Seeding Energies
Informe de Sostenibilidad
Enel Distribución Chile
2016

enel

Informe de Sostenibilidad Enel Distribución Chile 2016

Índice del Informe

> Historia de Enel Distribución Chile 4
> Hitos y Cifras Destacadas 7
> Conociendo la Compañía 9
- Carta a los Grupos de Interés 10
- Presentación 12
- Derechos Humanos 23
- Gobierno Corporativo 24

> Definiendo Prioridades 35
- Nuestros Grupos de Interés 36
- Análisis de Materialidad 40

> Plan de Sostenibilidad 45
> Nuestro Desempeño 53
- Relaciones Responsables con Comunidades 54
- Gestión, Desarrollo y Motivación de las Personas 62
- Innovación y Eficiencia Operacional 73
- Gestión de Relaciones con Clientes 97
- Seguridad y Salud Ocupacional 113
- Cadena de Suministro Sostenible 122
- Aspectos Ambientales 129

> Anexos 141

Historia de Enel Distribución Chile

1921

Se crea Chilectra Ltda. (Compañía Chilena de Electricidad), al fusionarse Chilean Electric Tramway and Light Company con la Compañía Nacional de Fuerza Eléctrica.

1931

Chilectra comienza a dar sus primeros pasos, con una sucursal en calle Santo Domingo esquina San Antonio, en el centro de Santiago.

1936

La compañía ya cuenta con 121.946 clientes.

1959

Debido a una fuerte sequía se crea "Chispita", con el objetivo es aconsejar a la población del país sobre el buen uso de la energía.

1968

Chilectra hace un esfuerzo al incorporar nuevas tecnologías, y por este motivo adquiere un computador IBM, capaz de realizar 1.000 operaciones aritméticas por segundo.

1970 - 1971

En este año Chilectra es nacionalizada al autorizarse a CORFO la compra de sus acciones y bienes. Al año siguiente pasa a ser Chilectra S.A.

1975

Chilectra realiza una importante labor para que el metro comience a funcionar, entre las estaciones Moneda y San Pablo.

1980

En este año la compañía realiza un cambio paulatino de los postes de distribución de madera a concreto.

1981

CORFO comienza la privatización de la compañía y la subdivide en tres filiales: Chilectra Metropolitana S.A., Chilectra Quinta Región y Chilectra Generación.

1983 - 1987

En este periodo se realiza el proceso de privatización de la compañía.

1990

Comienza la emblemática campaña "Volantín Seguro", que tiene como objetivo evitar accidentes en Fiestas Patrias.

1993

Se da inicio al "Programa de Iluminación de Multicanchas". A la fecha se han iluminado 168 multicanchas.

2001

Comienza la "Copa Chilectra", torneo de futbol infantil. El equipo ganador juega contra el Real Madrid.

Chilectra inaugura su página web.

2008

Comienza "Cine Chilectra", ciclo gratuito de cine llevado a cabo durante el verano en la multicanchas iluminadas por la empresa.

2014

Chilectra inaugura Smartcity Santiago, la primera ciudad inteligente del país, ubicada en el sector de Ciudad Empresarial.

2015

Como parte del proceso de digitalización impulsado por la compañía, Chilectra se convirtió en la primera empresa de servicios básicos en el mundo que permite pagar la cuenta a través de Twitter. Un salto en materia de innovación que se consigue de la mano de #pagotuit, plataforma desarrollada conjuntamente con Uanbai.

2016

Como parte de la nueva estrategia del Grupo Enel, en octubre de 2016 fue aprobada por los accionistas en junta extraordinaria, el cambio de nombre de Chilectra a Enel Distribución Chile. Este cambio implicó adoptar una nueva marca e imagen corporativa bajo la marca Enel, de manera de buscando así armonizar los cambios que se están produciendo tanto dentro de la compañía como la evolución progresiva que está llevando a cabo en el mercado energético.

Hitos y Cifras Destacadas Enel Distribución Chile

688
trabajadores propios al 31 de diciembre de 2016.

15.924 GWh.
de Ventas

1.825.519
clientes.

Nueva filosofía Open Power: abrir la energía a más personas, nuevas tecnologías y usos, y crear nuevas alianzas.

Estreno de nueva imagen en la boleta de suministro eléctrico.

Más de **50.000** medidores inteligentes instalados.

Instalación de primer **sistema fotovoltaico** para un hospital público de Chile en la ciudad Parral, como parte del Programa Techos Solares Públicos, impulsada por el Ministerio de Energía inserta en el marco de la Agenda Energética.

Alianza con Bike Santiago para uso de bicicletas eléctricas en el Sistema Intercomunal de Bicicletas Públicas.

Inauguración del primer bus eléctrico del país que operará de forma gratuita en el centro de Santiago.

125.184
beneficiados directos por el Programa de Relaciones Comunitarias "Enel en tu Barrio".

Conociendo la Compañía

Carta a los Grupos de Interés

[G4-1]

Estimadas Amigas y Amigos:

Para Enel Distribución Chile, el año 2016 fue un período de importantes cambios al interior de nuestra empresa, cuyos resultados queremos compartir con todos nuestros clientes y grupos de interés.

A través de este Informe de Sostenibilidad, queremos dar a conocer los principales hitos y avances de este año, así como el desarrollo de nuevos servicios, productos y negocios que han venido a complementar nuestra gestión no solo como generadora y distribuidora de energía eléctrica, sino también entregando un valor agregado a nuestros clientes, proceso que nos tiene tremendamente orgullosos como compañía.

Uno de los grandes hitos que marcaron este período fue el cambio de marca de la empresa, integrando todas nuestras filiales bajo la marca Enel, proceso que responde a los desafíos que caracterizan a los nuevos tiempos y a una industria que está siempre en permanente cambio.

Bajo la filosofía Open Power, nuestros objetivos se enfocaron en abrir la energía a más personas, nuevas tecnologías y usos, y crear nuevas alianzas. En este sentido, impulsamos el desarrollo de nuevos modelos de negocios para mejorar la calidad de vida de las personas, ideando soluciones innovadoras incluso fuera de la zona de concesión de distribución, a través del lanzamiento de nuevos productos y servicios basados principalmente en el uso eficiente de la electricidad.

Queremos innovar y diversificar, otorgando a nuestros clientes servicios y no solo productos, construyendo un negocio con valor compartido, siempre con la idea de poder solucionar los desafíos que se nos presentan. Para lo anterior, hemos creado un área de innovación, dedicada al desarrollo de nuevos productos, negocios y tecnologías. Dentro de los nuevos negocios de Enel Distribución Chile, se destacan el negocio inmobiliario, el transporte, recambio de iluminaria pública, medición inteligente, paneles solares fotovoltaicos, venta de ampolletas, seguros de vida, entre otros. Asimismo, estamos abriendo nuestro mercado más allá del área de concesión que tenemos como distribuidora.

Siempre preocupados de mantener una comunicación fluida con cada uno de nuestros clientes, durante el 2016 se implementó un Plan de Comunicación, con el principal objetivo de educar a través de la boleta y las redes sociales, como Facebook y Twitter, cuya cuenta @EnelClienteCL alcanzó más de 475 mil usuarios, lo que representa un crecimiento de 120% más que el año anterior.

Asimismo, y como manera de reforzar nuestro compromiso con la innovación, se implementó #Luz, una original forma

de reportar un corte de luz de manera rápida y cómoda a través de Twitter. Junto a #Pago, se convierte en la segunda iniciativa que se integra de manera exitosa a la cuenta.

Estos esfuerzos fueron reconocidos por la compañía Social Bakers, especialista en el análisis del desempeño de empresas en redes sociales en el mundo, por ser una de las más dedicadas a sus clientes. Lo anterior refleja los esfuerzos que Enel Distribución Chile ha realizado al aplicar el uso de alta tecnología y, de esta manera, facilitar el acceso de nuestros clientes a los servicios que les ofrecemos.

Nuestro liderazgo en la industria también se basó en el compromiso de todos nuestros colaboradores, quienes asumen estos desafíos con su presencia, atención y trabajo en terreno. Para poder alcanzar los objetivos de excelencia operacional y comercial que nos hemos propuestos, es fundamental mantener su bienestar a través del fortalecimiento de políticas corporativas de seguridad y salud ocupacional. Bajo la misma línea, seguimos fuertemente comprometidos con nuestra meta de "Cero Accidentes", reforzando nuestra cultura de seguridad a través de diferentes iniciativas. En este sentido, se destaca la obtención de la recertificación del Sistema de Gestión bajo la OHSAS 18001 de Salud y Seguridad Laboral.

Finalizamos un año exitoso en lo comercial y operacional. Queremos seguir fortaleciendo la relación con nuestros

clientes, a través de un modelo de negocio que tenga un valor agregado, sosteniendo así nuestro liderazgo a través del tiempo.

Un afectuoso saludo,

Andreas Gebhardt Strobel
Gerente General Enel Distribución Chile

Presentación

Perfil

Presentación

[G4-3] [G4-5] [G4-6] Enel Distribución Chile S.A. (de ahora en adelante Enel Distribución Chile) es la empresa de distribución de energía eléctrica más grande de Chile, al representar más del 40% del total de ventas de las distribuidoras del país: su área de concesión abarca 2.065,7 km², correspondiente a 33 de las 52 comunas de la Región Metropolitana. Sus oficinas centrales están ubicadas en Santiago de Chile.

Como sociedad anónima abierta, la compañía entrega información a sus accionistas a través de las memorias anuales y los hechos relevantes remitidos a la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

[G4-8] [G4-9] Durante 2016 registró ventas de 15.924 GWh a sus 1.825.519 clientes comerciales, industriales, entidades públicas, fiscales y residenciales.

Enel Distribución Chile cuenta con dos filiales en Chile: Luz Andes Ltda. y Empresa Eléctrica Colina Ltda. Sumando las localidades cubiertas por ambas, el área de concesión totaliza 2.105,4 km².

Alcance del Informe

[G4-28] [G4-29] [G4-30] Enel Distribución Chile presenta por 13° año consecutivo su Informe de Sostenibilidad, a través del cual comunica a todos sus grupos de interés sobre el desempeño de la compañía en los ámbitos económico, social y medioambiental. Toda la información contenida en este documento, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016, da cuenta del desempeño de la empresa bajo sus directrices corporativas.

[G4-17] La información incluida en este reporte incluye todas las operaciones de la compañía y de sus filiales Luz Andes Ltda. y Empresa Eléctrica Colina Ltda.

[G4-22] [G4-32] [G4-33] El presente documento fue elaborado utilizando la Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI) con el Suplemento Sectorial de la Industria Eléctrica (EUSS), en su opción de conformidad "Esencial". Junto con esto, el documento fue verificado por una empresa externa, con el objeto de asegurar la adecuada información contenida a las exigencias de la metodología empleada, desarrollado por la auditora EY. Dicho proceso se basa en la identificación de evidencia documental y la verificación de los procesos y controles relacionados con la generación de la información y datos. Cabe mencionar que el presente reporte considera las sugerencias y oportunidades de mejora presentadas por la empresa verificadora una vez terminado el proceso anterior. El Informe de verificación externa se encuentra en la sección Anexos.

Áreas de concesión de Enel Distribución Chile

Las comunas que se encuentran en el área de concesión son:

1. Cerrillos
2. Cerro Navia
3. Colina
4. Conchalí
5. Estación Central
6. Huechuraba
7. Independencia
8. Lampa
9. La Cisterna
10. La Florida
11. La Granja
12. La Reina
13. Las Condes
14. Lo Barnechea
15. Lo Espejo
16. Lo Prado
17. Macul
18. Maipú
19. Ñuñoa
20. Pedro Aguirre Cerda
21. Peñalolén
22. Providencia
23. Pudahuel
24. Quilicura
25. Quinta Normal
26. Recoleta
27. Renca
28. San Joaquín
29. San Miguel
30. San Ramón
31. Santiago
32. Til Til
33. Vitacura

Los clientes de Enel Distribución Chile

[G4-8] [EU3]

CLASIFICACIÓN	DETALLE	SERVICIOS
CLIENTES RESIDENCIALES	> Domicilios particulares. > Pymes.	> Distribución eléctrica. > Conexión a la red. > Soluciones de Ecoenergías. > Proyectos de alumbrado público.
GRANDES CLIENTES	> Inmobiliarias. > Grandes clientes y clientes libres. > Clientes empresa. > Municipalidades/ organismos públicos. > Infraestructura.	

Número de clientes

[EU3] Número de clientes de Enel Distribución Chile	2014	2015	2016
Residenciales	1.554.590	1.592.823	1.633.536
Comerciales	135.340	138.580	142.242
Industriales	12.239	12.342	12.505
*Otros clientes	35.153	37.035	37.236
Totales	**1.737.322**	**1.780.780**	**1.825.519**

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

Ventas de energía por tipo de clientes [G4-9]

Tipo de clientes de Enel Distribución Chile	Total ventas monetarias (MM$)			Total ventas de energía (GWh)		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Residenciales	335.917	407.436	433.394	4.256	4.329	4.442
Industriales	196.219	230.417	229.879	2.818	2.674	2.536
Comerciales	281.979	350.157	379.038	4.995	5.157	5.075
*Otros clientes	235.612	124.903	130.390	3.621	3.733	3.871
Totales	**1.049.728**	**1.112.913**	**1.172.701**	**15.690**	**15.893**	**15.924**

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

Ventas Mercado Grandes Clientes e Institucionales [G4-9]

(Cifras en millones de pesos)

Resumen Evolución	2014	2015	2016
Alumbrado Público	10.097	11.178	12.916
Ecoenergías	1.111	2.272	5.016
Infraestructura	13.303	14.319	17.146
Servicios Eléctricos	22.094	25.554	25.564
Total	**46.606**	**53.323**	**60.642**

Infraestructura

[EU1] [EU4]

361 KM
LÍNEAS DE ALTA TENSIÓN

5.251 KM
LÍNEAS DE MEDIA TENSIÓN

11.431 KM
LÍNEAS DE BAJA TENSIÓN

167 Cantidad
8.281 Capacidad MVA
TRANSFORMADORES DE PODER

55 Cantidad
8.281 Capacidad MVA
SUBESTACIONES DE PODER

21.876 Cantidad
4.505 Capacidad MVA
TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN COMPAÑÍA

6.821 Cantidad
3.546 Capacidad MVA
TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN PARTICULARES

Nuevas oportunidades en productos y servicios

[G4-4] Como parte de la nueva filosofía de la compañía, el foco de Enel Distribución Chile está puesto en el desarrollo de nuevos negocios, productos y servicios con valor agregado, es decir, ofrecer al cliente algo más de la gestión comercial como empresa distribuidora de energía.

Esta nueva visión implica un cambio de la antigua imagen de una distribuidora tradicional hacia una compañía que pueda añadir valor, otorgando a los clientes servicios y no solo productos. Esto va en línea con el concepto de *Open Power*, que implica construir el negocio con sus clientes, recogiendo e internalizando sus necesidades.

Enel Distribución Chile cuenta con un área de Innovación, dedicada a crear nuevos productos, tecnologías y negocios, y una de desarrollo comercial, que emprende nuevos negocios apalancándose a lo que ya existe en el mundo, de manera sinérgica respecto a lo que hace Enel de forma global.

Actualmente, la oferta para clientes residenciales, empresas e instituciones considera productos y servicios que incluso permiten abrir mercados fuera de la zona de concesión.

Nuevas oportunidades en productos y servicios

Personas y Pymes

- Climatización.
- Seguros y asistencias.
- Proyectos y servicios eléctricos.
- Trabajos en empalmes.
- Termos eléctricos.
- Ampolletas LED.
- Soluciones eficiencia energética:
  - Solar fotovoltaico.
  - Centrales térmicas.
  - Iluminación LED.
  - Proyectos de iluminación.
  - Bombas de calor para piscinas.

Empresas e Instituciones

- Suministro eléctrico.
- Equipamiento eléctrico.
- Ingeniería media tensión y otros servicios.
- Soluciones eficientes:
  - Frío evaporativo.
  - Iluminación ornamental -decorativa.
  - Solar térmico.
  - Full electric.
  - Acumulador de calor.
  - Bombas de calor.
  - Instalación y recambio masivo de iluminarias.
  - Termos eléctricos.
  - Gestión integral de emisiones.
  - Tarifa horaria residencial (THR Plus).
  - Solar fotovoltaico empresas.
  - Full eficiencia.
  - Full ambiental.
  - Iluminación eficiente.
  - Smarkia.

Open Power

[G4-13] [G4-56] A fines del año 2015 Enel lanzó su nueva visión Open Power, una respuesta al cambio de paradigma en el mundo de la energía, que tiene como objetivo la articulación de una estrategia de largo plazo para conducir el negocio hacia el futuro, teniendo para todos sus miembros una guía que les permita orientar los proyectos comerciales e industriales.

Open Power significa abrir el acceso a la energía a un mayor número de personas, abrir el mundo de la energía a nuevas tecnologías, abrir la gestión de la energía a las personas, abrir la posibilidad de nuevos usos para la energía, abrirse a un mayor número de alianzas.

Este concepto estratégico sienta sus bases en cuatro valores: responsabilidad, innovación, confianza y proactividad y pretende impulsar la responsabilidad individual de cada una de las personas que trabajan en Enel al éxito del Grupo, mediante el desarrollo de un negocio más sostenible e inclusivo.

La visión Open Power, implica una continua innovación, exige salir de la zona de confort esforzándose por ir más allá del pensamiento convencional, con el propósito de poner la energía a disposición de nuevos usos, tecnologías y personas.

El concepto de Open Power se implementó fuertemente durante el año 2016, con el fin de que la compañía lograra una clara distinción en el sector energético, destacando su apertura hacia el exterior, desde una perspectiva de apertura e inclusión.

¿Qué es Open Power?

- Una respuesta al cambio de paradigma en el mundo de la energía.
- La articulación de la estrategia de largo plazo para conducir el negocio hacia el futuro.
- Una guía para orientar los proyectos comerciales e industriales.
- Una mentalidad.

Valores

La responsabilidad, la innovación, la confianza y la proactividad son los cuatro valores de Enel que definen la identidad de la compañía y que sientan las bases de Open Power.

Reorganización y cambio de marca

La propuesta de reorganización que finalizó en la actual Enel Distribución Chile se inició en abril de 2015, cuando el Directorio de Enersis comunicó a la compañía su intención de analizar un proceso de reordenación, con la finalidad de separar las actividades de generación y distribución eléctrica desarrolladas en Chile, de las del resto de los países. Los directorios de Empresa Nacional de Electricidad S.A. (Endesa Chile, actual Enel Generación Chile) y Chilectra, S.A. acordaron, también en abril de 2015, iniciar los estudios para analizar la posible reorganización, que luego determinaría la división de las compañías Endesa Chile y Chilectra, respectivamente.

Tanto el Directorio como el Comité de Directores de Chilectra revisaron los antecedentes y resolvieron, por mayoría, que la operación de reorganización, como fue planteada, sí contribuía al interés social de la compañía.

La reorganización tuvo, básicamente dos etapas: primero la separación de las actividades chilenas de la del resto de los países mediante la división de Endesa Chile y Chilectra, creándose dos sociedades nuevas (Endesa Américas S.A. y Chilectra Américas S.A.). En esa primera fase se crearon igualmente por división de Enersis una nueva sociedad denominada Enersis Chile S.A (Enersis Chile, actualmente Enel Chile), cambiando la actual Enersis su denominación por Enersis Américas S.A. (Enersis Américas, actualmente Enel Américas).

Posteriormente, en una segunda fase, estas tres sociedades con activos fuera de Chile se fusionaron por incorporación de las dos nuevas en Enersis Américas S.A.

El propósito de la reorganización es por un lado, diferenciar áreas geográficas que actualmente tienen drivers de crecimiento diferentes, pudiendo así ofrecer una atención más enfocada a los problemas y oportunidades de cada región. Por otro lado, continuar simplificando la estructura del grupo en Latinoamérica, reduciendo la consolidación de participaciones minoritarias y mejorando la alineación de intereses estratégicos. Por último, ejecutar una estrategia que permita una mayor eficiencia operativa, mayor crecimiento del negocio y una política diferenciada de remuneración al accionista.

Cambio significa progreso. El mundo cambia muy rápido y de su mano lo hace también la energía, que se transforma para ser cada vez más sostenible e inclusiva, así como comprometida con el desarrollo y crecimiento de las comunidades, ciudades y países. Una evolución vivida por Enel Distribución Chile y todas las compañías del Grupo Enel en el mundo, y que se hizo tangible en 2016 a través de un paso fundamental: la puesta en marcha del proceso de rebranding en Chile.

En octubre de 2016, los accionistas, en junta extraordinaria, aprobaron el cambio de nombre de la compañía y hoy la compañía se llama Enel Distribución Chile, con una nueva marca e imagen corporativa.

En un evento en el edificio corporativo, Enel Distribución Chile lanzó esta nueva marca en compañía de trabajadores, ejecutivos, prensa y miembros representativos de sus grupos de interés. Como parte de la transición, se llevaron a cabo campañas internas y externas, a través de eventos y comunicaciones para afirmar el valor y la oportunidad de tener una única identidad, valores compartidos y una misma marca: Enel.

Enel Distribución Chile, ex Chilectra, estrenó su nueva imagen de marca, la que a partir de diciembre de 2016 se presentó a los clientes en las distintas instalaciones, canales de atención y plataformas digitales, dando inicio a una nueva etapa en la historia de la compañía, basada en la apertura de la energía a nuevos usos.

El cambio de nombre sobrellevó un proceso de cambio de marca e identidad bajo la marca Enel. La nueva imagen de la compañía conlleva un nuevo posicionamiento en un mercado que necesita más dinamismo. La nueva marca quiere armonizar la imagen corporativa con los cambios que se están produciendo tanto dentro de la empresa como en la evolución progresiva que está llevando a cabo en el mercado energético.

Estructura de propiedad

[G4-17] [G4-7] Enel Distribución Chile S.A. es parte de la sociedad de Enel Chile S.A., que a su vez, depende de las sociedades Enel Latinoamérica S.A. y Enel Iberoamérica SRL, que en su conjunto controlan el 60,62% del total de las acciones de la empresa.

De acuerdo a lo definido en el título XV de la Ley N° 18.045, el controlador de la compañía, Enel Chile S.A., posee al 31 de diciembre de 2016 el 99,09% de Enel Distribución Chile S.A. en forma directa e indirecta. Se deja constancia de que los miembros del controlador no tienen un acuerdo de actuación conjunta.

Dentro del territorio chileno, la compañía posee las filiales Luz Andes Ltda., Empresa Eléctrica Colina Ltda. Como sociedad anónima abierta, Enel Distribución Chile S.A. informa a sus accionistas a través de su Memoria Financiera Anual, y a la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) por medio de la presentación de hechos esenciales y otro tipo de comunicaciones exigidas en la regulación y normativa que rige sus actividades.

Enel Distribución Chile S.A. tiene 4.921 accionistas con derecho a voto, que poseen un total de 1.150.742.161 acciones al 31 de diciembre de 2016. La estructura de la propiedad de Enel Distribución Chile S.A. al cierre del último ejercicio, fue la siguiente:

Nombre o Razón Social	Tipo	Acciones	Participación %
Enel Chile S.A.	Casa Matriz	1.140.277.555	99,09%
Negocios y Valores S.A. C. de B.	Corredor de Bolsa	741.566	0,06%
Banchile C. de B. S.A.	Corredor de Bolsa	549.108	0,05%
Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa	Corredor de Bolsa	466.277	0,04%
Inversiones Guallatiri Limitada	Persona Jurídica	328.977	0,03%
Santander Corredores de Bolsa Limitada	Corredor de Bolsa	174.210	0,02%
Inversiones Tacora Limitada	Persona Jurídica	168.370	0,01%
Briceño Díaz, Gilda del Carmen	Persona Natural	122.899	0,01%
Valores Security S.A. de B	Corredor de Bolsa	114.094	0,01%
Monteverde Biggio, Juan	Persona Natural	100.610	0,01%
Abusleme Manzur, María	Persona Natural	97.040	0,01%
Constructora Cosal S.A.	Persona Jurídica	93.138	0,01%
Subtotal 12 Accionistas		1.143.233.844	99,3475%
Otros: 4.854 accionistas		7.508.317	0,6525%
Total: 4.886 accionistas		1.150.742.161	100,0000%

Nueva cultura de la energía

Contexto energético actual

El contexto energético actual presenta diversos factores que condicionan la operación de la compañía:

- Cambio climático.
- Crecimiento demográfico y la urbanización.
- Críticas hacia las multinacionales de gran escala.
- Mayor acceso a información.
- Digitalización y móviles.
- Disociación entre consumo y crecimiento del PIB.
- Nuevas tecnologías y competidores.
- Cambios normativos.

Frente a este contexto, Enel Distribución Chile tuvo como uno de sus focos principales de acción el desarrollo de productos y servicios como negocio adicional a la distribución de energía.

Por otra parte, el contexto legal y regulatorio continuó sujeto a cambios y discusiones, en miras de alinearse con la Agenda Energética propuesta por el Gobierno el año 2015. Entre los principales hitos se encuentran la aprobación de la Ley de Transmisión Eléctrica, que busca favorecer el desarrollo de un mercado más competitivo, y la promulgación de la Ley de Equidad Tarifaria, además de las importantes modificaciones que sufrió el proyecto de Ley de Asociatividad. Todas estas iniciativas, si bien impulsan al país hacia la transición energética, generan a la vez importantes niveles de incertidumbre en este mercado.

Bajo estos escenarios, Enel Distribución Chile es parte activa de los contextos y eventualidades que afectan el quehacer diario de los lugares donde está presente, considerando que es una empresa de servicios que abarca una gran cantidad de clientes. El alcance y masificación de las redes sociales y medios digitales por parte de sus clientes y públicos relacionados son el escenario bajo el cual la empresa debe interactuar. Lo anterior sugiere un trabajo dedicado y permanente enfocado en reaccionar adecuadamente frente a eventualidades; comunicar de manera oportuna sus acciones y procedimientos, y mantener una estrecha y proactiva vinculación con los clientes y sus familias.

Un nuevo paradigma en el mundo de la energía...

- Nuevas tecnologías y competidores han cambiado las reglas del juego.
- Tecnologías renovables han pasado de "alternativas" a masivas en el sistema energético.
- Los cambios normativos han generado nuevos desafíos de mercado.
- Un nuevo tipo de cliente/productor (*prosumer*) está demandando su independencia de energía, con el consecuente impacto en las empresas tradicionales.

Actualmente, Enel Distribución Chile tiene como objetivo estratégico ampliar su oferta de productos y servicios, además del negocio tradicional de distribución, y generar nuevas oportunidades de negocio fuera de su área de concesión.

Enel Distribución Chile posiciona la calefacción eléctrica sustentable como mejor alternativa y aporte a la descontaminación

Estudio concluyó que consumo de electricidad en calefacción es menor que mix de otros energéticos

Se considera que los equipos eléctricos son una alternativa viable económicamente y sostenible ambientalmente a otras formas de calefacción que se utilizan convencionalmente en los hogares. La calefacción eléctrica no genera contaminación ni en el interior ni el exterior de los hogares. Además, es competitiva en precio cuando es comparado con una de las formas más comunes de calefacción entre los chilenos, quienes lo hacen a través de un mix de energéticos compuestos por leña, gas y electricidad.

Esta es una las principales conclusiones del "Estudio comparativo de recambio de calefactores a leña por sistemas de energía eléctrica", realizado por la Corporación de Desarrollo Tecnológico (CDT) de la Cámara Chilena de la Construcción, el que fue encargado por Enel Distribución Chile.

Con esta premisa, y en el marco de la nueva política de prohibición de uso de leña en 2017 para Santiago, la compañía busca posicionar el uso de la energía eléctrica como la mejor alternativa de calefacción. De esta manera, Enel Distribución está dando a conocer los beneficios y ventajas de las energías renovables no convencionales y la combinación tecnológica para el uso de las bombas de calor, tradicionalmente conocidos como equipos de aire acondicionado.

Inversiones

[G4-DMA EC] [EU6] Durante el año 2016 Enel Distribución Chile realizó inversiones por un total de $81 mil millones, relacionadas principalmente a satisfacer el crecimiento de la demanda de energía, calidad de servicio, seguridad y sistemas de información.

En el año 2016 se llevó a cabo el término de importantes obras, con el fin de satisfacer los crecientes requerimientos de demanda. Destacan en este aspecto la puesta en servicio de tres nuevas unidades de transformación AT/MT en el sistema:

1. Subestación Lo Boza con la instalación de un transformador de 50 MVA, 110/23 kV y su interconexión a un juego de celdas existentes.
2. Subestación Andes con la puesta en servicio de un transformador de 110/12 kV de 22,4 MVA, interconectado a los patios de MT existentes.
3. Subestación Chacabuco con la construcción de una nueva posición 110/23 kV para conexión del nuevo transformador N° 7 y patio de 23 kV, dejando en servicio el nuevo alimentador Luna.

En cuanto a las líneas de subtransmisión, se realizaron dos obras de refuerzos de líneas:

1. Refuerzo Línea 110 kV Tap Altamirano, reemplazo de cable tipo Cobre 2/0 por cable de aluminio AAAC 630 mm².
2. Refuerzo Línea 110 kV Espejo - Ochagavía, tramo Espejo - Tap Cisterna: reemplazo conductor original dúplex AAAC 400 mm², por uno de alta capacidad, ACCC San Antonio.

Por otro lado, en redes de Media Tensión (MT) se construyeron cuatro nuevos alimentadores: el Alimentador Monckeberg - S/E La Reina (12 kV), Alimentador Talladores - S/E Macul (12 kV), Alimentador Angamos - S/E Cisterna (12 kV) y el Alimentador Neruda - S/E Bicentenario (12 kV).

Respecto a la automatización de la Red M.T, se incorporaron 500 equipos nuevos al telecontrol de la red de Media Tensión, junto a las adecuaciones de red necesarias, en un plan acelerado de trabajo que condensó en un año la actividad normal de seis años.

Finalmente uno de los más grandes éxitos de la empresa en el año 2016 fue el logro de la instalación de 55.257 medidores inteligentes para clientes residenciales en Santiago, el cual constituyó un verdadero hito y el inicio de cambio de paradigma de la distribución eléctrica en Chile y en Sudamérica.

Derechos Humanos

Enel Distribución Chile cuenta con una Política de Derechos Humanos, como expresión de su compromiso y responsabilidad con este ámbito clave de la sostenibilidad del negocio. El documento recoge el compromiso y las responsabilidades de la compañía en relación con todos los derechos humanos, y en especial con los que afectan a la actividad empresarial y a las operaciones desarrolladas por todos los trabajadores de Enel Distribución Chile.

La compañía promueve y practica a diario esta política, desarrollada para establecer un compromiso puntual en la gestión de su negocio, abordando temas de prácticas laborales que consideran el rechazo del trabajo forzoso u obligatorio y el trabajo infantil, respecto de la diversidad y no discriminación, libertad de asociación y negociación colectiva, seguridad y salud laboral y condiciones de trabajo justas. En el ámbito de comunidades y sociedad se consideran temas de respeto a los derechos de las comunidades, integridad, privacidad y comunicaciones.

Bajo este marco, la compañía realizó un diagnóstico en materia de Derechos Humanos (Debida Diligencia) para identificar las posibles situaciones de riesgo, prevenirlas y comunicar los resultados a sus grupos de interés. A partir de este diagnóstico identificaron algunas brechas que la compañía comenzará a trabajar.

Gobierno Corporativo

[G4-DMA SO] El gobierno corporativo de Enel Distribución Chile se basa en un sistema de directrices de conducta para su organización interna y las relaciones con sus grupos de interés bajo los estándares requeridos localmente, el marco normativo nacional y aquellas regulaciones de alcance internacional, además su adhesión a los principios establecidos por el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Auditoría Interna

Para Enel Distribución Chile, tener un medio de control de sus procesos internos forma parte de su estrategia de gestión. Es por ello que cuenta con una gerencia de Auditoría Interna, cuyo rol principal es proporcionar un aseguramiento objetivo e independiente sobre la eficacia del sistema de control interno y de gestión de integral de riesgos, con el fin de agregar valor y mejorar las operaciones de la compañía.

En este marco, la gerencia desarrolla auditorías periódicas, identifica los focos de gestión y los acompaña de planes de acción definidos por los gestores de procesos, todos ellos reportados en forma periódica al Directorio.

Cabe señalar que durante el desarrollo de los trabajos de auditoría, se incorpora un apartado sobre las actividades de control asociadas al Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP), las cuales son revisadas y evaluadas, siendo parte integrante de los resultados obtenidos del trabajo.

El MPRP es un modelo integral de Enel Distribución Chile que contiene los requerimientos del Modelo de Prevención de Delitos de la Ley 20.393 y lo integra con mejores prácticas internacionales y de la matriz Enel.

