




Informe de Sostenibilidad
Enel Distribución Chile
2018







Informe de Sostenibilidad Enel Distribución 2018





Carta a los grupos de interés

04



Sembrando un crecimiento sostenible de largo plazo

Acerca de Enel Distribución Chile

08

Modelo de Negocios Sostenible

13

Hitos 2018

18

Definiendo Prioridades

26

Contexto de Sostenibilidad

20

Plan de sostenibilidad 2019-2021

39

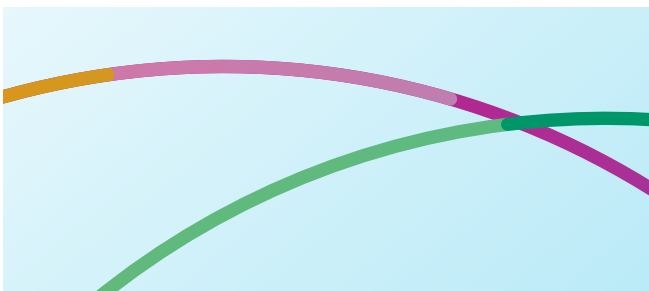




Creación de valor sostenible a largo plazo

40

Involucrando a las comunidades	42	Involucrando a las personas	50
Crecimiento a través de tecnologías y servicios bajos en carbono	60	Optimización de activos e innovación	61
Enfoque en el cliente	68	Open Innovation y digitalización	77



- Gobernanza 84
- Seguridad y salud laboral 92
- Sostenibilidad ambiental 98
- Cadena de suministro sostenible 108

Nota metodológica
114

Anexos
116

Indice contenidos GRI
117





Carta a los grupos de interés

102-14 102-15

Con agrado les presentamos nuestro Informe de Sostenibilidad, el cual da cuenta del desempeño de la Compañía en los ámbitos económico, social, ambiental y de gobernanza durante el año 2018.

Dentro de un mercado en constante evolución, marcado por el crecimiento demográfico y la urbanización, se plantean nuevos desafíos y requerimientos para la industria de distribución eléctrica.

La necesidad de redes cada vez más resilientes a los efectos del cambio climático y mayores exigencias de los clientes, han impulsado la incorporación de tecnologías innovadoras en todas nuestras operaciones.

Durante el 2018 nos abocamos al desarrollo de redes inteligentes mediante la digitalización y la automatización del sistema eléctrico, lo cual nos ha permitido aumentar nuestra capacidad de respuesta frente a contingencias o cortes de suministro.

Definimos un plan de mejora para los 2.105 Km² de nuestra área de concesión, compuesto por 33 comunas de la Región Metropolitana, automatizando procesos e innovando en la gestión de la infraestructura de la red. Estas mejoras nos permiten transitar hacia un suministro telecontrolado para brindar un servicio seguro, de calidad y continuo. Lo anterior se tradujo en un índice de pérdidas de 5%.

En materia ambiental uno de los hitos del 2018 fue la actualización de las Políticas de Medio Ambiente y de Biodiversidad. Asimismo mantuvimos la certifica-

ción del Sistema de Gestión Integrado (SGI) bajo las normas ISO 9.001, ISO 14.001, OHSAS 18.001 e ISO 50.001.

No habríamos podido alcanzar estos resultados sin el trabajo diario que realizan nuestros trabajadores, colaboradores y contratistas. Durante el año fortalecimos nuestra relación con contratistas con el objeto de fomentar una cultura de seguridad. A través de programas de formación y herramientas digitales, buscamos minimizar los accidentes ocupacionales.

La satisfacción de los más de 1,9 millones de clientes de la Compañía es nuestra mayor preocupación y nos impulsa a mejorar continuamente nuestro servicio. Para tal efecto durante 2018 desarrollamos una estrategia de omnicanalidad, buscando integrar y alinear las distintas plataformas de atención, para fortalecer la comunicación e interacción con los usuarios.

Durante 2018 seguimos estrechando nuestros vínculos con las comunidades de las 33 comunas del área de concesión. Alineamos nuestras actividades con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, el Compromiso País impulsado por el Ministerio de Desarrollo Social y la Ruta Energética 2018-2022 del Ministerio de Energía.

En este marco, y en línea con nuestro compromiso con el acceso a energía inclusiva (ODS 7), nos centramos en trabajar sobre la vulnerabilidad energética, programas educativos que fomenten la conciencia respecto al uso de la energía, y en el desarrollo de una ciudad y comunidades sostenibles (ODS 11).

Suscribimos un convenio con Fundación Techo para desarrollar soluciones sostenibles a la situación de alta informalidad habitacional de los barrios urbanos de la Región Metropolitana, especialmente en los campamentos, de manera de reducir a la vez los riesgos eléctricos asociados. Se implementará un programa educativo que abordará temas relacionadas con la seguridad eléctrica, la gestión de residuos, el cuidado por el medioambiente, cambio climático, salud y bienestar y talleres de eficiencia energética.

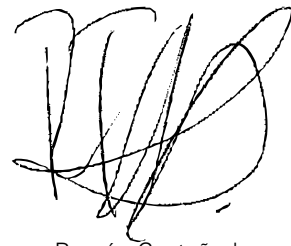
Estamos comprometidos con la ética y la transparencia, promoviendo la cultura de confianza en cualquier interacción con nuestros grupos de interés. Durante el 2018 consolidamos nuestras metas por medio de la promoción del Modelo de Prevención de Delitos de Enel Distribución Chile a nivel interno y externo, que es monitoreado permanentemente para mitigar los riesgos que puedan existir.

Finalmente en 2018 continuamos la implementación de nuestra política de Derechos Humanos, extendiendo la debida diligencia realizada en 2016 a todas nuestras operaciones en pos de robustecer los planes de remediación y asegurar mayor control sobre posibles riesgos de vulneración a los derechos fundamentales de nuestros grupos de interés.

Les invitamos a leer las siguientes páginas, donde podrán encontrar información relevante sobre nuestra gestión, desafíos y avances.

