación e incorporación de 19 nuevos perfiles ya levantados y acreditados por Chilectra para el catálogo nacional. De manera paralela, se realizó un importante trabajo con las empresas colaboradoras de Chilectra y los administradores de contratos, lo que se tradujo en cien perfiles de competencias levantados y validados internamente. Ello involucra a los servicios de la Gerencia Técnica y la Gerencia Comercial, junto a quienes se elaboraron los diseños modulares de capacitación y entrenamiento de cien trabajadores que se desempeñarán como instructores o evaluadores en este proceso de desarrollo de competencias.

La iniciativa homologó los conocimientos de los trabajadores del sector eléctrico a nivel nacional. De esta forma, se fortalecieron los estándares de seguridad en la operación del sistema, disminuyendo las posibilidades de interrupción del servicio.



2.7. Proveedores locales

[EC6] Chilectra no cuenta con una política de preferencia de proveedores locales. Los proveedores deben continuar satisfaciendo los requisitos exigidos en la fase de calificación junto con los aspectos contractuales una vez contratados. Un 98% del presupuesto de compras de las unidades operativas importantes se gasta en proveedores locales.

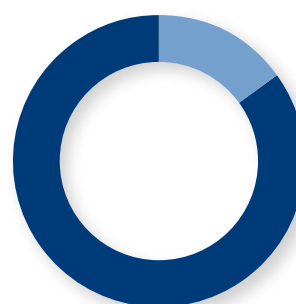
Los proveedores deben cumplir ciertos requisitos de naturaleza técnica y empresarial: económico-financiera, legal y de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), sostenibilidad y protección ambiental, de seguridad y salud laboral y otros que se consideren necesarios. Esto, de acuerdo con lo establecido en el párrafo 28 de regulación de los documentos operativos de aprovisionamiento.

	2009	2010	2011
Gasto total en proveedores (US\$ miles)	285.726	130.488	111.525
Gasto en proveedores locales (US\$ miles)	78.626	124.502	108.858
Número de proveedores total	3.403	2.026	1.091
Número de proveedores locales	2.188	1.947	1.072

2.8. Proveedores PyME

En 2011, los proveedores PyME de Chilectra alcanzaron un 52%. Mientras que 507 empresas no pertenecían a esta categoría y 19 corresponden a proveedores extranjeros, 565 sí cabían dentro del grupo de Pequeñas y Medianas Empresas. La distribución de empresas proveedoras Chilectra según cantidad y facturación es la siguiente:

Montos de facturación 2011
(US\$ miles)



■ Monto facturación PyME
\$19.921 (US\$ miles)

■ Montos facturación total
\$111.524 (US\$ miles)

Monto facturación PyME (US\$ miles)	Monto facturación no PyME (US\$ miles)	Monto facturación proveedor extranjero (US\$ miles)	Total empresas PyME	Total empresas proveedoras	Montos netos (US\$ miles)	%PyME sobre el total de empresas
19.921	88.937	2.666	565	1.091	111.524	52%

2.9. Evaluación de proveedores del servicio de distribución

La evaluación de los proveedores se realizó en 2011 por sexto año consecutivo.

Para los servicios de distribución, se logró una cierta mejoría en el desempeño, alcanzando una nota promedio de 83,15% versus el 81,9% del año anterior. Ello, debido sobre todo al alza en los aspectos de "Calidad de servicio" (83,19%) e "Imagen corporativa" (78,63%), aunque también es importante señalar que la nota de "Política medioambiental" (65,44%) cayó notoriamente si se compara con la evaluación 2010 (85,4%): Dado el compromiso medioambiental de Chilectra, sin duda esta situación amerita un análisis y medidas para mejorar este aspecto para el próximo período.

Evaluación promedio servicios de distribución

	Año 2011	Año 2010
Calidad de servicio	83,19	78,40
Imagen corporativa	78,63	71,22
Política medioambiental	65,44	85,40
Asp. contractuales	87,11	81,32
Seguridad y salud ocupacional	75,64	75,45
Evaluación final	83,15	81,90

2.10. Calidad en la atención a clientes

E-learning

Durante 2011 se hicieron grandes esfuerzos por desarrollar nuevas herramientas de capacitación en línea para el personal de las empresas colaboradoras que prestan servicios de atención a nuestros clientes, instancia que tiene por objeto empoderar a los ejecutivos del Front Office para darles los recursos necesarios para que entreguen una atención de calidad. En específico, las acciones realizadas fueron las siguientes:

- Desarrollo de un módulo de atención de emergencia y alumbrado público.
- Renovación de cursos de conceptos transversales.
- Desarrollo de simulador de atenciones.

Este último proyecto consiste en un módulo interactivo que permite enfrentar a los alumnos a situaciones reales de atención, tipo role playing, de manera que éstos tengan que tomar decisiones tal como lo harían en una atención verdadera. Con esta herramienta, además de reforzar conocimientos, los ejecutivos deben ejercitar habilidades blandas como el manejo de clientes complejos.

Si bien los cursos ya están desarrollados y se realizan permanentes instancias de capacitación, continuamente están ingresando nuevas personas al servicio lo que dificulta la capacitación total de los ejecutivos. Un 2% de los ejecutivos no fueron capacitados en 2011, ya que ingresaron al servicio en el último mes del año.

Infraestructura Fonoservicio

Durante 2011 la empresa colaboradora que presta el Fonoservicio inició el proceso de traslado de sus operaciones desde su actual ubicación en Catedral 1284, comuna de Santiago, a Rodrigo de Araya 1045, comuna de Macul. La nueva ubicación cuenta con zonas con áreas verdes, mayor luz natural, zonas de esparcimiento y otras características que apuntan a una mejor calidad de vida en el lugar de trabajo del personal de colaborador.

Este proyecto estará completamente implementado en 2012.

Compromiso con
el desarrollo de
las sociedades
en las que
operamos







Enfoque de gestión [DMA SO]

- Entregamos un servicio indispensable para el desarrollo de la sociedad y que otorga bienestar a las personas. Desde esta perspectiva, trabajamos para garantizar que este servicio cumpla con los máximos estándares de seguridad y calidad, y que llegue a segmentos cada vez más amplios de las zonas donde operamos.
- Nos enfocamos en generar un cambio cultural para sensibilizar y educar a las personas en lo que concierne a la Eficiencia Energética y el consumo responsable. Somos conscientes que de esta manera actuamos consecuentemente, cuidando el medio ambiente, logrando importantes beneficios de ahorro y mejorando la calidad de vida de la sociedad.
- Nuestras iniciativas se estructuran en torno a dos focos:
 - o El consumo responsable, relacionado con el uso eficiente y responsable de la energía eléctrica
 - o El mejoramiento de la calidad de vida de las personas en los aspectos sociales, económicos y medioambientales.



Temas destacados del capítulo

- Trabajo 2011 en Plan de Relaciones Comunitarias.
- Museo Artedeluz .
- Diez años Copa Chilectra.

1. Plan de Relaciones Comunitarias

[SO1] La empresa está orientada a construir un acercamiento y vinculación cada vez mayor con la sociedad. Uno de los programas más sobresalientes en este ámbito es el Programa de Relaciones Comunitarias de Chilectra, denominado "Chilectra en tu Barrio" que comenzó en agosto de 2010, y da respuesta a las necesidades de la empresa por establecer una interlocución directa, sistemática y programada con los vecinos de su área de concesión, identificando líderes locales y comunitarios.

Objetivos	Acciones
Establecer una relación más cercana con los clientes y comunidades del área de concesión.	Talleres educativos en juntas de vecinos, con enfoque en: consumo responsable, prevención del riesgo eléctrico en el hogar, usos eficientes de la energía y respeto al medio ambiente.
Conocer quiénes son y cuáles son los intereses, preocupaciones y expectativas de los clientes y sus comunidades.	Se hace partícipe a la comunidad a través de talleres y charlas educativas en colegios y comunidad escolar para formación de futuros consumidores (Eficiencia Energética y respeto al medio ambiente).
Obtener y administrar información que ayude a predecir problemas, anticipar amenazas, minimizar sorpresas y resolver temas potencialmente conflictivos entre la empresa y la comunidad.	Apoyar la gestión técnica y/o comercial de la empresa con impacto en la comunidad (por ej: atención comercial móvil).
Planimetría social.	Formación de una base planimétrica social, lo que permite realizar consultas de diverso tipo.

1.1. Iniciativas asociadas al Plan de Relaciones Comunitarias

El plan para impulsar el uso de ampolletas eficientes de Chilectra se traduce en que el cliente entrega sus ampolletas incandescentes – las que se llevan a reciclaje – para recibir igual número de ampolletas eficientes. Paralelamente a la entrega y recepción de las ampolletas, se recopilan datos sobre el consumo de electricidad del cliente, información que luego se emplea para los talleres de Eficiencia Energética.