Estructura del Gobierno Corporativo

Directorio

[G4-34] [G4-38] Enel Distribución Chile S.A. es administrada por un Directorio compuesto por cinco miembros, quienes ocupan el cargo por un período de tres años, pudiendo ser reelegidos. El Directorio actual fue elegido en la Junta Ordinaria de Accionistas el día 27 de abril de 2016, resultando electos Gianluca Caccialupi, Francesca Romana Napolitano, Mónica Hodor, Iris Boeninger von Kretschmann y Hernán Felipe Errázuriz Correa. En la sesión de Directorio celebrada ese mismo día, Gianluca Caccialupi fue escogido Presidente de la compañía, y Francesca Romana Napolitano, como vicepresidenta de la sociedad.

[G4-40] Si bien no existe un procedimiento formal para la elección de los directores, en 2015 el Directorio aprobó el procedimiento de "inducción de directores", en virtud del cual a cada nuevo director se le entrega toda la información y capacitación necesarias para interiorizarse en las materias y actividades de la compañía.

Juntas de accionistas

[G4-37] En las juntas de accionistas (ordinarias o extraordinarias) pueden participar y ejercer su derecho a voz y voto, cada titular de acciones inscrito en el registro de accionistas a la medianoche del quinto día hábil anterior a la fecha en que se celebre la respectiva junta.

El mecanismo de resolución y toma de decisiones es definido mediante votaciones, siendo determinante la cantidad de acciones para el número de votos, en tanto cada accionista tiene derecho a un voto por cada acción que posea o represente.

En línea con lo anterior, cabe mencionar que las instancias de comunicación con los accionistas, relacionadas a las distintas materias de la junta de accionistas, están reguladas por la legislación vigente y por los estatutos de las compañías en Chile, en los que se establece:

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

[G4-44] En la Junta Ordinaria de Accionistas, el Directorio expone y evalúa los resultados relacionados con la gestión de la compañía en aspectos económicos, sociales y ambientales. Además, en esta instancia se pone a disposición de los accionistas la Memoria Anual, previamente revisada por el Directorio, y el Informe de Sostenibilidad, que incluyen información sobre el desempeño de la empresa durante el año anterior.

[G4-42] El Directorio administra la compañía en función del interés social. En razón de ello, es su función el conocer y aprobar todas aquellas materias estratégicas y de organización de la compañía, de conformidad a lo establecido en los estatutos sociales y la ley. Además, el Directorio debe proporcionar a los accionistas y al público en general la información suficiente, fidedigna y oportuna que la ley y los entes reguladores determinen respecto de la situación legal, económica y financiera de la sociedad.

[G4-43] Dentro de las prácticas de gobierno corporativo aprobadas por el Directorio durante el 2015, en el marco del cumplimiento de la Norma de Carácter General N° 385 de la Superintendencia de Valores y Seguros, se encuentra el procedimiento de capacitación permanente del Directorio para la actualización de conocimientos tanto de la compañía como del mercado, en las distintas áreas del desarrollo del negocio, el cual se continuó aplicando en 2016. Asimismo, el Directorio tiene la facultad y presupuesto para la contratación de asesorías específicas en caso de que estimen que estas son necesarias para el buen desempeño de su gestión.

[G4-2] [G4-45] Respecto a la gestión de los riesgos, la compañía cuenta con políticas formales para su administración en las distintas áreas que aborda su gestión. El control del cumplimiento de las políticas y procedimientos de riesgos es materia de la Gerencia de Planificación y Control, de la Gerencia de Administración, Finanzas y Control, del Área de Contabilidad, del Área de Auditoría Interna y del Área de Control de Riesgos. Sin perjuicio de lo anterior, dichos temas forman parte de la actividad ordinaria del Directorio al examinar los distintos asuntos que son sometidos a su consideración.

Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo

[G4-43] [G4-44] En junio de 2015, la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) emitió la Norma de Carácter General N° 385, con el fin de mejorar la información que reportan las sociedades anónimas abiertas en materia de gobierno corporativo, incorporando la difusión de prácticas relacionadas con responsabilidad social y sostenibilidad.

A partir de esta normativa, Enel Distribución Chile fortaleció sus procedimientos internos, para responder a las mejores prácticas de gobierno corporativo emanadas de la SVS. Como resultado, la compañía cuenta con los siguientes procedimientos:

> Procedimiento de Capacitación Permanente
> Procedimiento de Información a los Accionistas
> Procedimiento de Inducción para Nuevos Directores

Tanto la capacitación como la inducción de directores consideran la revisión de los temas de sostenibilidad.

Directorio

1. PRESIDENTE
Gianluca Caccialupi
Ingeniero Eléctrico
Universidad de Bolonia
Rut: 24.248.178-K

2. VICEPRESIDENTE
Francesca Romana Napolitano
Abogada
Università degli Studi di Roma "La Sapienza"
Pasaporte: AA3475058

3. DIRECTOR
Hernán Felipe Errázuriz Correa
Abogado
Pontificia Universidad Católica de Chile
Rut: 4.686.927-3

4. DIRECTORA
Iris Boeninger von Kretschmann
Economista
Universidad Argentina de la Empresa
Rut: 6.342.175-8

5. DIRECTORA
Mónica Hodor
Ingeniero Aeroespacial, Aerodinámica y Estructuras
Master en Finanzas y Banca
Instituto Politécnico de Bucarest
Pasaporte: 053111429

[G4-LA12] Indicadores de diversidad en el Directorio

Número de personas por nacionalidad

	Enel Distribución Chile
Chilena	2
Italiana	2
Rumana	1
Total general	**5**

Número de personas por rango de edad

	Enel Distribución Chile
Entre 41 y 50 años	2
Entre 51 y 60 años	1
Entre 61 y 70 años	1
Mayor a 70 años	1
Total general	**5**

Número de personas por antigüedad

	Enel Distribución Chile
Menos de 3 años	3
Entre 3 y 6 años	1
Entre 9 y 12 años	1
Total general	**5**

Organigrama y Ejecutivos

[G4-34] [G4-35] [G4-39] El Directorio delega sus facultades en el Gerente General, quien a su vez confía parcialmente estas facultades a los gerentes y jefes de las diversas áreas de la compañía. El sistema de delegación de facultades permite llevar la administración diaria y ordinaria de la empresa, la cual se radica en los gerentes de área y Gerente General. Sin embargo, el Directorio se reserva la aprobación de actos o contratos de cuantías superiores o la revisión de aquellas materias estratégicas para la sociedad. Ningún miembro del directorio ocupa un cargo ejecutivo en la organización.

[G4-36] La estructura organizativa de la compañía, de conformidad a la Ley Sobre Sociedades Anónimas y su Reglamento, permite que el Directorio delegue sus facultades en el Gerente General y este, a su vez, en los distintos gerentes y jefes de áreas. El Gerente General debe rendir cuenta de su gestión ante el Directorio todos los meses, en las respectivas sesiones ordinarias. En dicha cuenta o informe se mencionan el desarrollo de cada una de las áreas de la compañía, instancia en la que cada jefe o gerente debe reportar su administración al Gerente General.

Conducta ética

Capacitación de Chile Transparente sobre Ley de Lobby

Durante 2016 se realizaron tres capacitaciones sobre "Regulación del Lobby y la Gestión de Intereses Particulares" a cargo de la ONG Chile Transparente, que trató sobre la definición, implicancias y alcances de la ley chilena 20.730, que regula esta actividad y la gestión de intereses particulares.

Esta capacitación fue organizada por la Gerencia de Relaciones Institucionales y dictada por Alberto Precht, director ejecutivo de Chile Transparente, en el marco de un acuerdo suscrito entre ambas partes en 2014.

En este ciclo, los contenidos fueron adaptados al año electoral y se realizaron recomendaciones para la relación con alcaldes y concejales durante la campaña de las elecciones municipales.

[G4-56] Enel Distribución Chile cuenta con una serie de normas, protocolos y códigos de conducta para garantizar la actuación correcta de sus trabajadores, lo cual se debe manifestar en prácticas honestas, transparentes y justas ejercidas en el ámbito de sus ocupaciones y responsabilidades.

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

- Código Ético.
- Enel Global Compliance Program.
- Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción (PTCC).
- Protocolo de actuación en el trato con funcionarios públicos y autoridades públicas.
- Protocolo aceptación y ofrecimiento de regalos, obsequios y favores.

Estos documentos están alineados a las disposiciones requeridas por la Ley 20.393 en su Modelo de Prevención de Delitos.

El año anterior fueron aprobados por el directorio distintos procedimientos de capacitación, información y mejoramiento continuo para el Directorio, donde se incluyen los temas de sostenibilidad. En 2016, y en relación a la vigencia de la Norma de Carácter General N°385 se realizaron reuniones periódicas con la gerente de sostenibilidad de la compañía, reforzando así el compromiso en este ámbito.

Enel Global Compliance Program

Durante el año 2016 se aprobaron en Chile y en el resto de los países en Latinoamérica el *Enel Global Compliance Program* (EGCP), que vienen a reemplazar a las Directrices 231.

En particular, EGCP ha sido diseñado como una herramienta para la *governance*, encaminada a fortalecer el compromiso ético y profesional de todas las empresas del Grupo Enel para prevenir la comisión ilícita de delitos en el extranjero, que pueden traer responsabilidad penal de la compañía y riesgos reputacionales asociados. Asimismo, el programa está inspirado en las normas internacionales más relevantes, teniendo por objeto definir las disposiciones generales de comportamiento aplicables a los empleados, directores y cualquier otro miembro de la dirección y los órganos de control, así como consultores u otros contratistas y, en general, a terceros.

Modelo de Prevención de Riesgos Penales

Enel Distribución Chile cuenta con un modelo de prevención de riesgos penales, el cual establece un sistema de control para prevenir delitos como receptación, lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y cohecho a funcionarios públicos en cualquiera de los países donde opera la compañía. En Chile, este modelo opera según la Ley N° 20.393.

En 2016 se incorporó el delito de receptación y bajo este contexto se realizaron distintas acciones, destacándose:

Actualización de reglamento interno	La actualización se realizó al Título III del "Procedimiento de denuncia o persecución de responsabilidades en contra de las personas que incumplan el sistema de prevención de delitos", en donde se incorporó como parte de las definiciones al delito de receptación.
Actualización de formatos de contratos para trabajadores, proveedores y contratistas	Tal como lo indica la Ley 20.393 en su artículo N°4 letra d) en cuanto a que las obligaciones, prohibiciones y sanciones internas deberán ser incorporadas expresamente en los respectivos contratos de trabajo y de prestación de servicios, se realizó la incorporación del delito de receptación, tanto a nivel de trabajadores de Enel Distribución Chile, como en los contratos con proveedores y contratistas de ambas compañías.
Video sobre Ley 20.393	De manera de difundir entre los trabajadores de la compañía los alcances de la Ley 20.393 y cómo esta afecta las actividades que se realizan en las distintas áreas, se desarrolló un video explicativo que se presentó en los distintos monitores ubicados al interior del edificio corporativo.
Curso en línea de MPRP para todos los trabajadores e incorporado en proceso de inducción	Durante todo el año 2016 estuvo disponible este curso, el cual daba a conocer el marco legislativo (local-Ley 20.393, e internacional-Decreto Legislativo N°231), los elementos que tiene el modelo de prevención en la compañía, así como las áreas de riesgos y directrices generales de conducta. El curso incorporó, además, temas asociados a la existencia del Canal Ético, que permite realizar cualquier denuncia en donde se observe el incumplimiento del MPRP y del Código Ético.
Certificación del Modelo de Prevención de Delitos.	En 2016 se obtuvo la certificación del Modelo de Prevención de Delitos por un período de 24 meses, el máximo plazo permitido. La certificación permanecerá vigente desde el 30 diciembre de 2016 hasta el 29 diciembre de 2018.

[G4-SO3] En 2016 se analizaron el 100% de unidades de negocio de Enel Distribución, y un 57% de ellas tenían asociados riesgos de delitos de corrupción.

La identificación de riesgos asociados a cohecho se realiza por cada área de negocio. Para ello, se consideran cada una de las actividades que allí se llevan a cabo y se identifican aquellas que podrían generar o exponer a la compañía a alguna situación de cohecho. Esta práctica se desarrolla anualmente, en el marco del monitoreo de las actividades de control que se ejecutan en las distintas áreas, siendo las más críticas: pagos, donaciones, auspicios/patrocinios.

La identificación de áreas de riesgos asociadas al delito de cohecho se enmarca en el monitoreo realizado periódicamente al modelo de prevención de riesgos penales, y específicamente a la matriz de riesgos y controles. Esta matriz, al igual que el modelo, está en constante cambio, ya sea por factores internos (cambios estructurales, organizacionales, etc.), o externos (cambios legislativos). Lo anterior explica las variaciones y cambios que se presentan.

Política de Conflicto de Interés

[G4-41] En el mes de julio 2016 fue emitida y publicada la Política N° 82 sobre Conflicto de Interés, la que formaliza el marco de acción de la compañía con respecto a los procedimientos para evitar situaciones de conflictos de interés que vulneren la normativa nacional y externa aplicable, considerando las directrices que la propia empresa ha generado en este ámbito.

Asimismo, se desarrollaron formaciones sobre la Política de Conflicto de Interés, lideradas por las áreas de recursos humanos y auditoría, dirigidas al personas de Enel Distribución Chile.

El Código Ético posee un capítulo específico sobre conflictos de interés. Asimismo, el Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado también aborda dicha materia, destacando las buenas prácticas corporativas en este tema.

La normativa interna establece que los directores deben presentar periódicamente una declaración indicando las participaciones o inversiones que poseen en otras sociedades relacionadas, de acuerdo con lo definido en el Artículo 17° de la Ley N° 18.045 del Mercado de Valores.

La compañía llevó a cabo las modificaciones legales derivadas del ingreso de Chile en 2010 a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), en forma voluntaria y en concordancia con la Ley N° 20.393, la cual establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho y la reciente incorporación del delito de receptación.

En 2010, el Directorio aprobó el Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado (MMIIM), que, entre otras materias, aborda mecanismos de resolución de conflictos de interés.

Código Ético

[G4-57] Enel Distribución Chile cuenta con un Código Ético que expone los compromisos y las responsabilidades éticas en la gestión de los negocios y de las actividades empresariales. Este documento tiene como objetivo establecer los principios de actuación de todos los miembros de Enel Distribución Chile y en él se describen las conductas esperadas y compatibles con los valores de la Compañía por parte de todos los colaboradores de la organización. El cumplimiento del Código Ético se verifica a través del conocimiento y concientización de empleados, jefaturas y niveles ejecutivos. La Gerencia de Auditoría verifica su cumplimiento y analiza las denuncias ingresadas a través de los canales habilitados para tal fin. Está formado por 16 principios que definen los criterios de comportamiento, entre ellos la imparcialidad, honestidad y confidencialidad. Su no cumplimiento considera una violación grave con las consecuencias que el mismo determina.

Los criterios de comportamiento incluyen a los siguientes grupos:

> Accionistas
> Colaboradores
> Clientes
> Proveedores
> Colectividad

Canal Ético

[G4-57] [G4-58] Enel Distribución Chile ha establecido un canal ético que permite comunicar las conductas irregulares o poco apropiadas relacionadas con la contabilidad, el control, la auditoría interna u otros aspectos. Es un canal anónimo de denuncias disponible por medio del portal corporativo.

Este sistema entrega las herramientas confiables para que los trabajadores de la compañía puedan realizar denuncias voluntarias y anónimas, sobre irregularidades o relaciones inapropiadas de aspectos corporativos como por ejemplo la contabilidad, el control, la auditoría interna, las conductas relativas a la Ley N° 20.393 como los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho y receptación, como otros aspectos.

Las denuncias se pueden presentar a través de la página web:
https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/es/gui/102504/index.html
En 2016, se recibió una denuncia a través del Canal Ético de Enel Distribución Chile.

Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción

[G4-DMA SO] [G4-41] [G4-SO4] Enel Distribución Chile rechaza abiertamente toda forma de corrupción, tanto directa como indirecta, y aplica un programa de lucha contra esta mala práctica denominado Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción (PTCC), en el que identifica las actividades más expuestas a riesgos de este tipo.

El PTCC establece un marco para abordar situaciones relativas a sobornos; organizaciones benéficas y patrocinios; tratos de favor y obsequios; alojamientos y gastos. El mecanismo es aplicado de acuerdo con los criterios recomendados por la organización Transparencia Internacional.

Participación en políticas públicas

[G4-DMA SO] Enel Distribución Chile considera fundamental formar parte de las acciones gubernamentales que se realizan en torno a la industria energética, para así poder contribuir al desarrollo sostenible del sector.

Durante 2016, el foco de trabajo estuvo centrado en la participación activa de la compañía en los grupos de trabajo en torno a la Ley de Transmisión y Ley de Equidad Tarifaria, las cuales tienen un impacto directo en los clientes de la compañía. Estos proyectos de ley ya fueron publicados.

Además, se inició la discusión con el Gobierno de Chile para el nuevo marco regulatorio de distribución, sobre el cual se ha focalizado la gerencia de regulación de la compañía debido a la importancia estratégica para el negocio, actuando de manera proactiva y propositiva.

Respecto a estudios tarifarios, se realizaron dos durante el 2016: valor agregado de distribución y de transmisión zonal.

Plan de Descontaminación para la Región Metropolitana

Durante el 2016, Enel Distribución Chile mantuvo un trabajo colaborativo con el Ministerio del Medio Ambiente en el contexto de reformulación del Plan de Prevención y Descontaminación para la Región Metropolitana, el cual estuvo centrado en el control de material particulado fino MP 2,5. La compañía aportó con su experiencia a las medidas regulatorias de alcance ambiental que el Gobierno conducirá en esta materia.

En esta línea, Enel Distribución Chile buscó posicionar la electricidad como un energético alternativo a la leña en el sector residencial para la calefacción, para lo cual fue necesario poner en valor el beneficio ambiental y de exposición personal del uso de la electricidad en lo que respecta a la calidad del aire exterior e intradomiciliario.

Como actividad de posicionamiento y difusión, la compañía llevó a cabo un piloto en la comuna de Maipú, donde se cambiaron sus sistemas actuales de calefacción a leña+gas+parafina, por sistemas de calefacción eléctrica, Split Inverter. Para esto, se requirió realizar un estudio que consideró cuatro ejes: consumo energético, costo económico, niveles de confort y material particulado evitado.

Dentro de los resultados se observó que no hubo incremento en el costo operacional del usuario y que se mantuvo el confort de la calefacción, consumiendo menos energía gracias al aire acondicionado Split Inverter.

Participación de Enel Distribución Chile en la Red Local del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Enel Distribución Chile cumplió 12 años como empresa miembro del Pacto Global de Naciones Unidas, demostrando su compromiso con el desarrollo sostenible a través de la aplicación de los principios que esta instancia promueve en los ámbitos de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Anticorrupción.

El compromiso formal de la compañía con la sostenibilidad se inició en 2004, cuando se unió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, como un acuerdo voluntario mediante el cual las empresas que se suscriben están obligadas a respetar y proteger en su área de influencia los diez principios establecidos.

Al asociarse formalmente al Pacto Mundial, Enel Distribución Chile integra estos diez principios en la estrategia y operaciones, independientemente del contexto sectorial, geográfico o cultural en el que opere.

Pertenencia a asociaciones

[G4-15] [G4-16] Enel Distribución Chile es parte de las siguientes asociaciones gremiales y organizaciones internacionales, nacionales y regionales:

- Asociación de Empresas Eléctricas A.G.
- Coordinador Nacional Eléctrico.
- Chile Transparente.
- Centro de Innovación UC.
- Red "Pacto Global".
- Acción Empresas.
- Asociación Meters and More.
- Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA).
- Centro de Innovación de la Universidad Católica.

Definiendo Prioridades

Nuestros Grupos de Interés

[G4-25] [G4-26] Enel Distribución Chile pone los grupos de interés al centro de la política de Sostenibilidad. Comprender sus expectativas de sus grupos de interés y mantener un proceso de diálogo continuo y abierto con ellos está en el corazón de la estrategia de la compañía, integrando las dimensiones de la sostenibilidad en los proyectos estratégicos de Enel Distribución Chile, con el fin de abordar con éxito los retos futuros que se presentan.

De manera de analizar estas prioridades, la compañía revisa, identifica y prioriza a sus grupos de interés de manera global y en cada país determinando la relevancia de ellos en función de tres variables: Influencia, Dependencia y Tensión.

Influencia	Grado en que un grupo de interés puede tener impacto en la toma de decisiones estratégicas u operativas de la organización.
Dependencia	Nivel en que directa o indirectamente un grupo de interés depende de las actividades, productos o servicios de la organización y su desempeño.
Tensión	Grado de atención inmediata por parte de la organización con respecto a problemas económicos, sociales o ambientales más amplios.

En Chile, en el contexto del análisis de materialidad, en 2016 se consultaron a distintos representantes de los grupos de interés de Enel Distribución Chile, lo que permitió dar cuenta del nivel de Influencia, Dependencia y Tensión.

Los grupos de interés que pertenecen a las distintas categorías identificadas (Comunidad Financiera, Instituciones, Sociedad Civil y Comunidades Locales, Proveedores y Contratistas, Trabajadores, Clientes y Medios) fueron evaluados de acuerdo a estas tres variables, en una escala que considera cinco niveles de importancia, lo cual permite establecer el grado de relevancia de la empresa hacia sus distintos grupos de interés y viceversa. Como resultado, se obtiene la Matriz de Grupos de Interés.

Matriz de Grupos de Interés Enel Distribución Chile [G4-24]

Tipos y canales de comunicación con los grupos de interés

[G4-26] Enel Distribución Chile mantiene un diálogo permanente y directo con sus principales grupos de interés a través de diversos mecanismos. Los medios mediante los cuales la compañía fortalece sus vínculos internos y externos se resumen a continuación:

Proveedores y contratistas

- Memoria Anual.
- Sitio Web de la compañía.
- Informe de Sostenibilidad.

- Sistemas informáticos y en línea especializados en estos grupos de interés, y los procesos asociados a la vinculación con la empresa.

- Administradores de contratos.
- Línea directa de atención: teléfono, correo electrónico y reuniones.
- Encuentro de proveedores.
- Charlas, jornadas, talleres, e-learning.
- Encuestas de satisfacción.
- Oficinas móviles.
- Gerencia de Comunicación.
- Canal Ético.
- Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.

Trabajadores

- Memoria Anual.
- Sitio Web / Intranet corporativa.
- Informe de Sostenibilidad.
- EnelTV.
- Radio Enel.
- Diarios murales.
- Folletería.
- Revistas internas.

- Revistas internas.
- Intranet corporativa.
- Newsletters, mailings y otras publicaciones.

- Gerencia Recursos Humanos.
- Gerencia de Comunicación.
- Comité de Innovación.
- Semana de la Innovación.
- Encuentro de Innovación y Mercado de Ideas.
- Encuesta y estudios de clima laboral y responsabilidad social.
- Diálogo sindical.
- Comités Paritarios.
- Ciclo de charlas y programa de participación.
- Reuniones regulares con ejecutivos.
- Evaluación 360°.
- Teléfono.
- Correo electrónico.
- Canal Ético.
- Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.

Clientes

- Memoria Anual.
- Sitio Web.
- Informe de Sostenibilidad.
- Redes sociales.

- Avisos en boleta de servicio.

- Red de oficinas comerciales: atención personalizada.
- Oficinas móviles.
- Fonoservicio.
- Facebook Enel.
- Twitter.
- Servicio Emergencias 24 horas.
- Contacto online.
- Correo electrónico y carta.
- Encuesta de satisfacción.
- Entrevistas a clientes.
- Consejo Consultivo.
- Concurso.
- Calculador web de consumo residencial.
- Gerencia de Comunicación
- Canal Ético.
- Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.

Medios

- Memoria Anual.
- Sitio Web.
- Informe de Sostenibilidad.
- Informes trimestrales.
- Call con inversionistas.
- Reuniones "one to one".

- Notas de prensa y entrevistas.
- Reuniones "one to one".

- Línea directa: teléfono, correo electrónico.
- Gerencia de Comunicación.
- Canal Ético.
- Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.

Análisis de Materialidad

[G4-18] Enel realiza a nivel global, de manera sistemática y continua, un proceso de identificación y evaluación de los temas de mayor relevancia tanto para sus grupos de interés como para la compañía.

Este trabajo se ha desarrollado paulatinamente en el tiempo, permitiendo realizar un análisis exhaustivo en todas las empresas del grupo a nivel mundial.

Es así como el análisis de materialidad para el Informe de Sostenibilidad de Enel Distribución Chile correspondiente a 2016 fue elaborado tomando en cuenta la matriz de materialidad corporativa que considera las tres dimensiones: Económica y Gobierno, Ambiental y Social.

La metodología del análisis de materialidad se basa en las directrices de la Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI), los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas (UN Global Compact), el marco de los reportes integrados del International Integrated Reporting Council (IIRC) y la guía SDG Compass para la acción empresarial en torno a objetivos de desarrollo sustentable, elaborada conjuntamente por GRI, UN Global Compact, y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

Para el análisis 2016, en el ámbito local se utilizó el sistema de soporte de Tecnología de la Información específico para este proceso, desarrollado por Enel, que permite almacenar y analizar los datos por empresa, por país y también a nivel global, por grupo de interés. Cabe mencionar que este análisis es una herramienta para canalizar los insumos que son fundamentales para los planes de trabajo bajo el alero del Plan de Sostenibilidad de la compañía.

Las principales etapas del análisis de materialidad se señalan a continuación:

	Identificación del tema	Identificación de los grupos de interés	Priorización de los grupos de interés	Evaluación de la prioridad del tema para los grupo de interés	Evaluación de la priordad del tema para la estrategia de la compañía
Objetivo	• Identificar los temas potencialmente importantes para la compañía y sus grupos de interés.	• Identificar las categorías de los grupos de interés relevantes para la compañía.	• Priorizar los grupos de interés en términos de su relevancia para la compañía, evaluando su nivel de influencia, dependencia y tensión.	• Sistematizar los resultados de las iniciativas de participación de los grupos de interés, con el fin de evaluar la prioridad que éstos expresan sobre los temas materiales.	• Evaluar el posicionamiento estratégico de la compañía sobre los temas materiales.
Actividades Realizadas	• Organización de temas en una estructura jerárquica, desde lo general a lo particular, por niveles, como árbol de temas materiales. • Revisión de temas de acuerdo a la realidad del país y empresa. • El árbol de temas materiales fue considerado de acuerdo a los temas aplicables a Enel Distribución Chile.	• Organización de grupos de interés en una estructura jerárquica, desde lo general a lo particular, por niveles. • Revisión de grupos de interés de acuerdo a la realidad del país y empresa. • El árbol de grupos de interés se consideró con los grupos de interés que aplican a Enel Distribución Chile.	• Se realizaron consultas a los representantes de los grupos de interés de Enel Distribución Chile, indagando en el nivel de influencia que perciben en la compañía, dependencia de las operaciones y la tensión entre ellos y la organización.	• Se actualizaron las evaluaciones de cada tema según los grupos de interés que fueron consultados, las revisaron de publicaciones externas e informes de la compañia.	• La evaluación se realizó a partir de la revisión de documentos estratégicos de la compañía y las entrevistas a los gerentes de primera línea.
Resultado	• Issue Tree.	• Stakeholder Tree.	• Stakeholder Map.	• Posicionamiento del tema material en el eje horizonal (X) de la Matriz de Materialidad.	• Posicionamiento del tema material en el eje vertical (Y) de la Matriz de Materialidad.

Los resultados de este proceso permiten a la compañía alinear sus prioridades estratégicas con las de sus grupos de interés. De esta manera, se pueden realizar ajustes respecto de los temas sobre los que se generan planes de acción en el contexto del Plan de Sostenibilidad de la compañía, así como analizar la relevancia de cada área para desarrollar una adecuada gestión de las relaciones con los grupos de interés.

[G4-27] El resultado del análisis de materialidad es una herramienta importante para la planificación estratégica de la compañía, así como la base sobre la que se estructura la presentación de este Informe de Sostenibilidad.

Matriz de Temas Materiales Enel Distribución Chile

[G4-19] [G4-20] [G4-21] [G4-23] [G4-27] A continuación se señala el listado de los temas materiales contenidos en este informe, los que son abordados con mayor nivel de alcance y cobertura dependiendo de la relevancia obtenida tanto para la compañía como para sus grupos de interés:

Prioridad alta:

Tema	Alcance		Aspecto material GRI
Salud y Seguridad Ocupacional	Interno Externo	Enel Distribución Chile Contratistas	Salud y seguridad en el trabajo
Gestión de Empleados, Desarrollo y Motivación	Interno Externo	Enel Distribución Chile Contratistas	Empleo
	Interno Externo	Enel Distribución Chile	Capacitación y educación
	Interno Externo	Enel Distribución Chile	Diversidad e igualdad de oportunidades
Eficiencia Energética y Servicios	Interno Externo	Enel Distribución Chile Clientes	Disponibilidad y fiabilidad
Conducta Corporativa Justa	Interno Externo	Enel Distribución Chile	Ética e integridad
	Interno Externo	Enel Distribución Chile	Lucha contra la corrupción
	Interno Externo	Enel Distribución Chile Autoridades	Cumplimiento regulatorio
	Interno Externo	Enel Distribución Chile Autoridades	Política pública
Calidad en la Relación con los Clientes	Interno Externo	Enel Distribución Chile Clientes	Etiquetado de productos y servicios
	Interno Externo	Enel Distribución Chile Comunidad Clientes	Suministro de información
Buen Gobierno	Interno Externo	Enel Distribución Chile	Gobierno

Prioridad media:

Tema	Alcance		Aspecto material.
Cadena de Valor Sostenible	Externo	Enel Distribución Proveedores Contratistas	Evaluación de prácticas laborales de proveedores
Apoyo y Desarrollo de las Comunidades Locales	Externo	Enel Distribución Comunidad	Comunidades locales
	Externo	Enel Distribución Comunidad Clientes	Acceso
Innovación y Eficiencia Operacional	Externo	Enel Distribución Proveedores Contratistas	Investigación y desarrollo
	Interno	Enel Distribución	Eficiencia del sistema
Mitigación de Impactos Medioambientales	Interno	Enel Distribución	Materiales
	Interno	Enel Distribución	Energía
	Externo	Enel Distribución	Emisiones
	Externo	Enel Distribución Proveedores Contratistas Clientes	Efluentes y residuos
Desempeño Financiero	Interno	Enel Distribución Controlador	Desempeño económico
Relaciones Responsables con las Comunidades en Operación	Externo	Enel Distribución Comunidad	Comunidades locales
	Externo	Enel Distribución Comunidad	Desastres, planes de emergencia y respuesta
	Externo	Enel Distribución Comunidad Clientes	Salud y seguridad de los clientes

Plan de Sostenibilidad

La sostenibilidad integrada en el Plan Industrial

En Enel Distribución Chile se ha integrado la sostenibilidad en la cultura empresarial, empujando valores, integrando procesos, definiendo proyectos y planes de largo plazo de acuerdo a las prioridades de los clientes, los asuntos sociales más emergentes y las líneas de desempeño de la empresa.

La empresa enfoca su Plan de Sostenibilidad en los valores que se enmarcan principalmente en la visión de Open Power, en el cumplimiento de las metas de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas, en el objetivo de generar valor compartido, y en el respeto de la Política de Derechos Humanos.

Visión Open Power

Enel Distribución Chile aspira a la visión de poner al centro de su negocio el concepto de "Apertura" como una piedra angular de su enfoque estratégico y operativo: abrir la energía a más personas, abrir la energía a nuevas tecnologías, proporcionar nuevas formas de gestión de la energía a las personas, extender la energía a nuevos usos, y extenderla a más alianzas.

Valor compartido como estrategia de largo plazo

La Creación de Valor Compartido (Creating Shared Value, CSV) se refiere a los proyectos que articulan emprendimientos económicos locales (Pymes, Start up) con los requerimientos de la empresa a lo largo de la cadena de valor.

Se basa en buscar nuevas oportunidades de negocios para la compañía, y al mismo tiempo solucionar problemas de las comunidades que afectan el desarrollo de un negocio.

En una visión de largo plazo, Enel Distribución Chile busca convertir asuntos sociales relevantes en oportunidades de negocio que por ende traigan beneficios a la sociedad y a la empresa.

Metodologías y herramientas

Enel Distribución Chile ha integrado en sus procesos un modelo integrado al diseño del plan socio-económico-ambiental. Este modelo prevé la aplicación de herramientas para la realización del diagnóstico socio-económico-ambiental del territorio y a su monitoreo continuo. El modelo incluye también un mapeo constantemente actualizado de los grupos de interés y de sus prioridades con el fin de tener siempre una visión de la demanda del territorio y buscar las soluciones consensuadas que satisfagan esta demanda, construyendo una relación de largo plazo entre empresa y cliente, así como entre empresa y grupos de interés.

Enfoque en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas

Naciones Unidas adoptó los nuevos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a partir de 2015, llamado a las empresas para que utilicen la creatividad y la innovación para abordar los retos del desarrollo sostenible. En 2016, el Grupo Enel anunció su compromiso de contribuir a alcanzar cuatro de los 17 objetivos.