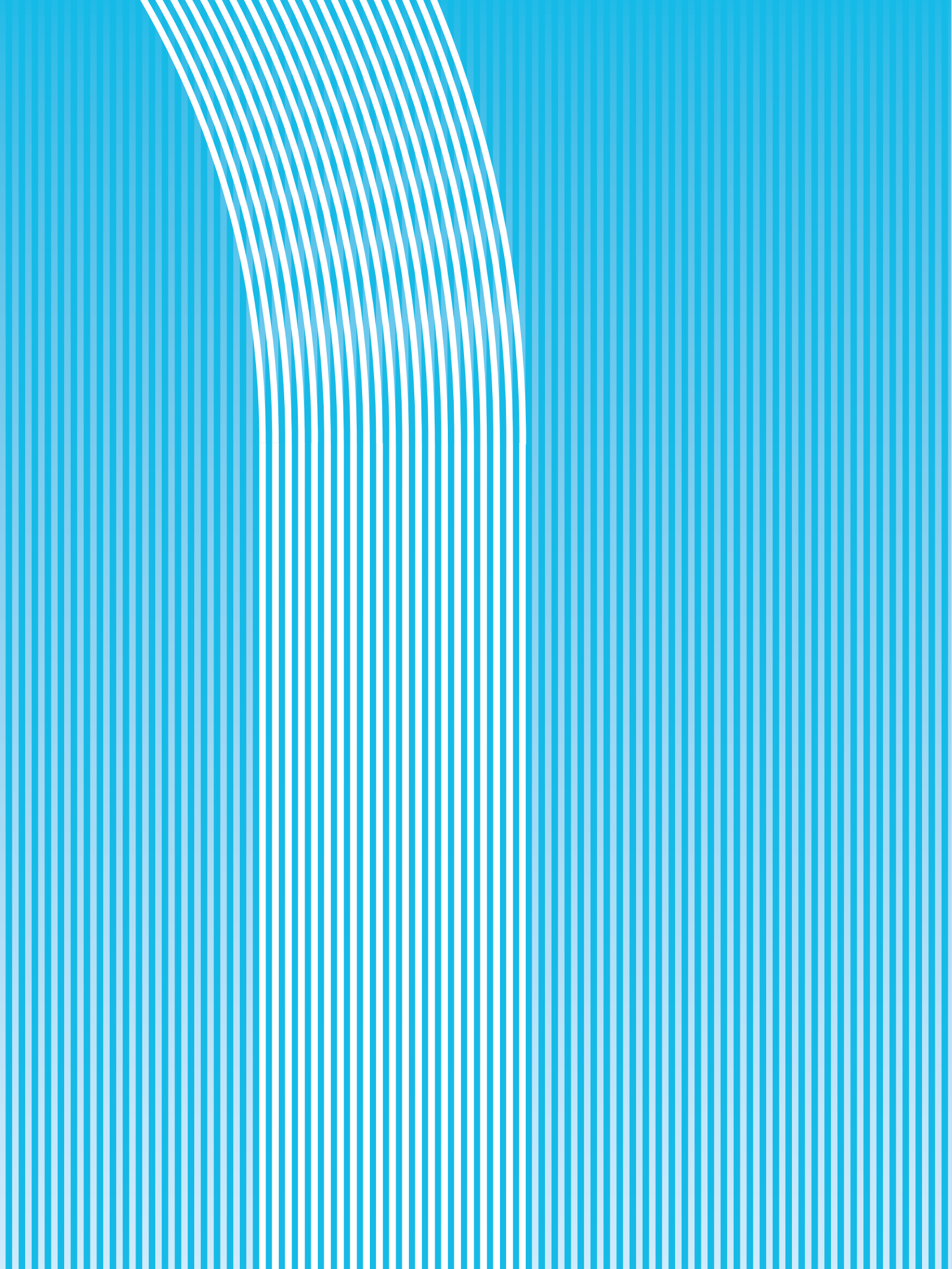


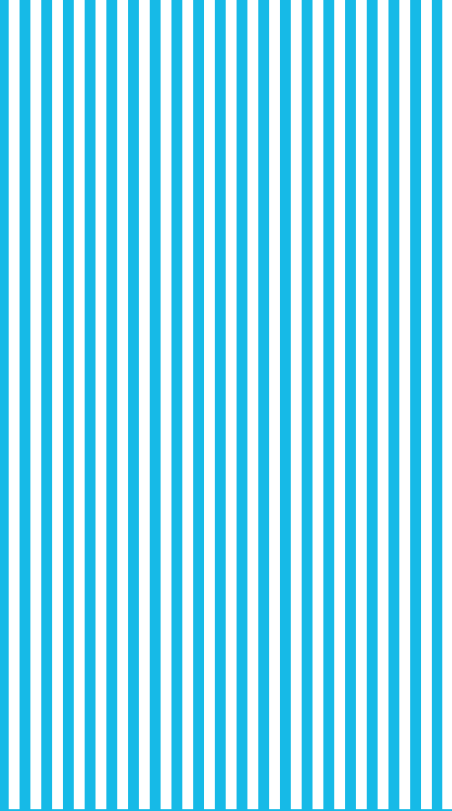
Rodolfo Avogadro
Presidente del Directorio