En 2011 se entregaron 4.464 ampolletas, y participaron juntas de vecinos de la comuna de Cerro Navia, San Ramón, Peñalolén, Huechuraba, Quilicura, Renca, Lo Barnechea, Lo Espejo, Maipú, San Joaquín, Lampa, La Cisterna y Recoleta.



1.2. Planimetría social

La planimetría estudia los procedimientos para presentar la información relevante de una zona a escala sobre una superficie plana. De esta forma, se utilizan los datos recogidos en terreno por el Programa de Relaciones Comunitarias y se suma la ubicación de redes y transformadores. Así se llega a la planimetría social, la que permite que las diversas áreas de la organización puedan hacer consultas comerciales, técnicas y/o de carácter social, en zonas o sectores definidos del radio de concesión de la empresa.

La planimetría social permite ver por área:

- Los trabajos realizados por Chilectra.
- Quién los llevó a cabo.
- Los problemas o conflictos de la zona, tanto técnicos como comerciales.
- Las soluciones ofrecidas y acordadas.
- Los interlocutores involucrados en estas situaciones (juntas de vecinos, colegios).
- Permite medir el impacto de un proyecto implementado por Chilectra, por ejemplo, en relación a Eficiencia Energética. Se prevé que esta iniciativa estará 100% operativa en 2012.

1.3. Talleres para juntas de vecinos

[EU24] Con el fin de apoyar la educación y el consumo responsable en sectores vulnerables, Chilectra imparte talleres para juntas de vecinos de aquellas zonas que fueron definidas como áreas con mayores necesidades por la compañía. El plan de trabajo –derivado del método general de acción del Programa de Relaciones Comunitarias– define varias etapas antes de concretar la acción:

- 1. Diagnóstico:** levantar información de las comunas y priorizar sectores.
- 2. Alianzas:** con Cruz Roja y ODECU, reuniones con Didecos y DAEM.
- 3. Terreno:** recién a partir de este momento se sostienen encuentros con dirigentes sociales y directores de colegios, para dar luego inicio a los talleres. Cabe destacar que éstos, además del conocimiento compartido, contemplan la atención eventual de consultas comerciales, aprovechando la instancia para aclarar dudas o preguntas de clientes. Las temáticas abordadas en estos talleres se relacionan con Educación para un Consumo Responsable, Primeros Auxilios y Prevención de Riesgo Eléctrico en el Hogar. A través de la información entregada, se obtienen varios beneficios, que ayudan a mejorar la calidad de vida de quienes asisten a estos talleres:

- Mayor seguridad en el uso de la electricidad.
- Educación sobre planificación de gastos.
- Comportamiento de consumo responsable.
- Medidas de eficiencia energética implican un ahorro económico.

Cifras Talleres en juntas de vecinos 2011

Nº de comunas beneficiadas	13
Comunas participantes	Cerro Navia
	San Ramón
	Peñalolén
	Huechuraba
	Quilicura
	Renca
	Lo Barnechea
	Lo Espejo
	Maipú
	San Joaquín
	Lampa
	La Cisterna
	Recoleta
Nº de talleres realizados	80
Nº juntas de vecinos beneficiadas	51
Nº clientes beneficiados	2.200 vecinos (alto porcentaje de dirigentes vecinales)

Fondos concursables

En agosto 2011 el Área Asuntos Públicos de la Gerencia de Comunicación de Chilectra, invitó a juntas de vecinos del área de concesión y que integran su red comunitaria a participar del Concurso de Proyectos en Eficiencia Energética para Juntas de Vecinos y Organizaciones Sociales 2011. Esta iniciativa benefició a ocho agrupaciones vecinales de las siguientes comunas, las que recibieron \$1,5 millones cada una:

- Cerro Navia.
- San Ramón.
- Huechuraba.
- Independencia.

Los proyectos ganadores fomentaban la cultura de Eficiencia Energética entre los vecinos de su población a través de charlas, distribución de material educativo, visitas puerta a puerta y entrega de incentivos a aquellos vecinos que demostraran un cambio de conducta energética.

Para apoyar la implementación de las iniciativas, Chilectra entregó material educativo sobre Eficiencia Energética y ofreció charlas educativas.

1.3.1. Oficina móvil

[EU23] [EU24] Con la misma política de apoyar las comunas más vulnerables, Chilectra elaboró planes especiales para que los clientes morosos de esas zonas puedan ponerse al día. Ello se concreta a través de la oficina móvil (Ver también página 55, Compromiso con la modernidad, cercanía y calidad de vida), cuyo itinerario se define en conjunto entre las áreas involucradas de Chilectra.

Nº comunas atendidas por oficina móvil Chilectra	11
Identificación de comunas	Cerro Navia, Peñalolén, San Ramón, Quilicura, Maipú, Lampa, Lo Barnechea, Lo Espejo, Huechuraba, San Joaquín y La Florida.

1.4. Charlas educativas en colegios

[EU24] Para formar conciencia respecto de la Eficiencia Energética y el uso seguro de la electricidad, la compañía realiza periódicamente charlas a alumnos de 3º a 7º Básico, pertenecientes en su mayoría a escuelas municipalizadas.

Con el fin de profundizar el impacto de estas charlas, y ampliar el rango de acción de la información entregada a los hogares de los alumnos, se eligen monitores de Eficiencia Energética. Éstos velan por que todos sus compañeros – incluyendo sus respectivas familias – tengan una conducta segura y eficiente en términos del uso de la electricidad. Para potenciar a los monitores, éstos visitan las instalaciones de Chilectra.

La actividad también contempla charlas para padres y apoderados, docentes y paradocentes.

Cifras 2011

- 116 charlas educativas.
- 18 comunas y 55 colegios beneficiados.
- 10.084 niños participantes.
- 170 monitores formados.

Premiación a monitores

A fines de año, Chilectra premió a 230 niños de 3º a 6º Básico por su labor como Monitores de Eficiencia Energética y Autocuidado. El evento contó con la participación del gerente de Regulación de Chilectra, y del director ejecutivo de la Agencia Chilena de Eficiencia Energética (AChEE), William Phillips.



2. Iniciativas de Responsabilidad Social

El Plan de Relaciones Comunitarias se complementa con diversas iniciativas y proyectos de Responsabilidad Social. Así, a las charlas en los colegios se le suman programas como Volantín Seguro, Navidad Segura, Iluminación de Multicanchas, Copa Chilectra y Cine Chilectra, entre otros que se han convertido en iniciativas de gran impacto en la comunidad. Estos proyectos se hacen cada vez más conocidas a raíz de la gran difusión de los medios de comunicación y la divulgación de contenidos a través de las redes sociales como Facebook, Youtube y Twitter.

Además se envían boletines comunitarios, los que informan sobre:

- Talleres y fechas.
- Programación de la oficina móvil.
- Información relevante (como llamado a fondos concursables).
- Tips de Eficiencia Energética.
- Programación de Cine Chilectra.
- Fechas Copa Chilectra.

Durante el período reportado, las principales iniciativas ejecutadas fueron:

2.1. Chispita te aconseja

A través de www.chispita.cl, Chilectra entrega consejos que enseñan a cuidar la energía eléctrica de manera didáctica y entretenida en distintos ámbitos:

- Comunícate con Chispita.
- Energía y medio ambiente.
- Enchula tu computador.
- Información para los padres.
- Conoce todo sobre la energía.
- Eficiencia Energética.
- Cuidemos el medio ambiente.
- Conviértete en Agente Ambiente.
- Volantín súper seguro.
- Navidad segura.
- Consejos para tus vacaciones.

Ingresando a esta página, los jóvenes usuarios pueden crear su cuenta y pertenecer a Club Chispita.

Otra vía de comunicación con los niños y jóvenes es la cuenta de Twitter @ChispitaCL, a través de la cual se informa sobre novedades, panoramas e ideas para cuidar la energía.

2.2. Copa Chilectra

En el año 2011, la Copa Chilectra, campeonato de baby fútbol femenino y masculino, celebró sus diez años. Durante todo este tiempo, el emblemático campeonato se ha convertido en uno de los eventos más tradicionales en los barrios de la Región Metropolitana. Es así como cada año se suman nuevas marcas y medios de comunicación que incluyen a las redes sociales, los cuales permiten una mayor difusión del evento. En 2011 formaron parte de la Copa Chilectra El Mercurio, Radio Cooperativa y el canal Vive Deportes de Vtr. Adicionalmente se sumó la marca deportiva alemana Uhlsport, Gatorade y Quaker.