Metas de Desarrollo Sostenible

EDUCACIÓN DE CALIDAD

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

ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

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

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

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

ACCIÓN POR EL CLIMA

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

Plan de Sostenibilidad 2016-2020

[G4-56] El Grupo Enel ha desarrollado un Plan de Sostenibilidad 2016-2020 considerando los siguientes pilares de desarrollo sostenible: Salud y Seguridad Ocupacional, Creación de Valor Económico y Financiero, Solido Gobierno Empresarial, Medioambiente.

Este plan contempla cinco ámbitos de implementación: Innovación y Eficiencia Operacional, Relación Responsable con las Comunidades Locales, Gestión de las Relaciones con los clientes, Motivación y Desarrollo de las Personas, Descarbonización de la Matriz Energética.

Junto con estas directrices y ámbitos de acción, el plan se centra además en los resultados de la matriz de materialidad desarrollada para Chile. Esta matriz desarrollada durante 2016, identificó como asuntos principales los cambios demográficos y el crecimiento de la clase media en el país con su consecuente generación de nuevas demandas, como el acceso a las tecnologías de la información, digitalización de las informaciones, cuidado y conservación de los recursos naturales, y la gestión descentralizada de la energía.

A partir de los resultados levantados con la implementación de este plan en 2016, se realizó una inversión social y ambiental centrada en proyectos de acceso a la electricidad, eficiencia operacional, mejoras ambientales, y desarrollo económico local. Internamente también se desarrollaron planes en relación a la inclusión y la diversidad.

Política de Sostenibilidad y Relacionamiento Comunitario

La Gerencia de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias es la encargada de guiar la vinculación con las comunidades, fomentando relaciones permanentes y de colaboración mutua, que permitan consensuar visiones comunes dentro del territorio, además de integrar soluciones innovadoras, respetando el medio ambiente y la conservación de los recursos naturales.

Todo esto para poder aprovechar eficiente y efectivamente las competencias y los activos desde una perspectiva integrada, para responder a necesidades sociales y/o condiciones culturales y económicas de las comunidades, y para generar una relación de confianza y respeto mutuo.

Valor compartido

Enel Distribución Chile en 2016 ha continuado la incorporación de valor compartido dentro de sus proyectos, con el objetivo de generar relaciones de largo plazo con las comunidades, promoviendo un codiseño de los proyectos en una perspectiva de largo plazo, y generando oportunidades de negocio para las empresas con un beneficio significativo para la sociedad.

Todas las iniciativas de sostenibilidad del Grupo Enel se encuentran registradas en una plataforma online interna denominada Project Portfolio Management, así como también son informadas en los reportes de sostenibilidad.

Políticas Desarrollo Sostenible

Ámbitos de acción

- Compromiso
- Colaboración
- Confiablidad
- Diversidad
- Transparencia

Directrices

- Principio 01 "Estar presente"
- Principio 02 "Comprender la cultura"
- Principio 03 "Evolucionar e integrar las culturas"
- Principio 04 "Ser consistentes"
- Principio 05 "Aprender y mejorar"

[G4-36] Cabe destacar que en el Directorio existe un responsable de velar por el cumplimiento de la Política de Sostenibilidad de Enel Distribución.

Cumplimiento de Compromisos 2016

El nivel de cumplimiento y gestión de los compromisos que se señalan a continuación dan cuenta de los desafíos planteados en el contexto de elaboración del Informe de Sostenibilidad 2015 de Enel Distribución Chile, los que fueron señalados en las reuniones con las distintas áreas de la compañía.

Tema	Compromiso adoptado	Nivel de cumplimiento	Gestión (ver número de página)
Conducta corporativa justa	Continuar con la difusión y comunicación del Canal Ético.	Cumplido	31
Conducta corporativa justa	Lanzar el curso sobre Modelo de Prevención de Riesgos Penales durante el 1° trimestre del 2016 a toda la organización.	Cumplido	30
Conducta corporativa justa	En términos legislativos, colaborar para que los cuerpos legales que están actualmente en tramitación sean aprobados, respondiendo a necesidades del sector y la sociedad, por ejemplo: Ley de Transmisión, Ley de Sernac, Ley Laboral.	Cumplido	32
Buen Gobierno	Continuar en la integración de las prácticas de sostenibilidad en el contexto de la NCG 385, que reemplaza a la NCG 341.	Cumplido	25
Cadena de valor sostenible	Potenciar a proveedores locales.	No Cumplido	–
Clientes	Continuar trabajando con la experiencia con los clientes.	Cumplido	100
Clientes	Lograr implementar la boleta electrónica en reemplazo de la de papel.	Cumplido	104
Clientes	Implementar un CRM interactivo.	Cumplido	104
Clientes	Continuar avanzando en la automatización de atención, ampliando la capacidad.	Cumplido	102
Innovación y eficiencia operacional	Optimizar las inversiones, de modo de satisfacer la demanda y calidad que exigen los clientes.	Cumplido	22
Clientes	Poder desarrollar líneas de negocios atractivas para los clientes y competitivas a otras formas de energía.	Cumplido	106
Personas	Continuar fortaleciendo el clima laboral en el contexto de reestructuración de la compañía.	Cumplido	64
Apoyo y desarrollo de las comunidades locales	Implementar más iniciativas asociadas a la diversidad, materializando la Política Global al interior de la compañía.	Cumplido	70
Mitigación de impactos ambientales	Reformulación de medidas de control de contaminación de transformadores.	Cumplido	136
Salud y seguridad ocupacional	Continuar con el retiro de asbesto de las cámaras, concluyendo el proceso a fines de 2017.	Cumplido	120
Salud y seguridad ocupacional	Mantener programas de salud que ayuden a la prevención de enfermedades a lo largo del tiempo.	Cumplido	119

Desafíos

En el contexto del nuevo Plan de Sostenibilidad, Enel Distribución Chile ha establecido los siguientes desafíos, los cuales fueron establecidos en colaboración con las distintas funciones de la compañía, en línea con los objetivos del negocio.

Objetivos del Desarrollo Sostenible	Acciones	Metas
Eficiencia operacional e innovación		
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	Innovación de infraestructura de gran escala, almacenamiento, movilidad eléctrica, smart grid y medidores inteligentes.	Para 2020 tener instalado 240.000 medidores inteligentes más.
Gobernanza sólida		
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	Gobernanza sólida.	Continuar la integración de prácticas sostenibles dentro del contexto NCG 385.
		Continuar la difusión y comunicación del Canal Ético.
		Implementar un curso de Modelo de Prevención de Riesgos Criminales en toda la organización.
Cadena de abastecimiento		
5 IGUALDAD DE GÉNERO 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	Número de proveedores evaluados en materia de salud y seguridad.	Para 2017 65%
	Número de proveedores cualificados y evaluados en prácticas ambientales.	Para 2017 20%
	Porcentaje de empleados capacitados in sostenibilidad.	Para 2017 15%
Foco en el cliente		
3 SALUD Y BIENESTAR 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Incrementar el número de clientes de Enel Distribución Chile.	2 MM de clientes al 2020

Nuestro Desempeño

Relaciones Responsables con Comunidades

[G4-DMA SO] La Política de Sostenibilidad y Relacionamiento Comunitario de Enel Distribución Chile establece como hoja de ruta el crecimiento responsable de la compañía, lo que implica integrar la dimensión social y ambiental en su modelo de gestión. En este marco, la Política define las bases para continuar reforzando las relaciones responsables con la comunidad, con el fin de maximizar la Creación de Valor Compartido (Creating Shared Value, CSV), en el largo plazo.

Para Enel Distribución Chile, la naturaleza de su negocio está estrechamente ligada con la calidad de vida de los habitantes de su zona de concesión. En su condición de empresa proveedora de un servicio básico como lo es el suministro eléctrico, la compañía tiene plena conciencia de la influencia de sus actividades en las condiciones de crecimiento, desarrollo y calidad de vida de las personas y comunidades.

Bajo la nueva mirada de la compañía que presenta Open Power, las relaciones con la comunidad también implican un desafío en un escenario energético cambiante: relacionamiento comunitario con el respeto por el territorio y la cultura, y una comunicación transparente y oportuna hacia los habitantes de su zona de concesión.

Programa de Relaciones Comunitarias: Enel en tu Barrio

Enel en tu Barrio durante 2016

- Número de beneficiados directos: 125.184
- Número de beneficiados indirectos: 500.736
- Número de ampolletas eficientes entregadas: 4.843

[G4-SO1] Este programa de relaciones comunitarias nació el año 2011 como "Chilectra en tu Barrio" y a partir del 01 de diciembre de 2016 se modificó a "Enel en tu Barrio". Su objetivo es establecer una relación cercana, fluida y permanente de la compañía con sus vecinos y clientes, con el fin de conocerlos y saber cuáles son sus principales inquietudes y requerimientos. Este programa permite a Enel Distribución Chile ser una empresa al servicio del cliente directamente en el barrio mediante varias iniciativas, entre ellas la oficina móvil.

Talleres educativos en juntas de vecinos

[G4-DMA PR] Enel Distribución Chile realiza en forma permanente talleres educativos en juntas de vecinos de comunas que son parte de su área de concesión dentro de la Región Metropolitana, atendiendo a las necesidades de sus vecinos sobre los temas que tienen relación con el negocio de la compañía.

Sobreendeudamiento y gestión del presupuesto familiar

- Deberes y derechos del consumidor.
- Comprensión de la boleta de consumo.
- Efeciencia energética.

¿Qué se espera lograr?

- Establecer una relación más cercana y de confianza con los clientes y municipios.
- Conocer quiénes son y cuáles son los intereses, preocupaciones y expectativas de los clientes y sus comunidades.

Gracias a alianzas estratégicas suscritas especialmente para el desarrollo de esta iniciativa, los talleres son impartidos en conjunto con profesionales de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU), la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (CONADECUS) y la Cruz Roja Chilena.

Contenidos de los talleres

Talleres juntas de vecinos	2014	2015	2016
Número de talleres	127	132	98
Beneficiados directos	2.469	3.043	2.294
Beneficiados indirectos	9.874	12.172	9.176
Número de juntas de vecinos beneficiadas	49	44	43
Número de ampolletas eficientes entregadas	4.891	6.132	4.843
Número de comunas beneficiadas	11	10	9
Número de gestión de casos	82	56	82

Energía Positiva

Se trata de una iniciativa que nace desde el programa de relaciones comunitarias "Enel en tu Barrio", y que hasta el 2015 consistía en una invitación a las organizaciones comunitarias a presentar proyectos orientados a la mejora en el uso de la energía y el cuidado del medio ambiente, distinguiendo iniciativas creativas e innovadoras que permitieran mejorar la calidad de vida de quienes integran su comunidad.

En 2016, el diseño del concurso tuvo una modificación, otorgando la opción a las organizaciones a postular a sus vecinos para ser beneficiados con:

> 5 premios para el mejoramiento de la red eléctrica interior de la sede vecinal o vivienda de su vecino e implementación de un equipo de aire acondicionado.
> 900 luminarias LED a ser distribuidas entre 90 vecinos.

No se presentaron postulaciones al premio de mejoramiento de la red eléctrica interior, y por lo tanto se amplió el número de beneficiados con luminarias LED, otorgando 1.930 luminarias para ser distribuidas entre 193 personas.

En total, 14 organizaciones resultaron ganadoras, las que debían comprometerse a ejecutar acciones para propiciar entre sus vecinos el cuidado del medio ambiente, Eficiencia Energética y reciclaje.

Play Energy es un proyecto educativo del Grupo Enel que promueve el conocimiento y la concientización relacionados con la energía centrándose en los siguientes aspectos críticos:

> Innovación.
> Eficiencia.
> Sostenibilidad.
> Tecnología.
> Consumo inteligente.

Play Energy

[G4-DMA PR] Enel Distribución Chile tiene el convencimiento de que a través de la educación se puede contribuir a mejorar la calidad de vida en las comunas donde está presente. De manera continua desde 2010 la compañía ha venido realizando charlas en colegios, y desde 2016 estas actividades se enmarcan dentro de un proyecto educativo global denominado Play Energy. Esta iniciativa se lleva a cabo en las escuelas dentro de los distritos en los que la compañía está implementando el Proyecto de Medidores Inteligentes.

Principales cifras:

7 charlas realizadas.

322 beneficiados directos.

1.288 beneficiados indirectos.

7 colegios beneficiados en 7 comunas.

Relación con municipios y organizaciones

Enel Distribución Chile realiza permanentemente talleres dirigidos a instituciones, con el objeto de entregar una visión general sobre la red eléctrica de la compañía y su operatividad, lo que, a su vez, propicia la gestión coordinada y eficiente ante eventuales contingencias. Entre las principales temáticas abordadas se encuentran: Distinción entre líneas de telecomunicaciones y la red eléctrica, características de la Red de Alta Tensión, Media Tensión, y Baja Tensión aérea y subterránea, prevención de riesgo eléctrico y poda preventiva.

Esta instancia en 2016 contempló talleres teóricos y prácticos, que permitieron visitar y conocer la red eléctrica subterránea. A modo de complementar esta iniciativa y reforzar lo visto en el taller, cada participante recibió material educativo con los contenidos.

Cifras consolidadas

5 charlas realizadas.
193 beneficiados directos.
772 beneficiados indirectos.

Carabineros

1 charla.
120 beneficiados directos.
480 beneficiados indirectos.

Bomberos

2 charlas
3 beneficiados directos.
12 beneficiados indirectos.

Municipios

2 charlas.
70 beneficiados directos.
280 beneficiados indirectos.
3 comunas: Quilicura, Recoleta, Quinta Normal.

Consejo Consultivo

Desde 2005, esta instancia de diálogo tiene por objetivo establecer una relación más directa y transparente entre la empresa y sus clientes, reconociendo el valor de la sociedad civil organizada.

A nivel empresarial chileno, fue la primera experiencia exitosa de diálogo entre una empresa de servicio y asociaciones de consumidores, en la que el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) actúa como garante del diálogo.

En 2016 el Consejo Consultivo sesionó en tres ocasiones, para analizar temas relacionados con la contingencia de la operación, los proyectos de Enel Distribución Chile y dar curso a las inquietudes de clientes canalizadas por las organizaciones participantes: Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (Odecu) y la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (Conadecus).

Apoyo a Planes de Emergencia

Enel Distribución Chile brinda atención continua durante todo el año a las personas que puedan presentar alguna situación de emergencia, y anualmente refuerza su gestión para responder con mayor rapidez y eficiencia.

A lo largo de 2016, fueron atendidas y gestionadas 850 emergencias.

Programas de Responsabilidad Social Corporativa

[G4-SO1] Enel Distribución Chile mantiene un trabajo constante con las comunidades, transformándose en un aliado estratégico de sus vecinos a través de la ejecución de programas emblemáticos relacionados con el *core* del negocio, que permiten un mayor conocimiento y acceso a la energía eléctrica.

Los programas de responsabilidad social corporativa están basados en dos líneas de gestión:

> Acceso a la energía
  – Iluminación de multicanchas
  – Cátedra Enel
> Apoyo a las comunidades locales
  – Copa Enel

Iluminación de multicanchas: Un espacio de energía para la comunidad

[G4-EC7] Hace 22 años que Enel Distribución Chile, en ese entonces Chilectra, optó por convertirse en un vecino más de la comunidad, con su Programa de Iluminación de Multicanchas. La finalidad es aportar directamente a la recuperación de espacios públicos para los vecinos, sobre todo en los sectores de menores recursos.

A la fecha se ha completado la iluminación de 173 canchas deportivas, en las 33 comunas del área de concesión de la compañía, permitiendo que los jóvenes puedan hacer deporte y mantener una vida sana durante la noche, además de contar con un espacio privilegiado para el desarrollo de actividades culturales y recreativas, constituyéndose en un centro de reunión para los vecinos. En 2016 se iluminaron 2 nuevas multicanchas en Peñalolén y Ñuñoa, respectivamente.

21.600 beneficiados en 2016 por reparación e iluminación de multicanchas.

Cátedra Enel

Cátedra Enel (ex Cátedra Chilectra) es un programa dirigido a favorecer la empleabilidad de los jóvenes estudiantes de electricidad de liceos técnico-profesionales, bajo una lógica que considere altos estándares de excelencia académica, técnica y seguridad operativa.

Con este programa, la compañía reafirma el compromiso con la educación, buscando contribuir a mejorar la calidad de la educación técnico-profesional, aportando a una mayor relación entre los contenidos educativos y las necesidades del mundo laboral de hoy. En 2016 se realizó la octava versión de la Cátedra Chilectra, que este año congregó a 110 alumnos de 3° y 4° medio de la especialidad eléctrica de 5 liceos industriales de la Región Metropolitana.

Cabe destacar que este programa es, además, una iniciativa enmarcada en las metas de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas, presentes en los proyectos de Enel y en las políticas de sostenibilidad del Grupo a nivel global.

Número de beneficiados en 2016: 96

Número de beneficiados histórico: 865

Los liceos participantes en 2016 fueron:

- Liceo Industrial de Electrotecnia Ramón Barros Luco
- Centro Educacional Mariano Egaña
- Liceo Industrial Vicente Pérez Rosales
- Liceo Industrial Rafael Donoso Carrasco
- Liceo Industrial Agustín Edward Ross

[G4-DMA PR] La búsqueda de Valor Compartido en permanente vinculación con las comunidades es una forma renovada de trabajar, que busca la comprensión en profundidad de la cultura local para iniciar un proceso colaborativo que permita el desarrollo de capital social, con especial atención en el ámbito educativo.

En este ámbito, Enel Distribución Chile ha desarrollado iniciativas tendientes a contribuir a la mejora de la calidad de la educación técnico profesional en la especialidad de electricidad, esto a nivel de educación media y superior, orientada a los estudiantes y docentes.

Pasantía Docente

Esta iniciativa responde principalmente al eje de apoyo a la mejora en la calidad de la educación técnico-profesional del país. Así también, el programa se vincula al pilar estratégico de relacionamiento con las comunidades, potenciando la creación de valor compartido con comunas de la zona de concesión de la empresa.

Como novedad, en su 11° versión contó con la participación de 9 profesores de liceos técnico-profesionales con la especialidad de electricidad, pertenecientes a diferentes comunas dentro y fuera del área de concesión de la compañía, entre ellos una docente de Valparaíso y un profesor del Liceo Polivalente de la comuna de Canela, ubicado en la Región de Coquimbo.

El perfeccionamiento docente contempló el desarrollo de un programa de actividades de 150 horas, el que incluyó una primera etapa teórica y una práctica. Asimismo, los docentes pudieron experimentar el trabajo realizado en las diferentes áreas de las empresas del Grupo, a través de su paso por la compañía.

> Número de beneficiados en 2016: 9

> Número de beneficiados histórico: 113
> Número de establecimientos de educación: 53
> Número de comunas: 32 comunas de distintas regiones de Chile

Copa Enel

En 2016, se disputó la versión número 15 de la Copa Chilectra, (ahora Copa Enel) campeonato de baby fútbol para hombres y mujeres que se lleva a cabo en las multicanchas iluminadas por Enel Distribución Chile. La iniciativa reunió a equipos de las 33 comunas donde la compañía está presente, difundiendo con ello la vida sana y el deporte entre sus participantes.

El equipo de Independencia marcó un hito en la historia del torneo al consagrarse como los monarcas del certamen tanto en damas como en varones. Las mujeres lograron, además, un inédito tricampeonato.

El equipo masculino obtuvo como reconocimiento un viaje a Italia para enfrentar al equipo Inter de Milán; en el caso de las mujeres, fueron premiadas con un viaje a Brasil.

Con la Copa Enel se busca reforzar el mensaje que llama a todos los jóvenes a optar por la vida sana, intentando llegar a la mayoría de los niños que habitan cerca de las multicanchas, para convertir estos centros en puntos de encuentro y recreación familiar.

Más de 8.000 niños han participado en la Copa Chilectra desde su creación.

6.300 beneficiados en 2016 y 25 entrenadores capacitados.

Campañas: Volantín Seguro y Navidad Segura

Todos los años, Enel Distribución Chile realiza su aporte a través de consejos dirigidos a la comunidad en épocas especiales del año, como Fiestas Patrias y Navidad, celebraciones en que las personas están expuestas a riesgos por mal uso de la energía eléctrica, o manipulación indebida de infraestructura y equipos relacionados.

La Campaña "Navidad Segura 2016" tenía como objetivo contribuir a la disminución de los accidentes eléctricos, riesgos de electrocución e incendios al interior de las viviendas, producto de la manipulación indebida de los arreglos navideños, enchufes, triples, alargadores, ampolletas, guirnaldas, entre otros elementos de decoración. Este plan se realizó en conjunto con la Intendencia Metropolitana

Por otra parte, "Volantín Seguro 2016" se desarrolló en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), Cruz Roja y Carabineros de Chile con el fin de disminuir los accidentes de personas, producto del encumbramiento de volantines en zonas no aptas y próximas al tendido eléctrico.

En línea con lo anterior, Enel Distribución Chile mantiene en su sitio *web* una serie de consejos dirigidos a la familia, con foco en el autocuidado, seguridad y prevención durante actividades recreativas.

Gestión, Desarrollo y Motivación de las Personas

[G4-DMA LA] Enel Distribución Chile otorga especial importancia a sus trabajadores, ya que son ellos el principal activo de la compañía y responsables de impulsar sus lineamientos estratégicos. Por ello, se compromete con su bienestar personal y profesional, ofreciendo un ambiente de trabajo grato y oportunidades de formación enfocadas en su desarrollo y crecimiento dentro de la empresa. Enel Distribución Chile busca proporcionar un entorno de trabajo saludable y equilibrado, en el que primen el respeto y la consideración personal y donde se ofrezcan oportunidades de desarrollo profesional basadas en el mérito y la capacidad.

Durante 2016, la filosofía Open Power implicó nuevos desafíos y oportunidades para los trabajadores de la compañía. Una apertura al mundo externo, a las nuevas tecnologías y trabajo colaborativo entre compañeros. Una cultura común, que representa a todas las personas que trabajan en Enel y que propicia una red de colaboradores en investigación, tecnología, desarrollo de productos y marketing para construir nuevas soluciones en conjunto.

Los trabajadores de Enel Distribución Chile

[G4-10] Al 31 de diciembre de 2016, la dotación de personal permanente con contrato de plazo indefinido en Enel Distribución Chile fue de 688 trabajadores, un 0,3% más que el año anterior. La dotación media fue de 685 trabajadores.

Composición de la plantilla media por niveles profesionales [G4-10] [G4-LA12]

	2015	2016
Directivos	20	16
Mandos intermedios	91	84
Administrativos y personal de oficina	575	588

19% son mujeres.

81% son hombres.

Gestión de Personas

Con los cambios organizacionales de la empresa en el transcurso del 2016 y el paso de Chilectra a Enel Distribución Chile, el área de Recursos Humanos fue clave en el proceso de comunicar y difundir los valores, misión y visión de Enel Global a cada uno de sus trabajadores. Esto sin descuidar la misión principal del área, que es el bienestar de quienes se desempeñan en Enel Distribución.

Talleres Open Power

Durante el año, uno de los focos de trabajo fue internalizar Open Power entre los trabajadores de Enel Distribución, para lo cual se realizaron talleres en los que se entregaron conocimientos y herramientas, además de un evento de lanzamiento con la nueva marca.

Comunicación

Para Enel Distribución Chile es fundamental mantener una comunicación directa y fluida con cada uno de sus colaboradores a través de diversos canales, por ello, unido a una política transversal del Grupo Enel, busca innovar para mantener la calidad y rapidez de la información.

Con el propósito de establecer un contacto permanente con sus trabajadores, Enel Distribución Chile ha implementado un conjunto de iniciativas de comunicación, bajo la marca de RHO Contigo, a través de las que día a día se dan a conocer y explican diversas temáticas de interés con foco en la gestión de personas. Para ello, se desarrolla un programa de radio semanal, un *website*, manuales de buenas prácticas y boletines mensuales para gestores y trabajadores, entre otras acciones.

Adicionalmente, se han realizado iniciativas de interacción con Recursos Humanos, conocidas como Interactúa. Éstas son reuniones que marcan la presencia permanente de la gerencia y que tiene por objetivo lograr un mayor conocimiento por parte de los trabajadores sobre las políticas y buenas prácticas que tiene la compañía, junto con conocer las necesidades que tienen para el desarrollo de su trabajo en el día a día

Los canales tradicionales se mantuvieron durante el 2016, como la Línea Directa, Intranet Corporativa, y la guía de beneficios entregada a cada trabajador. A estos canales se suma una aplicación para celulares, la cual busca acercarse cada vez más a los trabajadores a través de una comunicación fluida y accesible. Con esta herramienta, los trabajadores podrán acceder a alertas sobre temas relevantes de Recursos Humanos, enterarse de las últimas novedades de los diferentes programas y revisar los distintos beneficios a los que pueden acceder, así como realizar consultas y participar en foros con otros trabajadores.

Calidad de vida y conciliación vida laboral, familiar y personal

Beneficios

[G4-LA2] La gama de beneficios ofrecidos a los trabajadores de Enel Distribución Chile viene dada por una política transversal en Chile. De esta forma, tiene la capacidad de otorgar más y mejores beneficios a los trabajadores, ofreciendo una diversidad de planes e iniciativas que buscan satisfacer cada una de sus necesidades, incluyendo además a sus familiares.

En 2016 se lanzó la nueva versión de la Guía de Beneficios. Se trata de un documento transversal en el que los trabajadores pueden informarse sobre los principales beneficios a los que pueden acceder. Esta guía contiene el detalle de todos los Programas de Calidad de Vida diseñados especialmente para los diferentes perfiles de trabajadores. En ella encontramos beneficios dirigidos a las familias con hijos, programas de formación, salud, entre otros.

Premio a la Excelencia Académica

Retribuir el esfuerzo durante el año estudiantil e incentivar a seguir en ese camino son los objetivos del Premio a la Excelencia Académica que entrega la compañía a los hijos de sus trabajadores.

Entre los beneficios entregados se encuentran:

Para las madres:

- Asesoría nutricional y alimentación complementaria
- Zonas de lactancia
- Sala cuna y jardín infantil

Para la familia:

- ENEL *family day*
- Regalo para el recién nacido y fiesta de cumpleaños para hijos
- Talleres y cursos para la familia

Fiesta de Navidad

- Colonias de invierno y verano
- Concurso *We are energy*
- Premio a la Excelencia Académica para hijos
- Ayudas escolares y preuniversitarios
- Préstamo para estudios superiores de los hijos
- Actividades recreativas en familia

Para el trabajador:

- Becas de estudio con financiamiento compartido
- Bono por matrimonio y nacimiento
- Seguro complementario de salud
- Seguro catastrófico de salud
- Seguro dental voluntario
- Convenio Isapre y farmacias
- Complemento subsidio incapacidad laboral
- Exámenes preventivos y programa de vacunación
- Fondos de pensiones: en 2016, 130 trabajadores contaban con un fondo de pensiones individual auspiciado por la empresa

Además, se incluyen otros beneficios, como bono por antigüedad, ayudas y facilidades para compra de casa y de vehículos eléctricos. Los trabajadores también cuentan con gimnasio, casino y estadio. Asimismo, pueden participar con sus familias en talleres y diversos programas organizados mensualmente.

Teletrabajo

Con el objetivo de contribuir al balance de la vida personal, laboral y familiar de los trabajadores, además de fomentar un estilo de dirección basado en la confianza y el compromiso, en 2016 continuó el Programa de Teletrabajo en su quinta versión, con un total de 22 seleccionados por Enel Distribución Chile. La idea es potenciar el trabajo en términos de resultados y responsabilidades, siempre y cuando las características del cargo lo permitan.

Este programa da la posibilidad de que trabajadores que cumplan con todos los requisitos y que sean seleccionados, puedan realizar su labor diaria un día a la semana desde su hogar, que para el caso de Enel Distribución Chile se ha acordado que sea los días miércoles.

Desde su implementación como programa piloto en 2012, esta iniciativa ha despertado gran interés entre los trabajadores, pues ha contribuido a incrementar la flexibilidad en la manera de desarrollar el trabajo, además de aumentar la motivación y satisfacción de los empleados en sus labores.

Evaluación de Desempeño

[G4-LA11] Para lograr el mejoramiento continuo a nivel global, se aplica la herramienta *Performance Appraisal,* que además de ser una forma de difundir los valores y actitudes de Open Power, hace que los procesos de evaluación sean claros y uniformes, sensibilizando a todos hacia una cultura de retroalimentación recíproca entre la gerencia y el trabajador. La transparencia y la importancia de la retroalimentación son partes fundamentales del proceso de Evaluación de Desempeño.

En 2016 se unifica por primera vez la evaluación de desempeño y se aplica a todos los colegas de Enel alrededor del mundo, quienes serán evaluados con exactamente el mismo criterio sobre la base de las 10 conductas de Open Power. Una vez completado el diagnóstico, evaluado y evaluador realizan una retroalimentación recíproca, donde buscan definir en forma conjunta las acciones que se desarrollarán en el futuro.

	Año	Cifras
Porcentaje de los empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	2015	100,00%
	2016	99,42%
Porcentaje de los empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional (hombres)	2015	82,00%
	2016	81,20%
Porcentaje de los empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional (mujeres)	2015	18%
	2016	19%
Total de empleados evaluados	2015	686
	2016	686
Directivos evaluados	2015	14
	2016	11
Mandos intermedios evaluados	2015	54
	2016	87
Administrativos y personal de oficina evaluados	2015	618
	2016	588

Desarrollo profesional

[G4-DMA LA] [G4-LA10] La gestión en el desarrollo de los profesionales tiene directa relación con los objetivos estratégicos de Enel Distribución Chile. Por este motivo, es indispensable contar con programas que potencien las habilidades de las personas, generando instancias para el desarrollo del plan de carrera adecuado para cada trabajador, en línea con los objetivos de la empresa.

El programa de capacitación se construyó y ejecutó sobre la base de dos principios fundamentales de gestión:

> **Justo equilibrio** entre las actividades formativas con foco en el desarrollo de competencias y conocimientos técnicos esenciales para el mejor desempeño de los trabajadores en sus puestos de trabajo, así como también el entrenamiento en competencias conductuales que les permiten aumentar sus posibilidades de desarrollo al interior del Grupo Enel.

> **Solventar el programa de formación sobre un mecanismo de detección de necesidades** que permita identificar, conjuntamente entre el colaborador y su gestor, las brechas técnicas y conductuales que es necesario cubrir, tanto en lo que respecta a productividad individual en el puesto de trabajo como para acceder a eventuales oportunidades de desarrollo futuro.

El sistema de detección de necesidades se denomina IDP (Itinerario Desarrollo Profesional), el cual tiene un periodo de implementación de dos años. El IDP es una herramienta asociada al campus Latam, donde cada empleado puede proponer, con la validación de su jefe, los cursos o capacidades que desee desarrollar de acuerdo a su cargo. Esta herramienta permite, además, conocer estadísticas sobre las expectativas de formación de los trabajadores de la empresa, para así dar respuesta a esas demandas a través de nuevos cursos. Durante 2016, el porcentaje de trabajadores que accedió a al menos una de las tres actividades declaradas en su IDP alcanzó el 75%.

Diplomados y Cursos

Programa de Gestores "Dejando Huellas"

Programa transversal para Enel que busca potenciar el desarrollo de los trabajadores, permitiendo el crecimiento personal y profesional, y asimismo, una mejor ejecución de las funciones que cada uno realiza dentro de la compañía.

El objetivo es ayudar a todos los gestores en un aspecto fundamental de su rol relacionado con la generación de climas laborales positivos y basados en la confianza, así como también contribuir con su empoderamiento como agentes activos en el desarrollo de sus equipos.

Diplomado en Mercados Eléctricos

El programa se realiza en las dependencias de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, y tiene como objetivo entregar conocimientos respecto de las características y desafíos del negocio eléctrico.

La iniciativa busca profundizar en las características y desafíos del negocio eléctrico, contribuir en los procesos de negociación, en aspectos involucrados en la contratación del suministro eléctrico, ofertas de servicios complementarios y peajes de distribución, potenciando su desempeño y posicionamiento dentro de la empresa.

[G4-LA9]

37.228 horas de formación en 2016: 83% presencial y 17% online.

31.238 horas de formación para hombres, con un promedio de 56,1 horas de capacitación.

5.990 horas de formación para mujeres, con un promedio de 46 horas de capacitación.

55 horas de formación en promedio por trabajador.

Diplomado en Control de Gestión

Postítulo que entrega herramientas para optimizar los diferentes procesos de negocios, bajo una perspectiva de control de gestión.

Diploma en Evaluación y Dirección de Proyectos Eléctricos

Diplomado distribuido en cinco módulos de 120 horas, se lleva a cabo en la Facultad de Economía y Negocios de la

Universidad de Chile. En él participan 24 trabajadores de distintas empresas del Grupo Enel en Chile, de los cuales ocho se desempeñan en Enel Distribución Chile.

Diseñado especialmente para los empleados de la compañía, el objetivo es que al final de la formación, los participantes estén en condiciones de desarrollar un plan de negocios integral desde el punto de vista del interés privado, así como también aplicar correctamente las técnicas y metodologías necesarias para la preparación y evaluación económica de proyectos de inversión.