Ramón Castañeda
Gerente General







01

Sembrando un
crecimiento
sostenible a
largo plazo

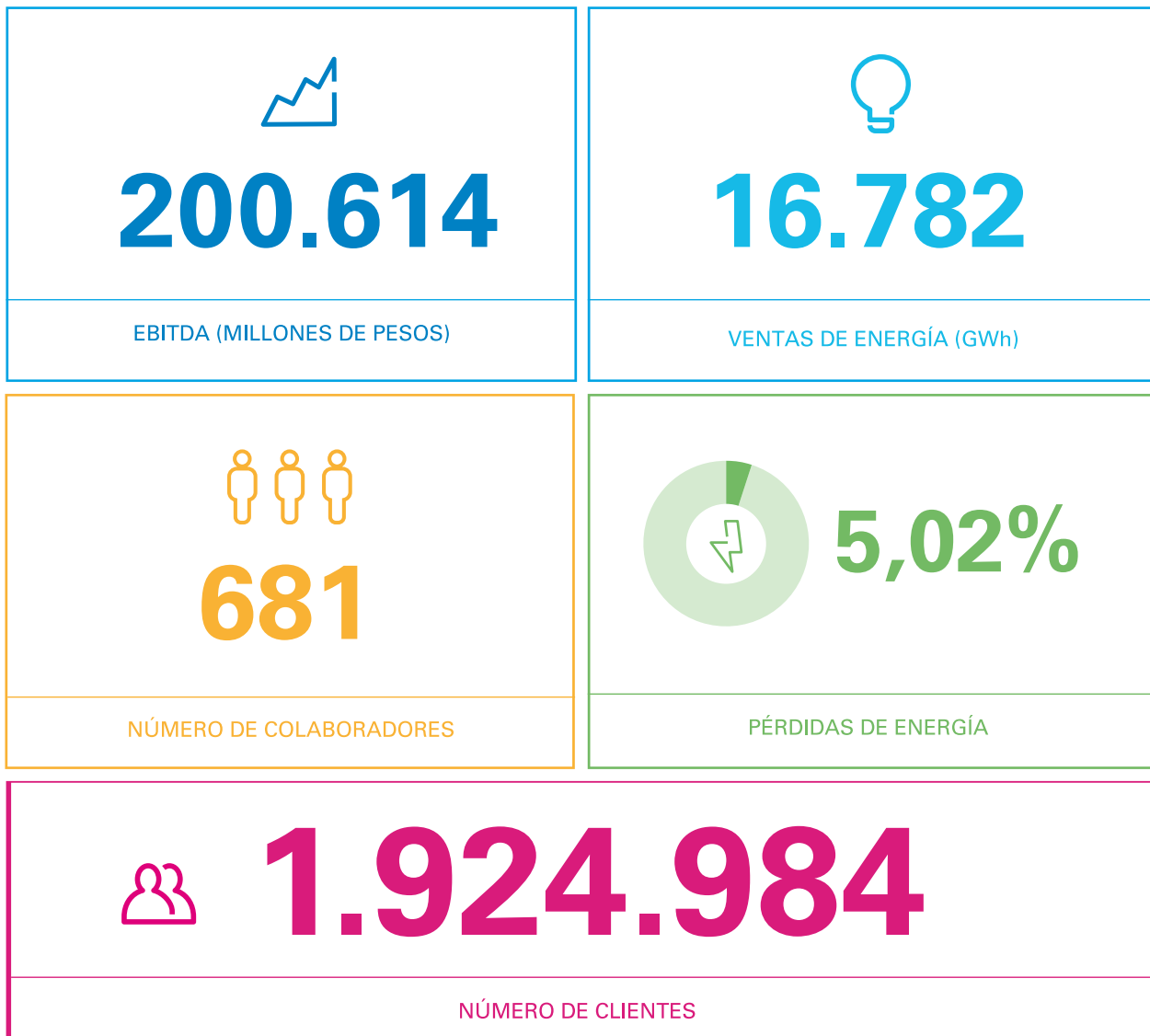


Acercas de Enel Distribución Chile

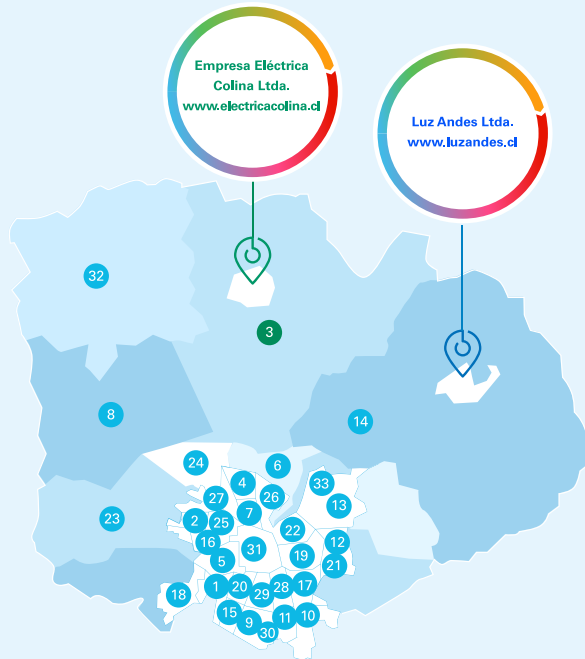
102-1	102-2	102-3	102-4	
102-6	102-7	102-8	102-10	102-45

Enel Distribución Chile S.A. forma parte del Grupo Enel, empresa de energía global con presencia en 35 países de los 5 continentes que suministra energía a más de 73 millones de consumidores finales, y cuenta con una capacidad instalada neta de alrededor de 89 GW. Enel Distribución, tiene su casa matriz en Santiago y actualmente se posiciona como una de las distribuidoras eléctricas

más grandes de Chile, contando con 1.924.984 clientes y más de 17 mil kilómetros de línea de alta, media y baja tensión. Sus redes comprenden más del 40% del total de ventas de la industria local, la cual está regulada por el Estado, y su área de concesión – que incluye las filiales Empresa Eléctrica de Colina Ltda. y Luz Andes Ltda. – alcanza los 2.105 km² de extensión.



Área de concesión de Enel Distribución Chile



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

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

Tipos de clientes

Clientes regulados

Son clientes cuya potencia conectada es inferior o igual a 5.000 kW y que están sujetos a la regulación de precios de acuerdo a la Ley General de Servicios Eléctricos. Entre ellos se distinguen los clientes residenciales, grupo mayoritario en el área de concesión de Enel Distribución, y los clientes industriales.

Clientes libres

Son aquellos clientes que cuentan con una potencia conectada superior a 5.000 kW, los que por Ley pueden negociar el precio de la energía directamente con Enel Distribución y adicionalmente tienen la posibilidad de proveerse de electricidad mediante la autogeneración.

Junto a lo anterior, la Ley 20.805 permite a aquellos clientes con potencia superior a 500 kW optar por cualquiera de los regímenes tarifarios, con la obligación de permanecer un mínimo de 4 años.

Estructura de la propiedad

102-5

Enel Distribución Chile S.A es controlada por Enel Chile, Compañía que tiene el 99,09% de las acciones. A su vez, Enel Chile es dependiente de Enel SpA, que mantiene el 61,93% de las acciones de la empresa. El 38,07% restante, se distribuye en 6.302 accionistas.





Estructura de gobernanza

102-2	102-5	102-7	102-18	102-19	102-20	102-22
102-23	102-24	102-26	102-29	102-30	102-33	

Directores ¹



1. PRESIDENTE
Rodolfo Avogadro di Vigliano
Abogado
Universidad de Milán
Pasaporte: YB0851726

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

3. DIRECTORA
Mónica Hodor
Ingeniero aeroespacial,
Instituto de Bucarest.
Pasaporte: 053111429

4. DIRECTORA
Alessandra Billia
Licenciada en Matemáticas,
Universidad de Roma.
Pasaporte: YA2918991

¹ Los actuales miembros del directorio fueron elegidos en Junta Ordinaria de Accionistas con fecha 24 de abril del 2018.



El Directorio es el máximo órgano de gobierno corporativo de Enel Distribución Chile. Se compone de profesionales expertos en la industria eléctrica que definen la hoja de ruta de la empresa, alineándola con los intereses del Grupo Enel. El Directorio define y aprueba la misión, los valores corporativos, los códigos de conducta, la estrategia de negocios y la gestión de riesgos.

Está compuesto por cinco miembros quienes no ocupan cargos ejecutivos y son elegidos por la Junta Ordinaria de Accionistas por un periodo de tres años, con posibilidad de reelección.

Los directores delegan la ejecución de la estrategia corporativa a la alta dirección, conformada por el gerente general y los ejecutivos, quienes implementan los lineamientos en materia social, ambiental y económica.

La alta administración reporta al Directorio a través de reuniones de carácter mensual en las que da cuenta de los resultados de su gestión y los temas críticos acontecidos en las diversas áreas de trabajo. De esta manera permite al Directorio identificar, evaluar y tomar decisiones respecto de los impactos o riesgos potenciales en cada área. Para mejorar su funcionamiento, anualmente un experto externo e independiente analiza y evalúa la gestión del Directorio con el objetivo de detectar áreas de mejora.

Procedimientos de información para directores y accionistas

Procedimiento de Inducción para Nuevos Directores

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

Procedimiento de Capacitación Permanente

Consiste en actividades de instrucción permanente a los miembros del Directorio sobre cambios regulatorios, organizacionales o cualquier hecho relevante para la empresa, entregándoles herramientas para el cumplimiento de sus objetivos y el fortalecimiento de competencias relevantes para su desempeño.

Procedimiento de Información a los Accionistas:

Protocolo para informar a los accionistas, con la debida antelación, sobre los candidatos a Directores de la empresa, su experiencia y perfil profesional, como también su relación con la empresa y la industria.