De manera de coronar estos diez años, se creó el “Himno de la Copa”, cuya letra refleja los valores del campeonato: alegría, pasión, garra, compromiso y energía, entre otros. También se elaboró un emotivo video que muestra imágenes desde los inicios del torneo, testimonios de los aliados y de los propios niños. Ambas producciones se dieron a conocer en el lanzamiento que se realizó en la Plaza de la Ciudadanía y en la gran final en el Teatro Caupolicán, que contó con la participación de autoridades y de más de 5 mil personas.

Los inicios de esta iniciativa se remontan a 1994, cuando el Programa de Iluminación de Multicanchas dio paso al siguiente proyecto, la creación de un evento para incentivar el deporte en los jóvenes y darle un uso más intenso a las multicanchas. Agrupados en torno a ella, niños y niñas de toda la capital se reúnen para dedicar su tiempo libre al deporte y la recreación, gracias a esta iniciativa desarrollada por Chilectra en conjunto con sus aliados: Fundación Iván Zamorano, Unicef y SENDA (ex CONACE).

En la versión 2011, se contó con voluntarios de la compañía, quienes colaboraron en las distintas sedes durante el desarrollo del campeonato y en las actividades de difusión de esta iniciativa.

Participación anual de 660 niños	Total histórico de participación: 60.000 niños
----------------------------------	---

2.3. Iluminación de Multicanchas

[EC8] Desde 1994, la compañía apoya la sana entretención de jóvenes a través de la iluminación de multicanchas, lo que proporciona un lugar seguro para practicar deporte y realizar actividades de esparcimiento familiar.

Estos recintos deportivos están ubicados, principalmente, en barrios con mayores carencias sociales, abriendo un espacio de esparcimiento para la comunidad del entorno. Chilectra entrega, instala y mantiene un completo sistema de iluminación para cada multicancha. Durante 2011 se iluminaron cinco nuevas multicanchas en Peñalolén, Macul, La Florida, Pudahuel y Lampa. A la fecha, se han iluminado un total de 160 multicanchas.

2.4. Cine Chilectra

[EC8] En 2011 se cumplió el sexto año de Cine Chilectra, iniciativa que forma parte del proyecto integral de recuperación de los espacios públicos, el que partió con la iluminación de las multicanchas en los barrios vulnerables. Este mismo lugar es que se usa para proyectar películas en las noches de verano. Este ciclo de cine se extiende durante los meses de enero, febrero y marzo, siendo éste completamente gratuito, abarcando casi la totalidad de las comunas que forman parte del área de concesión de la compañía en la Región Metropolitana. A la fecha, han asistido más de 50.000 personas a presenciar las películas de la cartelera familiar.



En sus comienzos, la iniciativa partió con doce funciones en doce comunas del área de concesión de la compañía. En esta sexta versión, ya son 70 funciones en 30 comunas del área de concesión.

De manera paralela, se aprovecha de reforzar el compromiso corporativo con el medio ambiente a través de una invitación a los asistentes de realizar buenas prácticas como el reciclaje y la Eficiencia Energética. Desde 2011, también se neutralizan las emisiones contaminantes generadas mediante la compra de bonos de carbono, labor que se realiza en conjunto con Fundación Chile.

Televigilancia contra la delincuencia

En un acuerdo sellado entre Chilectra y el Gobierno Regional, se incorporaron 303 nuevas cámaras de televigilancia de última generación en 23 comunas de la Región Metropolitana. Ello permitió duplicar la cantidad de dispositivos existentes hasta el momento en la ciudad, complementándose con el servicio que presta el alumbrado público para disuadir y prevenir la delincuencia.

Campañas de Bien Público

Este tipo de iniciativas se desarrollan en dos líneas:

- **Programa "Búsqueda de Niños Perdidos:** Esperanza al reverso de la boleta". En el 2000 se comenzó a incorporar al reverso de las boletas de los clientes, las imágenes de personas que la Policía de Investigaciones ha catalogado como perdidas. En 2011 se encontraron seis niños gracias a esta iniciativa.
- **Seguridad:** Una de las campañas de bien público es la Seguridad Ante Todo, orientada al Manejo Responsable, Volantín Seguro, Navidad Segura, Hurto de Energía.

La prevención, innovación y el permanente compromiso con la calidad del servicio prestado a los clientes, impulsaron la creación de la campaña preventiva Volantín Seguro. Su objetivo es ayudar a disminuir la tasa de accidentabilidad por la elevación de volantines en zonas no aptas y próximas al tendido eléctrico. Esta iniciativa es impulsada por Chilectra en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad, la Cruz Roja y Carabineros de Chile, y se lanza anualmente en septiembre. La campaña incluye charlas de autocuidado en escuelas de Santiago y difusión de material educativo en parques y oficinas.

27 charlas

2.415 niños

15 colegios

11 comunas



Navidad Segura

Se trata de otra campaña de seguridad, implementada junto a la Cruz Roja y a la Organización de Consumidores (Odecu), bajo el slogan "Por una Navidad sin riesgos eléctricos". Tiene el objetivo de reducir el riesgo de incendios, quemaduras y electrocuciones, producto de arreglos y decoraciones navideñas de mala calidad, enchufes triples, alargadores y ampolletas. La iniciativa estimula la adquisición de productos certificados, los cuales disminuyen los riesgos descritos, y enseña cómo usarlos en forma segura.

12 charlas	1.254 niños	7 colegios	4 comunas
------------	-------------	------------	-----------

- Plan Antihurtos - Control de pérdidas.
- Hurtos de cables y energía.

[SO9] [SO10] Impulsado por los altos precios del cobre en los mercados, el robo de cables de este metal ha ido en alza en sus dos aristas: El micro y el macro tráfico. En este contexto, las empresas eléctricas sufren perjuicios que van más allá de lo económico, ya que afectan:

- La continuidad del suministro.
- Calidad del servicio: bajas en el voltaje y daños en electrodomésticos.
- Seguridad ciudadana: zonas enteras quedan a oscuras, propiciando un ambiente ideal para los delincuentes.
- Jóvenes que mueren al cometer este delito.

Para enfrentar esta situación, Chilectra cuenta con un equipo interdisciplinario que despliega sus esfuerzos desde cinco frentes: Técnicas (obstaculizar el robo), inspectivas (prevención), investigativas (denuncia de los casos detectados), legales (buscando castigar este delito) y comunicacionales (sensibilización del tema).

También se formó una mesa de trabajo público-privada para frenar los robos de cable, aumentando la prevención, fomentar la denuncia, focalizar la fiscalización y fortalecer el proceso penal. Además de Chilectra, en esta mesa participan la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Carabineros, la PDI, el SII, el Servicio Nacional de Aduanas, la SEC, la Asociación de Empresas Eléctricas, FFCC, la Federación Nacional de Cooperativas Eléctricas y Telefónica.

Campaña de Invierno (antihurto)

Las intervenciones irregulares, conexiones fraudulentas y el hurto de energía constituyen una fuente de riesgos de accidentes e incendios. Durante 2010, bomberos apagó 1.047 incendios de este tipo en la Región Metropolitana. Por ello es que en 2011 Chilectra lanzó la Campaña de Invierno de Chilectra para sensibilizar al público e informarlo sobre los riesgos implícitos en este delito.



3. Compromiso con la cultura

Museo Artedeluz

El Museo Artedeluz es una iniciativa impulsada por las empresas del Grupo Enersis con el fin de contribuir con el arte, cultura y educación de la comunidad de la Región Metropolitana.

Se trató de un proyecto pionero que usó tecnología de punta para proyectar 16 obras compuestas por 104 imágenes sobre el río Mapocho para celebrar el Bicentenario de Chile. El punto de partida fue representar las riquezas, los hitos y la cultura nacional, y se definió para ello proyectar estas obras en el cauce y los muros del río entre Pío Nono y el puente Patronato, durante cuatro horas diarias a lo largo de 18 meses. Esta obra, que se constituyó en un hito urbano, fue vista por un promedio de 1.500 personas diarias.

El Museo ArtedeLuz fue organizado por la Municipalidad de Santiago, contó con el patrocinio de la Comisión Bicentenario y del Consejo de Monumentos Nacionales, y el auspicio del Grupo Enersis.

4. Compromiso con la educación

Se trata del principal foco de la Política de Responsabilidad Social Empresarial de las empresas del Grupo Enersis. La centralización de todas las iniciativas se realiza a través del programa corporativo Endesa Educa, que se desarrolla a nivel latinoamericano, y que en Chilectra tiene sus proyectos emblemáticos Cátedra Chilectra y Pasantía Docente. De esta forma, Chilectra trabaja para contribuir a mejorar la calidad de la educación del país a través de iniciativas que fomentan la capacitación de niños, jóvenes y adultos en los ámbitos eléctricos y cuidado del medio ambiente.