Movilidad interna

El compromiso de Enel Distribución con el desarrollo de los trabajadores va de la mano con la generación de oportunidades de crecimiento y promoción al interior de la empresa. Además, estos procesos facilitan instancias de intercambio de experiencias por parte de personas con un amplio conocimiento de los procesos corporativos. Se cree que cuando un trabajador está comprometido con los valores de la empresa, es capaz de ejercer de mejor forma puestos de liderazgo que lleven al logro de los objetivos estratégicos de la misma. Por eso, es fundamental promover la movilidad interna, con el fin de mantener a los mejores y más comprometidos profesionales dentro de la compañía.

Un total de 72 vacantes fueron abiertas para Enel Distribución, de las cuales se cubrió el 56% a través de movilidades internas. Además, se marcó un aumento de la participación y de las adjudicaciones por parte de mujeres, llegando a 23% en el año.

Este proceso va de la mano con la evaluación de desempeño, por lo tanto, busca ser lo más transparente posible, basado en la meritocracia y con espacio de *feedback* en cada etapa del proceso de selección, lo que fomenta la confianza y la búsqueda de mejoras profesionales en el trabajador en caso de tener brechas con respecto al cargo deseado.

Diversidad e inclusión

[G4-DMA LA] Para Enel Distribución Chile, contar con equipos de trabajo diversos y cultivar un ambiente laboral inclusivo es esencial, traduciéndose esto en la búsqueda permanente de nuevas formas que permitan la sensibilización y faciliten la construcción de una fuerza laboral diversa y un ambiente laboral en el cual se respeten y valoren las diferencias individuales.

Promover la Inclusión y la Diversidad en todos sus ámbitos es una preocupación permanente del Grupo Enel, lo que se ratifica con la aprobación de la Política de Diversidad Global (Policy No. 27). Esta se trabaja de forma transversal en todo el Grupo Enel y sus filiales y está basada en cuatro ejes fundamentales:

> Género
> Discapacidad
> Edad
> Nacionalidad

Enel Distribución Chile establece que la igualdad y diversidad se vinculan con el Plan de Sostenibilidad del Grupo. Por ello, en 2015 se adscribió en los Principios de Empoderamiento de las Mujeres, una iniciativa del Pacto Global de la ONU y de ONU Mujeres, que fomenta la igualdad de género y que solicita a las empresas adscribirse a sus siete Principios, los cuales tienen como objetivo promover a las mujeres en las empresas.

Para dar cumplimiento a esta política, se desarrollan una serie de programas e iniciativas que tienen como objetivo generar un ambiente laboral basado en el respeto, no discriminación y la valoración de las diferencias.

Una de estas iniciativas es el Programa Entrada, que busca incorporar a alumnos practicantes de carreras técnicas y profesionales, en situación de discapacidad física, para tal programa se realizan alianzas de trabajo con distintas fundaciones y con el Ministerio de Educación.

Asimismo, en la línea de fomentar la diversidad en todos sus ámbitos y contribuir en la generación de alternativas de desarrollo, destaca la creciente participación de mujeres en concursos internos, promoviendo, de esta forma, y de modo gradual el empoderamiento y liderazgo femenino.

[G4-LA12] En Enel Distribución trabajan 10 personas con algún tipo de discapacidad.

Igualdad de género

En los últimos años, Enel Distribución ha hecho un importante esfuerzo por la inclusión de mujeres en todas las áreas de la empresa. Si bien aún existe un sesgo sobre la industria, en la que por las características de algunos puestos de trabajo la postulación es mayormente masculina, desde la compañía no se hace diferencia, sino que, por el contrario, se incentiva la selección de mujeres.

Este impulso parte desde campañas en las escuelas de ingeniería de las diferentes universidades del país y en ferias laborales, donde se informa a las mujeres las posibilidades de desarrollo profesional dentro de la empresa.

Gracias a esta y otras iniciativas, se evidencia un aumento progresivo de mujeres en los diversos cargos que ofrece Enel Distribución. Durante el año 2016 se generaron un total de 72 vacantes en Enel Distribución, de las cuales un 56% corresponde a coberturas mediante modalidad interna. De estas, el 23% corresponde a adjudicaciones de cargos para mujeres. De la fuerza laboral externa que ingresó en 2016 (44% del total de coberturas para Enel Distribución), un 31% corresponde a procesos externos ganados por mujeres.

En 2016 se realizó un Diagnóstico de Dinámicas Culturales de Género, con el objeto de efectuar un diagnóstico participativo enfocado a comprender las creencias, significados y valores que sustentan las relaciones y la cultura organizacional de las empresas del Grupo Enel en temas de Diversidad, profundizando en la inclusión de mujeres en la organización, identificando cuales son los principales facilitadores y barreras hacia la diversidad de género en la cultura.

Composición de la plantilla por niveles profesionales por género [G4-10] [G4-LA12]

Contenidos	Año	Hombres	Mujeres
Directivos	2015	19	1
	2016	15	1
Mandos intermedios	2015	83	8
	2016	78	6
Administrativos y personal de oficina	2015	462	113
	2016	466	122

Relaciones laborales y sindicales

Las relaciones con los trabajadores y sus representantes en los sindicatos son fundamentales en la implementación de proyectos e iniciativas clave de la empresa, así como en la elección de los beneficios otorgados a los trabajadores que provienen de las negociaciones colectivas.

En el año 2016 se efectuó el proceso de negociación colectiva con los cinco sindicatos de la compañía, llegando previamente en julio a un acuerdo con el Sindicato N° 5 en una negociación anticipada y posteriormente a fin de año se llega a un acuerdo en negociaciones regladas con los Sindicatos N°s 1, 2, 6 y de Profesionales. Estos procesos culminaron en paz social y con instrumentos colectivos con vigencias de cuatro años.

Además, se ha continuado con el programa de reuniones periódicas con los sindicatos de la Empresa, permitiendo avanzar en la consolidación del diálogo abierto con los representantes de los trabajadores y el buen clima laboral.

Actualmente, la mayoría de los empleados se encuentran representados en sindicatos, con un 88,3% de participación, un ligero incremento con respecto a la cifra del año anterior, de un 86%.

[G4-11] Trabajadores cubiertos por convenios colectivos

Trabajadores sindicalizados	Número de empleados cubiertos por convenio colectivo	% trabajadores cubiertos por convenio colectivo
2014	586	87%
2015	591	86%
2016	609	90%

Innovación y Eficiencia Operacional

Innovación

[G4-DMA EC] Open Power ha significado una respuesta al cambio de paradigma en el mundo de la energía. Lo anterior ha derivado en una transformación de mentalidad en la compañía, que ha permitido articular una estrategia de largo plazo para la conducción del negocio hacia el futuro. Bajo esta premisa, la innovación se presenta con mayor fuerza como motor de nuevas oportunidades.

"Desafiar el Equilibrio" fue la consigna de 2016. Las acciones y actividades de innovación buscan transmitir la necesidad de trabajar y vivir con una mente inquieta, tratando de ir más allá del pensamiento convencional, superando miedos y luchando contra el *statu quo*. Lo anterior, con el fin de encontrar nuevas oportunidades que permitan, por ejemplo, que la energía esté disponible para nuevos usos, tecnologías y personas, aprendiendo de todos y aprovechando tanto los fracasos como los éxitos.

Los esfuerzos durante el año 2016 estuvieron concentrados en proyectos del ámbito digital, dirigidos especialmente a los clientes, los que compartieron un objetivo común: mejorar la relación con ellos, automatizando las comunicaciones, optimizando y haciendo más eficiente la calidad de atención, todo con el fin de ser reconocidos y elegidos por ellos.

Proceso de Innovación

Focos de Innovación

01
Focos en Nuevos Negocios

Nuevos modelos de negocios, productos o servicios, que se apalanquen del negocio principal para los segmentos:

- B2C
- B2B
- Base de la pirámide

02
Focos en aumentar market share

Aumentar la prenetación de mercado de la energía eléctrica, potenciando la eficiencia energética y en complemento de las Energías Renovables.

03
Focos Excelencia Operacional

Aumentar la productividad y disminuir costos, manteniendo o mejorando calidad.

Mejorar los índices de accidentibilidad a través de la incorporación de nuevas tecnologías y la excelencia de los procesos.

Disminuir pérdidas no técnicas y mejorar la confiabilidad de procesos técnicos y comerciales.

[EU8] El trabajo para desarrollar los proyectos de innovación en la compañía cuenta con etapas formalmente establecidas, de manera de sistematizar y potenciar aquellas ideas que luego se materializarán.

Proceso de Innovación

Comité de Innovación

> Función: Evaluar, seleccionar y realizar el seguimiento correspondiente de cada uno de los proyectos que se gestionan en el área de innovación. Los miembros que lo constituyen son el Gerente General de la compañía, gerentes de primera línea, además de los subgerentes del área comercial, de innovación, sumado a su equipo.

> Foco: Buscar proyectos que cumplan con los criterios de oportunidad, rentabilidad, crecimiento y factibilidad definidos por la empresa.

Líderes de Innovación

> Función: Atender y asesorar proyectos para desarrollar su cultura de innovación, los que se encuentran constantemente en capacitación para convertirse en emprendedores al interior de la empresa.

> Foco: Apoyar con su experiencia y herramientas al desarrollo de diferentes proyectos. Asimismo, y gracias a que provienen de diferentes áreas, generan numerosas instancias de sinergia en el Comité de Comprensión de Ideas. En esta instancia se analizan nuevas iniciativas y se evalúa su factibilidad, además de planificar el trabajo en conjunto, convirtiéndose en un aporte fundamental para concretar los proyectos que ingresan.

Proyectos aprobados en 2016

Durante 2016, cinco ideas fueron aprobadas por el Comité de Innovación, a las cuales se les asignó presupuesto para estudios y/o materialización de las pruebas de desarrollo:

01 Poste Lego

Diseño modular de un poste polímero, tipo "lego", con piezas estándar para postes con las siguientes características: dieléctrico, ensamble con un solo trabajador, piezas pequeñas, traslado y llegada a terreno en una camioneta, ante choque, no se interrumpe servicio eléctrico, sin daño al conductor (piezas distinta resistencia) y las piezas pueden ser de colores.

02 Plataforma ODS

Desarrollar un modelo de negocio que permita absorber las estacionalidades propias del negocio de climatización, entregando respuestas satisfactorias al cliente y manteniendo un alto nivel de servicio: plataforma on demand que permita conectar a los clientes con técnicos especialistas de calidad, para agendar servicios de instalación de climatización en el hogar.

03 Elemental

Implementar la tecnología de inteligencia artificial de Watson IBM para la atención de clientes, generando ahorros en la atención de clientes, a través del aumento de la capacidad de atención en forma instantánea y la agregación de valor a atenciones estructuradas.

04 Smart Climate

Producto para clientes residenciales y comerciales, que tiene el propósito de ofrecer "Planes de Energía" que apunten comercialmente a calefacción en invierno y aire acondicionado en verano, a través de Smart Metering.

05 Evolves

Servicio ofrecido a pequeñas y medianas empresas, de reconversión energética a través de la renovación de sus equipos obsoletos, por equipamiento eléctrico, moderno y eficiente energéticamente, que les permita tener mayor capacidad de producción y escalamiento de su negocio. Todo apoyado con un servicio de ejecutivos asesores personalizado de atención, quienes acogerán y asesorarán al cliente.

Proyectos implementados en 2016

Dos proyectos de innovación que durante el año 2015 estuvieron en fase de desarrollo fueron implementados exitosamente por Enel Distribución Chile el 2016.

Tapas polímero

Reemplaza las tapas actuales por una tapa de plástico inyectado con refuerzo de fibra de vidrio, y tienen las siguientes características: capacidad de adaptación de la tapa a condiciones subanormales sin sufrir daños, evitar la mezcla de dos o más tipos de materiales para disminuir los puntos de ruptura, facilitar el proceso de remover la tapa para evitar prácticas anormales que terminan dañándola, nula incidencia del clima en el desempeño de la tapa y protección UV.

Inbenta

Solución capaz de interpretar cualquier solicitud de información de los clientes en la sección de preguntas frecuentes del sitio web de Enel Distribución Chile, con el fin de entregar respuestas automatizadas y con la capacidad de generar aprendizaje constante. Se decide continuar con esta solución para seguir mejorando la calidad de atención en la web, también por la actualización y la creación de nuevas preguntas/respuestas, la capacidad de *absorber* tráfico desde otros canales y disminuir respuestas escritas por formularios online.

Proyectos estratégicos

El foco de la compañía está puesto en el desarrollo de nuevos negocios, productos y servicios con valor agregado, cambiando su enfoque tradicional de gestión comercial como distribuidora. Bajo esta perspectiva, la innovación resulta fundamental para el desarrollo de nuevos productos, tecnologías y negocios. Es así como la compañía mantiene proyectos estratégicos o especiales, que permiten agregar valor al servicio de distribución eléctrica. A continuación, se señalan aquellos más relevantes que actualmente se están ejecutando.

Movilidad Eléctrica

La compañía está convencida de que la movilidad eléctrica es una de las herramientas para ayudar a solucionar los desafíos que tiene el mundo, en especial la eficiencia energética y la mitigación de impactos medioambientales producidos por las emisiones de sus símiles operados con combustibles convencionales.

En 2016, el trabajo se caracterizó por sus avances en transporte público, especialmente por el Bus Eléctrico, inaugurándose el primer recorrido de su tipo en el país.

Bus Eléctrico

La iniciativa desarrollada e impulsada por el equipo de Innovación Chile, ya está operando en Santiago. El bus se encuentra homologado por la autoridad de Transportes y cuenta con estándar compatible para el sistema de transporte público urbano que opera en el área metropolitana: Transantiago. De esta manera, se podrá comprobar la adaptabilidad de este tipo de vehículo para el actual sistema de transporte público, cuyo proceso de licitación se desarrollará entre los años 2018-2020, instancia en que se renovarán más de 6.000 buses. El vehículo es el primero 100% eléctrico, reduce en un 70% el gasto energía, versus un bus convencional, cuenta con Wifi gratuito y Chispers en cada asiento (para cargar celulares (Ver punto 3.4).

E-Bike

Enel Distribución Chile forma parte de un nuevo proyecto piloto de cero emisiones en la comuna de Lo Barnechea, apoyado con puntos de carga para la nueva bicicleta e-bike, en conjunto con Bike Santiago y la Municipalidad de Lo Barnechea. El proyecto se desarrolla con el fin de brindar apoyo a quienes transitan en condiciones geográficas marcadas por terreno en pendiente.

Estas bicicletas están equipadas con un motor eléctrico de 250 Kw/h con sensor de torque que determina cuándo el usuario requiere de "ayuda" para pedalear, con un límite de velocidad de 25 km/h. Una batería Ion Litio de 13.8 Ah (amperes/hora) y 36V (Volts) le brinda una autonomía de uso de 100 km en modo eco.

En el nuevo Centro Cívico de Lo Barnechea se instalará la primera estación Demo, de un total de 5 cinco estaciones operativas que se dispondrán en diversos sectores de la comuna durante el primer semestre de 2017. El objetivo es invitar a los vecinos a un "Test Drive" que permitirá a los especialistas de Bike Santiago recoger importantes datos para la puesta a punto de las nuevas estaciones y bicicletas.

Plan de Movilidad Eléctrica para empleados

Durante el año 2016, Enel Distribución se posiciona como un socio estratégico de las marcas automotrices que integran a su oferta vehículos 100% eléctricos. Es así como se logró apoyarlos en la introducción de la tecnología y, con ello, conseguir una oferta exclusiva para los empleados. Durante diciembre, se invitó a los colaboradores de Enel a participar en este Plan, que ofreció vehículos eléctricos Nissan, Hyundai o BMW de última generación, a un precio rebajado, gracias a descuentos de las marcas y un importante aporte de Enel, con beneficios adicionales y condiciones de financiamiento preferenciales. Fueron 30 cupos sorteados entre los más de 60 postulantes, quienes participaron en actividades de lanzamiento, exhibiciones y *test drive*. La puesta en marcha de este proyecto durante 2017 convertirá a Enel en la empresa chilena con la mayor flota eléctrica del país.

Flex Energy Home

El proyecto Flex Energy Home busca desarrollar herramientas automatizadas para la administración de energía renovable generada a nivel domiciliario.

Para esto, el sistema cuenta con almacenamiento local de energía y monitoreo de consumo, lo que permite automatizar la gestión energética de acuerdo a las preferencias del usuario y las señales de mercado.

Este 2016 se presentaron los resultados del estudio cuantitativo realizado para el producto Flex Energy Home, consistente en un *pack* compuesto por: Generación fotovoltaica, Almacenamiento en baterías, Gestión/optimización de energía y Servicio de asistencia y mantenimiento.

Para el 2017 se proyectan importantes hitos comerciales para este producto/servicio, que ya tiene inmobiliarias interesadas en incorporarlo a sus proyectos habitacionales.

#Luz

Servicio de autoatención de emergencia en redes sociales que opera mediante comandos escritos como "#luz" en los mensajes privados que envían los clientes en Twitter (prontamente disponible en Facebook), donde una vez recibido, la plataforma activa una respuesta automática y procede a confirmar: número de suministro, dirección, teléfono y estado del servicio (corte programado, corte por deuda u otra incidencia en las redes de la compañía) del usuario. En caso de que sea necesario generará una orden de trabajo para que sea visitado por un equipo técnico en terreno, a través de una integración con Sales Force.

El proceso funciona mediante una integración con Chatigo, una de las tres *startups* seleccionadas el 2015 por el programa "Energy Start" de Enel Distribución Chile.

Chispers: Energía móvil donde quiera que vayas

Este programa consiste en una nueva forma de utilización y recarga de las baterías de los dispositivos móviles, con la implementación de puntos de carga inalámbrica en espacios públicos en los cuales los usuarios pueden compartir y solicitar energía. Para el 2016, el objetivo fue ingresar en lugares clave de *retail*, espacios públicos y hacer crecer la base de clientes.

Chispers

chispers | Una innovación enel

Nuevas locaciones

Nuevos puntos de carga se han instalado en destacados cafés de la ciudad: en café Juan Valdez de Isidora Goyenechea, Rosario Norte y Plaza Vespucio, además de Chispers en el food court de Mall Plaza Egaña.

Transporte público

Se están explorando nuevas tipologías de uso para Chispers. El transporte es una de ellas, por lo cual se instaló un piloto en Transvip, el cual permite a pasajeros que van al aeropuerto disfrutar de este servicio de energía móvil, además de Chispers en el bus eléctrico, el cual provee a los pasajeros de Wifi gratuita.

Nueva app e imagen

Se estrenó una moderna imagen de Chispers y una nueva aplicación, con renovada experiencia de usuario, además de nuevos productos: pads empotrados en cubiertas con atractivos indicadores de luz.

Innovación abierta

Energy Start

[EU8] Durante el año 2016, se realizó el lanzamiento de la cuarta versión de este programa, que tiene como objetivo conectar los desafíos de la compañía con *startups* que propongan soluciones innovadoras o abran el camino hacia el desarrollo de nuevos negocios. En este proceso se contó con el apoyo de ImagineLab (aceleradora de Microsoft), con quienes definieron, durante la primera fase de trabajo, los focos de búsqueda mediante los que convocaron a las *startups*.

5 focos de búsqueda:

Innovación Energy Start

5 focos de búsqueda:

Se abrieron las postulaciones convocando a *startups* que propusieran soluciones y/o prototipos en tecnologías, modelos de negocio o aplicaciones orientadas a los focos de innovación definidos.

Durante el mes de septiembre se lanzó el Desafío de Innovación: "Soluciones para Medidores Inteligentes", organizado por Innovación, el área de Medición Inteligente y con el apoyo de Plaza Tecnológica (asociación estratégica entre País Digital, iF y Telefónica I + D dedicada a la gestión de desafíos de Internet de las Cosas). El objetivo fue invitar a programadores, desarrolladores y *startups* a presentar soluciones para dar valor agregado a los nuevos medidores inteligentes instalados por la compañía, esto en términos de una *app* para los clientes que les permitiera obtener mayor y mejor información de sus consumos energéticos o creando nuevos dispositivos electrónicos que se puedan sumar a esta iniciativa.

Más de 130 potenciales startups…

…identificadas, 57 de ellas evaluadas, para posteriormente definir un plan de trabajo y exploración de oportunidades con 6 de ellas, las que se presentarán al Comité de Innovación el primer trimestre del 2017.

Finalmente, fueron 22 los postulantes totales entre quienes se preseleccionaron a 8 de ellos, quienes en 40 días desarrollaron sus prototipos de *app* y dispositivos electrónicos que fueron presentados al Comité de Innovación. Se eligió como ganador al equipo de Zembia con su proyecto "Prende", quienes se adjudicaron la suma de 25 MM para el desarrollo de la *app* propuesta, cuya fecha tentativa de lanzamiento es el mes de mayo de 2017. El proyecto consiste en lograr generar una nueva experiencia para los clientes, presentando la información de Medición Inteligente de manera más clara y sencilla.

Cultura de Innovación

XII Semana de la Innovación 2016: Desafía el Equilibrio

Con activa participación de los trabajadores en las distintas actividades, se desarrolló la XII Semana de la Innovación 2016, la cual tuvo por objetivo impulsar la cultura de innovación a través de interesantes y lúdicas actividades, tales como: charlas, *labs*, *mini labs* y actividades de realidad aumentada y *croma key* que invitaron a desafiar el equilibrio a más de 800 personas.

El eslogan "Atrévete a desafiar el equilibrio" buscó impulsar la cultura de innovación al interior de la organización, además de promover instancias que otorguen a los trabajadores las herramientas necesarias para ser parte de este proceso.

Una de las principales actividades fue la charla "Historia de un Oso: El relato detrás del Oscar para Chile", donde sus realizadores, Patricio Escala y Gabriel Osorio, dieron una inspiradora presentación sobre el cortometraje animado ganador de la 88° versión de los premios de la Academia. Al finalizar la actividad, muchos trabajadores se manifestaron emocionados y muy felices de haber compartido con estos artistas y conocer de primera fuente su historia.

Entrenamiento sistemático de Innovación: Boot Camp 2016

[EU8] Con un éxito total se desarrolló la primera versión de esta iniciativa, entregando conocimientos en nuevas tecnologías y tendencias, creatividad, emprendimiento, nuevas metodologías para innovar, además de herramientas necesarias para crear productos y servicios innovadores, entre otras.

El programa consideró 12 sesiones, con cupos de 30 personas, de una duración de 4 horas cada una, dividiéndose en un bloque teórico y otro práctico, diseñado para cubrir todos los tópicos relevantes que permitan generar intraemprendedores. De este modo, cada participante estará en condiciones para abordar la creación de productos y servicios innovadores.

Las sesiones tuvieron alta convocatoria, con una participación superior al 90%.

Boot Camp Innovación 2016 es el Programa de Entrenamiento Continuo de Innovación que busca entregar a los trabajadores las herramientas necesarias para que intensifiquen sus capacidades de innovación y de emprendimiento al interior de sus compañías.

Esta iniciativa es pionera entre las empresas de Enel en el mundo y su intención es capacitar a los profesionales de Enel Distribución Chile para que intensifiquen sus herramientas de innovación y de emprendimiento al interior de la compañía.

12 talleres independientes
divididos en 3 módulos de 4 horas, cada 15 días.

Programa de Radio

Desde 2015 continúa el programa radial "Al infinito y más allá", emitido por la señal de radio interna de la compañía, conducido por profesionales de la Subgerencia de Innovación de Enel Distribución, que representa una instancia más de difusión de proyectos y conversación, reflejo de la importancia que la innovación tiene para la empresa. Evidencia del impacto de esta temática en la organización es el alto índice de audiencia que registra el programa, siendo uno de los más escuchados en la señal.

Eficiencia Operacional

[EU6] Enel Distribución Chile mantiene un fuerte compromiso con brindar un suministro de electricidad continuo y de calidad. Dada la importancia del servicio ofrecido, la compañía pone especial énfasis en contar con los más altos parámetros de seguridad, fiabilidad y calidad, incorporando también criterios de eficiencia energética.

Uno de los grandes desafíos de las empresas del sector eléctrico es responder a la creciente demanda de energía con excelencia operacional, mediante un suministro seguro y continuo. Por ello, Enel Distribución Chile elabora una proyección a mediano plazo para establecer la relación entre la capacidad planificada y la demanda anual esperada. Este modelo considera como variables de entrada valores históricos de potencia máxima del sistema, y valores históricos y futuros de expectativas de variables macroeconómicas y climáticas. La metodología se basa en un método estocástico que simula cien escenarios, donde se toma el percentil 90 para la proyección de potencia, con el fin de asegurar el suministro a los clientes de la zona de concesión.

Capacidad planificada versus demanda proyectada a largo plazo [EU10]

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Demanda Enel Distribución (MW)	2.825	2.877	2.942	3.023	3.114	3.214
Capacidad SSEE interconexión (MVA)	2.800	2.800	2.800	2.800	2.800	2.800
Capacidad SSEE de bajada AT/MT (MVA)	5.452	5.702	5.862	6.040	6.322	6.525
Capacidad alimentadores (MVA)	4.224	4.302	4.399	4.520	4.656	4.806

Calidad y seguridad del suministro

Plan Integral de Calidad

[EU6] La calidad de servicio es el eje central en la planificación estratégica de la compañía, para lo cual se desarrolla un programa enfocado en la Excelencia Operativa, a través del Plan Integral de Calidad, que integra variados proyectos en las redes de alta, media y baja tensión.

Plan de calidad en alta tensión	Se aplica tanto para líneas de transmisión como para subestaciones de poder AT, y está basado principalmente en las siguientes líneas de acción: < **Plan de Mantenimiento Integrado (PMI) AT:** mantenimiento regular que se realiza anualmente a las instalaciones de líneas de transmisión, subestaciones de interconexión y subestaciones de poder, el cual alcanzó 3.060 órdenes de trabajo durante el año 2016. < **Plan Especial de Mantenimiento AT:** considera la ejecución de una serie de actividades de mantenimiento, con foco en las instalaciones de mayor riesgo que son definidas en función del Plan Maestro de Obras anual y de las condiciones de riesgo operativo, tanto interno como externo. Este plan se subdivide en Subestaciones y Líneas de Transmisión.
Plan de calidad en media tensión	Plan Integral contempla planificar, coordinar y gestionar los recursos tanto desde la perspectiva de los trabajos programados (por crecimiento de la red y necesidades de clientes), como la gestión sobre fallas intempestivas que puedan provocar perturbaciones o interrupciones a usuarios y clientes finales. Entre las principales iniciativas están: < **Desconexiones programadas** < **Proyectos para alimentadores críticos aéreos y subterráneos** < **Plan 20: complemento del Plan de Mantenimiento Regular** < **Automatizaciones de la red de distribución (Smartgrids)** Enfocándose principalmente en la mejor calidad de servicio y la eficiencia operativa, reduciendo el impacto de una falla en los clientes y en los indicadores de calidad, se logró: < Completar cerca de 1.200 equipos telecontrolados en explotación y operados desde el centro de control, con la incorporación de más de 500 equipos nuevos al sistema durante el año. < Implementar y dejar operativos tres alimentadores con el esquema de aislación automática de fallas del tipo Función de Detección de Fallas, FRG por sus siglas en italiano. < Implementar y dejar operativa la segunda etapa de la nueva plataforma SCADA dedicada al telecontrol de la MT, denominada STM (Sistema de Telecontrol de la MT). < Implementar y dejar en explotación la primera plataforma de telecomunicaciones dedicada al telecontrol de tecnología DMR (Digital Mobile Radio) y modernizar más de 200 equipos con esta tecnología, además de la 3G.
Plan de calidad en baja tensión	Tiene por objetivo mejorar la calidad de servicio de las redes de distribución de baja tensión, especialmente para renovar y optimizar la red existente con nuevas tecnologías. Este plan integral tiene la finalidad de reducir fallas y mejorar los indicadores de calidad. Dentro de las principales iniciativas destacan: < **Plan Renovación de Transformadores** < **Plan Renovación de Redes BT** < **Plan Normalización de Empalmes** < **Plan de Reemplazo de Cajas de Distribución** < **Planes Especiales: Plan ISLA e I-Max** < **Plan Piloto de Telecontrol de Baja Tensión**

Indicadores de calidad

Con la finalidad de mejorar la gestión de continuidad de suministro alcanzada en el año 2015, durante el 2016 se trabajó de forma adicional en la mejora de los indicadores de calidad que dicen relación directa con las afectaciones a clientes y usuarios finales. Esto significó abordar no solo los requerimientos normativos, que apuntan a parámetros de infraestructura de la red, sino también aquellos que involucran a los clientes directamente y que son de uso más habitual en legislaciones europeas, relativas a la satisfacción de los mismos. Es así que Enel Distribución Chile incorporó como referencia el indicador SAIDI para efectos de sus proyectos en redes, lo que considera evaluar la calidad del suministro desde la perspectiva del cliente, como lo ha estado requiriendo y señalando últimamente la autoridad SEC, misma que está trabajando en la emisión de una nueva normativa.

Se trabajó reforzando los planes de mejora para las redes de media tensión, focalizando actividades de registros de termografía, poda de árboles, ganchos y ramas. Desde la perspectiva del crecimiento vegetativo de la demanda, se construyeron nuevos alimentadores, con lo que se incorporó equipamiento para segmentación y automatización de la red.

Además, se sumaron proyectos focalizados en las redes de baja tensión, que principalmente consideraron el cambio del sistema de distribución en zonas de fallas más reiteradas. Si bien es cierto que existieron eventos puntuales, ajenos a la gestión sobre la red eléctrica, que provocaron la indisponibilidad del servicio más allá de las expectativas de algunos usuarios, el balance que se realiza es muy positivo desde el punto de vista del impacto sobre los clientes. Esto último lo ratifican las mejoras obtenidas en los indicadores SAIFI y SAIDI, los cuales miden la frecuencia y tiempo, respectivamente, de las interrupciones que se vieron disminuidos en forma importante gracias a los proyectos desarrollados en los últimos años.

[EU28] [EU29] El cuadro que se muestra a continuación recoge la evolución de los principales indicadores relacionados a la calidad del suministro:

Indicador	2014	2015	2016	Variación (2015- 2016)
SAIFI (veces) (Frecuencia de interrupción por cliente)	1,55	1,48	1,34	-8,8%
SAIDI (minutos) (Tiempo de interrupción por cliente)	242	225	207	-8,0%
TTIK (horas) (Tiempo total de interrupción por KVA)	2,46	2,57	2,5	-2,7%
TMI (minutos) (Tiempo medio de interrupción) (*)	5,3	18,6	Sin Dato	N/A

Nota: el año 2016 no se llevó el registro del TMI, por ser excluido de los indicadores del Mapa Estratégico Corporativo (MEC) donde quedan reflejadas las metas de cada año.

Desde la perspectiva de redes de media y baja tensión (distribución), se verifica una disminución de los indicadores de continuidad asociados tanto a clientes como infraestructura (capacidad instalada), ello a pesar de una mayor actividad en redes, motivada por el proyecto de telecontrol y operaciones en la red por condiciones climáticas adversas durante 2016. La segmentación y automatización de la red claramente generan beneficios positivos desde la perspectiva de la continuidad, y ello se refleja de manera importante desde la óptica de los clientes.

Control de pérdidas de energía

[G4-DMA EC] [EU12] El Plan de Pérdidas 2016 se enmarcó en tres pilares fundamentales, con un fuerte énfasis en la optimización de costos.

Se focalizaron los recursos sobre proyectos rentables con una permanente fiscalización en todas las actividades asociadas al control de pérdidas de energía, y sin descuidar la seguridad de las personas en cada una de las operaciones.

En un escenario de contención y rebaja de gastos, se ha logrado mantener buenos resultados gracias a un enfoque basado en la optimización y eficiencia de sus recursos, lo que contribuye directamente al EBITDA de Enel Distribución Chile. El foco estuvo en mantener el nivel de pérdidas de energía, cerrando el mes de diciembre con un indicador TAM (Tasa Anual Móvil) de 5,3%, resultado que le ha permitido a la compañía mantener el liderazgo en Latinoamérica en este ámbito.