DIRECTORIO

Presidente

Rodolfo Avogadro Di Vigliano

Gerencias

General

Ramón Castañeda Ponce

Comunicación

Andrés González Cerrutti

Regulación

Daniel Gómez Sagner

Recursos Humanos

Yanett Henríquez Zamora

Planificación y Control

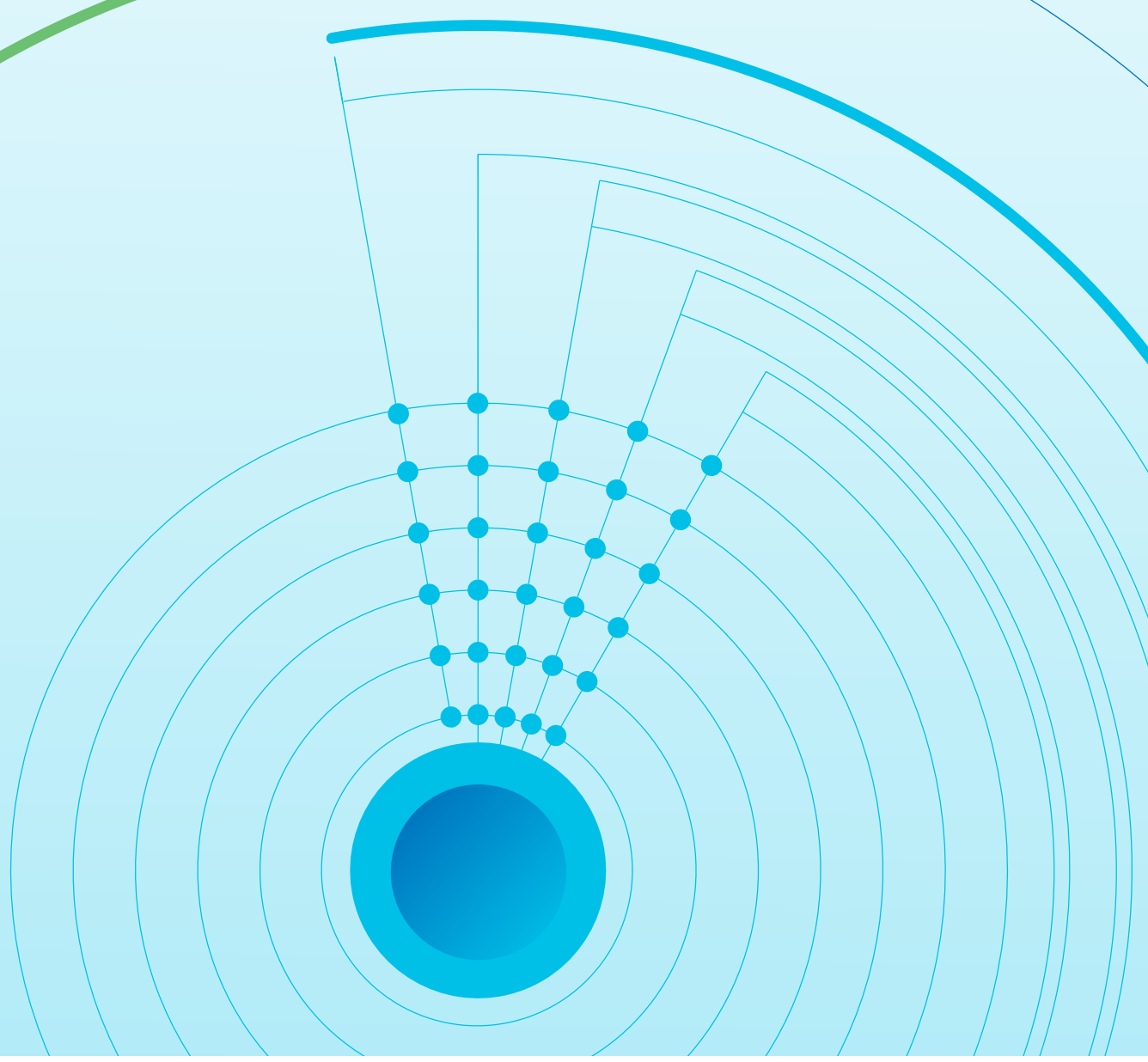
Rodrigo Vargas Gómez

Mercado Distribución Chile

Victor Tavera Olivos

Fiscalía

Horacio Aránguiz Pinto

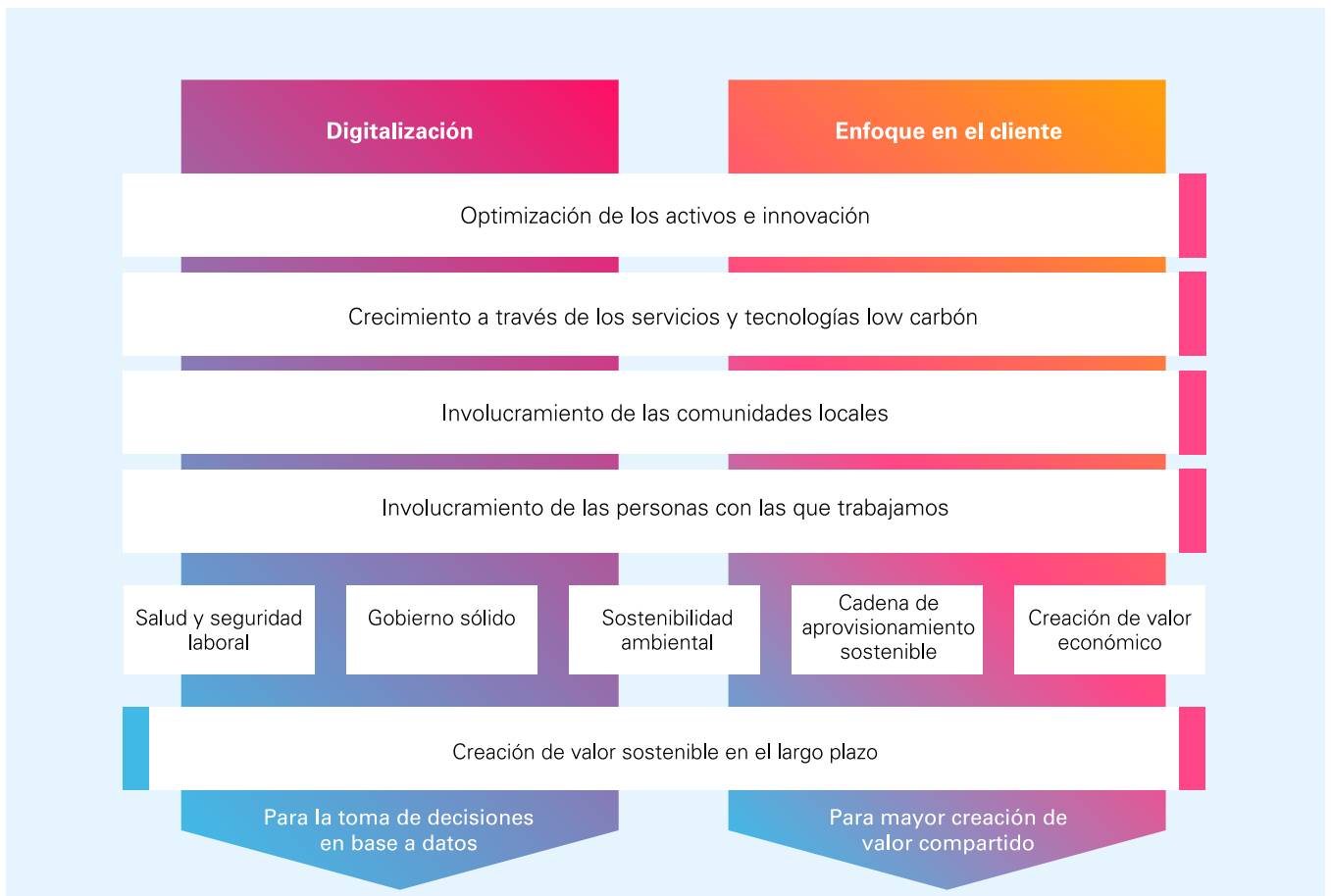


Modelo de negocio sostenible

102-15 102-29

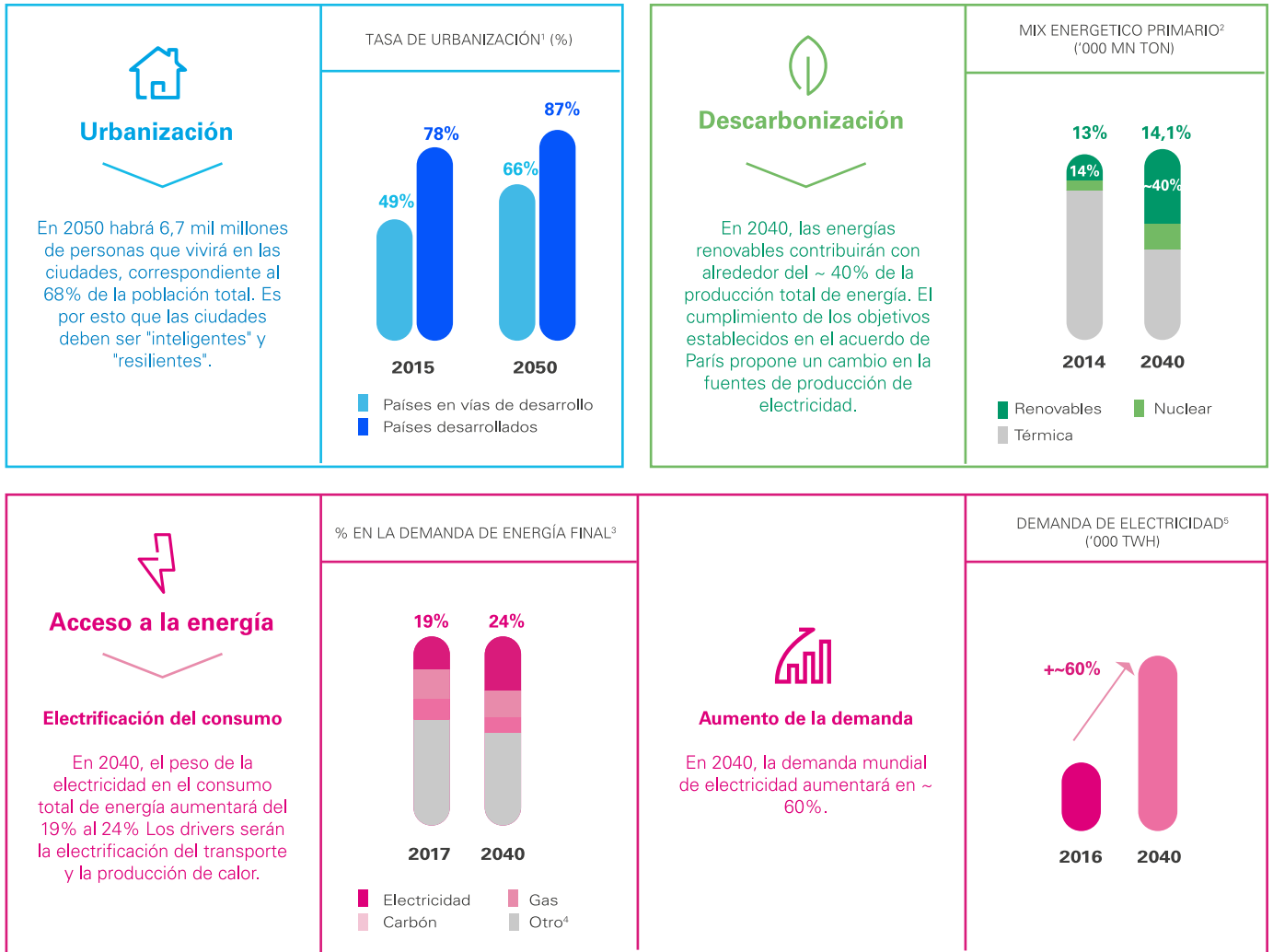
Enel orienta sus planes industriales hacia un modelo de negocios sostenible que realza los enlaces entre las distintas líneas de negocio y el mundo exterior, con el objetivo de encontrar soluciones de mercado que a la vez generen valor para el medioambiente y la sociedad. El modelo Enel apunta a la creación de valor en el largo plazo tomando en cuenta la aceleración de los actuales cambios culturales, sociales y económicos. Para ser parte proactiva de este escenario y liderar la industria energética, Enel recurre a la innovación y la colaboración con otros partners, considerando las prioridades de sus grupos de interés como inputs fundamentales y convirtiendo las necesidades de la sociedad en oportunidades de negocio.

El modelo de sostenibilidad de Enel Distribución integra los objetivos ambientales, sociales y de gobernanza con las metas del plan industrial de la Compañía, buscando generar valor de largo plazo.