Cátedra Chilectra

Se trata de una iniciativa empresarial que a la fecha ha beneficiado a más de 250 estudiantes de la Región Metropolitana. Para aportar a la educación y a la empleabilidad, busca generar técnicos capaces que puedan trabajar en la compañía de forma directa o en empresas colaboradoras, impulsando que alumnos de escuelas técnico-profesionales inicien su vida laboral como aprendices en compañías.

Según estudios realizados por la Cátedra, alrededor del 97% de los jóvenes que pasan por ella consiguen empleo en Chilectra o en alguna de las empresas colaboradoras.

En el contexto de la Cátedra Chilectra, se dictan charlas de Eficiencia Energética a estudiantes de liceos industriales. En 2011 participaron once alumnos en la Cátedra Chilectra.

Pasantía Docente

Inmersa en el compromiso de Chilectra con la educación, se encuentra la Pasantía Docente, iniciativa que perfecciona a profesores de la especialidad "electricidad" de diversos liceos técnico-profesionales de la Región Metropolitana, de manera de que éstos puedan traspasar de mejor manera los conocimientos a sus alumnos. Durante el año 2011 se realizó la sexta versión, en donde participaron ocho profesores de diversos liceos técnico-profesionales de la Región Metropolitana, quienes cumplieron un exigente plan de actividad formativa.

A la fecha, han participado más de 70 profesores en esta importante iniciativa de perfeccionamiento docente.



Anexos





Anexo 1: Informe de verificación externa

Informe Final Panel Ciudadano de Verificación
Reporte de Sostenibilidad Chilectra 2011

Marzo 25, 2012

1. El proceso

Chilectra solicitó a Casa de la Paz (www.casadelapaz.cl) el diseño y la facilitación de un Panel Ciudadano que verificara los aspectos sociales y ambientales de su Informe de Sostenibilidad 2011, a través de su Presidenta, Ximena Abogabir (xabogabir@casadelapaz.cl). Por su sugerencia, en esta oportunidad el Panel fue integrado por Victoria Hurtado, abogada Universidad de Chile, Máster en Políticas Públicas, Gerente de Innovación Microsystem (vhurtado@microsystem.cl); Dr. Pablo Allard, arquitecto urbanista, Decano de la Facultad de Arquitectura y Arte, Universidad del Desarrollo (pallard@udd.cl); Gilberto Ortiz, Trabajador Social, Coordinación Centro de Información de Comportamiento Empresarial CICE, Red Puentes Chile (gortiz@mi.cl); y José Manuel Melero, ingeniero comercial UC y Máster en Gobierno Corporativo y Ética (jmelero@cicloambiente.cl).

Sus integrantes revisaron el Informe de Sostenibilidad 2011 de Chilectra, e hicieron recomendaciones para ser incorporadas en su versión 2012. Estas fueron acogidas mayoritariamente por Chilectra, ya sea en su documento impreso o en su versión electrónica completa disponible en www.chilectra.cl. Los miembros del Panel tuvieron la posibilidad de revisar libremente todos los documentos solicitados, realizar entrevistas y visitas a terreno.

Este texto, elaborado en forma absolutamente independiente por el Panel Ciudadano de Verificación (PVSC), tiene por finalidad evaluar el grado de cumplimiento de los principios de inclusividad, relevancia, sostenibilidad y exhaustividad del Informe de Sostenibilidad 2011 de Chilectra. Estos principios han sido definidos por la Iniciativa Global de Reporte (Global Reporting Initiative, GRI); su verificación externa es un requisito para la obtención de la calificación A+ entregada por esta organización. El rol verificador desarrollado por este panel no comprende acreditar, garantizar ni certificar en forma alguna la veracidad, actualidad, oportunidad y extensión de la información provista por Chilectra en su reporte. Tampoco comprende la auditoría, fiscalización ni control de los procesos, acciones o datos entregados por Chilectra en su Informe. El Informe de Sostenibilidad 2011 de Chilectra se ajusta al suplemento sectorial del GRI para la industria eléctrica.

2. Los principios

El Panel manifiesta que, a su juicio, el Informe de Sostenibilidad 2011 de Chilectra cumple satisfactoriamente con los siguientes principios

- **Relevancia (o materialidad):** El Informe muestra un compromiso de Chilectra por cubrir los impactos significativos de su quehacer. Sin perjuicio de lo anterior, el Panel estima que los Informes de años anteriores tenían un mayor equilibrio entre los aspectos positivos y negativos de su gestión, lo que aportaba a su mayor credibilidad. En particular, el Panel recomienda que la empresa desarrolle información sustantiva con respecto a la composición de la matriz energética que la alimenta, dado el complejo debate nacional en torno a ella que tuvo lugar durante el año, así como su alineamiento con la necesidad de promover la generación de energía con el menor impacto ambiental y social posible.
- **Participación de los grupos de interés:** el Informe da cuenta del compromiso de la empresa por identificar los grupos relevantes y establecer mecanismos para escuchar sus preocupaciones, así como por dar respuesta a gran parte de sus intereses e inquietudes. Destaca el esfuerzo por sistematizar y promover el involucramiento con la comunidad a través de sus dirigentes sociales, así como la utilización de redes sociales para comunicarse en momentos de emergencia. Se sugiere realizar un esfuerzo sistemático para desarrollar visiones compartidas con sus colaboradores bajo los principios de mutua responsabilidad y transparencia. El Panel explicita que, en su visión, el Informe no refleja parte importante de las inquietudes de los dirigentes sindicales.
- **Contexto de sostenibilidad:** El Informe, mediante sus siete compromisos, presenta una estructura comprensible en cuanto a la sostenibilidad de una empresa de distribución eléctrica en Chile. Se valora especialmente el sustantivo mejoramiento en la atención de los clientes, la focalización de los esfuerzos de responsabilidad social en promover el uso eficiente de la energía por parte de los distintos actores sociales, las energías renovables no convencionales, así como la transparencia en el tema de las remuneraciones y el alineamiento de las empresas contratistas con los principios de la sostenibilidad. Dado que no necesariamente se puede considerar equivalente la eficiencia energética al uso de energía eléctrica, se recomienda publicar el estudio que respalda la aseveración de que la energía eléctrica es más limpia que otras fuentes energéticas.
- **Exhaustividad:** El Informe permite a los grupos de interés conocer los impactos positivos y negativos de

Chilectra, incluyendo a la cadena de valor, habiéndose dado continuidad a los desafíos planteados en el período anterior. El Informe 2011 expone las cifras en forma más comprensible y comparable con años anteriores. El Panel valora la inclusión de información relacionada con empresas proveedoras, especialmente sobre su clima laboral, oferta de capacitación y promoción de estándares de seguridad. Con el objeto de cumplir cabalmente con este principio, el Panel reitera la necesidad que se definan con precisión los compromisos y metas, de modo que permita su posterior medición, evaluación y seguimiento, asegurándose que todos estén relacionados con la sostenibilidad ambiental y social; se incluya benchmark con empresas similares en LATAM y se justifique los desafíos no cumplidos el año anterior.

3. Comentarios generales

El Panel estima que el año 2011 estuvo centrado para Chilectra en la consolidación de los procesos anunciados el período anterior, especialmente aquellos relativos a la fusión con el grupo Enersis. Al respecto advierte que es preciso velar que dicho proceso mantenga los altos estándares que caracterizaban la cultura de Chilectra y no impliquen un retroceso en ningún ámbito.

Dado que el año 2011 estuvo marcado por una manifestación global de malestar en la ciudadanía - lo que en Chile se expresó inicialmente en torno al debate energético, el cual se mantuvo vigente durante todo el año- el Panel echa de menos una referencia a dicho contexto global y local y una toma de posición de la empresa en torno al mismo.

El Panel Ciudadano de Verificación también valor la acogida a sus planteamiento, especialmente los relacionados con ampliar el ámbito de la innovación a asuntos no exclusivamente relacionados con la eficiencia energética así como la extensión del compromiso con los 7 principios de la sostenibilidad hacia las empresas contratistas

3.1. Hallazgos positivos

Compromiso 1: Nuestra Conducta

- El esfuerzo del año 2011 por extender a Chilectra la práctica del “modelo de prevención de delitos” de las empresas Enersis
- Que el 89% de la plantilla de Chilectra haya sido capacitado en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.