Plan de pérdidas Enel Distribución Chile

Plan de Pérdidas

1 Presencia en terreno con inspecciones y normalizaciones diarias.

2 Implantación de medidas técnicas para zonas críticas.

3 Incorporación de tecnología para el apoyo de la gestión y ejecución.

Principales cifras y avances

Para abordar tanto las pérdidas técnicas como comerciales, se ha desarrollado una serie de iniciativas que van a permitir continuar con el objetivo en la reducción de las pérdidas de energía:

- Más de 200 mil inspecciones, lo que permitió recuperar aproximadamente 42 GWh de energía no facturada.
- Mejoras en las tecnologías, al implementarse medidas antihurto junto con la adquisición del software SAS, que posibilita el desarrollo de modelos predictivos para establecer patrones de comportamiento de consumo.
- Blindaje de redes mediante la instalación de cajas Ananda a más de 8.500 clientes como medida antihurto.
- En la actualidad, la empresa cuenta con más de 1.440 medidores con balance con respecto a la "micromedición" de transformadores de distribución, iniciativa que reúne un total de más de 270.000 clientes y que permite realizar importantes balances de energía mensuales para la detección del hurto en forma temprana.
- Desde el punto de vista inmobiliario, y con el objeto de dificultar el acceso a los empalmes en viviendas sociales antes de que estas sean habitadas, durante 2016 se sumaron más de 2.500 clientes, reuniendo un total de 13.740 suministros. Todo lo anterior, con el fin de prevenir a futuro el posible hurto de energía.
- Por otra parte, los proyectos de "Telemedida Segura" se llevaron a cabo en viviendas sociales existentes, protegiendo el acceso a los empalmes, medidores y cajas de conexión en nichos de edificios. Durante 2016, se abarcó a 2.600 clientes, sumando más de 20.000 con la tecnología de "cajas tortugas" (cajas de empalmes blindadas), medidores telegestionados y bandejas cubre UT (unión tablero).

Respuesta ante emergencias

[G4-DMA SO] Enel Distribución Chile cuenta con planes de contingencia que incluyen tres tipos de estrategias:

Estrategia para enfrentar contingencias

Plan de Racionamiento	Permite disminuir el consumo energético por decretos de racionamiento dictados por la autoridad en caso de déficit prolongado de energía en el Sistema Interconectado Central (SIC).
Plan de Recuperación del Servicio (PRS)	Determina las acciones y procedimientos aprobados por el CDEC-SIC para reestrablecer el suministro en caso de una caída general del sistema eléctrico.
Plan Operativo de Emergencia	Permite enfrentar condicions adversas no frecuentes que impidan la normal distribución a los usuarios, como por ejemplo en caso de lluvias intensas, temporal de viento e inundaciones.

Asegurar calidad y continuidad del servicio

Política de Gestión de Crisis e Incidentes

[G4-DMA SO] La gestión de crisis e incidentes es la aplicación de estrategias y prácticas operacionales que permiten que Grupo Enel aborde eventos repentinos y perturbadores que puedan afectar de manera significativa las operaciones de negocio, el desempeño financiero, la rentabilidad, la reputación, la seguridad pública o cualquier parte interesada.

Con el fin de permitir una toma de decisiones eficaz cuando se presentan incidentes críticos, Grupo Enel planifica procedimientos operacionales y planes de emergencia para hacer frente a la crisis de una manera más estructurada, reduciendo la incertidumbre tanto como sea posible y facilitando la comunicación rápida entre las partes interesadas externas e internas.

El establecimiento de sistemas de monitoreo y prácticas de detección precoz de eventos previsibles, así como la capacitación del personal de crisis y las pruebas de los procedimientos de emergencia, son componentes críticos de una sólida organización de la gestión de crisis e incidentes.

Desde noviembre de 2015, la compañía cuenta con este documento que tiene por objeto definir las funciones, responsabilidades y métodos operativos para responder a los incidentes operacionales y a las situaciones de crisis que puedan afectar la continuidad del negocio, la propiedad, la reputación, la rentabilidad y las partes interesadas de Grupo Enel.

Oferta Potencia Invierno (OPI)

[EU7] El objetivo es disminuir o aplanar la demanda entre abril y septiembre, es decir, durante el "período punta" que corresponden a los meses en los cuales el sistema energético de la zona de concesión está sometido a una mayor demanda.

Durante el año 2016 se firmaron contratos OPI con 238 clientes por una potencia total de 172 MW, lo que significó ingresos por aproximadamente MM$4.360.

Plan de Redes Inteligentes

[G4-DMA EC] [G4-EN7] El Plan de Redes Inteligentes integra la infraestructura eléctrica con las nuevas tecnologías aplicadas a sistemas de información, comunicaciones y equipamiento en redes, con el fin de fortalecer la calidad del suministro y, como consecuencia, elevar la satisfacción de los clientes. Dentro del plan de redes inteligentes hubo distintas actividades que se realizaron durante el año 2016, las que se señalan a continuación:

Telecontrol

Primera red de telecomunicaciones por radio digital móvil (DMR)

Enel Distribución Chile, en conjunto con ICT, implementaron y pusieron en servicio la primera Plataforma de Telecomunicaciones Propietaria DMR en Latinoamérica, enfocada en fortalecer el medio de comunicación entre el Centro de Control y los equipos de la red, que permitirá asegurar su operación oportuna y confiable.

El proyecto de telecontrol busca mejorar la calidad de suministro por medio de la dotación de equipos telecomandados a la red MT. Uno de los puntos clave para cumplir con este objetivo es contar con una red de comunicaciones confiable, segura y estable para la operación de estos equipos.

La Red DMR ya cuenta con la implementación del 100% de la infraestructura base, que contempla un nodo controlador ubicado en el COS Panamericana, y tres radios bases en las subestaciones de alta tensión Lampa, Chena y Los Almendros. De este modo, se da cumplimiento a un hito relevante del Plan de Telecontrol MT de 2016.

El proyecto priorizó en su primera etapa las zonas de la concesión con mayores problemas de cobertura de las comunicaciones tradicionales con operador celular, y contempló la instalación de un volumen cercano a 500 equipos de telecontrol en la red de media tensión.

La incorporación de estos equipos, que incluye nuevas tecnologías de Enel, sumado a los más de 600 instalados en años anteriores, está permitiendo a la compañía entregar a los clientes calidad y continuidad de suministro de estándares cada vez más elevados.

Proyecto Smart Meters: Medición inteligente para clientes residenciales

La implementación de un sistema de medición inteligente es el comienzo de una nueva modalidad de interacción innovadora y tecnológica entre la compañía y los clientes, y parte esencial de las redes inteligentes, automatizadas y telecontroladas, permitiendo que las personas se conviertan en actores relevantes y activos en la gestión de sus hábitos de consumo de la energía eléctrica.

Como uno de los grandes hitos de la compañía, durante el año 2016 se desarrolló exitosamente la primera fase del Proyecto Medición Inteligente, que contempló el recambio de 50.000 nuevos medidores, objetivo que se alcanzó en noviembre. Nuevos equipos de medición, concentrador de datos, infraestructura de telecomunicaciones y sistemas centrales permiten una gestión remota y automatizada de los medidores mediante un flujo bidireccional de información por las redes eléctricas, contribuyendo a mejorar la confiabilidad, seguridad y calidad de servicio en beneficio de todos los actores del sistema eléctrico, y en especial de los clientes.

Desde hace más de 15 años, Grupo Enel dispone de más de 40 millones de medidores inteligentes instalados y operativos en el mundo, especialmente en Italia y España. En Chile, esta renovación tecnológica significó en total el recambio de 55.257 medidores, la instalación de 435 concentradores y una sala para la operación del Sistema Central en las 10 comunas seleccionadas: La Florida, Independencia, Macul, Ñuñoa, Providencia, Vitacura, Santiago, Las Condes, La Reina y Estación Central.

El nuevo sistema de medición inteligente fue inaugurado y presentado a las autoridades de Gobierno del Ministerio de Energía y organizaciones respectivas, como también a las autoridades municipales de las comunas, juntas de vecinos, gerentes y ejecutivos de Enel Distribución Chile.

55.257 Medidores instalados

435 Concentradores instalados

Más de 10 comunas beneficiadas

*"**Estos nuevos medidores inteligentes permitirán hacer un buen uso de la energía,** que la gente tome conciencia de lo importante que es ahorrar en el consumo energético de los hogares. Además, esta nueva tecnología facilitará a las personas ser productores y consumidores a la vez, ya que la energía que no sea utilizada, podrá ser vendida a la distribuidora".*

Ministro de Energía, Máximo Pacheco.

Los factores clave para este logro están dados por el efectivo acercamiento con la comunidad y clientes, donde ellos pudieron informarse y valorar los beneficios; sumado a una eficiente operación de instalaciones en terreno, que abrieron el camino al reemplazo del antiguo medidor de cada hogar por el nuevo medidor inteligente. Los clientes han comenzado a percibir los principales beneficios del proyecto, tales como la lectura a distancia, mayor comodidad y seguridad en el hogar, la autogestión del consumo eléctrico, y la posibilidad de acceder a tarifas flexibles y diferenciadas por tramos horarios.

Usar mejor la energía parte por casa

El medidor inteligente reporta información relevante sobre el comportamiento del consumo del hogar, lo que les permite a los clientes modificar hábitos y gestionar el uso de la energía de forma más eficiente.

Principales beneficios para los clientes:

- Captura de lecturas automáticas y a distancia, favoreciendo la comodidad y obteniendo una medición exacta del consumo de energía eléctrica.
- Acceso a tarifas horarias personalizadas que les permitirán administrar los consumos y obtener ahorros en su cuenta de energía.
- Consulta de consumos en línea y comparado con los de sus vecinos. De este modo, podrán hacer un uso más eficiente de la energía.
- Acceso a más y mejores servicios, tales como adelantar la resolución de interrupciones de servicio, o realizar solicitudes y pedidos a distancia, relacionados con su servicio eléctrico, como por ejemplo: cambios de tarifa, aumentos de potencia, análisis detallados de consumo, entre otros, haciendo que el cliente esté más conectado con la empresa.
- La medición inteligente hará de los consumidores actores relevantes y activos en la gestión de la energía, pudiendo conocer en forma permanente su nivel de consumo, accediendo a información que les permitirá hacer un uso más eficiente de la energía, lo que se traducirá, en definitiva, en un menor gasto para los hogares. Además, la empresa podrá agilizar la solución ante posibles interrupciones de suministro.
- Los beneficios irán aumentando paulatinamente, como por ejemplo, el desarrollo de una aplicación gratuita para disposición de los clientes, enfocada en sus necesidades, que incluirá su comportamiento de consumo mensual, comparación de su consumo con el promedio de sus vecinos, alertas y notificaciones de posibles interrupciones de servicio, o predecir el valor estimado en pesos de la cuenta a fin del mes. Además, ya se encuentran en marcha las operaciones remotas entre el sistema de administración central ubicado en la empresa y los medidores inteligentes instalados en los hogares de los clientes, las que han funcionado con buenos resultados de comunicación y eficacia en el flujo de la información.

Principales beneficios para la compañía:

- Los procesos que hoy requieren de la presencia física de personas en los hogares, como la toma de lectura de los consumos, la reposición del suministro ante fallas y cortes, o la configuración de tarifas y potencia, podrán ser ejecutados de manera remota, simplificando el servicio al cliente y disminuyendo los gastos relacionados.
- La bidireccionalidad no solo está presente en la comunicación, sino que también en la medición misma. Esto es, el medidor inteligente puede calcular tanto el consumo como los aportes de energía autogenerada que se hagan desde los hogares, pudiendo vender energía excedente a la empresa distribuidora, por ejemplo, mediante un sistema fotovoltaico con paneles solares. Esta característica facilita la incorporación de fuentes renovables de energía en los domicilios, lo que se conoce como generación distribuida, o *net-billing*, favoreciendo además la disminución de gases de efecto invernadero (GEI).
- El contar con este sistema de medición inteligente proveerá a la compañía de más información, lo que le permitirá gestionar de manera más eficaz los recursos utilizados para la reposición del servicio en caso de interrupciones provocadas por terceros, factores climáticos, u otras razones.
- Medir en forma remota (a distancia) variables tales como energía activa y reactiva, potencia activa y reactiva, voltaje y corriente, potencia media, todos almacenados cada 15 minutos.
- Programarse para que el cliente pueda tener tarifas flexibles horarias. Asimismo, permite el cambio automático de hora para horarios de invierno.
- Leerse y programarse remotamente, minimizando los errores de lectura manual y evitando al cliente que tenga que estar disponible para permitir el acceso para la lectura.
- Agilizar el proceso en terreno de solicitudes y pedidos relacionados con su suministro eléctrico (por ejemplo cambios de tarifa, aumentos de potencia, análisis detallados de consumo, entre otros), ya que estos son ejecutados a distancia por Enel Distribución Chile en forma oportuna.

1,8 millones medidores instalados en la RM.

La compañía y el Grupo Enel confirman la voluntad y el compromiso de apoyar la masificación de esta tecnología en colaboración con las autoridades. De esta forma, se espera cambiar en los próximos años todo el parque a medidores inteligentes, equivalente a 1,8 millones de hogares en la Región Metropolitana.

Smartcity Santiago

Smartcity Santiago, ubicado en Ciudad Empresarial, en la comuna de Huechuraba, es un barrio prototipo que incorpora diversas iniciativas tecnológicas, todas ellas centradas en el uso eficiente y sustentable de la energía y tecnologías que tienen como foco principal la mejora de la calidad de vida de las personas. Este proyecto integra diferentes proyectos en un mismo lugar físico, permitiendo testear nuevas tecnologías, y cuenta con los siguientes elementos: Movilidad Eléctrica, Mobiliario Urbano, Automatización de Red, Telemedición y Eficiencia Energética.

Eficiencia Energética

Enel Distribución ha incorporado desde hace varios años la Eficiencia Energética de manera explícita en su Plan Estratégico, impulsando voluntaria y proactivamente actividades que buscan posicionar a la compañía en este ámbito.

La promoción e impulso de la Eficiencia Energética forma parte de la nueva filosofía Open Power, entendiendo la importancia que reviste este tema para el futuro energético del país y la calidad de vida de sus habitantes.

Ejes de actuación

Para cumplir su objetivo en esta materia, Enel Distribución Chile ha establecido una agenda de trabajo estructurada en tres ejes de actuación:

> Educación
> Difusión
> Clientes e innovación

En esta línea, durante 2016 continuó activo el Comité de Eficiencia Energética, integrado por la línea gerencial y ejecutiva de la compañía, que trabaja para posicionar a la empresa en estas tres líneas de acción.

Educación

Enel Distribución Chile ha trabajado intensamente para impulsar un cambio cultural respecto al uso eficiente de todas las energías, no solo la eléctrica. En este contexto, destacan las siguientes actividades realizadas para educar a la sociedad a través de los distintos canales de comunicación con los que cuenta la compañía:

> Posicionamiento de movilidad eléctrica y medición inteligente.
> Posicionamiento de la calefacción eléctrica sustentable con foco en Eficiencia Energética.
> Posicionamiento de la generación distribuida con tecnología fotovoltaica.

Difusión

Se trabajó para el mantenimiento de una relación de largo plazo con los clientes y grupos de interés. Lo anterior permite trascender la actividad tradicional de suministro de energía eléctrica, ampliando la red de contacto de la compañía y su agenda de trabajo, para reconocer y aportar respuestas a las necesidades que se materializan en este contexto.

Bajo el concepto de Generación de Valor Compartido, Enel Distribución sigue implementando acciones ganar-ganar con los clientes y con el medioambiente, desarrollando proyectos rentables y con externalidades positivas. Durante el 2016 se destacaron:

> Desarrollo de relaciones con instituciones públicas y privadas.
> Presencia en eventos y seminarios.
> Seguimiento a la Agenda de Energía gubernamental y participación en procesos relacionados al ámbito.

Clientes & Innovación

El trabajo se ha realizado con el objetivo de reforzar el desarrollo y oferta de productos y servicios de valor compartido a nuestros clientes. El incremento de los ingresos de la compañía no solo se debe a una mayor actividad tradicional, sino también a la permanente preocupación por entregar una oferta integral y soluciones innovadoras. De esta manera, Enel mantiene el liderazgo en el mercado.

Entre estos, se encuentran las soluciones de EE e incorporación de energías renovables para mejorar la productividad de los distintos sectores económicos y la calidad de vida de los residentes. La empresa desea llevar a cada uno de sus clientes las últimas tecnologías para permitirles consumir energía de un modo más eficiente e inteligente.

Difusión y promoción

La difusión de la Eficiencia Energética es un tema activo y prioritario para Enel Distribución Chile, por lo que durante 2016 la compañía realizó una serie de iniciativas que tienen como objetivo dar a conocer información relacionada con el buen uso de la energía y sus tecnologías asociadas.

Difusión en medios digitales

Página web

A lo largo del 2016, se mantuvieron consejos e información asociados a la Eficiencia Energética y a temas ambientales. En Eficiencia Energética, el objetivo ha sido reforzar el entendimiento acerca del cuidado y uso eficiente de la energía dentro del hogar.

Por otro lado, se puso énfasis en la difusión de tecnologías eficientes a nivel residencial, como la solar fotovoltaica con inyección a la red, climatización, iluminación eficiente y bombas de calor para piscina.

Redes sociales

Durante el año 2016, las redes sociales Facebook y Twitter también se transformaron en un canal rápido, flexible y eficaz a la hora de difundir información y consejos sobre eficiencia energética, permitiendo acercar nuevas tecnologías. De esta forma, se llegó a más clientes y de una manera más interactiva, a través de videos, GIF, y poniendo a disposición herramientas como el cotizador fotovoltaico y el orientador de clima.

Charlas de Eficiencia Energética

Durante el año 2016 se realizó una serie de charlas de eficiencia energética dictadas por Enel Distribución Chile en conjunto con la Corporación de Desarrollo Tecnológico (CDT), entidad sin fines de lucro creada por la Cámara Chilena de la Construcción que posee una misión clara: promover la innovación, el desarrollo tecnológico y la productividad de las empresas del sector de la construcción.

Las charlas se basaron en cinco temas fundamentales acorde a la realidad actual, teniendo como objetivo dar a conocer información relacionada con el buen uso de la energía y sus tecnologías asociadas.

- Eficiencia Energética
- Calefacción sustentable y eficiente
- Centrales térmicas
- Paneles fotovoltaicos
- Iluminación eficiente para el alumbrado público

Capacitación en Sistemas Solares Fotovoltaicos

La dependencia energética de Chile, junto con el impacto que tienen los combustibles fósiles en el medioambiente, han provocado que surjan las necesidades de consolidar las energías renovables y, a la vez, hacer un uso más eficiente de la energía fomentando comportamientos, métodos de trabajo y técnicas de producción alineados con ese objetivo.

Enel Distribución y la Corporación de Desarrollo Tecnológico (CDT) organizaron el curso "Diseño, instalación y buenas prácticas de Sistemas Solares Fotovoltaicos", el cual se desarrolló en el Centro de Formación CDT y en el Laboratorio Fotovoltaico Pro Andes.

El objetivo de este curso fue preparar a técnicos y profesionales familiarizados con energía y electricidad para el diseño e instalaciones a partir de la energía renovable del sol. El curso entregó, además, conocimientos básicos sobre las buenas prácticas de operación y seguridad en sistemas solares fotovoltaicos.

En la etapa práctica, los asistentes participaron del montaje e instalación de estos sistemas, y para finalizar se visitó la terraza solar de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas (FCFM) de la Universidad de Chile, la cual tiene una potencia instalada de 16,12 kWp y está conformada por 124 paneles fotovoltaicos.

Impulso KIT Fotovoltaico

[G4-EN7] En línea con la filosofía Open Power de abrirse a nuevas oportunidades de negocio relacionadas con la venta de productos y servicios, durante el 2016 se implementó exitosamente un programa para masificar la venta de kits fotovoltaicos a clientes residenciales dentro de la Región Metropolitana.

A finales del año 2016 se lanzó el piloto al público residencial, instancia que obtuvo un récord en ventas, al alcanzar una venta total de 35 kits, lo que significó el mayor número de ventas desde que se puso en marcha la ley de *net-billing*, contabilizando 92 kWp en clientes residenciales.

El modelo utilizado fue desarrollar una oferta de soluciones paquetizadas de 1, 2 y 3 kWp, incorporando una solución que incluyera equipos e instalación, consiguiendo de esta forma llegar a precios muy atractivos. La estrategia integró a los trabajadores de la compañía, capacitándolos en esta tecnología, con lo que se logró alcanzar precios similares a los que hoy existen en Alemania para potencias entre 1 y 5 kWp.

Asimismo, y gracias a la buena oferta diseñada, Enel se ha adjudicado por segundo año consecutivo dos licitaciones del Programa Techos Solares Públicos del Ministerio de Energía, en las localidades de Peñaflor y Calama.

Asimismo, durante el 2016 se completó la ejecución de los proyectos de Cauquenes y Parral, también del Programa Techos Solares Públicos, los cuales fueron terminados en conformidad e inaugurados por el ministro de Energía de entonces, Máximo Pacheco.

Facturación clientes net-billing

La Ley N°20.571 y su respectivo Reglamento, conocida como Ley de Facturación Neta, Ley de NetBilling y Ley Net-Metering, tiene por objetivo otorgar a los clientes de las empresas distribuidoras el derecho a generar su propia energía eléctrica, auto consumirla y vender sus excedentes energéticos a las empresas distribuidoras. Esta auto generación se realiza con sistemas de generación basados en Energía Renovables No Convencionales (ERNC) o de cogeneración eficiente, de hasta 100 kW, como por ejemplo, paneles fotovoltaicos. Para dar cumplimiento a lo establecido en esta Ley se requirió de un trabajo en conjunto y coordinado de un equipo multidisciplinario de Enel Distribución Chile, lo que se tradujo en una serie de modificaciones en los procedimientos administrativos y sistemas informáticos corporativos asociados a los procesos de venta, de lectura y de facturación, para atender y acoger a los clientes que optaran por esta modalidad. A diciembre del año 2016, 80 clientes fueron facturados bajo la modalidad de net-billing, de los cuales 74 pertenecen al segmento de Clientes Masivos y 6 al segmento de Grandes Clientes.

Gestión de Relaciones con Clientes

[G4-DMA PR] La satisfacción del cliente ha sido siempre la prioridad para Grupo Enel en todos los países donde opera como distribuidor de electricidad. Este compromiso se renueva cada año para garantizar el suministro de electricidad de forma continua, segura y fiable. Enel Distribución mantiene su intención de ofrecer productos y servicios de alta calidad, al mismo tiempo que conserva una relación efectiva y transparente con todos sus clientes en cada una de las etapas.

El año 2016 estuvo marcado por los desafíos que propone Open Power, filosofía que impulsa el desarrollo de nuevos modelos de negocios para mejorar la calidad de vida de las personas, ideando soluciones innovadoras para los clientes, incluso fuera de la zona de concesión de distribución, a través del lanzamiento de nuevos productos y servicios basados principalmente en el uso eficiente de la electricidad.

Calidad del servicio

El liderazgo de Enel Distribución Chile depende necesariamente del suministro de energía a todos sus clientes con un servicio de alta calidad. Esto considera los aspectos intangibles del servicio relacionados con la satisfacción de cada uno de ellos.

Satisfacción del cliente

Enel Distribución Chile mantiene desde el 2010 un programa de estudios que monitorea los principales indicadores de satisfacción para gestionar la calidad del servicio desde la perspectiva de sus clientes, tanto en los segmentos residenciales como en los grupos de grandes clientes e instituciones.

Estos estudios identifican aquellos aspectos del servicio y la relación cliente-compañía que deben ser ajustados para generar mayores niveles de aprobación en ámbitos como Suministro, Facturación, Atención de Clientes, Información y Comunicación, entre otros.

Política de servicio y relacionamiento con el cliente

Un hito relevante para la compañía fue la formalización en 2016 del Acuerdo Política de Servicio y Relacionamiento con el Cliente, que establece el compromiso de las empresas contratistas por entregar una atención de calidad a los clientes de Enel Distribución.

- En este contexto, se diseñaron los siguientes focos de trabajo:
- Monitoreo y evaluación permanente de su servicio en aspectos de satisfacción de clientes.
- Fortalecimiento de brechas o focos de trabajo en beneficio de la satisfacción de los clientes.
- Inclusión en la acreditación de competencias de habilidades blandas de los trabajadores contratistas.
- Inclusión de temas de satisfacción de clientes en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) de las empresas contratistas.

Entre los procesos involucrados están: contact center, oficinas comerciales, control de pérdidas, corte y reposición, lectura, reparto, ventas de productos y servicios de valor agregado y servicio de emergencia, a los que se sumaron las empresas contratistas Achondo Avanzit, CAM, Cobra, DCC, DTS, ELS, Helpbank, Konecta y Provider.

Clientes residenciales

[G4-PR5] Durante el 2016 se trabajó en tres focos que fueron detectados en las primeras mediciones del año:

> Agilidad en la reanudación del servicio frente a cortes no programados.
> Comprensión de la información contenida en la boleta.
> Facilidad para contactarse con la compañía.

Para cada uno de estos focos se elaboraron planes de mejora que se desarrollaron con las distintas áreas involucradas, con el objetivo de lograr mejoras transversales en la empresa, y así lograr un impacto positivo en la satisfacción.

Adicional a esto, y desde la perspectiva de comunicación con el cliente, durante 2016 se implementó un Plan de Comunicaciones, con el objetivo de educar a los clientes a través de la boleta y las redes sociales (Facebook y Twitter). Los temas abordados fueron:

> Eficiencia Energética.
> Derechos y deberes como cliente.
> Entendimiento de la boleta y de los servicios de atención al cliente.
> Conocimiento de los canales de pago.
> Riesgos y peligros en el uso de la energía.

Con estas actividades, más las gestiones cotidianas, Enel Distribución Chile logró cerrar el año con un 67% para el Indicador de Satisfacción Global, valor más alto que el registrado en 2015 y con mejoras evidentes en los focos identificados.

Año	Índice de satisfacción de clientes residenciales
2014	76%
2015	64%
2016	67%

Grandes Clientes e Instituciones

[G4-PR5] Como cada año, Enel Distribución Chile realizó un seguimiento de los niveles de satisfacción de sus clientes sobre el servicio que ofrece. En 2016, los resultados fueron levemente inferiores respecto a 2015, influenciados principalmente por las eventualidades climáticas del año.

Los estudios efectuados a los segmentos de Grandes Clientes e Instituciones se calculan con instrumentos que califican a la empresa con notas en una escala de 1 a 7, arrojando los siguientes resultados.

Nivel Satisfacción Inmobiliarias		
2014	2015	2016
74%	64%	56%
Nivel Satisfacción Empresas y Grandes Clientes		
2014	2015	2016*
80%	76%	72%
Nivel Satisfacción Municipalidades		
2014	2015	2016
76%	72%	60%

* Corresponde a un valor promedio.

Gestión de reclamos

Reclamos e información con la autoridad

> SEC
5.110 reclamos desde la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), que corresponden a un incremento del 11% respecto al año anterior. El aumento de reclamos se explica por un mayor número de casos ingresados por clientes asociados a Facturación y otros motivos de traslado, como Calidad de Suministro, Disciplina de Mercado y Ventas Tradicionales.
> SERNAC
1.726 reclamos ingresados en el Servicio Nacional de Consumidores (Sernac), lo que representa una disminución de un 9%, respecto al año 2015. Los motivos más relevantes fueron: Calidad de Suministro, Facturación, Lectura y Disciplina de Mercado.

Enel Distribución Chile, como empresa integrante de la Asociación de Empresas Eléctricas (EEAG), participa en la mesa de trabajo de Estandarización de Procesos compuesta por SEC y EEAG, en la que se están levantando las tipologías de reclamos definidas por la autoridad, para aunar criterios en la atención y resolución de los casos.

A fines de 2016 se cuenta con tres procesos aprobados por la SEC:

> Artefactos dañados.
> Deuda no radicada.
> Consumos no registrados.

Atención escrita

Durante 2016, los correos electrónicos y formularios web continuaron siendo los canales de ingreso masivo mayormente usados por los clientes. Los requerimientos escritos a través del formulario carta aumentaron en un 5% respecto al año anterior.

Este incremento se debió, principalmente, a que cada vez los clientes son más conscientes de sus derechos y, por tanto, exigen respuestas más rápidas a sus inquietudes o dudas. Los principales motivos de requerimientos por este medio correspondieron a calidad de suministro, facturación y cargos de consumos, entre otros.

Los fuertes frentes de mal tiempo y viento que afectaron a la ciudad de Santiago durante el 2016, generaron un mayor número de interrupciones de suministro por causas externas y, por ende, mayor cantidad de consultas al respecto. El tiempo promedio de respuesta en 2016 se mantuvo en 9 días.

57.519 correos electrónicos y formularios web, de los cuales un 92% fueron respondidos en un tiempo máximo de 48 horas.

12.084 atenciones por formulario carta.

Post venta

Durante el año 2016 se trabajó en el desarrollo de mejoras en el proceso de pago de indemnizaciones por artefactos dañados, con el fin de hacer más fluida la atención a clientes. Lo anterior consideró un proyecto para que los clientes afectados no tuvieran la obligación de dirigirse a las dependencias de la compañía, sino que pudieran ir directamente al banco a retirar su dinero. Esto permitió mejorar la atención, flexibilizando el proceso de pago de indemnizaciones.

Adicionalmente, se optimizó el tiempo de atención al asignar a los servicios técnicos comunas establecidas.

En otro ámbito, se trabajó en la elaboración de un manual de usuario para los clientes que compran Productos y Servicios de Valor Añadido (PSVA), para el uso del control remoto de los productos de climatización. Este manual está disponible en el sitio web de Enel Distribución Chile, y durante el año 2017 se les entregará a todos los clientes. Con esto, se conseguirá disminuir los reclamos por garantías que sean por motivo de desconocimiento del uso de los productos vendidos.

6.206 atenciones por artefactos dañados, un 2% más que en 2015.

5,9 días como tiempo de respuesta, un 4,6% mayor que el año anterior.

Relación transparente con clientes

A fines de 2016, Enel Distribución Chile estrenó su nueva imagen de marca, presentándola a sus clientes en las distintas oficinas comerciales, canales de atención y plataformas digitales, dando así inicio a la nueva etapa en la historia de la compañía.

El cambio de marca buscó ser un proceso de implementación rápido que evitara confusiones entre los clientes. Para ello, se ejecutó un plan de activación de la marca para todas las instalaciones de la empresa, tanto a nivel interno como externo, que además contó con el refuerzo de una campaña de publicidad con el objeto de posicionar rápidamente el nuevo nombre.

Comunicando los cambios

El cambio de marca de Enel Distribución Chile es parte de la nueva visión de la compañía, sin embargo, los canales de atención continuaron siendo los mismos de Chilectra:

1. Se mantienen las oficinas comerciales con la nueva imagen de Enel Distribución Chile.
2. Se conservó el teléfono del call center (600 696 0000).
3. Las formas de pago tampoco variaron, pues se mantienen las plataformas en las que los clientes están acostumbrados a pagar mensualmente su boleta de energía.
4. El nuevo sitio web es www.eneldistribucion.cl
5. La cuenta de Twitter de la compañía cambió a @EnelClientesCL (traspasando a todos los seguidores automáticamente).
6. El Facebook pasó a ser EnelChile, con los mismos servicios de atención al cliente. El pago y atención de ejecutivos siguen siendo los mismos que antes.

Nueva imagen en la boleta de suministro eléctrico

[G4-DMA PR] La boleta registró un cambio de logo, suprimiendo el de Chilectra por el de Enel Distribución.

No obstante, coincidentemente el 1 de diciembre de 2016, por una iniciativa de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), las boletas de todas las distribuidoras eléctricas del país cambiaron su formato tras un trabajo colaborativo realizado entre la SEC, el Sernac, el Laboratorio de Gobierno y los aportes de las empresas distribuidoras, lo que busca entregar información más clara para los clientes.

Procesos de reliquidaciones de consumos

Durante 2016 se aplicaron dos procesos de reliquidación:

> El primero ejecutado entre abril y mayo de 2016 que abarcó el periodo de facturación de abril de 2015 a marzo de 2016, lo que significó recalcular más de 20 millones de boletas y facturas de Clientes Masivos y de Grandes Clientes, realizándose el cobro en 3 cuotas promedio.
> El segundo se realizó en septiembre 2016 y abarcó el periodo de facturación de marzo de 2016 a junio de 2016, proceso para el cual se recalcularon 7 millones de boletas y facturas de Clientes Masivos y de Grandes Clientes y cuyas diferencias se cobraron a los clientes mayoritariamente en 1 cuota.

Adicionalmente, durante noviembre de 2016 a solicitud de la Comisión Nacional de Energía (CNE), se realizó por primera vez un proceso de recálculo de las diferencias de facturación entre lo efectivamente facturado y lo que correspondía facturar de acuerdo a los precios de nudo contenidos en los Decretos Supremos N° 8T y N° 9T de 2016, diferencias que serán incluidas en el cálculo de los futuros precios de nudo. Este proceso reemplazará a las anteriores reliquidaciones de consumo que se realizaban directamente a los clientes.

Canales de atención

Enel Distribución Chile cuenta con una serie de canales de atención para todos sus segmentos de clientes, según sus necesidades. La calidad de la atención de estos canales es analizada por una empresa externa que entrega información imparcial, a partir de un estándar otorgado por la compañía. Este análisis se utiliza posteriormente como *feedback* para cada uno de los canales y se establecen acuerdos para mejorar la calidad de atención a los clientes de la compañía como un proceso continuo.