El plan de sostenibilidad 2019-2021 se basa en 5 pilares que fundamentan el modelo de negocio de Enel Distribución Chile: salud y seguridad laboral, gobernanza sólida, sostenibilidad ambiental, cadena de aprovisionamiento sostenible y creación de valor económico y financiero. Los pilares a la vez sostienen a las prioridades estratégicas de la Compañía: optimización de los activos e innovación, crecimiento a través de servicios y tecnologías bajas en carbono, involucramiento de las comunidades en las que la empresa opera e involucramiento de las personas con las que trabaja. Tanto los pilares como las prioridades estratégicas tienen como habilitadores transversales el enfoque en el cliente y la digitalización. El plan de sostenibilidad orienta la gestión de Enel Distribución Chile al integrar las metas y objetivos del plan industrial con las prioridades de la Compañía en los ámbitos ambientales, sociales y de gobernanza.





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

Compromiso con los Derechos Humanos

412-1



En 2011 las Naciones Unidas divulgaron los "Principios Rectores sobre las Empresas y Derechos Humanos" que instan a las empresas a respetar, proteger y remediar sus impactos sobre los Derechos Humanos dentro de sus ámbitos de influencia.

El Grupo Enel plasmó su compromiso con estos principios en su Política de Derechos Humanos, publicada en 2013 y aplicable en todos los países donde tiene operaciones, ampliando los compromisos ya adquiridos por el Código Ético, el Plan de Tolerancia Cero con la corrupción y por el Programa de cumplimiento 231.