Compromiso 3: Nuestros Clientes

- Haber reducir los reclamos en un 20%
- Haber mejorado los indicadores de calidad de suministro
- Los avances en la promoción de la autoatención de los clientes
- La repactación de deudas con los municipios

Compromiso 4: Innovación y Eficiencia Energética

- Haber implementado grandes proyectos de Ecoenergías, la propuesta de proyectos como Smart City Santiago y transporte eléctrico.
- El compromiso efectivo con la innovación a través de un conjunto coherente de políticas internas
- La extensión de la innovación más allá de la Eficiencia Energética, para abarcar otros temas tales como la excelencia operacional, la mejora de la calidad del servicio, la seguridad y salud de sus trabajadores, la reducción del hurto y pérdida de energía, así como la exploración de nuevos negocios en la base de la pirámide.
- La invitación a actores externos a participar en los procesos de innovación, incluyendo los Call Centers.

Compromiso 5: Nuestro Medio Ambiente

- La medición de la huella de carbono, lo que constituye un paso relevante hacia la mitigación del cambio climático.
- La implementación de medidas de mitigación de impactos urbanos y ambientales como el control de la poda de árboles urbanos y manejo del entorno de subestaciones.
- La reducción del uso y tamaño del papel en boletas y facturación, así como la promoción de sistemas de medición inalámbrica.
- La promoción y ejecución de proyectos de reemplazo de luminarias públicas por sistemas LED.

Compromiso 6: Nuestra Gente

- El esfuerzo realizado en materia de protección de la salud y seguridad de trabajadores y contratistas
- Análisis de clima laboral de trabajadores propios y de contratistas
- El programa de certificación de competencias laborales para trabajadores propios y proveedores críticos
- Los programas tendientes a retener, desarrollar y renovar talentos

Compromiso 7: La Sociedad

- El Plan de Relacionamento con la Comunidad que estructura el involucramiento con la comunidad a través de líderes locales, focalizado en torno al quehacer de la compañía

- El Plan de Comunicación a través de dirigentes sociales que contribuyó a convertir a Chilectra en la empresa del Grupo ENEL con menor nivel de pérdida en América Latina y disminución de la morosidad y desconexiones
- Los programas de difusión de eficiencia energética y educación ambiental
- La inclusión de redes sociales entre los canales de comunicación con la comunidad

4. Recomendaciones para el Informe 2012

- Con el objetivo de dar amplia difusión a los contenidos más relevantes del presente informe, especialmente entre sus grupos de interés, se recomienda publicar un resumen ejecutivo del documento, incorporando datos duros, especialmente los referidos al seguimiento de desafíos concretos en un contexto de evolución anual.
- Para los desafíos no logrados o parcialmente logrados, explicar la razón e introducir un nuevo compromiso junto con un plan de acción (o justificar el abandono). Respalda en el capítulo correspondiente del Informe la aseveración de "realizado" de ciertos desafíos.
- Avanzar en la concreción del cumplimiento de compromisos y en precisar la formulación de los desafíos de modo de hacerlos evaluables para los actores interesados, tal como se hizo en esta oportunidad para el capítulo ambiental.
- En general, respaldar con información precisa todos aquellos datos que no explican en sí mismo alguna mejora concreta (Por ejemplo, horas de capacitación, rubro, criterios de acceso, entre otros).

Compromiso 1: Nuestra Conducta

- Evaluar la internalización de la capacitación realizada durante el año 2011 en el contexto del Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y el Código Ético. Promover la posibilidad de acceder al Canal Ético y el procedimiento que sigue a las denuncias, de manera de darle mayor confiabilidad. Extender el plan a proveedores y contratistas, dado que el Panel evidenció desconocimiento en este grupo.

Compromiso 2: Nuestros Accionistas

- Incorporar más información sobre el grupo ENEL

Compromiso 4: Innovación y Eficiencia Energética

- Intensificar el esfuerzo por promover las ERNC y la reducción en el consumo de la energía eléctrica
- Ser más explícitos y presentar un plan de acciones concreto para la implementación de proyectos como Smart City y movilidad eléctrica. Ambos temas comparecen con fuerza en la carta introductoria del Gerente General, pero no se precisan plazos ni se especifica en qué consistirán estos proyectos.

Compromiso 5: Nuestro Medio Ambiente

- Separar de la inversión en "comunidad y medio ambiente" aquellos gastos que la compañía requiere hacer como parte del cumplimiento de la normativa ambiental.
- Responsabilizarse por la minimización y gestión final de todos sus residuos, aunque estén tercerizados, por ejemplo los tonners.
- Indicar qué porcentaje de los residuos generados son reciclados y cuáles son dispuestos en depósitos autorizados.

Compromiso 6: Nuestra Gente

Trabajadores propios

- Realizar un esfuerzo sistemático para desarrollar visiones compartidas con sus colaboradores bajo los principios de mutua responsabilidad y transparencia.
- Mostrar real progreso en la implementación del programa de incorporación de personas con capacidades diferentes. Evolucionar desde el discurso de "no discriminación" a acoger en empleos permanentes a discapacitados como oportunidad de mejorar el clima laboral y la sensibilidad.
- Gestionar adecuadamente la brecha generacional y cultural al interior de la empresa.
- Gestionar la brecha salarial de las mujeres profesionales.

Compromiso 7: La Sociedad.

- Consignar el gasto asignado a cada ítem de inversión social (o actividades de RSE) para poder evaluar su relevancia y desarrollo, así como explicitar indicadores que permitan su comparabilidad anual.

5. Otras recomendaciones

- El Panel Verificador estima que existe un amplio espacio para invertir mayores recursos económicos y profesionales en temas sociales, y una oportunidad para construir alianzas con la comunidad, con agencias gubernamentales (CORFO, Agencia de Eficiencia Energética), Universidades, entre otros actores con los que la empresa debiera vincularse efectivamente.

Anexo 1: Documentos analizados:

- Plan Tolerancia Cero con la Corrupción.
- Código ético.
- Gestión de Innovación 2011.
- Plan de Calidad.
- Smart City Santiago.
- Reglamento de Orden y Seguridad .
- Reglamento especial para contratistas.
- Licitación y Contrato de "Fonoservicio".
- Listado de demandas ante el Sernac, Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) y Tribunales de Justicia (acompañado de los respectivos fallos).
- Documentos Operativos de Aprovevisionamientos.
- Resumen Gestión Área Satisfacción de Clientes.
- Contratos laborales dirigentes sindicales.

Integrantes Panel Verificador



Ximena Abogabir



Pablo Allard



Victoria Hurtado



José Manuel Melero



Gilberto Ortiz

Anexo 2: Proceso de determinación de materialidad

[4.17] Para identificar los temas relevantes que debe abordar en su gestión y, a la vez, definir los temas relevantes para su Informe de Sostenibilidad, en 2011 la empresa decidió realizar un estudio de materialidad. Éste se basó en tres grandes visiones, las que combinan el entendimiento de la sostenibilidad con los diversos intereses e impactos propios de la actividad de la compañía:

- Visión del negocio
- Visión del sector
- Visión de los grupos de interés

2.1. Visión del negocio

El objetivo de determinar esta primera visión, es entender el modelo de negocio de la compañía, sus preocupaciones y su nivel de compromiso con el desarrollo sostenible.

Se consultaron los siguientes documentos para realizar esta parte del estudio:

- Plan Endesa de Sostenibilidad (PES) 2008-2012.
- Plan de Sostenibilidad Chile 2009-2012.
- Informe de Sostenibilidad 2010.
- Programa de Relaciones Comunitarias de Chilectra.
- Sitio web de Chilectra www.chilectra.cl.

Además, se realizaron entrevistas 14 gerentes y subgerentes de Chilectra para conocer la visión del negocio y levantar los principales temas para abordar en el Informe de Sostenibilidad 2011. También se realizaron entrevistas a seis gerentes a nivel del Grupo Enersis para tener la visión corporativa.

2.2. Visión del sector

Con el objetivo de conocer la visión del sector eléctrico a nivel nacional e internacional, se utilizó una metodología cualitativa, realizando un análisis de contenido de publicaciones, proyectos de ley en trámite, benchmark de reportes de sostenibilidad e información destacada en los medios de comunicación acerca de Chilectra.

1) Documentos externos: Estudios y/o publicaciones sobre temas energéticos, líderes de opinión:

- Visiones de desarrollo sustentable hacia un Chile 2050. Acción RSE, 2011.
- The Sustainability Yearbook 2011 – SAM en cooperación con PwC.
- Cuadernos de Energías n° 30. Deloitte en cooperación con Club Español de la Energía y J&A Garrigues S.L.P. 2011.
- Cuaderno de Energías n° 32. Deloitte en cooperación con Club Español de la Energía y J&A Garrigues S.L.P. 2011.
- Objetivos de Desarrollo del Milenio, Informe 2011. Naciones Unidas.
- Proyectos de ley en trámite (www.senado.cl).