Presenciales

En el caso de los segmentos de Grandes Clientes e Instituciones, estos son atendidos de forma personalizada por ejecutivos que canalizan sus requerimientos y consultas, con altos estándares de eficiencia y procedimientos que permiten escalar las solicitudes a distintos estamentos de la empresa en caso de ser necesario. Además, desde hace cuatro años se realizan las Conferencias-Desayunos, que permiten generar instancias de cercanía con los grandes clientes, entregándoles la oportunidad de adquirir conocimientos y actualizar las distintas materias de su interés. En 2016 se realizó una conferencia sobre eficiencia energética y norma ISO 5001.

Para el caso de clientes residenciales, la atención presencial se realiza a través de 12 oficinas comerciales y 2 oficinas móviles. En las primeras, además de la atención de ejecutivos en los 57 módulos dispuestos, se cuenta con 77 equipos de autoconsulta y 68 cajas para la recaudación de pagos.

Recertificación del proceso de control de atención de clientes en oficinas comerciales

En junio de 2016 concluyó en forma exitosa la recertificación del proceso de Control de Atención de Clientes en Oficinas Comerciales, bajo las normas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Medio Ambiente) y OHSAS 18001 (Salud y Seguridad).

La finalidad de este proceso es controlar la atención de clientes entregada por empresas colaboradoras en oficinas comerciales por medio de indicadores de gestión. El procedimiento se aplica al control de los estándares de calidad y servicios en la atención de clientes para la recaudación y atención comercial personalizada, además de adquirir compromisos relacionados con la calidad del servicio al cliente, el medioambiente, así como con la seguridad y salud ocupacional del personal interno y externo de la compañía.

No presenciales

Durante el año reportado, la empresa continuó en la senda de posicionar los canales digitales como los puntos de contacto preferidos, ofreciendo soluciones tecnológicas novedosas que permitan resolver en línea los requerimientos de los clientes. Buscando siempre la excelencia y así poder aumentar la satisfacción de los clientes, durante el año 2016 se trabajó en diversos ámbitos, tales como la mejora continua de las plataformas de Facebook y Twitter, cuenta que recibió el reconocimiento de Social Bakers por ser una de las más dedicadas a sus clientes.

Eneldistribucion.cl

En 2016, el sitio continuó consolidándose como uno de los puntos de atención más masivos de la compañía, dando respuesta a las inquietudes y necesidades de centenares de miles de clientes. Algunas de las mejoras realizadas apuntaron a resolver necesidades sobre cómo orientar y atender a clientes que se encuentren con una emergencia eléctrica, facilitar el acceso a contenidos de alta demanda, mejorar la usabilidad de funcionalidades, entre otras.

Twitter

La cuenta de Twitter nace en agosto de 2011 bajo el nombre de @AlertaChilectra, con el fin de ofrecer un nuevo canal para los clientes, aprovechando las oportunidades que brinda la tecnología, y así facilitar el contacto con la empresa. En 2016 se incorporó la atención de preguntas comerciales para que los clientes puedan resolver inquietudes a través de esta red social, como saber cuánto deben, obtener una copia de la boleta, entre otras consultas.

A finales del año reportado, y como manera de reforzar el compromiso con la innovación, se implementó #Luz, una original forma de reportar un corte de luz de manera rápida y cómoda a través de Twitter. Esta es una iniciativa de Automatización en Redes Sociales, lo que permite que los clientes se autoatiendan ante emergencias eléctricas. Junto a #Pago, se convierte en la segunda iniciativa que se integra de manera exitosa a la cuenta.

Reconocimiento por gestión en redes sociales

La empresa Social Bakers, dedicada al análisis del desempeño de empresas en redes sociales en el mundo, reconoció a Enel Distribución Chile como la marca chilena con mayor dedicación en la atención de clientes en Twitter. Así, la compañía se destacó en la tasa y tiempo de respuesta, con 7 minutos promedio, superando ampliamente el desempeño del resto de las marcas monitoreadas.

A raíz del cambio de marca, el nombre de la cuenta pasó de @chilectra a @EnelClienteCL. Con más de 475 mil seguidores, lo que representa un 120% de crecimiento respecto al año anterior, es la cuenta con más seguidores del Grupo Enel, reflejo de que este punto de contacto se ha transformado en un medio relevante y preferido por los clientes.

Facebook

A través del *fanpage* Enel Chile es posible la atención de requerimientos, consultas y solicitudes de emergencias eléctricas y comerciales. En 2016 se potenció la sección de preguntas frecuentes, incorporando una plataforma con mecanismos avanzados de entendimiento de lenguaje, que permite la autoatención de los clientes a través de este canal.

Debido al cambio de marca, la cuenta dejó de ser ChilectraSA y se transformó en EnelChile. Esto no es solo un cambio de nombre, sino que además refleja la estrategia integral de gestión de las redes sociales del Grupo Enel, pues la cuenta en Facebook comenzó a abordar ahora temas transversales de la compañía en el país. En 2016 se alcanzaron 40.000 seguidores, un 100% de crecimiento respecto al año anterior.

Aplicación corporativa para *smartphones* (App)

Durante el año 2016, se sumó una funcionalidad de alta demanda para los clientes: reportar de manera sencilla los cortes de luz. Esto, sumado al pago de la cuenta, constituyen los principales motivos de consulta de los clientes. Por ello, se requirió un rediseño de la aplicación que permitirá acceder de manera sencilla a estas funcionalidades, además, se continúa trabajando en un rediseño completo de la APP, con foco en la usabilidad y sencillez.

Canal de ventas online

El canal de ventas online, medio a través del cual Enel Distribución comercializa de forma electrónica productos de consumo masivo a clientes residenciales, experimentó un gran crecimiento en sus ventas durante 2016, transformándose en un canal relevante para los productos que la compañía ofrece al mercado. Durante el año reportado alcanzó ingresos netos superiores a los MM$230, correspondiente a más de 20 mil unidades de productos vendidos en todo el país.

Call Center

Enel Distribución Chile mantiene su canal de atención telefónica para clientes residenciales. Durante 2016, este canal atendió 2.139.285 llamados.

Por otra parte, el segmento de Grandes Clientes cuenta con una plataforma telefónica habilitada especialmente para estos grupos, que atiende inquietudes las 24 horas del día.

Plan invierno

Para el invierno de 2016 se definió un plan preventivo para enfrentar las contingencias del período. Las acciones se concentraron en contar con ejecutivos capacitados, dispuestos y disponibles para atender los *peaks* de demanda de llamados.

Este plan es una actividad que incluye varias iniciativas coordinadas e interrelacionadas para mejorar la adherencia y disponibilidad de ejecutivos, además de resguardar la calidad del servicio de atención en el período de invierno. En este contexto, se realizaron diferentes actividades:

- Capacitación de 695 ejecutivos part-time.
- Plan de mantención de ejecutivos part-time.
- Refuerzo de las plataformas Twitter y Facebook.
- Personal de Enel Distribución en terreno.
- Refuerzo del equipo de operación de Konecta y DTS.
- Coordinación de descansos con *snack* en los días de plan.
- Ejecutivos de oficinas comerciales actuaron como ejecutivos telefónicos.

Mejoras tecnológicas para un mejor servicio

Implementación CRM (Customer Relationship Management)

El proyecto CRM, iniciado en 2016, consiste en la transformación digital de la plataforma tecnológica para la atención de clientes de Enel Distribución Chile, basada en una plataforma de clase mundial "CRM Salesforce" que introduce las mejores prácticas para estandarización y automatización de los procesos.

Fue implementada para la atención de emergencias eléctricas asociada a los clientes de la zona de concesión de Enel Distribución Chile. Se destacan como principales beneficios la automatización de los procesos de atención, la mejora de la calidad de la información que se obtiene de los procesos de *front* y *back office*, la integración efectiva de todos los canales a la plataforma, incluidos los canales digitales (redes sociales, IVR (Interactive Voice Response o Respuesta por Voz Interactiva)), permitiendo a los equipos comerciales contar con una visión completa del historial del cliente y todas sus interacciones con la empresa. Con ello, se generan alertas para el seguimiento y atención más efectivas de los casos y sus respuestas.

Implementación de Salesforce para emergencia	Implementación de IVR
Dentro de las potencialidades de esta aplicación está la visión 360° de cada una de las atenciones, además de incluir una capa de reportes e informes modificables que sirven para el seguimiento y control del servicio. Varios de los procesos antes manuales se han incluido como parte integral de la atención, principalmente las validaciones de supervisores y analistas. Salesforce además ha servido como pilar para la integración de los canales digitales y automatizados (Twitter, Facebook, web, APP, IVR), sumando esta información a la visión integral de canales y sus atenciones.	A fines de julio de 2016 se implementó IVR (Interactive Voice Response o Respuesta por Voz Interactiva), con el fin de aumentar la cantidad y tipos de atenciones a través de una herramienta automatizada. El IVR es la primera línea de atención en el call center y atiende temas comerciales (consultas de saldo, dirección y horarios de oficinas, información sobre tarifas) y técnicos (falta de suministro), privilegiando la autoatención.

Acceso

[G4-DMA PR]

Reconocimiento a la Generación Local (RGL)

Conforme a lo establecido en la Ley Nº 20.928 que establece mecanismos de equidad en las tarifas de servicios eléctricos y al Decreto Supremo 9T, a contar de septiembre 2016 se implementaron y aplicaron nuevas tarifas de suministro eléctrico diferenciadas para los clientes de las comunas de Renca y Til Til en las cuales reconoce un descuento en el precio de la energía de estas comunas, por disponer en sus zonas geográficas de plantas de generación de energía.

Oficina Móvil

[G4-DMA PR] Con presencia en 19 comunas de la zona de concesión de Enel Distribución Chile, las oficinas móviles se consolidan como uno de los canales que buscan contribuir con la atención de los clientes, acercándolos a los lugares donde Enel Distribución Chile no cuenta con oficinas establecidas. En estas oficinas se ofrece a la comunidad planes especiales de facilidades de pago, apoyo en proyectos técnicos en terreno para atender requerimientos y consultas de los clientes.

Las comunas donde mensualmente las oficinas móviles tienen presencia son:

Cerro Navia	Peñalolén	Lo Prado	Quilicura
Maipú	Huechuraba	Recoleta	Pedro Aguirre Cerda
La Reina	Lo Barnechea	Lo Espejo	Lampa
Renca	Providencia	La Florida	Conchalí
Cerrillos	Macul	Santiago	

En 2016 se realizó un total de 526 visitas a las comunas antes mencionadas, alcanzando 36.000 atenciones comerciales y pagos, un 9% más que el año anterior.

Planes especiales de pago

Durante el año 2016, Enel Distribución Chile participó activamente en el programa desarrollado por SERVIU Metropolitano denominado "Recuperación de Condominios Sociales: Segunda Oportunidad", aplicado en el Conjunto Habitacional Parinacota I y II, en la comuna de Quilicura. El objetivo de este programa es intervenir los conjuntos habitacionales, que presentan signos de déficit y deterioro, en áreas de vulnerabilidad (hacinamiento, déficit urbano y deterioro físico), pudiendo las familias acceder a soluciones acordes a la nueva política habitacional del Gobierno. Enel Distribución Chile, en conjunto con el SERVIU, acordaron un plan que permitió la normalización de la deuda de estos clientes. Se intervinieron en total 7 block en dos etapas, sumando una deuda normalizada de MM$ 142.

Productos y Servicios de Valor Añadido (PSVA)

La nueva visión de la compañía, que forma parte de la filosofía Open Power, impulsa el desarrollo de productos y servicios que agregan valor a sus clientes, más allá de la venta de electricidad. Esta visión implica abrir la energía hacia nuevos usos, como la innovación tecnológica, la digitalización y la sostenibilidad. Lo anterior se refleja en la oferta actual que tiene Enel Distribución para sus distintos segmentos de clientes, que incluso va más allá del área de concesión.

En la línea de los proyectos, la mayor actividad ha estado en aquellos relacionados con las Energías Renovables No Convencionales (ERNC), proyectos eléctricos dentro y fuera de la zona de concesión. Entre estos se destacan:

- Proyecto de alumbrado público solar en Municipalidad de Pucón.
- Sistema de generación fotovoltaico en Hospital de Cauquenes.
- Sistema de generación fotovoltaico en Hospital de Parral.
- Proyecto de Agua Caliente Sanitaria en Hotel Raíces de Curicó.
- Proyecto de Agua Caliente Sanitaria en Hotel Raíces de La Serena.

También en el transcurso del 2016 se confeccionaron las especificaciones técnicas para la próxima licitación que se concluirá en marzo de 2017.

Además, en esta misma línea se desarrolló, implementó y controló el piloto de reconversión energética de leña a electricidad en la Ilustre Municipalidad de Maipú.

Acuerdo de cooperación con la Universidad de Concepción

Acorde a la nueva visión de la compañía de abrirse a nuevos mercados que vayan más allá del negocio principal, Enel Distribución Chile se comenzó a expandir a la Región del Biobío, dando el punto de partida al desafío de emprender nuevos proyectos fuera de la zona de concesión.

Es así como Enel Distribución Chile, en conjunto con la Universidad de Concepción, realizó el seminario "Perspectivas del Mercado Eléctrico y su Impacto en la Industria Regional". La actividad se enmarcó en la línea de los objetivos de la compañía, buscando llegar a una mayor cantidad de clientes al poner el foco en tres grandes conceptos: presencia, tecnología e innovación.

Este evento marcó un hito por la llegada de Enel Distribución Chile a una ciudad fuera de Santiago, en cuya primera etapa la Región del BioBío fue el escenario de la presentación de servicios y la elegida para marcar presencia en la zona sur del país, comunicando a la opinión pública la apertura de la primera oficina regional de representación comercial (ORC) del Grupo Enel en Chile, con foco en negocios B2B (*Business to Business)*, es decir, negocios dirigidos a otras empresas.

Junto con desarrollar este seminario en la capital regional conjuntamente con la Universidad de Concepción, la compañía firmó un convenio de colaboración con dicha casa de estudios, con el objeto de trabajar y potenciar el desarrollo de la Octava Región. De esta forma, se busca trabajar en materia de transferencia tecnológica, asistencia técnica, capacitación y formación profesional, cuya primera experiencia exitosa fue el trabajo desarrollado en conjunto con el Hospital Regional de Concepción.

Full Electric y Solar Electric

Durante el año 2016, los proyectos pro eficiencia energética de Enel Distribución Chile "Solar Electric" y "Full Electric" continuaron su consolidación en el mercado. Vale destacar que estos negocios son un importante aporte a las ventas de servicios de valor añadido, pues además de entregar un aporte de potencia instalada eléctrica, desplazando a las energías combustibles, consolida a Enel Distribución Chile como líder en el país en soluciones de energías renovables y eficiencia energética.

En 2016 se suscribieron varios acuerdos con inmobiliarias que permitieron llevar la tecnología "Full Electric", aportando al crecimiento de este tipo de departamentos en la Región Metropolitana, que hoy representan un 41% de las propiedades nuevas, con un total de 110.500, principalmente en las comunas de los sectores centro y centro oriente. Las ventas de este producto inmobiliario alcanzaron aproximadamente MM$2.500 neto.

"Solar Electric" consiste en una solución para el calentamiento de agua y fluidos a través de un mix solar-eléctrico, ambas energías respetuosas del medioambiente.

Los proyectos "Full Electric" consisten en el uso de equipamiento eléctrico en todas las instalaciones dentro de un departamento, utilizando dispositivos de alta tecnología y eficiencia. Los departamentos "Full Electric" incluyen equipamiento de cocina, solución de agua caliente sanitaria y sistema de calefacción.

La implementación del sistema "Full Electric", sumado a la aplicación de la Tarifa Horaria Residencial Plus (THR Plus), que tiene un valor diferenciado del kWh, permite alcanzar descuentos de hasta un 30% en ciertas horas del día.

Además de conseguir importantes ahorros, los beneficios de los departamentos 100% eléctricos operan sobre la base de una energía limpia, que no produce combustión, elimina la contaminación intradomiciliaria, aumenta la eficiencia energética y concentra todos los servicios básicos de un hogar en una sola cuenta de energía.

Proyectos de Eficiencia Energética en Hospitales

[G4-EC7] Dentro del proceso de licitación realizado por la Agencia Chilena de Eficiencia Energética (ACHEE), Enel Distribución Chile se adjudicó dos proyectos en hospitales de alta complejidad, donde se ejecutaron centrales térmicas, de acuerdo a lo solicitado por cada hospital.

Los recintos adjudicados fueron el Hospital de Castro y el Hospital Clínico Regional de Concepción Dr. Guillermo Grant Benavente. Lo anterior significó ingresos aproximados por MM$75.

Por otra parte, se instaló el primer sistema fotovoltaico en el Hospital de Parral, lo que forma parte del Programa Techos Solares Públicos del Ministerio de Energía, iniciativa inserta en la Agenda Energética impulsada por el Gobierno. La inversión superó los $57 millones y consistió en la instalación de 232 paneles solares con una potencia de 60 kWp, lo que le permitirá al centro asistencial obtener ahorros por más de $5 millones anuales en consumo de energía eléctrica, favoreciendo así la eficiencia energética del establecimiento.

Servicios e instalaciones en Media Tensión

Continuando con el esfuerzo de dar un servicio integral a los clientes de Enel Distribución Chile, en 2016 se concretaron diversos negocios asociados a instalaciones en media tensión. Entre ese tipo de instalaciones se encuentran: venta y arriendo de grupos generadores, instalación de subestaciones y celdas de medida, normalización de instalación interior, entre otras. El ingreso total por este tipo de ventas alcanzó aproximadamente MM$2.406.

Iluminación eficiente en municipios

Durante el año 2016, Enel Distribución Chile registró un alza en la cantidad de proyectos de alumbrado público adjudicados respecto del año 2015. Este mercado es altamente competitivo y la asignación de contratos se hace a través de licitaciones públicas. Es así como se adjudicaron proyectos por aproximadamente un neto de MM$30.200, que equivalen a la instalación de aproximadamente 53.362 luminarias.

La compañía se adjudicó nueve contratos de mantenimiento del alumbrado público municipal. De esta manera, la participación de mercado de Enel Distribución Chile es de 53% a diciembre 2016.

Algunos de los proyectos adjudicados durante el año 2016 fueron:

Comuna	Proyecto	Monto (en millones de pesos)
Colina	Suministro luminarias *	$7.130
Huechuraba	Reemplazo y mantenimiento luminarias *	$6.310
Lampa	Servicio integral iluminación *	$6.110
La Cisterna	Mantención y mejoramiento luminarias	$4.580
Rancagua	Cambio a luminarias LED *	$2.150
San Pedro de la Paz	Cambio a luminarias LED *	$1.860
La Cisterna	Mejoramiento luminarias	$1.420
La Cisterna	Cambio luminarias	$154
Talagante	Reposición *	$126

*Proyectos adjudicados en localidades fuera del área de concesión.

Proyectos inmobiliarios

Durante el año 2016 hubo una gran actividad en el sector inmobiliario, lo que motivó la venta de más de 45.090 nuevos empalmes, generando un nivel de ingresos levemente superior a los del año 2015. Las ganancias no solo se deben a una mayor actividad, sino además a la permanente preocupación de Enel Distribución Chile por entregar una oferta integral con mayor valor agregado para el segmento inmobiliario, abarcando una mayor cantidad de servicios.

Otros proyectos para Grandes Clientes

Iluminación Ornamental "Full LED": durante la Navidad y Fiestas Patrias 2016, y como ha sido usual los últimos años, Enel Distribución Chile realizó proyectos de "Iluminación Ornamental" en conjunto con diversos municipios del área de concesión. Se realizaron siete proyectos de iluminación ornamental en las comunas de Macul, Huechuraba, Colina, Maipú, Providencia y Lampa. Todos contemplaron la instalación de iluminación tipo LED, con ingresos que alcanzaron aproximadamente MM$ 510 neto.

Televigilancia: la compañía se adjudicó la implementación de cuatro sistemas de Televigilancia, tanto en comunas dentro y fuera de la zona de concesión. Los contratos adjudicados son: contrato de mejoramiento de espacios públicos en Villa Alemana, y contratos por adquisición de sistemas de CCTV-IP para los municipios de Las Condes, Estación Central y Curicó. Los ingresos de estos proyectos llegaron a aproximadamente MM$195 neto.

Traslado de Redes: los ingresos alcanzados por negocios asociados a la actividad de infraestructura pública llegaron a MM$13.100. Entre los principales proyectos se encuentran: Autopista Aconcagua, corredor Transantiago Vicuña Mackenna, nodos de La Florida, mejoras en Costanera Norte y obras para la Municipalidad de Las Condes, entre otros.

Antenas y Telecomunicaciones: dentro del desarrollo de nuevos producto y servicios, Enel Distribución Chile ha implementado la provisión e instalación de antenas de celulares. Una de las principales características de este nuevo producto es su menor tamaño respecto a las antenas regulares. Además, estas pueden ser instaladas en los postes actuales sin una mayor interferencia visual. Los ingresos obtenidos por este nuevo producto alcanzaron durante el año 2016 un total de MM$850 neto.

Venta de ampolletas LED para clientes residenciales

Enel Distribución Chile, bajo el pilar de incentivar la eficiencia energética, realizó una alianza estratégica con el proveedor Philips para potenciar el recambio del parque de ampolletas incandescentes de clientes residenciales, ofreciendo una atractiva oferta de productos LED. Los canales de venta fueron principalmente el canal online, venta en oficinas comerciales y ventas en terreno, logrando posicionar más de 48 mil unidades de ampolletas eficientes durante 2016.

Seguros y asistencias

Nueva alianza con socio para la promoción y recaudación de seguros

Enel Distribución Chile suscribió un contrato con la Compañía de Seguros Sura, con el objetivo de desarrollar y promover la venta de seguros a los diferentes segmentos de clientes de la compañía, cuya prima será recaudada en la boleta de suministro.

A mediados de junio se comenzó a ofrecer a los clientes la contratación de un seguro de desgravamen al solicitar un convenio de energía o financiamiento, cerrando el mes de diciembre con cerca de dos mil ventas mensuales.

En el mes de julio se inició la promoción de un seguro de muerte accidental "Vida Protegida" a través del canal telemarketing outbound, cerrando 1.740 contratos en seis meses.

En el mes de agosto se inició la promoción de seguros en oficinas comerciales, llegando a cerrar 236 contratos en cuatro meses.

Ventas asistencia en oficinas y telemarketing

Enel Distribución Chile ha realizado diversas acciones para potenciar la venta de asistencias en el canal de oficinas comerciales, tales como visitas a oficinas, plan de incentivos tanto para ejecutivos como para supervisores, campañas relámpagos, entre otras, lo que se tradujo en 3.490 ventas por este canal y 6.075 ventas por el canal telemarketing outbound.

Recaudación a terceros

Recaudación a terceros es un modelo de negocio que permite a Enel Distribución Chile ofrecer a los clientes productos y servicios de otras empresas, los cuales pueden ser pagados a través de la boleta. Durante el año 2016 se potencia esta iniciativa por medio del canal contact center, al abrirse nuevos canales como oficinas comerciales y puerta a puerta. Gracias a este modelo se han recaudado ventas de clientes de las empresas GURU y el RASTRO, sumándose al cierre del año Chiledar para la recaudación de aportes voluntarios a Bomberos.

Servicios eléctricos

En 2016, estos servicios se consolidaron en el mercado. Ya no solo se ofrecen revisiones eléctricas, sino que se abarca un aspecto integral de atención a los clientes de la Región Metropolitana, apoyando sus decisiones tanto en sus futuros consumos como en el uso correcto de la energía (Eficiencia Energética).

Actualmente se ofrece el servicio de Ingeniería-Provisión de equipamiento a todos los segmentos de clientes, destacando los servicios de instalaciones solares fotovoltaicas y bombas de calor para piscinas, proyectos de iluminación interior y exterior, normalización de empalmes, urbanizaciones eléctricas, aumentos de potencia, entre otros.

Climatización

El negocio de climatización eléctrica presentó un incremento notorio en los últimos años, creciendo a tasas sobre el 20%. Cada vez más los clientes entienden los beneficios de estos equipos, que entregan mayor confort a un menor costo y de manera más eficiente que a través de otros medios.

Durante el invierno se impulsó la venta de equipos de aire acondicionado tipo Split muro, equipos con alta eficiencia, cero contaminación intradomiciliaria y con la dualidad en el uso, dado que enfrían y temperan, además de la seguridad que brindan.

Asimismo, se ha apoyado el plan de descontaminación del Ministerio del Medio Ambiente que desincentiva el uso de la leña como alternativa de calefacción, para migrar hacia energías limpias y renovables.

Respecto a la campaña de aire acondicionado, durante el 2016 continuó la alianza con Anwo, empresa enfocada 100% a equipos tipo ecológico. Se pusieron a disposición equipos de alta calidad, apuntando a la eficiencia y el cuidado del medioambiente.

Adicionalmente, se continuó con la marca propia "Prátil", destacando nuevamente entre los equipos el modelo Omninet, con tecnología de comunicación por radiofrecuencia que permite tener un control centralizado de los mismos, marcando una ventaja competitiva en el mercado.

Negocio Comunidades y Pymes

En el segmento de comunidades y pymes, el año 2016 fue un período de reestructuración y ordenamiento. Se normalizaron y levantaron flujos de funcionamiento para crear procedimientos e instructivos que permitieran a Enel Distribución operar durante el año 2017 bajo una estructura y procedimientos bien definidos.

Paralelamente, se concretaron 16 proyectos, principalmente proyectos eléctricos, Eficiencia Energética fotovoltaica, climatización e iluminación LED. Dos fueron los que se destacaron, al converger en ellos todos los servicios y productos que Enel Distribución ofrece: uno para la Universidad de Santiago y otro para la Senior Suite Ecovida.

Seguridad y Salud Ocupacional

[G4-DMA LA] La compañía considera que la salud, la seguridad y la integridad de las personas son su activo más valioso, el que debe ser protegido en todo momento. De igual modo, reconoce que cada uno es responsable no solo de la salud y seguridad propias, sino también de aquellos con quienes interactúa. De aquí la importancia de desarrollar y promover una fuerte cultura de seguridad al interior de Enel Distribución Chile.

El compromiso constante de todos, la integración de la seguridad en los procesos y entrenamiento, la presentación de informes y el análisis de las pérdidas cercanas, la rigurosa selección y gestión de los contratistas, el control continuo de calidad y el compartir las mejores prácticas son las piedras angulares de la cultura de la seguridad de Enel Distribución Chile.

Durante 2016, la gestión de la compañía se ha enfocado en fortalecer su cultura de seguridad a través de distintas iniciativas que involucran todos los niveles de la empresa, lo que trajo como consecuencia una mejora en los indicadores en esta materia. Para el 2016 también destaca la obtención de la recertificación de su Sistema de Gestión bajo la OHSAS 18001 de Salud y Seguridad Laboral.

Auditorías globales: Extra Check On Site (ECOS)

En 2016 se implementó está iniciativa global de Enel para los distintos países en que opera. Una ECOS es una verificación en terreno por parte de un equipo multidisciplinario, y tiene como objetivo la verificación de las condiciones de seguridad y ejecución de trabajos en terreno. El equipo verificador generalmente está compuesto por funcionarios de Enel Distribución y de Enel corporativo.

En mayo de 2016 se efectuó una de estas auditorías en Enel Distribución Chile, en la que se revisaron los procesos y respaldo documental, para luego llevar a cabo una inspección en terreno. Todas las observaciones o condiciones detectadas en la ECOS fueron llevadas a un plan de acción a fin de programar la solución de las observaciones.

Fortalecimiento de la cultura de seguridad: comunicación y capacitación

Celebración del Día Mundial de la Salud y Seguridad en el Trabajo

La celebración del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo consiste en una campaña anual internacional para promover el trabajo seguro, saludable y digno. El 28 de abril es, asimismo, la fecha elegida por el movimiento sindical mundial para rendir homenaje a las víctimas de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

El 28 de abril se celebró a nivel mundial el Día Internacional de la Seguridad y Salud en el Trabajo, donde bajo el lema "Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo", se organizaron múltiples actividades para todos los trabajadores de la compañía y de empresas contratistas.

En Enel Distribución Chile se desarrollaron actividades para los Comités Paritarios y una demostración de ejercicios de ergonomía en terreno, junto con la entrega de un manual instructivo para trabajadores contratistas. Además, se realizaron representaciones teatrales, actividades de relajación, talleres y discusiones, sumado a la campaña "Consejos que dan Vida".

En el edificio corporativo se difundió un procedimiento y videos ilustrativos para actuar ante emergencias, y se llevó a cabo una charla motivacional a cargo de Duilio de Lapeyra, maratonista que sufriera un accidente y que se presentó en el auditorio para contar su experiencia.

[G4-LA8] La seguridad es uno de los valores de la compañía a nivel global. En esta línea, Enel posee una serie de políticas que regulan diversas materias en *Salud y Seguridad,* por ejemplo: *Policy* N° 50, que regulariza interferencias de trabajos entre distintos sectores de la empresa en una misma área; y *Policy* N° 52, el reporte e investigación de accidentes/incidentes. Además, posee un manual de estándares de seguridad y salud laboral que se adjunta en las bases de licitación para la contratación de obras y servicios.

Las capacitaciones, tanto las *on-site* como las *off-site*, están especificadas en el manual de estándares de seguridad y salud laboral. El seguimiento a las capacitaciones se efectúa mes a mes, evaluando el grado de avance de los programas de prevención de riesgos de las empresas contratistas.

Para la calificación de proveedores, Enel Distribución Chile realiza una auditoría de seguridad y salud a las compañías proponentes cuando se presentan a una licitación. Aquellas que obtengan una puntuación menor al 75% quedan descalificadas del proceso, sin posibilidad de postular. No obstante, las empresas descalificadas pueden, en el futuro, volver a pasar por un segundo proceso de auditoría para participar nuevamente en una licitación.

El proceso mediante el cual se identifican los equipos de protección personal para empleados contratistas se efectúa a través de la aplicación del procedimiento de identificación de peligros y evaluación de riesgos, quedando todo plasmado en la "matriz de evaluación de riesgo" de la empresa respectiva.

Respecto a estas políticas y estándares, durante el año 2016 se trabajó en una serie de iniciativas tendientes a fortalecer aún más la cultura de seguridad tanto para los trabajadores propios como externos de Enel Distribución. De esta forma, destacan las siguientes actividades:

Nuevos estándares de seguridad

En 2016 se implementaron diversas mejoras asociadas a los estándares de seguridad de la compañía:

- Uso del detector de tensión para trabajos desenergizados en baja, media y alta tensión.
- Estándar para ropa de trabajo, incorporando chaqueta de abrigo, buzo y cotona con características ignífugas.
- Elaboración de procedimiento para el uso y adquisición de elementos de protección personal.
- Estándar de elementos de protección personal y realización de pruebas de certificación acorde a determinaciones de Enel Distribución.
- Creación y homologación de 48 procedimientos de trabajo seguro.

Además, se definió un documento con el estándar para elaborar lecciones aprendidas y así difundir en trabajadores propios y contratistas cuales son los incidentes de alto potencial, accidentes graves y mortales. En este documento se describen y analizan las causas de los incidentes labores y sus medidas preventivas, contribuyendo a la eliminación de las condiciones y actos subestándares que se presentan a diario en la ejecución de actividades con riesgo de accidentes.

Briefing de seguridad

Corresponde a charlas de seguridad que se realizan cada 15 días para todas las unidades de Enel Distribución Chile, con la participación del Gerente General y los ejecutivos de primera línea de la compañía. En esta instancia se presentan los principales resultados, análisis de accidentes, planes de inspecciones, entre otros aspectos relevantes. De esta forma, se busca concientizar a la plana mayor, de manera de permear a toda la organización respecto a la importancia de la seguridad laboral en el quehacer diario.

Control en terreno

La revisión de las condiciones de seguridad se concretó mediante 17.876 Inspecciones de seguridad en terreno, las que arrojaron un total de 2.232 inspecciones con hallazgos.

Los ejecutivos de Enel Distribución Chile por su parte y en el marco del Liderazgo en terreno, llevaron a cabo un total de 56 *Safety Walk*, generando 12 planes de acción para el levantamiento de observaciones.

La línea, en conjunto a seguridad laboral, ejecutaron 43 Desembarcos por la Vida en empresas contratistas, verificando *in situ* el estado de los elementos de protección personal y corrigiendo las desviaciones, previo a la ejecución en terreno.

Caminatas de seguridad

Una actividad permanente ejecutada por la compañía se refiere a las revisiones en terreno de las condiciones de seguridad en las que se llevan a cabo las operaciones. Estas son realizadas por ejecutivos de Enel Distribución Chile, entre los que se encuentran gerentes de primera línea, jefes de área y unidad.

17.876 inspecciones de seguridad, un 23% más que en 2015.

56 caminatas.

19 ejecutivos participantes.

En estas inspecciones en terreno se levantan distintos niveles de incumplimiento que están estratificados de acuerdo a la actividad que se está realizando. Por ejemplo, un incumplimiento de las denominadas Reglas de Oro es un incumplimiento severo.

Cinco Reglas de Oro:

- Corte efectivo de todas las fuentes de tensión.
- Bloqueo de los aparatos de corte.
- Comprobación de ausencia de tensión.
- Puesta a tierra y en cortocircuito.
- Señalización de zona de trabajo.