La política hace referencia a otros acuerdos internacionales como la Carta Internacional de Derechos Humanos de la ONU, los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, la Convención de Naciones Unidas sobre Derechos del Niño y el Convenio de la OIT número 169 sobre los Derechos de Poblaciones Indígenas y Tribales.

Política sobre Derechos Humanos

La [política de Derechos Humanos](#) de Enel aborda ocho Principios relevantes y se estructura en base a dos ámbitos principales:

- 1) **Prácticas laborales:** Rechazo del trabajo forzoso u obligatorio y al trabajo infantil; Respeto por la diversidad y no discriminación; Libertad de asociación y negociación colectiva; Seguridad y salud laboral; y Condiciones de trabajo justo y favorable.
- 2) **Relaciones con las comunidades:** Respetando a los derechos de las comunidades; Tolerancia cero con la corrupción; y Privacidad y comunicación.

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

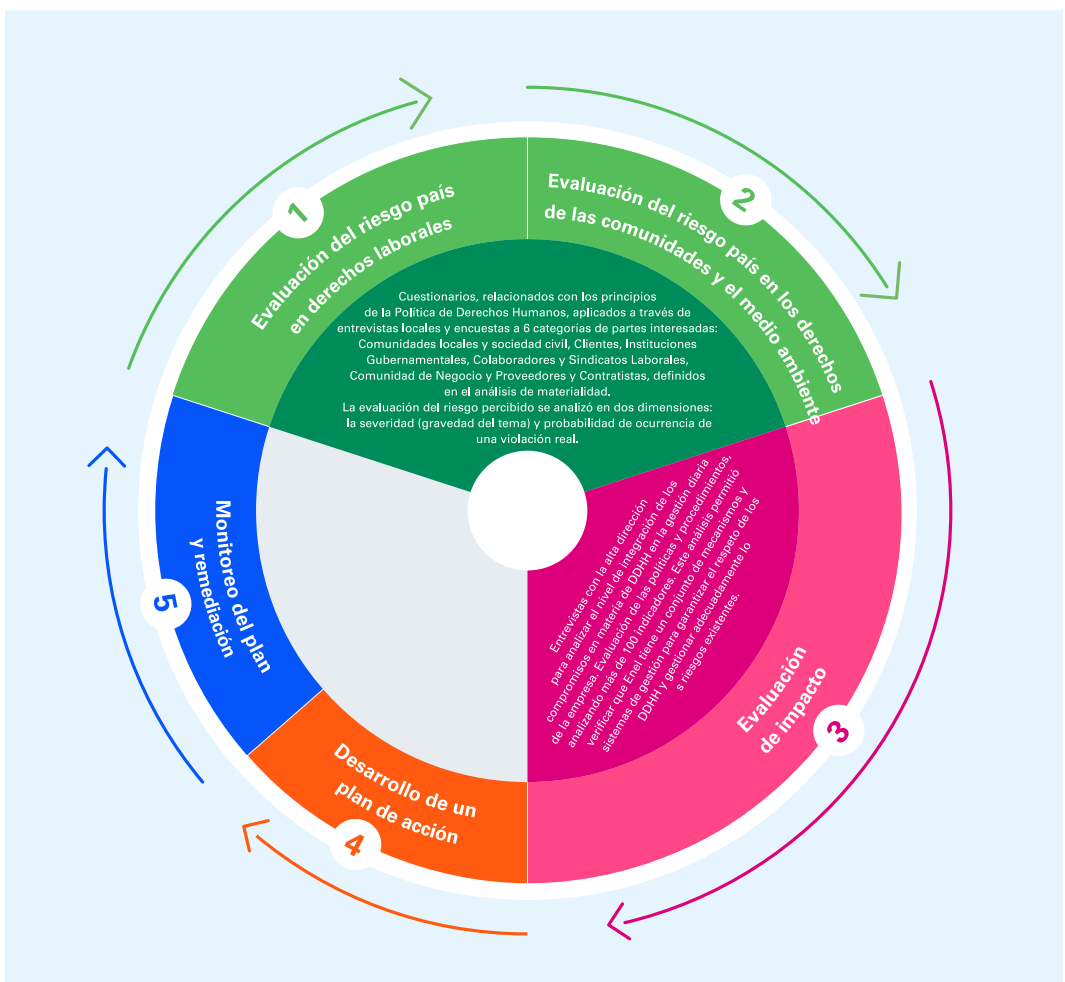
La implementación de los principios está reforzada por procedimientos aplicables al relacionamiento comunitario, los cuales establecen instructivos y criterios a seguir en los diálogos, negociaciones y mesas de trabajo comunitarias.

La política se hace extensiva a los colaboradores internos y externos de la Compañía, como son los contratistas y proveedores.

Proceso de Debita Diligencia en Derechos Humanos

102-29

En línea con las directrices de la ONU y en conformidad con su Política de Derechos Humanos, desde 2016 Enel realiza un proceso de debida diligencia en materia de Derechos Humanos en toda su cadena de valor, con el fin de identificar potenciales riesgos de vulneración dentro del ámbito de sus operaciones y establecer mecanismos de reparación en caso de ser pertinente. Este proceso incorporó herramientas desarrolladas en el Grupo y en particular contempla 5 etapas:





Los resultados del análisis fueron;

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

En 2018 se definió un plan de acción para remediar las brechas identificadas, el cual consiste de acciones que incorporan los requerimientos estipulados en los Principios Rectores de la ONU.

Debida Diligencia en Enel Chile

De manera paralela, a partir del año 2016, a nivel nacional, Enel Chile inició la primera fase de la Debida Diligencia en DDHH para cinco operaciones de la Compañía, la cual a finales de 2018 se extendió hasta la totalidad de las operaciones tanto de generación como de distribución y se repetirá anualmente. El proceso fue antecedido por una inducción a la Política de Derechos Humanos en 36 plantas de la empresa.

El método

Para desarrollar el proceso de Debida Diligencia, Enel Chile contrato los servicios de una empresa externa con vasta experiencia en Sostenibilidad y DDHH. El método utilizado se basa en la exploración In Situ, entrevistas en profundidad y recolección de información interna de la compañía. Se complementa con análisis de estudios de percepción de stakeholders, focus group y entrevistas con representantes de la comunidad, proveedores, contratistas u otros líderes que pudieran aportar al proceso.

Una vez recopilada y sistematizada la información levantada, ésta se procesa y se asocian las situaciones que pudieran generar riesgos relacionados con los procesos relevantes de cada operación, de manera de poder elaborar oportunamente los planes de mitigación pertinentes para cada uno.

Participación en instancias externas

Durante el 2018 Enel Chile participó en el Laboratorio de Derechos Humanos y Empresas del Sector Extractivo, un programa liderado por Acción Empresas, el Consejo Minero y la Asociación de Generadoras de Chile, el cual tiene por objetivo fortalecer las capacidades de las empresas para integrar temáticas de Derechos Humanos en su gestión.

Una de las herramientas aplicadas fue un cuestionario de autoevaluación abarcando las siguientes dimensiones: Compromiso a través de una política, Evaluación y mitigación de impactos, Comunicación y relacionamiento, Mecanismos de resolución de controversias y Reparación.