2) Análisis de medios de comunicación: Diario Financiero, Estrategia, El Mercurio, La Tercera, Blog El Quinto Poder.

3) Benchmark de reportes de sostenibilidad:

Sector eléctrico internacional: EDP-Energias de Portugal S.A. (2010), Compañía Energética de Minas Gerais (CEMIG) Brasil (2010), Red Eléctrica España (2010) y Endesa España (2010).

Sector eléctrico nacional: Colbún (2009 y 2010) y CGE (2009 y 2010).

Reportes destacados en Chile: Minera Los Pelambres (2009 y 2010) y Sodimac (2009 y 2010).

2.3. Visión de los grupos de interés

El proceso de consulta a los grupos de interés se realizó mediante la aplicación de encuestas online, a través de las que se determinaron los temas materiales para los grupos consultados.

La consulta se llevó a cabo entre el 5 y el 21 de diciembre 2011. En el proceso se encuestó a representantes de grupos de interés internos, trabajadores y sindicatos. También se consultó a los grupos de interés externos, entre los cuales figuran clientes, comunidades, proveedores, colaboradores, universidades y líderes de RSE.

2.4. Determinación de la materialidad 3.5

A partir de las tres visiones analizadas, se realiza un cruce entre los temas relevados de acuerdo a su alineación con la visión del negocio, en términos de calce con el Plan de Sostenibilidad, objetivos estratégicos, riesgos, desafíos y/o proyecciones, cuyo resultado se clasifica en cada compromiso de la política de sostenibilidad de Chilectra. De esta forma, los temas materiales por cada compromiso son tratados en el capítulo correspondiente, de forma específica o transversal al compromiso según corresponda.

Matriz de temas relevantes / Compromisos política de sostenibilidad

Compromisos	Temas relevantes	Grupos de interés
I: Compromiso con el buen gobierno y comportamiento ético	<ul style="list-style-type: none"> - Reputación corporativa por medio de relaciones de confianza basadas en la transparencia. - Gestión y Control de Riesgos (Norma 039). 	Autoridades y público interno
II: Compromiso con la creación de valor y la rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Situación económica internacional. - Correlación del PIB país y la demanda energética. - Proyección de crecimiento de la demanda energética a nivel mundial para los próximos años. 	Accionistas y alta dirección
III: Compromiso con la modernidad, cercanía y calidad de vida	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de anillos de seguridad para cortes temporales de suministro. - Entregar un suministro seguro y a bajo costo. - Servicios con valor social y/o ambiental. - Blackout y las molestias derivadas del apagón. - Cercanía de Chilectra con sus clientes. 	Clientes, comunidad y autoridades
IV: Compromiso con la innovación y eficiencia energética	<p>Innovación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nuevas tecnologías que sean eficientes y a la vez amigables con el medio ambiente. - Desafíos técnicos: Tecnologizar, automatizar actividades de campo, telecontrol, telegestión. <p>Eficiencia Energética:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar oferta y demanda de Eficiencia Energética. para reducir los impactos ambientales. - Proyectos de ERNC a nivel domiciliario. - Fomento a la energía eléctrica en los hogares. - Smart Grids o redes inteligentes. 	Accionistas, clientes y autoridades
V: Compromiso con la protección del entorno	<p>Gestión ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avance en certificaciones (Sistema de Gestión Integrado). - Nueva institucionalidad ambiental y regulaciones. <p>Cambio climático</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crecer disminuyendo la huella de carbono. - Sustitución de los combustibles fósiles. - Campañas internas de reducción de la huella de carbono para los trabajadores. 	Autoridades, universidades y comunidad
VI: Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con un capital humano especializado en materia energética. - Generar sentido de pertenencia. - Conciliación vida familiar-trabajo. - Gestión de competencias laborales. 	Accionistas y público interno
VII: Compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos	<ul style="list-style-type: none"> - Relacionamiento participativo con la comunidad. - Enfoque en desarrollo urbano. - Foco en programas educativos. - Identificación de variables que inciden en la percepción que la sociedad tiene de la compañía. 	Comunidad, proveedores y contratistas

Anexo 3: Descripción de los principios rectores del GRI

3.1. Materialidad o relevancia

Para este informe son considerados aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

3.2. Exhaustividad

Este principio, que guarda directa relación con la calidad de este informe, resulta fundamental. El concepto engloba principalmente el alcance, la cobertura y el tiempo. La exhaustividad también puede hacer referencia a las prácticas de recopilación de información y determinar si la presentación de la información es razonable y apropiada.

3.3. Contexto de sostenibilidad

Mediante este informe se busca evaluar la forma en la que la organización contribuye, a la mejora o al deterioro de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global. Esto considera analizar el desempeño de la organización en el contexto de los límites y exigencias impuestos sobre los recursos ambientales o sociales a nivel sectorial, local, regional o mundial.

3.4. Participación de los grupos de interés

Los contenidos y temas incluidos en este informe consideraron los intereses y expectativas planteadas por diversos grupos de interés.

Dichos grupos son entendidos como aquellas entidades o individuos a los que pueden afectar de manera significativa las actividades, productos y/o servicios de la organización. Entre ellos son considerados individuos o entidades que posean una relación económica con la organización (empleados, accionistas, proveedores), así como aquellos agentes externos a la organización (comunidad, sociedad en general).

Anexo 4: Tabla de contenidos GRI

Con el fin de cumplir con lo señalado en el Alcance respecto a la nueva versión G3.1 del Global Reporting Initiative:

- Se distinguen con un asterisco (*) aquellos indicadores que fueron reformulados o profundizados para cumplir con el G3.1.

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Global	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
1. Estrategia y Análisis					
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	-	-	6.2	4-7
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	-	-	6.2	25, 85
2. Perfil de la Organización					
2.1	Nombre de la organización.	-	-	-	18
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	-	-	-	20, 22
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	-	-	6.2	20
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	-	-	-	10, 18
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	-	-	-	18
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	-	-	-	18
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	-	-	-	20
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: • Número de empleados. • Número de operaciones • Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público). • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio. • Cantidad de productos y servicios prestados	-	-	-	20, 42, 44, 90
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	-	-	-	18
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	-	-	-	30
EU1	Capacidad instalada, analizada por fuente de energía y por régimen regulatorio	-	-	-	21
EU2	Producción neta de energía desglosada por fuente de energía y por el país o el régimen regulador	-	-	-	No aplica por la naturaleza del negocio de Chilectra, el cual es la distribución de energía, no la generación de esta.
EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales	-	-	-	20
EU4	Longitud de las líneas de transmisión y distribución por voltaje	-	-	-	21
EU5	Asignación de las emisiones certificadas de CO ₂ , analizadas por régimen regulatorio.	-	-	-	No aplica, debido a que la compañía está catalogada como no anexo I del Protocolo de Kyoto.
3. Parámetros de la Memoria					
Perfil de la memoria					
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	-	-	-	10
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	-	-	-	10
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	-	-	-	10
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	-	-	-	139
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: • Determinación de la materialidad. • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria. • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.	-	-	-	11, 125

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Global	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
Alcance y cobertura de la memoria					
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria 25 de GRI, para más información.	-	-	-	10
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	-	-	-	10
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	-	-	-	10, 20
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	-	-	-	10
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos).	-	-	-	No existen efectos de reinterpretación de información perteneciente a memorias anteriores.
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	-	-	-	No hay cambios significativos respecto del alcance, cobertura o métodos de valoración aplicados en el informe.
Índice del contenido del gri					
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria. Identifica los números de página o enlaces Web donde se puede encontrar la siguiente información: • Estrategia y análisis, 1.1–1.2. • Perfil de la organización, 2.1–2.8. • Parámetros.	-	-	-	127
Verificación					
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	-	-	7.5.3	10
4. Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos de Interés					
Gobierno					
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	-	-	6.2	34
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	-	-	6.2	35
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y género de los miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	-	-	6.2	35
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	-	-	6.2	36
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	-	-	6.2	36
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	-	-	6.2	37
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluyendo cualquier consideración de género y otros indicadores de diversidad.	-	-	6.2	35
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	-	-	6.2	26, 27
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento	-	-	6.2	35
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	-	-	6.2	35
Compromisos con iniciativas externas					
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. El Artículo 15 de los Principios de Río introdujo el enfoque de precaución. Una respuesta al apartado 4.11 podrá incluir el enfoque de la organización en materia medioambiental.	-	-	-	78