Cada contratista cuenta con sus propios procedimientos, acorde a lo que se requiere como empresa. En caso de incumplimiento severo, el inspector informa al área de seguridad y al gestor del contrato, quien levanta una multa al contratista sobre la cual se puede apelar.

Programa "Hablemos de Seguridad"

Corresponde a una actividad que se realiza quincenalmente como un momento de reflexión y dar a conocer de primera fuente las verdaderas implicancias de la política "Cero Accidentes", las cuales deben ser internalizadas por todos los trabajadores y no solo por las áreas directamente involucradas en las actividades de riesgo.

One Safety

Con el fin de reforzar un enfoque seguro del trabajo, se ha adoptado la herramienta "One Safety" a nivel global, que se centra en la observación de los comportamientos de los trabajadores.

Este programa se basa en la realización de revisiones conductuales, a través de un *checklist* que identifica diversas oportunidades de mejora. Los resultados de las observaciones se comparten de manera constructiva, lo que aumenta la participación de los trabajadores en las iniciativas de mejora.

En 2016 se realizaron 1.714 revisiones de comportamientos, lo que representa una reducción respecto a 2015 que se debe principalmente a una disminución de 13 a 11 *sites* inspeccionados producto de la reestructuración de funciones en el área responsable.

Lección aprendida

En 2016 se mantuvo esta iniciativa, que consiste en comunicados internos que presentan eventos que supongan riesgos y que puedan haber derivado en accidentes laborales.

La idea es crear conciencia de los riesgos a los que se está expuesto laboralmente, y es así que se informa sobre la base de los análisis que la compañía realiza junto a las empresas contratistas, verificando condiciones de trabajo en las cuales ocurren estas eventualidades y entregando medidas de acción inmediatas para solucionar los inconvenientes, con el objeto de generar mayor conciencia entre los trabajadores.

Formación de contratistas

[EU18] Enel Distribución Chile extiende sus estándares e iniciativas de seguridad a sus trabajadores contratistas de empresas contratistas, ya que ellos realizan actividades clave para la operación de la compañía, muchas de ellas con un alto riesgo desde el punto de vista de la seguridad.

Las instancias de trabajo conjunto se refieren a la revisión de procedimientos, visitas de inspección en terreno, capacitaciones y certificación de trabajadores en las áreas que presentan oportunidades de mejora y que han sido identificadas como focos de acción.

636 Trabajadores de empresas contratistas capacitados en 2016 en temas de seguridad, equivalente a un 14% del total.

5 tópicos de seguridad abordados en cursos:

- Trabajo en altura
- Operador de camión grúa
- Riesgos eléctricos en redes de distribución
- Desarrollo seguro de obras civiles
- Líneas energizadas

Reconocimiento a las mejores prácticas

En 2016, Enel Distribución Chile continuó realizando el reconocimiento a las mejores prácticas de sus trabajadores contratistas con el fin de incentivar a los colaboradores a impulsar estándares de seguridad y salud laboral en sus respectivas empresas.

Es así como se realizó la premiación de supervisores de las empresas CAM y MAPESO por su compromiso con la seguridad en las operaciones asignadas, y se distinguió a la empresa PROMONCHILE por su alineamiento a los estándares de seguridad de la compañía, realizando la premiación tanto a su gerente general como al prevencionista de la empresa.

Comités Paritarios

[G4-LA5] El 100% de los trabajadores de Enel Distribución Chile se encuentra representado por los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS) de la compañía. Todos estos estamentos son conformados por representantes de la empresa y de los trabajadores, que en conjunto definen actividades e iniciativas orientadas a contribuir en la gestión de la seguridad y la salud, generando mejores condiciones para todos los trabajadores.

Salud en Enel Distribución Chile

[G4-LA8] Enel Distribución Chile lleva a cabo diversas iniciativas dentro de las que se incluyen programas preventivos de enfermedades graves, salud, calidad de vida laboral y comunicación de estos aspectos al interior de la compañía. Durante el año reportado destacaron las siguientes:

Difusión y promoción de la salud

El objetivo de este programa es proporcionar, educar y formar a los trabajadores de la compañía a través de actividades respeto al fomento en la calidad de vida, contemplando acciones de difusión masiva a través de afiches, material gráfico e información enviada a través del mail, denominada "Consejos que dan vida". Dentro de los tópicos de cada mes se encuentran:

Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Campaña anti estrés.	Campaña de inmunización.	Campaña antitabaco.	Campaña cáncer de próstata y cervicouterino.	Campaña de prevención de contagios virales y enfermedades respiratorias.	Campaña cuidado del corazón.	Campaña cáncer de colon y cáncer gástrico.	Campaña prevención del cáncer de mama.	Campaña potencia tu energía.	Campaña cuida tu piel todo el año.

Programa Exámenes Preventivos

El objetivo de este programa es realizar evaluaciones médicas periódicas a los trabajadores con el objeto de detectar, de manera precoz, alteraciones o patologías con daño potencial de la salud de las personas. Este programa va dirigido a todos los trabajadores de la compañía y se lleva a cabo a través de un protocolo definido según género y edad.

En 2016 se realizaron 585 exámenes y chequeos médicos preventivos.

Feria de la salud

Además, bajo el amparo del programa Por tu Salud Infórmate, durante 2016 se realizó la feria de la salud, con el fin de informar a los trabajadores sobre temas relacionados con este ámbito y darles herramientas para un mejor uso de su plan médico y complementos. Bajo este contexto se realizaron diversas charlas, entre ellas: Ley de Urgencia, Ley Ricarte Soto, CAEC (Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas) y Plan Auge (GES). También se desarrollaron actividades como la toma de presión, concursos, mini golf y además entrega de tickets de la campaña Consejos que dan Vida, para canjear por premios y participar en los sorteos de fin de año.

Riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales son todas las situaciones y condiciones del trabajo que tienen la capacidad de afectar en forma negativa el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador, así como sus condiciones de trabajo y el buen funcionamiento de las organizaciones.

Para abordar este tema, en Enel Distribución Chile se conformó un Comité de Riesgo Psicosocial y Laboral para implementar el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales que la legislación exige a todas las empresas del país, el que fue fruto de una encuesta realizada en julio, que tiene como objetivo medir la existencia y magnitud de los factores psicosociales en el trabajo. Este comité está integrado por miembros del estamento directivo, representantes de los trabajadores y la Gerencia de RHO, junto con el apoyo de la mutual de cada compañía.

Liderada por el Ministerio de Salud, esta iniciativa busca medir la existencia y magnitud de factores relacionados con los riesgos psicosociales en la organización, para luego generar y planificar acciones de intervención en busca de disminuir en los trabajadores la incidencia y prevalencia de problemas de salud mental relacionados a estos riesgos, y prevenir futuras exposiciones a los mismos.

Con los resultados, los gestores de Enel Distribución y sus equipos realizaron propuestas de planes de acción que abordan aquellas dimensiones que requieren ser intervenidas.

Plan de Saneamiento de Asbesto

[G4-LA7] En 2015, Enel Distribución Chile lanzó la Política de Asbesto, de manera de formalizar el programa de control y saneamiento que se está realizando. La compañía es la primera empresa de distribución en Chile en desarrollar una política de retiro de asbesto en todas sus instalaciones y en esta línea ha desarrollado un plan que consiste en el retiro de las cintas de asbesto de las cámaras subterráneas de la compañía

Durante 2016 se intervinieron 470 cámaras, dejando 2.394 cables sin cinta de asbesto y se retiraron 4.900 kilos de éste del sistema subterráneo. Se efectuaron 10 mediciones de calidad de aire y 20 inspecciones por parte de personal especializado de la Asociación Chilena de Seguridad comprobando el cumplimiento del protocolo de retiro de asbesto.

Principales cifras

Las cifras del 2016 son el reflejo de que la cultura de seguridad ha permeado fuertemente al interior de la compañía. Una prueba de ello es que en 2015 se presentaron un total de 27 accidentes, 4 de ellos de gravedad; y en 2016 hubo 19 accidentes, ninguno de ellos de gravedad ni mortal, lo cual es destacable considerando que durante este período aumentaron las horas-hombre de trabajo.

En 2016 se realizó un 23% más de inspecciones operativas en cuadrillas de contratistas respecto a 2016, equivalente a 1,81 inspecciones por cada 1.000 horas trabajadas.

[G4-LA6]

Personal propio

Contenidos	2015	2016
IF=(número de accidentes (excluidos los "in itinere")/ total horas trabajadas)*1.000.000 (1)	0	0
IR=(número de accidentes (excluidos los "in itinere")/ total horas trabajadas)*200.000	0	0
Número de accidentes mortales	0	0
Número de accidentes graves	0	0
Número de accidentes sin gravedad	0	19
Número total de enfermedades profesionales	0	0

Personal contratista

Contenidos	2015	2016
Total accidentes mortales	0	0
Total accidentes graves	4	0
Total accidentes sin gravedad(1)	23	19
Total accidentes(2)	27	19

[EU25] Accidentes de terceros: en 2016 se totalizaron 17 accidentes a terceros, un 39% menos que el año anterior. De ellos 2 fueron graves y 15 correspondieron a accidentes sin gravedad.

Cadena de Suministro Sostenible

[G4-DMA LA] La cadena de suministro de Enel Distribución Chile está compuesta por proveedores y contratistas estratégicos que soportan gran parte de las actividades que se realizan en las distintas unidades, enfocadas en otorgar un suministro continuo y una atención de calidad a los clientes.

La compañía basa sus procesos de compra y calificación de proveedores en conductas que se centran en la lealtad recíproca, la transparencia y la colaboración. El desempeño de los proveedores, además de garantizar la calidad del servicio, debe ir acompañado del compromiso de adoptar las mejores prácticas en materia de derechos humanos y condiciones laborales, salud y seguridad en el trabajo, responsabilidad medioambiental y ética.

En 2016, uno de los focos de trabajo fue la transmisión de la filosofía que sustenta este cambio de imagen de la compañía a todos quienes conforman la organización, tanto internos como externos, e imbuirlos en el rol de embajadores de la nueva marca, reforzando los conceptos esenciales de Open Power que permitirán enfrentar de mejor forma los desafíos que imponen los nuevos tiempos.

Los proveedores y contratistas de Enel Distribución Chile

[G4-10] [EU17] [G4-11] En 2016, 932 proveedores trabajaron con Enel Distribución Chile. Respecto a los contratistas, 4.630 trabajadores contratistas realizaron actividades para la compañía, y trabajaron 171.890 días, con un 53% de dedicación a actividades de construcción, 35% a operación y 12% a mantenimiento. Un 23% de estos trabajadores se encuentra sindicalizado.

[G4-12] Las empresas contratistas de Enel Distribución Chile realizan variadas funciones, las cuales son esenciales para el negocio. Principalmente trabajan con dos gerencias (Técnica y Comercial), en 47 servicios distintos tales como mantenimiento, obras, inspección, reparto, lectura, cobranza, atención remota y presencial.

Dotación trabajadores contratistas por tipo de contrato

Año	2014	2015	2016
Plazo fijo	866	826	778
Indefinido	3.106	3.134	3.852
Total	3.972	3.960	4.630

Acciones con contratistas y proveedores

Con el fin de reforzar el compromiso de Enel Distribución Chile con sus proveedores de bienes y servicios, se desarrollaron durante 2016 una serie de iniciativas que confirman la relación de socios estratégicos entre la compañía y sus empresas colaboradoras.

Internalización de nueva imagen corporativa en trabajadores contratistas

A finales del 2016 se produjo uno de los hitos más importantes de la compañía: el lanzamiento de la nueva imagen corporativa. La decisión obedece a una nueva estrategia corporativa, la que apuesta por adelantarse al nuevo contexto del mercado energético a nivel global.

Con la idea de que las empresas contratistas de Enel Distribución Chile lograran internalizar lo que conlleva el cambio de imagen y lo que significa esta nueva etapa para la compañía, se llevaron a cabo diversas actividades entre los meses de octubre y diciembre de 2016, cuyo propósito fue que no solo reconocieran a Enel como una marca, sino que fueran capaces de dimensionar los beneficios que este cambio trae consigo, además de que se sientan parte de ello.

Se realizó una introducción y contextualización del cambio de marca a 26 empresas contratistas en sus instalaciones, con la finalidad de sensibilizar a los trabajadores de dichas empresas sobre la importancia del cambio de marca, calidad y seguridad.

De estas 26 empresas, 13 trabajan con el área de Infraestructura y Redes, y 13 con Market.

Gerencia	Procesos involucrados	N° empresas participantes	N° trabajadores contratistas participantes
Infraestructura y Redes (I&N)	Emergencia, corte y reposición, lectura, reparto, registro de medida.	13	1.794
Mercado (Market)	Contact Center, ventas masivas, alumbrado público, empalmes, oficinas comerciales.	13	549

Se realizó una inducción a un total de 2.343 trabajadores en un domo instalado en el estadio de Enel, transmitiendo contenidos asociados a Cambio de Marca, Calidad y Seguridad, acompañada de la entrega de un kit Enel que consistía en Lanyard + credencial, jockey y polera. Asimismo, se entregó un manual explicativo que contiene información básica de la empresa, el que permite responder a las preguntas frecuentes de los clientes tales como direcciones de oficinas, teléfono *call center*, productos y servicios que se venden, entre otras.

Programa de Gestores

Se trata de un programa de formación y entrenamiento constante para los gestores y coordinadores de contrato de Enel Distribución Chile, asociado a su rol en la subcontratación. El programa permitirá que todos los trabajadores puedan contar con herramientas formativas que apalanquen esta gestión desde el punto de vista técnico, legal y social.

En línea con las necesidades formativas, políticas internas y los valores Open Power, el área de Control Contratistas ha diseñado un perfil y un modelo de evaluación para gestores y coordinadores de contrato. Para ello, se entrevistaron a diferentes referentes en la gestión asociados a Generación, Distribución y Servicios. Como resultado, la compañía cuenta con una malla con los respectivos cursos y con prioridades formativas definidas.

Durante el segundo semestre de 2016, gestores y coordinadores pasaron por este proceso de evaluación para identificar brechas formativas que aludían a la gestión de contratos, desde el proceso de licitación hasta el término del mismo, donde se pretendía determinar cuáles eran las necesidades formativas en el ámbito conductual ligadas a esta gestión.

Esta etapa se realizó a través de dos *inputs*: una autoevaluación y una coevaluación del jefe directo, y en total participaron 161 trabajadores. El siguiente paso es la ejecución de los cursos asociados a la malla formativa, en donde se espera contar con la activa participación tanto de gestores como de coordinadores operativos de contratos.

Programa de Clima laboral para empresas contratistas

[G4-LA14] Promover un buen ambiente de trabajo entre las empresas que prestan servicios a Enel Distribución Chile resulta de gran importancia, ya que una buen clima laboral impacta directamente en la calidad del servicio que reciben los clientes de la compañía.

El Programa de Clima Laboral para Empresas Contratistas tiene como propósito potenciar este vínculo, impactando positivamente en los indicadores definidos para este efecto, los que son medidos por parte de la empresa mandante en las diferentes dimensiones analizadas que buscan identificar el grado de satisfacción en la relación que los trabajadores contratistas establecen con sus empleadoras.

14 dimensiones analizadas, algunas de ellas son:

- 01 Trabajo en Equipo
- 02 Desarrollo
- 03 Reconocimiento
- 04 Visión de la Supervisión
- 05 Ambiente Interpersonal
- 06 Comunicación
- 07 Prevención de Riesgos

Hitos del programa

Resultados de Encuesta de Clima Laboral 2016	Medición 2015	Medición 2016
% de satisfacción	75,9%	76,4%
Número de trabajadores encuestados	1.806	1.751
Número de empresas contratistas representadas	13	13

Los resultados obtenidos reflejan los avances de las empresas contratistas respecto a iniciativas que tienden a mejorar las condiciones laborales de sus trabajadores, lo que impacta directamente en la calidad del servicio que ofrecen a Enel Distribución Chile.

01 Medición de clima laboral mediante encuestas y grupos focales.

02 Entrega de resultados a los gestores de contrato y empresas contratistas.

03 Creación de planes de acción de acuerdo a los resultados de la encuesta de clima, ajustados a la realidad de cada servicio y empresa. La ejecución es responsabilidad de la empresa mandante.

04 Seguimiento a la ejecución de los planes de acción por parte del área de contratistas de Enel Distribución Chile.

05 Implementación de actividades transversales financiadas y coordinadas por la empresa mandante para mejorar las condiciones de bienestar de los trabajadores contratistas.

Actividades en Contact Center

- Con el objetivo de motivar e incentivar el compromiso del personal de Contact Center, se realizaron diversas actividades en días festivos, los que contaron con una alta participación tanto de los ejecutivos como del Área Atención Remota, la que coordinó y gestionó iniciativas asociadas a clima laboral para fortalecer vínculos con los distintos equipos dentro de la plataforma.
- Durante el año 2016 se realizaron actividades de clima en forma separada e independiente con ambos contratistas (Konecta y DTS), como la celebración de los días de la Madre, del Padre, del Niño, Fiestas Patrias, Halloween, Navidad y el Día del Teleoperador.
- En relación al Programa de Clima Laboral, por segundo año consecutivo se implementó en Konecta una plataforma virtual con el objetivo de facilitar la construcción de planes de acción, optimizar el control, validaciones y seguimiento a las diferentes iniciativas.
- En el segundo semestre del 2016 se llevó a cabo la Segunda Ceremonia de Reconocimiento a la Calidad de Atención de Clientes, planificada e implementada por Konecta. Dicha instancia busca destacar a aquellos ejecutivos y supervisores que mejor hayan desarrollado su trabajo durante el año.

Acreditación de competencias laborales para empresas contratistas

El objetivo de esta iniciativa es levantar los perfiles claves de cada servicio vinculado al negocio de distribución, para luego evaluar a los trabajadores asociados a dicho perfil. Con ello se puede identificar a quienes cumplen con los criterios de desempeño, optando así a la acreditación.

Respecto de los trabajadores contratistas que no logran acreditarse en el perfil que se desempeñan, deben participar de un programa de formación/entrenamiento para así poder

cerrar sus brechas de competencias, y con ello optar a su acreditación en un proceso de reevaluación.

Durante el ejercicio 2016 se realizó la Ceremonia de Acreditación para trabajadores de empresas contratistas de Enel Distribución. En dicha oportunidad se contó con la presencia de las empresas participantes DCC, Cobra, Cam, Elimco, Leonor Soto, Mapeso, Konecta, Provider y Helpbank.

774
Trabajadores contratistas evaluados.

158
Perfiles validados, de 181 perfiles en total.

Reconocimientos

[G4-DMA SO] El pasado 15 de diciembre, el equipo de Operaciones Comerciales de la Red de Enel Distribución Chile realizó la Ceremonia de Reconocimiento de Trabajadores contratistas por la buena labor desarrollada durante el año 2016 y por el gran compromiso entregado, con el fin de lograr una excelente atención y seguridad en el servicio.

En la actividad participaron aquellos trabajadores contratistas que prestan apoyo en las labores diarias correspondientes a los Servicios de Lectura, Inspecciones, Medidas Técnicas, Calidad, Gestión de Medidas, Smart Meters y Reparto.

El objetivo de esta actividad fue reconocer a las personas de las diferentes empresas contratistas que a diario deben atender de la mejor manera a cada uno de nuestros clientes, además de tomar siempre las medidas de seguridad necesarias para lograr la meta propuesta de "cero accidentes".

Por lo anterior, se premió a los contratistas en dos categorías: "Calidad de Servicio en Atención Clientes" y "Seguridad".

Encuentro de Proveedores

[G4-SO9] En 2016 se realizó el 7° Encuentro de Proveedores, en el cual se reconoce el buen desempeño de las empresas proveedoras en su quehacer diario. En esta ocasión, se premió a las empresas que destacaron en Enel Distribución Chile y se convirtieron en referentes para sus pares en las siguientes categorías:

- Excelencia operativa.
- Servicio.
- Seguridad.
- Innovación.
- Sostenibilidad.

El encuentro contó con la participación de los máximos ejecutivos de la compañía, y la sostenibilidad fue el eje central que inspiró esta versión de la actividad. Por primera vez se consideró esta categoría para premiar a los proveedores de la compañía. Como criterios a evaluar, se consideró lo siguiente:

- Proporción de mujeres en la empresa.
- Contar con una Política de Responsabilidad Social Empresarial o Sostenibilidad.
- Elaborar el Informe de Sostenibilidad o Memoria Anual.
- Contar con un Código de Ética.
- Sanciones sobre prácticas de corrupción y comportamientos que contravengan las normas éticas.
- Contar con una Política de Reciclaje.
- Utilización de energía de fuentes renovables.
- Desarrollo de proyectos en beneficio de la comunidad.

Prácticas de adquisición

Condiciones Generales de Contratación

Las Condiciones Generales de Contratación (CGC) tienen por objeto regular la relación contractual entre Enel Distribución y sus proveedores con respecto a la adquisición de materiales, equipos, obras y servicios. Para cada país donde Enel opera existe un anexo a estas condiciones, que se aplica a los contratos de compra de suministros, servicios u obras afectados por la legislación local.

El 1 de julio de 2016 entró en vigencia la octava edición de este documento, que consta además de cláusulas sociales y ambientales que deben cumplir quienes provean bienes y servicios a Enel Distribución Chile.

Cláusulas sociales y ambientales en las Condiciones Generales de Contratación

Pacto Global

Las CGC cuentan con esta cláusula que garantiza el compromiso de la empresa contratista de cumplir plenamente con los principios del Pacto Global, asegurando que todas las actividades llevadas a cabo por su propio personal, o por parte de los subcontratistas, deben cumplir con los principios enmarcados en dicho documento.

Seguridad y Salud

[G4-LA14] Enel Distribución Chile está comprometida en promover y consolidar una cultura de salud y seguridad entre sus trabajdores y colaboradores externos.

Por esta razón, la compañía sigue los lineamientos establecidos en la Política Corporativa de Alto al Trabajo, que indica que ante cualquier situación de riesgo o comportamientos inseguros se determina la suspensión de los trabajos y el restablecimiento de las condiciones de seguridad.

Conflicto de Intereses

Durante la duración del contrato, el contratista declara que no existen conflictos de interés con la organización, y se compromete a comportarse adecuadamente para evitar conflictos de intereses, debiendo considerar de manera exclusiva los intereses de Enel Distribución Chile. Si esto de igual manera llegara a ocurrir, el contratista se compromete a informar a Enel Distribución Chile por escrito y a cumplir con las instrucciones que se le entreguen.

Conducta Ética

Enel Distribución Chile, en la gestión de sus actividades empresariales y de las relaciones con terceros se ajusta a lo establecido en los "Principios Generales para la Prevención de Riesgos Penales". El Proveedor, en la gestión de sus negocios y de las relaciones con terceros se compromete a cumplir dichos principios, además de los declarados en su Código de Ética, Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción y su Política de Derechos Humanos, y declara que se compromete a cumplir además con las regulaciones legales con respecto a temas laborales y de Derechos Humanos.

Protección del Ambiente

El contratista se compromete a adoptar las medidas adecuadas para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones medioambientales exigidas por la legislación aplicable. Entre otras cláusulas, el proveedor de materiales y equipos se compromete a suministrar, siempre que le sea posible, productos o materiales con etiqueta ecológica, así como los que tengan un menor potencial de generación de residuos.

Por otra parte, para los proveedores de servicios u obras se solicita que el proveedor declare y/o acredite que el personal que va a desarrollar los trabajos cuente con la formación necesaria que garantice su correcto comportamiento ambiental y reducir el riesgo de un incidente con repercusiones ambientales

Vendor Rating

[G4-LA14] Enel Distribución Chile ha establecido un sistema de clasificación de proveedores, mencionado también en las CGC, diseñado para monitorear y evaluar el desempeño en relación con los servicios que recibe de sus contratistas, así como la calidad de los productos que compra.

La compañía recopila sistemática y objetivamente la información relativa a la conducta del contratista durante la fase de adquisición y durante la ejecución de los servicios, evaluando:

> Calidad de los bienes suministrados u obras realizadas.
> Desempeño a tiempo.
> Correcciones en las fases precontractual y de ejecución.
> Seguridad.

Enel Distribución utiliza el índice de calificación de los proveedores (IVR), obtenido como resultado de las conclusiones antes descritas, para la evaluación global de cada contratista, con referencia a los diferentes tipos de servicios y / o bienes suministrados.

El proceso comprende un monitoreo periódico a los proveedores una vez adjudicados, con el objetivo de ir evaluando su *performance* en los ámbitos de calidad, puntualidad, cumplimiento contractual, seguridad y salud laboral. Además, para aquellos contratistas que presentan deficiencias, se establecen planes de acción tendientes a mejorar su desempeño.

Calificación de proveedores

[G4-LA14] Enel Distribución Chile tiene estándares definidos para garantizar que los proveedores y contratistas que participan en sus procesos licitatorios cumplen con sus estándares en materia empresarial, seguridad y salud laboral, cumplimiento laboral y medioambiental, entre otros aspectos que evaluar.

Por lo tanto, con estos criterios el contratista o proveedor es evaluado de manera previa, logrando identificar si es apto o no para prestar servicios a la compañía. Con esta selección previa se invita a participar solo a quienes son aptos para desarrollar estos trabajos.

Política de Derechos Humanos

[G4-DMA HR] [G4-HR5] [G4-HR6] Desde 2013, el Enel cuenta con una Política de Derechos Humanos, la cual es extensiva a todas sus filiales en el mundo, incluyendo a sus proveedores y contratistas. En esta línea, se han implementado iniciativas para asegurar que sus trabajadores contratistas sean tratados en forma respetuosa en cuanto a su diversidad y que exista igualdad de oportunidades, tanto en las relaciones laborales como en cada área de su desarrollo profesional. Enel Distribución rechaza cualquier forma de discriminación y mantiene procedimientos de prevención, control y sanción asociados a estos temas.

En 2016 no se presentaron operaciones en las que existan riesgos de desarrollar trabajo infantil o jóvenes trabajadores expuestos a trabajos forzosos.

Aspectos Ambientales

[G4-DMA EN] Un eje fundamental de la gestión de Enel Distribución Chile es el cuidado por el impacto que sus acciones puedan causar al medioambiente. Por lo anterior, la empresa controla cada una de sus operaciones, al diseñar planes de mitigación en esta materia, así como el cumplimiento de las legislaciones vigentes a través de su Política de Sistema de Gestión Integrado (SIG).

Diversas gestiones se llevaron a cabo durante el año 2016, las que apuntaban a dar a conocer todas las actividades que la compañía impulsó en este ámbito, poniendo especial énfasis en la publicación del "Manual de Estándares Ambientales" y en la aplicación de diversos indicadores de cumplimiento ambiental en sus instalaciones y faenas. Lo anterior, con el claro objetivo de acercar estas iniciativas a todos sus trabajadores y, de esta manera, ayudar a promover mejores prácticas en materia medioambiental.

Principales acciones de gestión ambiental

En cumplimiento de las exigencias ambientales y compromisos según norma ISO 14.001, durante el año 2016 Enel Distribución Chile se abocó en el desarrollo de diversas actividades destinadas al cuidado del medioambiente y a la salud de la población; entre las que destacan las siguientes:

- Aprobación de la Declaración de Impacto Ambiental Proyecto Potenciación Línea 110 kV Ochagavía La Florida.
- Regularización de planes de manejo forestal.
- Cumplimento de la Resolución de Calificación Ambiental de la Subestación Lo Espejo.
- Programa de seguimiento de variables ambientales: ruido, campo electromagnético y radio interferencia.
- Realización de inspecciones ambientales: Durante el año se realizaron más de 250 inspecciones ambientales en las actividades desarrolladas por los contratistas y en sus instalaciones, con la finalidad de mantener los estándares ambientales de Enel Distribución Chile y asegurar el cumplimiento legal.
- Se estableció el índice de desempeño ambiental, que consiste en una metodología que considera check list para instalaciones y actividades, y la evaluación de los incumplimientos con consecuencias, permitiendo evaluar el desempeño ambiental. Esta herramienta fue traspasada a los contratistas para homogenizar los criterios de inspección y asegurar el control operacional.
- Cierre de planes de acción; Se dio seguimiento y cierre a las desviaciones detectadas en oficinas comerciales, subestaciones, bodegas de contratistas e instalaciones propias.
- Revisión de instalaciones de contratistas - auditorías de inicio de contrato: Con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los estándares ambientales de Enel Distribución Chile y cumplimiento de la normativa ambiental vigente en las actividades realizadas por los contratistas. Durante el año se auditó a 6 empresas contratistas: Carlos Silva, Mapeso, Leonor Soto, Achondo, Ainel y Avanzit, y las principales desviaciones se relacionaron con la falta de implementación de un Sistema de Gestión Ambiental.
- Catastro de techos de asbesto en Subestaciones: Durante el año 2016 se revisaron 11 subestaciones, con la finalidad de determinar la existencia de asbesto en sus techumbres. Como conclusión se detectó en todas las muestras de techumbre la presencia de asbesto en forma de Crisólito, en porcentajes que fluctuaban entre el 1% y el 10 % peso/peso. Los siguientes pasos a seguir en este aspecto es el recambio de las techumbres y la disposición final de los residuos con empresas debidamente autorizadas.
- Gestión de equipos con aceite dieléctrico: Con la finalidad de mejorar la gestión de los equipos eléctricos que contienen aceite dieléctrico, durante el año se implementó un programa de seguimiento y control de

estos equipos, especialmente de transformadores de distribución, el cual incluye el seguimiento desde que son retirados de la red eléctrica, pasando por las mantenciones necesarias para su reutilización, hasta la disposición final de aquellos equipos que no cumplen con los estándares de la compañía.

> Difusión de temas ambientales. En el año 2016, Enel Distribución Chile mantuvo una fluida comunicación de sus actividades ambientales con los integrantes de la compañía, con la finalidad de visibilizar su compromiso ambiental e invitar a los trabajadores a participar en desarrollar dicho compromiso. Las actividades que fueron difundidas en forma especial son las siguientes:

- Efemérides ambientales: Día del Reciclaje, Día del Medio Ambiente.
- Lecciones aprendidas: Hurto de TD, Monitoreo Avifauna.
- Difusión de Manual de Estándares ambientales.

[G4-EN31] Durante 2016, Enel Distribución Chile destinó $ 864.153.239 en gastos e inversiones ambientales, de los cuales un 29% correspondió a iniciativas y un 71% a control de aspectos ambientales.

Manual de Estándares Ambientales de Enel Distribución Chile

Con el objetivo de promover la protección del medioambiente en las actividades, Enel Distribución Chile recopiló sus principales lineamientos de cuidado ambiental, publicando el "Manual de Estándares Ambientales", el cual tiene como finalidad difundir los procedimientos operativos para que la realización de las labores se lleve a cabo en armonía con el medioambiente.

Los estándares ambientales son de cumplimiento obligatorio para todos los trabajadores de la compañía y de las empresas contratistas que realizan trabajos y/o servicios a nombre de Enel Distribución Chile.

Los estándares ambientales son los siguientes:

1. Estándar para atención de emergencias ambientales.

2. Estándar para almacenamiento de transformadores y otros equipos con aceite de MT/BT sin PCB.

3. Estándar para la gestión de transformadores y otros equipos con aceite de MT/BT sin PCB.

4. Estándar para la detección de aceites contaminados con PCB.

5. Estándar para la manipulación de equipos contaminados con PCB.

6. Estándar para la gestión de residuos.

7. Estándar para almacenamiento de sustancias peligrosas en pequeñas cantidades.

8. Estándar para labores de poda y tala.

9. Estándar para embalajes de madera que ingresan al país.

10. Estándar para diseño, construcción y mantención de fajas arborizadas en subestaciones.

11. Estándar para el control de la generación de ruido.

12. Estándar para la manipulación y recuperación de gas hexafluoruro de azufre (SF6).

Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

[G4-14] Enel Distribución Chile, en la búsqueda de su mejoramiento continuo en términos de su gestión sustentable, obtuvo durante 2016 la recertificación en la norma ISO 14001 (Medio Ambiente), en un proceso exitoso en el que participó toda la compañía. Es así como se logra uno de los objetivos que forman parte de los constantes esfuerzos por mejorar el Sistema Integrado de Gestión y recertificarse en las tri-normas, que abarcan el ámbito de calidad de procesos, medioambiente y seguridad y salud laboral.

Enel Distribución Chile cuenta desde 2009 con un Sistema de Gestión Integrado que comprende la gestión medioambiental, la gestión de seguridad y salud laboral, y la gestión de la calidad de los procesos relacionados con el servicio desarrollado por la empresa, abordando aspectos tales como la planificación y control de actividades y procesos, la revisión y cumplimiento de requisitos legales, las prácticas y responsabilidades, los documentos estandarizados, los recursos necesarios, así como las personas involucradas y su formación. Lo anterior le permite diseñar y ejecutar planes de mejora en sus procesos operacionales y en su zona de concesión.