El análisis destacó dos dimensiones en la gestión de los Derechos Humanos de Enel en Chile:

- El proceso de identificación y evaluación de los riesgos e impactos para una efectiva prevención, mitigación o reparación de forma transparente y participativa.
- La eficiencia de los mecanismos de resolución de controversias para sus colaboradores, comunidades y proveedores.

Aparte de la autoevaluación se realizaron dos focus group, uno en la planta Bocamina y otro en el Edificio Corporativo, con colaboradores de la Compañía. Enel Chile además participó en la mesa multiactor a la cual asistieron un representante del Sindicato de la Compañía, un representante de los proveedores y un representante comunitario.

Las actividades anteriores fueron insumo para un diagnóstico del avance de Enel Chile en materia de Derechos Humanos y un benchmark con los otros miembros del laboratorio.

Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



El 2015 las Naciones Unidas publicó los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), invitando a las empresas a abordar los grandes retos del desarrollo sostenible como son la pobreza, la igualdad de género, el acceso a agua y energía limpias, y el cambio climático. El mismo año, el Grupo Enel anunció su compromiso de contribuir en cuatro de los 17 objetivos: el ODS 4 de educación de calidad, el ODS 7 de energía limpia y asequible, el ODS 8 de trabajo decente y crecimiento económico y el ODS 13 de acción contra el cambio climático. A fines del 2018, el Grupo se comprometió con otros dos objetivos: ODS 9 de industria, innovación e infraestructura y ODS 11 de ciudades y comunidades sostenibles.

EDUCACIÓN DE CALIDAD

META GRUPO ENEL 2030
Contribuir a una educación de calidad para 2,5 millones de personas desde el 2015.

META ENEL CHILE 2021
Aumentar el número de beneficiarios en 100.000 personas respecto al año 2015.

DESEMPEÑO ENEL DISTRIBUCIÓN 2018
8.769 beneficiarios.

ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

META GRUPO ENEL 2030
Promover la energía limpia y asequible a 10 millones de personas desde el 2015.

META ENEL CHILE 2021
Aumentar el número de beneficiarios en 75.000 personas respecto al año 2015.

DESEMPEÑO ENEL DISTRIBUCIÓN 2018
19.432 beneficiarios.

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

META GRUPO ENEL 2030
Fomentar el crecimiento económico inclusivo y el trabajo decente para 8 millones de personas desde el 2015.

META ENEL CHILE 2021
Aumentar en 150.000 personas el número de beneficiarios, respecto al año 2016.

INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

META GRUPO ENEL 2030
Infraestructura e innovación con la instalación de 46,9 millones de medidores inteligentes, 455 mil puntos de carga y 5,4 millones de euros de inversiones en digitalización, entre 2019 -2021.

DESEMPEÑO ENEL DISTRIBUCIÓN 2018
292.000 medidores inteligentes instalados a la fecha.

ACCIÓN POR EL CLIMA

META GRUPO ENEL 2030
Reducir las emisiones específicas de CO2, limitando las emisiones del grupo a 230 g de Co2 equivalente por cada kWh.





Hitos 2018



FEBRERO

Chile es sede de la tercera fecha de la Fórmula E donde Enel es Official Power Partner. La carrera de monoplasas eléctricos se desarrolló el 3 de febrero por las calles del Parque Forestal en la ciudad de Santiago. En esta temporada de la carrera de monoplasas eléctricos Enel ofició como Official Power Partner, en una asociación que se realizó con el objetivo de promover el desarrollo tecnológico de infraestructura eléctrica para el evento deportivo.



MARZO

Enel Distribución dio inicio a masiva inspección aérea en 1.059 kilómetros de red eléctrica de alta y media tensión. Un helicóptero acondicionado especialmente, con tecnología de última generación, sobrevoló un total de 1.059 kilómetros de red de alta y media tensión, correspondiente a 33 comunas de la Región Metropolitana. El patrullaje tuvo como objetivo detectar puntos sensibles en el sistema eléctrico de Enel Distribución, para anticipar y prevenir potenciales interrupciones del servicio durante los meses de invierno.



JUNIO

Enel forma parte del Plan Código Azul y habilitó gimnasio corporativo como albergue. Con el fin de colaborar con el gobierno en su campaña para proteger del frío y lluvia a personas en situación de calle, Enel Distribución Chile puso a disposición su gimnasio corporativo para que éste se utilice como albergue durante los días de emergencia climática durante el invierno.



JULIO

Directorio de Enel Distribución Chile designa a Ramón Castañeda como nuevo gerente general.

La decisión fue anunciada a través de un Hecho Esencial. El ejecutivo inició sus funciones el jueves 16 de agosto de 2018. Ramón Castañeda es Ingeniero civil industrial de la Universidad Católica de Chile, con Maestría en ciencias de la ingeniería de la misma casa de estudios y MBA de la Universidad Adolfo Ibañez. Desarrolló toda su carrera profesional en el Grupo Enel, tanto en Chile como en el extranjero, la que comenzó en 1995. Antes de asumir el cargo se desempeñaba como gerente general de Enel Distribución Río.



SEPTIEMBRE

Concluye Copa Enel 2018 con destacada participación de regiones.

Más de 150 equipos, de tres regiones del país, dieron vida a este torneo que duró tres meses y que se posiciona como el campeonato escolar más importante de Chile. En esta versión, que mantiene como embajador al histórico capitán de la selección chilena de fútbol, Iván Zamorano, destacó la participación de la selección de mujeres de la Universidad Católica de Concepción, la que obtuvo el segundo lugar. Por primera vez en los 17 años de historia de la Copa Enel, un equipo de regiones avanzó a esta instancia, logrando el subcampeonato y como premio un viaje a Brasil.



OCTUBRE

Equipos de Independencia, campeones de la Copa Enel 2018, viajan a Italia para enfrentar al Inter de Milán

En emocionantes y reñidos partidos, los niños chilenos de Independencia, tanto en mujeres como hombres, sorprendieron a la sub 15 y sub 13 del Inter de Milán, respectivamente, derrotándolos en su propia cancha, quedándose con el trofeo en disputa: la Copa de la Integración. Viajaron acompañados por el ex capitán de la selección nacional, Iván Zamorano.



NOVIEMBRE

Enel Distribución se suma a los 40 años de la Teletón

En 2018 Enel fue auspiciador oficial de la Teletón en su aniversario número 40, por primera vez en su historia. Usando el slogan "Enel, la energía de la Teletón" no solo entregó su aporte como Compañía, sino también permitió generar un espacio de motivación y orgullo entre los trabajadores, quienes, de manera comprometida, proactiva y responsable, generaron diversas actividades para sumarse a esta cruzada.



DICIEMBRE

Enel X, Metbus y BYD presentaron primera flota de 100 buses eléctricos que se integran al sistema de transporte público de Santiago

Se trata de la segunda flota más grande del mundo en una sola ciudad y la primera de Latinoamérica. Tras la presentación, también se inauguró el primer electroterminal de Latinoamérica que alberga a los primeros 100 buses eléctricos. Los buses eléctricos de la marca china BYD, se incorporaron al sistema de transporte público de Santiago, fueron adquiridos por Enel X y entregados a Metbus, en modalidad leasing operativo.