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Global	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	-	-	6.2	30
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización participe.	-	-	6.2	30
Participación de los grupos de interés					
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido (incluyendo ahora no solo las comunidades en general, sino que también las locales).	-	-	6.2	11,13
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	-	-	6.2	13
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	-	-	6.2	13
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	-	-	6.2	12, 124
Desempeño Económico					
DMA EC	Enfoque económico	-	-	6.2.6.8	20, 42, 44, 45, 92
EU6	Gestión para asegurar la disponibilidad y confiabilidad a corto y largo plazo de la electricidad.	-	-	-	21, 47
EU7	Programas de gestión de demanda incluyendo programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales	-	-	-	73
Investigación y Desarrollo					
EU8	Actividades de investigación y desarrollo, dirigidas a proporcionar electricidad confiable y alcanzable y a promover el desarrollo sostenible.	-	-	-	59, 60, 69
EU9	Provisiones para desarmar los sitios con plantas de energía nuclear.	-	-	-	No aplica por la naturaleza del negocio de Chilectra, el cual es la distribución de energía, no la generación de esta.
Desempeño Económico					
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	-	1 al 8	6.8 6.8.3 6.8.7 6.8.9	44
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	7	-	6.5.5	85
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	-	-	-	98
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	-	-	-	Chilectra presentó pérdidas tributarias durante el 2011, por lo que no hizo uso del crédito por donaciones
Presencia en el Mercado					
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por sexo en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	1	-	6.4.4 6.8	93
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	-	-	6.6.6 6.8 6.8.5 6.8.7	106
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	6	-	6.8 6.8.5 6.8.7	92
Impactos Económicos Indirectos					
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	-	1 al 8	6.3.9 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9	69, 114

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Global	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	-	1	6.3.9 6.6.6 6.6.7 6.7.8 6.8 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9	45
Disponibilidad y Confiabilidad					
EU10	Capacidad planificada versus la demanda proyectada de la electricidad en el largo plazo, analizado por fuente de energía y régimen regulatorio.	-	-	-	47
Eficiencia del Sistema					
EU11	Eficacia promedio de la generación de plantas térmicas por fuente de energía y por régimen regulatorio.	-	-	-	No aplica por la naturaleza del negocio de Chilectra, el cual es la distribución de energía, no la generación de esta.
EU12	Perdidas en la transmisión y distribución como porcentaje del total de energía.	-	-	-	45
Desempeño Ambiental					
DMA EN	Enfoque de gestión ambiental	-	-	6.2 6.5	68, 78, 81, 82, 83, 84
Materiales					
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	8	7	6.5 6.5.4	82
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.	8.9	7	6.5 6.5.4	83
Energía					
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	8	7	6.5 6.5.4	82
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	8	7	6.5 6.5.4	81
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	8.9	7	6.5 6.5.4	59, 72, 73, 87
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	8.9	7	6.5 6.5.4	59, 69, 71
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	8.9	7	6.5 6.5.4	59, 72, 73
Agua					
EN8	Captación total de agua por fuentes.	8	7	6.5 6.5.4	81
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	8	7	6.5 6.5.4	Chilectra no utiliza ni tiene influencia en la captación y utilización de los diferentes recursos hídricos en el país.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	8.9	7	6.5 6.5.4	No aplica por la naturaleza del negocio de Chilectra, el cual es la distribución de energía.
Biodiversidad					
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	8	-	6.5 6.5.6	78 Las actividades de Chilectra no provocan impactos ambientales significativos en áreas protegidas.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	8	-	6.5 6.5.6	78 Las actividades de Chilectra no provocan impactos ambientales significativos, ni afectan especies en extinción, ni áreas protegidas.
EU13	Comparación entre la biodiversidad de los hábitats afectados y la biodiversidad de los hábitats de desplazamiento.	-	-	-	Las actividades de Chilectra no provoca impactos ambientales significativos, ni afecta a especies en extinción, ni áreas protegidas.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	8	7	6.5 6.5.6	No aplica por la naturaleza del negocio de Chilectra, el cual es la distribución de energía.

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Global	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	8	7	6.5 6.5.6	80 La empresa no ha tenido la necesidad de implementar estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.
Emisiones, vertidos y residuos					
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	8	-	6.5 6.5.6	No aplica por la naturaleza del negocio de Chilectra, el cual es la distribución de energía principalmente en zonas urbanas.
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	8	-	6.5 6.5.5	85, 86
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	8	7	6.5 6.5.5	85, 86
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	7,8,9	7	6.5 6.5.5	59, 87
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	8	7	6.5 6.5.3	84
EN20	NO _x , SO _x y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	8	7	6.5 6.5.3	Chilectra no genera NO _x , SO _x u otras emisiones significativas.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	8	7	6.5 6.5.3	Chilectra sólo realiza vertimientos de aguas servidas a la red de alcantarillado, pagando por el tratamiento de estas aguas directamente a la empresa de servicios correspondiente.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	8	7	6.5 6.5.3	82
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	8	7	6.5 6.5.3	83
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	8	7	6.5 6.5.3	Chilectra no importa, exporta o trata residuos que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	8	7	6.5 6.5.4 6.5.6	Chilectra no realiza ningún tipo de vertidos de aguas.
Productos y Servicios					
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	7,8,9	7	6.5 6.5.4 6.6.6 6.7.5	79, 80
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	8,9	7	6.5 6.5.4 6.7.5	El rubro de la empresa es distribución de energía eléctrica. Durante el 2011 no se registró este indicador.
Cumplimiento Normativo					
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	8	-	6.5	85
Transporte					
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	8	-	6.5 6.5.4 6.6.6	85 Chilectra no transporta materiales que pueden generar impactos ambientales significativos, tanto por volumen como por naturaleza de estos.
General					
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	7,8,9	-	6.5	84

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Global	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
Desempeño Laboral					
DMA LA	Enfoque de gestión laboral	-	-	-	90, 91, 92, 93, 99
Empleo					
EU14	Procesos para asegurar la retención y la renovación de talentos.	-	-	-	95
EU15	Porcentaje de empleados con derecho a jubilarse en los próximos 5 y 10 años, desglosados por categoría de empleo y por región.	-	-	-	97
EU16	Políticas y requisitos relacionados con seguridad y salud de empleados y de contratistas y subcontratistas.	-	-	-	103
LA1	Colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región desglosado por sexo.	-	1 y 3	6.4 6.4.3	90, 102
LA2	Número total de nuevos empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	6	1 y 3	6.4 6.4.3	90, 102
EU17	Empleados contratistas y subcontratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento.	-	-	-	102
EU18	Contratistas y subcontratistas que han experimentado una capacitación relevante en temas de salud y de seguridad.	-	-	-	103
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por los principales emplazamientos operacionales.	6	1, 2, 4, 5, 6	6.4 6.4.3 6.4.4	96
LA15*	Regreso al trabajo y retención promedio después del derecho paternal, por género.	-	-	-	98
Relaciones Empresa / Trabajadores					
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	1, 3	-	6.3.10 6.4 6.4.3 6.4.4 6.5.4	99
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	3	-	6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5	99
Salud y Seguridad					
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	1	6	6.4 6.4.6	101
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo.	1	-	6.4 6.4.6	99
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	1	4 al 6	6.4 6.4.5 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.8	99, 100
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	1	5	6.4 6.4.6	100
Formación y Educación					
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y categoría de empleado.	-	3	6.4 6.4.7	93
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	-	1 y 3	6.4 6.4.7 6.8.5	94
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo.	-	3	6.4 6.4.7	94
Diversidad e Igualdad de Oportunidades					
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y desglosado de empleado por categoría de empleado de acuerdo al sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	1.6	3	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3	91
LA14	Relación entre salario base y remuneración de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por los principales emplazamientos operacionales.	1.6	3	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3 6.4.4	92