Gestión de variables ambientales

Principales consumos

Consumos

Insumo	2014	2015	2016	Observaciones
Agua (m^3)	85.446	83.785	74.175	Las instalaciones de Enel Distribución están conectadas a las redes de distribución de agua potable, y su consumo es considerado doméstico. Por ello, la empresa participa en los procesos de recuperación y tratamiento de aguas implementados por las firmas sanitarias correspondientes, y que proveen de este servicio en la zona de concesión de la compañía.
Electricidad (GWH) [G4-EN3]	8,219	6,43	7,14	Considera el consumo eléctrico generado por las operaciones técnicas telecomandadas, la iluminación de las subestaciones, el consumo de electricidad en las oficinas administrativas, comerciales y consumo de electricidad para uso civil de Enel Distribución.
Combustibles (l) [G4-EN3]	65.452	68.345	60.783	Considera el combustible utilizado para el grupo electrógeno de respaldo de la instalación en Pedro Aguirre Cerda y consumo de combustible de la flota de vehículos de Enel Distribución.

Huella de CO_2

[G4-DMA EN] [G4-EN15] [G4-EN16] [G4-EN17]

Enel Distribución Chile cuantifica su huella de CO_2 utilizando una metodología que incorpora emisiones directas, originadas en fuentes de su propiedad y que controla en su operación (Alcance 1); emisiones a partir de consumos en sus operaciones (Alcance 2), y emisiones indirectas, que están asociadas a la energía eléctrica adquirida y que la empresa distribuye (Alcance 3).

El Ministerio del Medio Ambiente define la huella de carbono como el conjunto de emisiones de gases de efecto invernadero producidas, directa o indirectamente, por personas, organizaciones, productos, eventos o regiones geográficas, en términos de CO_2 $_e$quivalente. Sirve como una herramienta útil de gestión para conocer las conductas o acciones que están contribuyendo a aumentar las emisiones, cómo se pueden mejorar y realizar un uso más eficiente de los recursos.[1]

Metodología de cálculo (*)	
Alcance	**Enel Distribución Chile**
1	Emisiones de los vehículos usados para la inspección de trabajos, traslado del personal, construcción de s/e, líneas de alta tensión y mantenimiento general de la red: automóviles, camiones, camionetas, radiotaxis, furgones, *station wagons* y minibuses.
2	Consumo de electricidad al interior de Enel Distribución Chile.
3	Aquellas emisiones de fuentes generadoras de la energía adquirida por Enel Distribución Chile para venderla a clientes.

(*) Desarrollada por el Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol).

Las emisiones de CO_2 de 2016, desglosadas por alcance, fueron las siguientes:

Emisiones (tCO_2e)	2014	2015	2016
Alcance 1	3.407	3.730	4.805
Alcance 2	2.590	2.161	2.780
Alcance 3	4.791.747	5.166.439	6.206.491

1. Fuente: Portal web del Ministerio del Medio Ambiente, Chile.

Gestión de residuos

[G4-DMA EN] [G4-EN23] La compañía cuenta con un sistema de gestión de los residuos que permite disminuir los impactos ambientales y cumplir con la normativa ambiental vigente en esta materia. El manejo de los residuos consiste en segregar en el origen para fomentar su reducción, reutilización y/o reciclaje, y darles disposición final como última alternativa en sitios autorizados por la autoridad sanitaria.

El modelo fue diseñado a partir de la descripción de las actividades que se desarrollan en el proceso productivo y de los desechos que en ellas se originan. De esta manera, se han identificado materiales y volúmenes producidos en obras civiles realizadas en subestaciones eléctricas y en la red de distribución, así como en la poda y mantención de vegetación, como los focos de trabajo más relevantes.

Generación de residuos

Residuos generados	Tipo de residuos	Unidad	2014	2015	2016	Tipo de manejo de residuos
Residuos peligrosos	Aceite	L	7.142	1.465	38.272	Disposición final autorizada
	Asbesto	t		3	9,6	Plan de retiro de asbesto.
	Baterías	t	3,21	4,25	0,8	Disposición final autorizada
	Elementos contaminados con aceite	t	1,23	9,29	3,6	Disposición final autorizada
	Equipo contaminado con PCB	unidad	–	1	0	Disposición final autorizada
	Pilas	t	7,23	5,51	3,2	Disposición final autorizada
	Tóners y cartuchos	t	0,02	0	0	Disposición final autorizada
	Residuos electrónicos	t	4,8	15	7	Disposición final autorizada
Residuos no peligrosos	Restos vegetales	t	8.620	5.806	7.304	Disposición en rellenos autorizados o entrega a los propietarios de los terrenos donde se realizan los trabajos
	Escombros	t	37.327	26.483	22.915	Disposición final autorizada
	Papel	t	37	36	38	Enel Distribución Chile dona el papel usado a la Fundación San José

Reciclaje y reutilización de materiales

[G4-EN2] Uno de los casos exitosos que Enel Distribución Chile ha impulsado en esta materia, ha sido extender la vida útil de los aceites que se utilizan en la empresa, al hacerlos pasar por un proceso de recuperación. Un ejemplo de lo anterior es la regeneración del aceite dieléctrico, que evitó que se generaran más de 10 mil litros de este material, al devolverle sus facultades físico-químicas y, con ello, reutilizarlo en los transformadores de la compañía.

Litros de aceite reutilizado

Item (L)	2014	2015	2016
Aceite reciclado de transformadores en servicio *	47.230	0	0
Aceite usado tratado en planta	52.200	62.600	10.918
Total	99.430	62.600	10.918

*No se recicló aceite de transformadores en 2015 y 2016.

Iniciativas internas en pro del reciclaje

Los residuos electrónicos representan un importante desafío en cuanto a su gestión, ya que su disposición en rellenos sanitarios sugiere importantes impactos en la superficie, dada la presencia de materiales como plomo, estaño y cadmio.

Enel Distribución se ha hecho cargo de sus impactos en esta materia, retirando los equipos electrónicos en desuso para darlos de baja con Degraf, empresa especializada en este rubro, lo que permitió la extracción y reutilización de dichos componentes, en conjunto con cobre, oro y hierro, entre otros.

En 2016, se retiraron 5.250 kilos de residuos electrónicos.

Celebración del Día del Medio Ambiente ¡Adiós Bolsas Plásticas!

Cada minuto se consume un millón de bolsas en el mundo, y su vida útil promedio es de sólo 12 minutos. Además, para fabricar 14 de ellas, se necesita la cantidad de combustible (petróleo) que un auto utiliza para recorrer 1,6 km.

El Día Mundial del Medio Ambiente fue celebrado por la compañía con una actividad que se centró en reemplazar el uso de bolsas plásticas por reutilizables, iniciativa que contó con una alta participación. De forma muy entusiasta, una gran cantidad de trabajadores apoyaron la acción, que sirvió para reciclar 11 mil bolsas plásticas y entregar 1.100 reciclables.

Las bolsas plásticas acumuladas fueron enviadas a la empresa recicladora Greenplast, quienes reutilizan la materia prima para ser usada en el desarrollo de nuevos productos, sin tener que consumir otros recursos.

La actividad tuvo como objetivo fomentar la conciencia con relación al negativo impacto que tiene el uso de bolsas plásticas y, asimismo, promover las reutilizables.

Gestión de transformadores

La compañía continuó durante 2016 con el chequeo de sus transformadores dados de baja, con el objeto de verificar la existencia de agentes contaminantes. El trabajo en este ámbito comenzó con la generación de una base de datos de todos los transformadores existentes en la red de Enel Distribución Chile, los que al entrar en desuso son chequeados para evitar la disposición de transformadores con aceites contaminados con PCB. En los casos en que se encuentran equipos contaminados, se procede a su aislación y posterior tratamiento con un destinatario final autorizado por la autoridad sanitaria.

Gestión ambiental en subestaciones y mitigación de impactos

[G4-DMA PR] [G4-EN27] A lo largo del año reportado, y con respecto a la gestión ambiental desarrollada en las subestaciones, Enel Distribución Chile desarrolló actividades de prevención enfocadas en la verificación del cumplimiento de la legislación ambiental vigente, cuidado del entorno y de la salud de los empleados y la comunidad, dando cumplimiento a las exigencias ambientales y a los compromisos adquiridos voluntariamente por la organización, Entre las actividades se destacan las siguientes:

1. Monitoreo de niveles de presión sonora en la subestación para verificar el comportamiento de las emisiones de ruido de las instalaciones de Enel Distribución Chile con respecto a las comunidades adyacentes a las subestaciones: durante el año 2016 se realizó un levantamiento de ruido a todas aquellas subestaciones que podían estar incumpliendo la normativa legal vigente respecto a las emisiones sonoras. Como primera medida, en aquellas donde las emisiones de ruido se encontraban muy ajustadas a la normativa legal, se modificó el sistema de ventilación forzada de los transformadores, instalando nuevos ventiladores con mayor caudal de viento y menores emisiones de ruido y barreras acústicas, lo que redujo considerablemente, adecuándose a la normativa. Durante el año 2016 se midió el nivel de presión sonora en 15 subestaciones.

2. Mediciones y estudios de campos electromagnéticos en el sistema de subtransmisión, llevados a cabo en siete líneas de transmisión y una subestación[1]. En este caso, la compañía realiza comparaciones con normativas internacionales[2], dada la carencia de normas regulatorias en este ámbito en el país. Los resultados obtenidos de las mediciones de las instalaciones, son inferiores a los máximos indicados en la norma internacional para exposición para pocas horas, por lo que no sobrepasan las normas y recomendaciones internacionales.

1 Las líneas de transmisión medidas son: Línea 110 kV Tap Altamirano, Línea 110 kV San Cristóbal Cerro Navia, Línea 110 kV El Salto San Cristóbal, Línea 220 kV Buin Los Almendros, Linea 110 kV Ochagavia – Florida, Linea 110 kV Tap Chacabuco, Línea de Distribución 12 kV y Subestación La Reina

2 Comisión Internacional de Protección contra las Radiaciones no Ionizantes (ICNIRP, en inglés).

3. Control de la avifauna: en el marco del cumplimiento de los compromisos ambientales establecidos en la RCA del proyecto de Línea de Transmisión Eléctrica a Subestación Chicureo de Enel Distribución, como medida de control se instalaron desviadores de vuelo de aves y veletas ubicados en el cable guardia, entre las torres de alta tensión, con el objetivo de disminuir la afectación que las estructuras han tenido sobre la avifauna del área, evitando la electrocución y colisión de las aves. Se puede señalar que las medidas implementadas han sido efectivas, y que no se ha afectado la permanencia ni la reproducción de algunas aves en el área.

4. Planes de manejo forestal: durante el año 2016 se realizó el seguimiento mensual a la mantención de los planes de manejo forestal en los cerros Chena y San Cristóbal. Este proceso consistió en la verificación del riego, reemplazo de especies arbóreas muertas y la construcción de cortinas anti incendios, con el fin de evitar afectación a los árboles considerados en este plan.

5. Faja arborizada Subestación Chicureo: el proyecto paisajístico consistió en un diseño capaz de absorber visualmente las instalaciones, en un ancho de 20 metros al interior de la subestación, que corresponde a la franja de seguridad indicada en el PRMS. De esta manera, se mitigarán los impactos visuales generados por las instalaciones, mejorando la imagen estética del área comprometida en el diseño.

Monitoreo de avifauna en Línea de Transmisión a Subestación Chicureo.

Durante 2016 se realizaron cuatro campañas estacionales de observación y detección de avifauna, en el marco de los compromisos adquiridos en la Resolución de Calificación Ambiental (RCA), concluyendo que estas nuevas instalaciones no han perturbado el sistema de vida de la fauna presente en el área del proyecto.

La línea de transmisión eléctrica a la Subestación Chicureo de Enel Distribución Chile tiene una longitud de 6,20 km, que se inician en el sector El Salto, extendiéndose por los cerros Los Maitenes, El Bolsón y Loma Larga, hasta la Subestación Chicureo.

Las medidas de monitoreo de avifauna tienen como objetivo evaluar la eficacia de las medidas consideradas, y evitar así, la colisión y electrocución de aves con el tendido eléctrico. Estas medidas consisten en la utilización de desviadores de vuelo de aves ubicados en el cable guardia, entre las torres de alta tensión.

El control de avifauna se realiza con dos metodologías que consisten en la observación en terreno de especies registradas en la Línea Base del Proyecto, además de identificar carcasas de aves que pudieran haber sido afectadas por colisión con la línea de transmisión eléctrica.

Resultados de las campañas

Campañas 2016	Carcasas identificadas
Campaña Verano	1 individuo[2]
Campaña Otoño	0 individuo
Campaña Invierno	0 individuo
Campaña Primavera	Falta información

Campañas 2016	Aves registradas
Campaña Verano	21 especies
Campaña Otoño	19 especies
Campaña Invierno	21 especies
Campaña Primavera	Falta Información

Estos hechos permiten inferir que las medidas de mitigación implementadas, tanto espirales en el cable de guardia como veletas tipo luciérnagas, cumplen a la fecha con el objetivo para el cual fueron implementadas.

De esta forma, Enel Distribución Chile se compromete no solo con la resolución de calificación ambiental obtenida para la ejecución de este proyecto, sino también con la política ambiental de la empresa, focalizándose en su principio de prevenir y mitigar los efectos adversos que las actividades de la compañía puedan producir al medioambiente.

Reclamaciones ambientales

[G4-EN34] Durante el año 2016 se presentaron dos reclamaciones sobre impactos ambientales, las que fueron abordadas y resueltas a través de los mecanismos formales establecidos por Enel Distribución Chile para estos casos. Estas fueron ingresadas a través de la plataforma telefónica Fono Servicio por motivo de ruidos molestos, tomándose las medidas de verificación *in situ*. Para ello, se realizaron las mediciones de ruido ambiental correspondientes en el sector afectado; dando como resultado que los ruidos molestos en cuestión no eran atribuibles a las actividades realizadas por Enel Distribución Chile, sino que provenían de sectores externos a la compañía. Se informaron los resultados, los cuales fueron aceptados por los clientes y partes interesadas.

Anexos

Información complementaria

Consultas y revisiones para el Estudio de Materialidad

Grupos de interés consultados:

- Karina Cárcamo, Directora Jurídica Conadecus.
- Stefan Larenas, Director Odecu.
- Representantes de juntas de vecinos de la zona de concesión.
- Gloria Rodríguez, Concejal Pedro Aguirre Cerda.
- Carolina Rojas, Directora del Área de Integración Social Huechuraba.
- Carlos Felber, Capitán de Carabineros de Chile.
- Javier Zulueta, Jefe División de Participación Ministerio de Energía.
- Juan Pablo Shaeffer, Gerente Sostenibilidad Colbún.

Informes consultados:

- Estudio de Satisfacción de Clientes 1° semestre 2016.

Publicaciones consultadas:

- Revisión de medios escritos nacionales: La Tercera, El Mercurio, Diario Financiero.
- Revisión digital revista EI.

Desconexiones

[EU27] A continuación se señalan los datos de desconexiones a clientes domésticos por impago, desglosados por duración de la desconexión y régimen regulatorio:

Contenidos	Año	Datos
Número total de clientes domésticos desconectados por impago	2014	162.264
	2015	175.009
	2016	157.032
Número de clientes domésticos desconectados por impago en los que desde la desconexión hasta el acuerdo de pago transcurrieron menos de 48 horas	2014	189.266
	2015	145.500
	2016	118.713
Número de clientes domésticos desconectados por impago en los que desde la desconexión hasta el acuerdo de pago transcurrieron entre 48 horas y una semana	2014	17.987
	2015	20.878
	2016	10.543
Número de clientes domésticos desconectados por impago en los que desde la desconexión hasta el acuerdo de pago transcurrieron entre una semana y un mes	2014	20.164
	2015	22.557
	2016	9.671
Número de clientes domésticos desconectados por impago en los que desde la desconexión hasta el acuerdo de pago transcurrieron entre un mes y un año	2014	16.708
	2015	6.532
	2016	6.695
Número de clientes domésticos desconectados por impago en los que desde la desconexión hasta el acuerdo de pago transcurrieron más de un año	2014	0
	2015	0
	2016	0
Número de clientes domésticos que una vez llegado a un acuerdo de pago la reconexión se realizó en las siguientes 24 horas	2014	240.799
	2015	173.093
	2016	151.481
Número de clientes domésticos que una vez llegado a un acuerdo de pago la reconexión se realizó entre 24 horas y una semana después	2014	3.257
	2015	1.269
	2016	1.765
Número de clientes domésticos que una vez llegado a un acuerdo de pago la reconexión se realizó más de una semana después	2014	69
	2015	18
	2016	13

Porcentaje de la población no servida dentro de las áreas de servicios

[EU26] El nivel de cobertura del servicio eléctrico dentro de la zona de concesión de Enel Distribución Chile es de prácticamente el 100%. Se estima que en 2016, solo un 0,073% de la población de esa zona no tuvo acceso a la electricidad.

Porcentaje de la población sin servicio en las áreas de distribución de la compañía	2016
Estimación del total de personas dentro de las áreas de concesión, donde no llega la red distribución ni existen otras alternativas fuera de la red, tanto en zonas rurales como urbanas.	4.520
Total de la población en las áreas de concesión (estimado).	6.124.363
Porcentaje que representa la población sin servicio en las áreas de concesión respecto al total de la población en dichas áreas.	0,073

Mediciones de ruido

Fuente	Puntos Receptores (PR)	Periodo	Cumplimiento Norma3	Gestión en caso de superación
Subestación Andes, La Reina	5 PR, Viviendas	Diurno	Si cumple	-
		Nocturno	No Cumple en un punto receptor (excede en 2 dBA)	Transformador no podrá operar con ventilación en período nocturno, esto es, en horario de entre las 21 y las 7 horas.
Subestación Batuco, Lampa	3 PR, Viviendas	Nocturno	Si cumple	-
Subestación Bicentenario, Maipú	3 PR, Viviendas	Nocturno	Si cumple	-
Subestación Carrascal, Quinta Normal	3 PR, Viviendas	Nocturno	Si cumple	-
Subestación Santa Rosa Sur, Puente Alto	3 PR, Viviendas	Nocturno	Si cumple	-
Subestación Pajaritos, Maipú	3 PR, Viviendas	Nocturno	Si cumple	-
Subestación San Joaquin, San Joaquin	3 PR, Viviendas	Nocturno	Si cumple	-
Subestación San Cristóbal, Recoleta	3 PR, Viviendas	Nocturno	Si cumple	-
Subestación San José, Lo Prado	3 PR, Viviendas	Nocturno	Si cumple	-
Subestación La Pintana, Puente Alto	3 PR, Viviendas	Nocturno	Si cumple	-
Subestación Lo Valledor, Estación Central	3 PR, Viviendas	Nocturno	Si cumple	-
Subestación La Reina, Peñalolen	4 PR, Viviendas	Nocturno	No Cumple en un punto receptor (excede en 5 dBA)	Instalación de barrera acústica
Subestación Santa Marta, Maipú	5 PR, Viviendas y centros comerciales	Nocturno	Si cumple	-
Subestación Santa Raquel, La Florida	5 PR, Viviendas	Nocturno	Si cumple	-
Subestación La Cisterna, La Cisterna	6 PR, Viviendas	Diurno	Si cumple	-
		Nocturno	No Cumple en tres puntos receptores (excede en 2 [dB] en el PR 1, 1 [dB] en el PR 5 y 4 [dB] en el PR 6)	Instalación de barrera acústica

Índice de contenido GRI

Materiality Disclosures
Enel Distribución Chile
Mar 2017 Service

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Indicador	Descripción	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Verificación Externa	Página
Estrategia y Análisis						
G4-1	Carta del Presidente y Gerente General.	-	-	6.2	✓	10
Perfil de la Organización						
G4-2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	-	-	-	✓	26
G4-3	Nombre de la organización.	-	-	-	✓	12
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	-	-	-	✓	16
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	-	.	-	✓	12
G4-6	Número de países en donde opera la organización y países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	-	-	-	✓	12
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	-	-	-	✓	20
G4-8	Mercados servidos.	-	.	-	✓	12, 14
G4-9	Escala de la organización.	-	-	-	✓	12
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores propios o subcontratados por los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores.	-	1 3	6.4 6.4.3	✓	62, 71
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	1 3	.	6.3.10 6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5	✓	72, 122
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	-	-	-	✓	122
G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	-	-	-	✓	17
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	-	-	-	✓	132
G4-15	Lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	-	-	-	✓	33
G4-16	Lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	-	.	-	✓	33

Indicador	Descripción	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Verificación Externa	Página
EU1	Capacidad instalada, analizada por fuente de energía y por régimen regulatorio.				✓	15
EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales.	-	-	-	✓	14
EU4	Longitud de las líneas de transmisión y distribución por voltaje	-	-	-	✓	15
Aspectos Materiales y Cobertura						
G4-17	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	-	-	6.2	✓	12, 20
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	-	-	-	✓	40
G4-19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	-	-	-	✓	42
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	-	-	-	✓	42
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	-	-	-	✓	42
G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	-	-	-	✓	12
G4-23	Cambios significativos en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	-	-	-	✓	42
Participación de los Grupos de Interés						
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	-	-	6.2	✓	37
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	-	-	6.2	✓	36
G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	-	-	6.2	✓	36, 38
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	-	-	6.2	✓	41, 42
Perfil de la Memoria						
G4-28	Periodo objeto de la memoria.	-	-	-	✓	12
G4-29	Fecha de la última memoria.	-	-	-	✓	12
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	-	-	-	✓	12
G4-31	Punto de contacto.	-	-	-	✓	155
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	-	-	-	✓	12
G4-33	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	-	-	7.5.3	✓	12
Gobierno						

Indicador	Descripción	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Verificación Externa	Página
G4-34	Estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno.	-	-	6.2	✓	24, 28
G4-35	Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	-	-	-	✓	28
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	-	-	-	✓	28, 49
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	-	-	-	✓	25
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	-	-	6.2	✓	24
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.	-	-	6.2	✓	28
G4-40	Los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero				✓	24
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	-	-	6.2	✓	30, 31
G4-42	Las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.				✓	25
G4-43	Medidas que se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	-	-	-	✓	25, 26
G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno.	-	-	6.2	✓	25, 26
G4-45	Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.	-	-	.	✓	26

Indicador	Descripción	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Verificación Externa	Página
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	-	-	-	✓	El Directorio de la Compañía debe aprobar la memoria anual e Informe de Sostenibilidad de la compañía. La memoria anual se da a conocer a los accionistas cada año en la Junta Ordinaria de Accionistas. En la confección de dicha memoria e Informe, participan todas las áreas de la compañía.
G4-52	Procesos mediante los cuales se determina la remuneración.	-	-	-	✓	La Junta Ordinaria de Accionistas cada año debe pronunciarse acerca de la remuneración de los miembros del Directorio. Si bien no existe un mecanismo establecido para la determinación de esta remuneración, el controlador propone una remuneración acorde a las condiciones de mercado y del negocio.
Ética e Integridad						
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	-	-	6.2	✓	17, 29, 48
G4-57	Los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	-	-	-	✓	31
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.			6.2	✓	31

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Indicador	Descripción	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Verificación Externa	Página
CATEGORÍA: ECONÓMICA						
Aspecto: Desempeño Económico						
G4-DMA	Enfoque de gestión.				✓	22
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la investigación en infraestructura los tipos de servicio.	-	-	-	✓	58
Aspecto: Investigación y Desarrollo						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	-	-	✓	73
Aspecto: Eficiencias del Sistema						
G4-DMA	Enfoque de gestión	-	-	-	✓	97
EU12	Pérdidas en la transmisión y distribución como porcentaje del total de energía.	-	-	-	✓	97
Aspecto: Disponibilidad y Fiabilidad						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	-	-	✓	22
EU10	Capacidad planificada versus la demanda proyectada de la electricidad en el largo plazo, analizado por fuente de energía y régimen regulatorio.	-	-	-	✓	94

Indicador	Descripción	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Verificación Externa	Página
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE						
Aspecto: Materiales						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	7	6.2 6.5	✓	129
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	-	7	6.5 6.5.4	✓	135
Aspecto: Energía						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	7	6.5 6.5.4	✓	129
G4-EN3	Consumo energético interno.	-	7	6.5 6.5.4	✓	132
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	-	7	6.5 6.5.4	✓	89, 96
Aspecto: Emisiones						
G4-DMA	Enfoque de Gestión	-	-	-	✓	133
G4-EN15	Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (Alcance 1)	-	-	-	✓	133
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	-	-	-	✓	133
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	-	-	-	✓	133
Aspecto: Efluentes y residuos						
G4-DMA	Enfoque de gestión	-	-	-	✓	134
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	-	-	6.5 6.5.5	✓	134
Aspecto: Productos y servicios						
G4-DMA	Enfoque de gestión	-	-	-	✓	136
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	-	-	-	✓	136
Aspecto: Mecanismos de reclamación ambiental						
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	-	-	-	✓	139
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL – DERECHOS HUMANOS						
Aspecto: Trabajo Infantil						
G4-DMA	Enfoque de gestión	-	-	-	✓	129
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	-	-	-	✓	129
Aspecto: Trabajo forzoso						
G4-DMA	Enfoque de gestión	-	-	-	✓	129
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	-	-	-	✓	129
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL – PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO						
Aspecto: Empleo						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	-	-	✓	62

Indicador	Descripción	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Verificación Externa	Página
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.		1 2 4 5 6	6.4 6.4.3 6.4.4	✓	64
EU17	Empleados contratistas y subcontratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento.	-	.	-	✓	122
EU18	Contratistas y subcontratistas que han experimentado una capacitación relevante en temas de salud y de seguridad.	-	-	-	✓	118
Aspecto: Salud y Seguridad en el Trabajo						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.		6	6.4 6.4.6	✓	113
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.		6	6.4 6.4.6	✓	118
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.		-	6.4 6.4.6	✓	121
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.		4 5 6	6.4 6.4.5 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.8	✓	120
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		5	6.4 6.4.6	✓	114, 119
Aspecto: Capacitación y Educación						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	3	6.4	✓	67
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	-	3	6.4 6.4.7	✓	68
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	-	1 3	6.4 6.4.7 6.8.5	✓	67
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	-	3	6.4 6.4.7	✓	66
Aspecto: Diversidad e Igualdad de Oportunidades						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	3	-	✓	70
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla.	-	3	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3	✓	27, 62, 70, 71
Aspecto: Evaluación de Prácticas Laborales de los Proveedores						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	-	-	✓	122
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	-	-	-	✓	124, 127, 128
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL – SOCIEDAD						
Aspecto: Comunidades Locales						

Indicador	Descripción	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Verificación Externa	Página
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	-	6.2 6.6 6.8	✓	54, 58
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.		1 2 3 4 5 6 7 8	6.3.9 6.6.7 6.8 6.8.5 6.8.7	✓	54
Aspecto: Lucha Contra la Corrupción						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.		-	6.6 6.6.3	✓	24
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.		-	6.6 6.6.3	✓	30
Aspecto: Política Pública						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.		-	6.6 6.6.3	✓	32
Aspecto: Cumplimiento Regulatorio						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	-	6.6 6.6.7 6.8.7	✓	31
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	-	-	6.6 6.6.7 6.8.7	✓	En 2016, Enel Distribución tuvo 2 sanciones administrativas o judiciales por incumplimiento de leyes y regulaciones y fue multada con $ 86.034.960. euros. La empresa fue multada por contravenir la normativa eléctrica, en especial, la Ley N° 18410 y su reglamento.
Aspecto: Evaluación de la Repercusión Social de los Proveedores						
G4-DMA	Enfoque de gestión	-	-	-	✓	126
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	-	-	-	✓	126
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL – RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS						
Aspecto: Etiquetado de los Productos y Servicios						
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	-	-	6.2 6.6 6.7	✓	97
G4-PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	-	-	6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9	✓	98
Aspecto: Salud y Seguridad de los Clientes						
G4-DMA	Enfoque de gestión	-	-		✓	136
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa 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.	-	-		✓	En 2016 se presentaron 7 incidentes, de los cuales 3 tuvieron como resultado una multa o sanción.

Indicador	Descripción	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26.000	Verificación Externa	Página
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.				✓	121
Aspecto: Acceso						
G4-DMA	Enfoque de gestión				✓	55, 59, 100, 105
EU26	Porcentaje de la población no servida dentro de las áreas de servicios.				✓	143
EU27	Número de las desconexiones residenciales por el no pago, desglosados por la duración de la desconexión y régimen regulatorio.				✓	143
EU28	Frecuencia de interrupción de la energía.				✓	96
EU29	Promedio de la duración de los cortes de energía.				✓	96

Informe de verificación externa

EY
Building a better working world

EY Chile
Avda. Presidente Riesco 5435, piso 4,
Santiago

Tel: +56 (2) 2676 1000
www.eychile.cl

Informe de Verificación Limitada Independiente del Informe de Sostenibilidad ENEL Distribución 2016.

Señores
Presidente y Directores
Presente

Alcance

Hemos efectuado una verificación limitada e independiente de los contenidos de información y datos presentados en el Informe de Sostenibilidad 2016 de ENEL Distribución Chile (en adelante ENEL Distribución), teniendo por alcance toda la gestión ocurrida desde el 01 de Enero de 2016 hasta 31 de Diciembre de 2016. Toda información fuera de este alcance no fue considerada dentro de la presente verificación.

La preparación de dicho Informe es responsabilidad de la Administración de ENEL Distribución. Asimismo, la Administración de ENEL Distribución también es responsable de la información presentada ahí, de las afirmaciones contenidas, la definición del alcance, la gestión y control de los sistemas de información que hayan proporcionado la información reportada.

Estándares y procedimientos de verificación

Nuestra revisión fue efectuada de acuerdo a la norma de verificación internacional para auditorías de información no financiera ISAE 3000, establecida por el International Auditing and Assurance Board de la International Federation of Accountants, la Guía para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4 y su respectivo suplemento sectorial para la industria eléctrica (G4 Sector Disclousures, Electric Utilities).

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objeto de:

- Verificar que la información y los datos presentados en el Informe de Sostenibilidad de ENEL Distribución 2016 estén debidamente respaldados por evidencias.
- Determinar que ENEL Distribución haya elaborado su Informe de Sostenibilidad 2016 conforme a los indicadores de desempeño y los principios de la Guía GRI en su versión G4 y su suplemento sectorial para la industria eléctrica (G4 Sector Disclousures, Electric Utilities).
- Confirmar el nivel de aplicación declarado por ENEL Distribución a su Informe de Sostenibilidad 2016, según la guía G4.

Procedimientos realizados

Nuestra labor de verificación consistió en la indagación con representantes de la Dirección, Gerencias y unidades de ENEL Distribución, involucradas en el proceso de elaboración del Informe, así como en la realización de otros procedimientos analíticos y pruebas de muestreo como:

- Entrevistas a personal clave de ENEL Distribución a objeto de evaluar el proceso de elaboración del Informe de Sostenibilidad 2016, la definición de su contenido y los sistemas de información utilizados.
- Revisión de la documentación de respaldo proporcionada por ENEL Distribución.
- Revisión de fórmulas y cálculos asociados a información cuantitativa mediante re-proceso de datos.
- Revisión de la redacción del Informe 2016 a objeto de asegurar que no induzca a error o duda respecto a la información presentada.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad se limita exclusivamente a los procedimientos mencionados en el párrafo anterior, correspondientes a una verificación de alcance limitado, la cual sirve de base para nuestras conclusiones. No aplicamos procedimientos de verificación extendidos, cuyo objeto es de expresar una opinión de verificación externa sobre el Informe de Sostenibilidad de ENEL Distribución 2016. En consecuencia no expresamos opinión.

Conclusiones

Sujetos a las limitaciones del alcance, señaladas anteriormente, y basados en nuestro trabajo de verificación limitada independiente del Informe de Sostenibilidad 2016 de ENEL Distribución, concluimos que no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que:

- La información y los datos publicados en el Informe de Sostenibilidad 2016 de ENEL Distribución no estén presentados de forma correcta.
- La información y los datos publicados en el Informe de Sostenibilidad 2016 de ENEL Distribución no estén debidamente respaldados.
- El Informe de Sostenibilidad 2016 de ENEL Distribución no haya sido elaborado en conformidad con la versión 4 de la guía para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del GRI, y su suplemento sectorial para la industria eléctrica (G4 Sector Disclousures, Electric Utilities).
- La opción "Core" declarada por ENEL Distribución no cumpla con los requisitos para tal nivel de acuerdo a lo establecido en la guía de aplicación GRI versión G4.

Recomendaciones de mejora

Sin que incidan en nuestras conclusiones con base en el alcance limitado de la verificación; hemos detectado ciertas oportunidades de mejora al Informe de Sostenibilidad 2016 de ENEL Distribución, las cuales se detallan en un informe de recomendaciones separado, presentado a la Administración de ENEL Distribución.

Saludamos atentamente a usted,

EY Consulting SpA.

Alejandro Medina Ginepro.
Líder de Sostenibilidad Chile
Marzo de 2017

I-00493/17

[G4-31]

Antonella Pellegrini
Gerente de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias
antonella.pellegrini@enel.com
Santa Rosa 76, Santiago de Chile

eneldistribucion.cl