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Global	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
Derechos Humanos					
DMA HR	Enfoque de gestión relacionado con los derechos humanos	-	-	-	99, 102
Prácticas de Inversión y Abastecimiento					
HR1*	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión y contratos significativos que incluyan cláusulas de incorporación de los temas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	1,2,3,4,5,6	1 y 3	6.3 6.3.3 6.3.5 6.6.6	102
HR2	Porcentaje de los principales proveedores, contratistas y otros socios comerciales que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	1,2,3,4,5,6	1	6.3 6.3.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	102
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	1,2,3,4,5,6	-	6.3 6.3.5	Durante el año 2011 no se realizaron capacitaciones en temas específicos de derechos humanos
No Discriminación					
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	1,2 y 6	3	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.10 6.4.3	No hay registro de incidentes de discriminación o quejas relacionadas durante el 2011.
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos					
HR5	Principales operaciones y proveedores en los que el derecho a libertad de asociación y negociación colectiva puedan ser violados y/o correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	1, 2 y 3	-	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.8 6.3.10 6.4.3 6.4.5	99
Explotación Infantil					
HR6	Principales operaciones y proveedores que hayan sido identificados como de riesgo significativo de ser origen de incidentes de trabajo infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil.	1, 2 y 5	2	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	No hay operaciones en las que existen riesgos de desarrollar trabajo infantil o jóvenes trabajadores expuestos a trabajos forzados.
Trabajos Forzados					
HR7	Principales operaciones y proveedores que hayan sido identificados como de riesgo significativo de ser origen de incidentes de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y no consentido.	1, 2 y 4	3	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	No se identifican operaciones que se consideren riesgos, debido a la posibilidad de que generen situaciones de trabajo forzado.
Prácticas de Seguridad					
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	1 y 2	-	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	Chilectra no realizó este año cursos asociados a dicha temática para el personal de seguridad.
Derechos de los Indígenas					
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	1, 2	3	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.8 6.6.7	No existen incidentes de tal naturaleza en la compañía.
Evaluación					
HR10*	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujeto de revisiones de derechos humanos y/o evaluaciones de impacto.	-	-	-	El 100% de las operaciones han sido sujetas de revisión en relación a temas de derechos humanos.
Remediación					
HR11*	Número de quejas relacionadas a los derechos humanos que han sido clasificadas, dirigidas y resueltas a través de los mecanismos de queja.	-	-	-	No hay registro de quejas relacionadas a los derechos humanos durante el 2011.

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Global	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
Sociedad					
DMA SO	Enfoque de gestión relacionado con la sociedad	-	-	6.2 6.6 6.8	37, 39, 110
Comunidad					
SO1	Porcentaje de operaciones con programas implementados a través de acuerdos con la comunidad, evaluaciones de impacto y desarrollo de programas.	1	1 al 8	6.3.9 6.6.7 6.8 6.8.5 6.8.7	79, 110
SO9*	Operaciones con significativos impactos negativos actuales o potenciales en las comunidades locales.	-	-	-	116
SO10*	Medidas de prevención y mitigación implementados en operaciones con significativos impactos negativos actuales o potenciales en la comunidades locales.	-	-	-	116
EU19	Participación de los grupos de interés en los procesos de toma de decisiones relacionados con la planificación de proyectos y el desarrollo de infraestructura.	-	-	-	Durante el 2011 no se desarrollaron proyectos que requieran de la participación de grupos de interés.
EU20	Acercamiento para gestionar los impactos de desplazamientos (residentes locales).	-	-	-	La naturaleza de las operaciones de Chilectra no genera desplazamientos de personas.
EU22	Número de personas desplazadas por la expansión o nuevo proyecto relacionado con las instalaciones de generación y líneas de transmisión, analizadas por desplazamiento físico y económico.	-	-	-	La naturaleza de las operaciones de Chilectra no generan desplazamientos de personas.
Desastres, Emergencia y Planes de Respuesta					
EU21	Medidas de la planificación de contingencia, plan de manejo de desastres o emergencias y programas de entrenamiento, y planes de recuperación y restauración.	-	-	-	55
Corrupción					
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	10	-	6.6 6.6.3	37
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	10	-	6.6 6.6.3	37
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	10	-	6.6 6.6.3	37
Política Pública					
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	-	6.6 6.6.3	39
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	10	-	6.6 6.6.3	37
Comportamiento de Competencia Desleal					
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	-	-	6.6 6.6.5 6.6.7	39
Cumplimiento Normativo					
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	-	-	6.6 6.6.7 6.8.7	39
Responsabilidad sobre productos					
DMA PR	Enfoque de gestión relacionado con la responsabilidad de los productos	-	-	6.2 6.6 6.7	39, 50, 79
Acceso					
EU23	Programas, incluyendo aquellos en sociedad con el gobierno, para mejorar o mantener el acceso a electricidad y los servicios de soporte a los clientes.	-	-	-	112
Entrega de información					
EU24	Prácticas para abordar la escasa cultura, lenguaje, alfabetización y la discapacidad asociada a las limitaciones de acceso y uso seguro de la electricidad por parte de los clientes	-	-	-	111, 112

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Global	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
Salud y Seguridad del cliente					
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	1	4	6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5	79
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	1	-	6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5	Chilectra no presenta incidentes referente a impactos en la seguridad y salud del cliente durante el período cubierto por el informe de sostenibilidad.
EU25	Número de lesiones y fatalidades al público con la participación de activos de la empresa, incluyendo juicios legales, Establecimientos y causas legales pendientes por enfermedades.	-	-	-	Durante el 2011 no ha recibido reclamos por violación de la privacidad o fuga de datos personales de sus clientes.
Etiquetado de los productos y servicios					
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	8	-	6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9	Chilectra cumple con los requerimientos y normativas legales de información sobre sus servicios a través de boletas y facturas.
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	8	-	6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9	Chilectra el 2011 no registra incumplimientos de la regulación y códigos voluntarios referentes a entrega de información sobre sus productos y servicios.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	-	-	6.7 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.8 6.7.9	50, 51, 55, 57
Comunicaciones y marketing					
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	-	-	6.7 6.7.3 6.7.6 6.7.9	Respecto de las normas éticas y regulación en publicidad, comunicaciones y otras actividades promocionales o de patrocinio. Chilectra se acoge al Código de Conducta de la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad (ACHAP).
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	-	-	6.7 6.7.7	Chilectra el 2011 no ha recibido sanciones legales, multas o amonestaciones, por parte de ningún grupo de interés por incumplimiento de las regulaciones referente a comunicaciones publicidad y marketing.
Privacidad del cliente					
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	1	-	6.7 6.7.7	Durante el 2011 no ha recibido reclamos por violación de la privacidad o fuga de datos personales de sus clientes.
Cumplimiento Normativo					
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	-	-	6.7 6.7.6	39
Acceso					
EU26	Porcentaje de la población no servida dentro de las áreas de servicios.	-	-	-	No existe un catastro oficial, aunque se estima que 0,1% de los clientes del área de concesión de Chilectra no posee suministro eléctrico los que para el año 2011 correspondería a 6.440 clientes.

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Global	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Página
EU27	Número de las desconexiones residenciales por el no pago, desglosados por la duración de la desconexión y régimen regulatorio.	-	-	-	47
EU28	Frecuencia de la interrupción de la energía	-	-	-	51
EU29	Duración media de la interrupción de la energía.	-	-	-	51
EU30	Factor promedio de la disponibilidad de la planta por fuente de energía y por régimen regulatorio.	-	-	-	No aplica por la naturaleza del negocio de Chilectra, el cual es la distribución de energía, no la generación de esta.

* Indicadores corresponden a nueva versión del GRI 3.1



Anexo 5: Diez Principios del Pacto Global

El Pacto Global de las Naciones Unidas fue anunciado en 1999 por el entonces secretario general, Kofi Annan, en el Foro Económico Mundial en Davos. El fin de esta iniciativa es promover el diálogo social para crear una ciudadanía corporativa global, que permita conciliar los intereses de las empresas con los valores de la sociedad civil, los proyectos de la ONU, sindicatos y organizaciones no gubernamentales (ONGs). Todo ello, sobre la base de diez principios en áreas relacionadas con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción.

Las compañías que adhieren al Pacto Global comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente, y que fomentan sociedades más prósperas:

Derechos humanos

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
2. No ser cómplice de abusos de los derechos.

Normas laborales

3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.
4. Eliminar el trabajo forzado y obligatorio.
5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio ambiente

7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
8. Promover mayor responsabilidad medioambiental.
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Lucha contra la corrupción

10. Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y la criminalidad.

(Fuente: United Nations Global Compact)

Anexo 6: Declaración de control del nivel de aplicación de GRI



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Chilectra** ha presentado su memoria "Informe de Sostenibilidad Chilectra 2011" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 21 de marzo 2012

Nelmar Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Chilectra ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 07 de marzo 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Punto de Contacto

La compañía manifiesta su interés por hacer de este documento una herramienta dinámica de comunicación y diálogo. Las empresas, organizaciones o personas interesadas en obtener más información o enviar sus opiniones, pueden contactarse a través de sostenibilidad@chilectra.cl o directamente con:

Jean Paul Zalaquett F.

Gerencia de Innovación y Medio Ambiente Chilectra

Av. Santa Rosa 76, Santiago de Chile

Teléfono: (56 2) 675 20 39

jpz@chilectra.cl



Gerencia de Comunicación

Santa Rosa 76
Santiago, Chile
Tel (56 2) 675 2000
www.chilectra.cl