Enel Distribución Chile firma acuerdo con Fundación Techo para desarrollar soluciones sostenibles en campamentos. La alianza entre la Compañía y Fundación Techo busca trabajar en soluciones a la situación de informalidad habitacional de algunos barrios urbanos de la Región Metropolitana, con el fin de reducir los riesgos eléctricos, desarrollar programas educativos, eficiencia energética y conciencia ambiental.





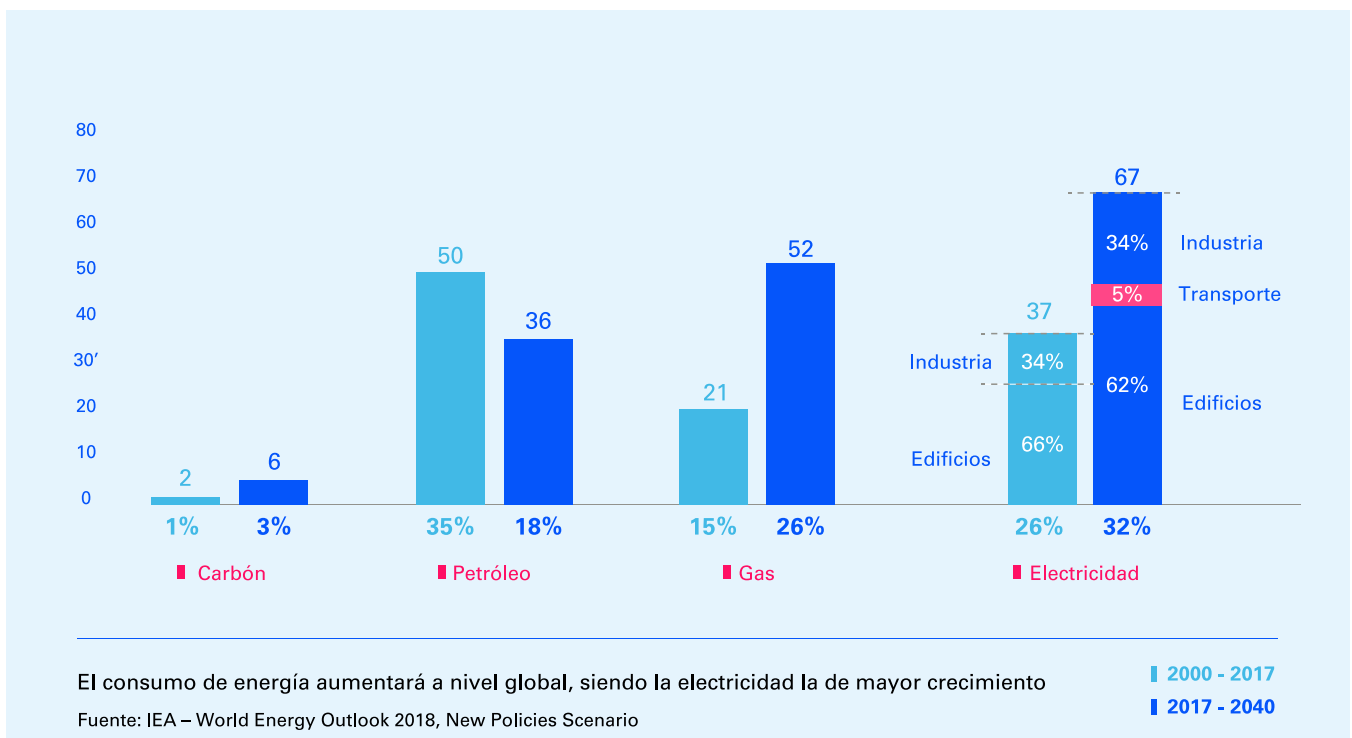
Contexto de sostenibilidad y la industria energética

102-15 205-1

El crecimiento demográfico y la urbanización están generando un cambio determinante en los hábitos de vida de la sociedad. Se estima que para el 2050 cerca del 68%² de la población mundial vivirá en zonas urbanas. Lo anterior plantea nuevos desafíos como son la planificación y gestión urbana en pos de generar ciudades más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles. La Encuesta Nacional de Medio Ambiente³, publicada por el Ministerio de Medioambiente, demuestra que últimamente existe una mayor conciencia y preocupación

por aspectos socio-ambientales, lo cual está generando cambios trascendentales en la sociedad. El surgimiento de modelos que revolucionan la manera en que las personas satisfacen sus necesidades, ya sea transporte, habitacionales, energéticas o financieras, se debe principalmente a esta nueva realidad. El rol del sector energético es clave en la transformación urbana y el desafío reside en poder confrontar estos cambios para contribuir a desarrollar ciudades sostenibles.

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



2 Naciones Unidas, World Urbanization Prospects, Revisión 2018

3 Dirección de Estudios Sociales (DESUC) del Instituto de Sociología, Universidad Católica (ISUC), Encuesta Nacional de Medio Ambiente 2018

El aumento en la emisión de gases de efecto invernadero, los cuales han alcanzado niveles sin precedente, y la creciente escasez de recursos naturales impactan en la sociedad y la economía. En este marco la contribución de la industria energética es clave para lograr los objetivos y compromisos del Acuerdo de París⁴, celebrado en la COP 21. El desafío para la Compañía está en liderar el cambio tecnológico, incorporando cri-

terios de sostenibilidad ambiental y social en el desarrollo de sus productos y servicios.

El progreso social de los últimos treinta años es innegable. El reporte de desarrollo humano elaborado por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)⁵ refleja un aumento de cerca de 20% en el Índice de Capital Humano de Chile entre el año 1990 y el 2017. Sin

embargo, la inequidad y la inclusión siguen siendo algunos de los principales desafíos a los que se enfrenta el País. Para prosperar, el mundo requiere de una reorientación de las relaciones entre la sociedad civil, los gobiernos y las empresas. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS) presentan 17 desafíos globales para superarlos y lineamientos para la colaboración entre los diversos actores.



4 https://unfccc.int/sites/default/files/spanish_paris_agreement.pdf

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





Contexto Nacional- Chile

Si bien las macro tendencias están presentes en todo el mundo, a nivel local toman distintas formas y rumbos en base a las decisiones y estrategias que adopta cada país. En Chile algunas temáticas como la pobreza, la desigualdad regional y la transición energética han tomado la agenda pública y están impulsando nuevas iniciativas en la materia.

Compromiso País⁶

Para lograr un desarrollo sostenible es necesario generar oportunidades iguales para todos los chilenos. No obstante, actualmente 20% de la población vive en condiciones de pobreza multidimensional, abarcando aspectos como la educación, la salud, la seguridad social, la vivienda y el medio ambiente.

El Ministerio de Desarrollo Social elaboró un Mapa de la Vulnerabilidad en el cual se identificaron y priorizaron 16 grupos vulnerables. Junto a ellos se buscarán soluciones a sus necesidades básicas, mediante un trabajo colaborativo entre el sector público, la academia, la sociedad civil y el sector privado.



6 <http://www.compromisopais.cl/>

Desigualdad regional en Chile – PNUD⁷

A nivel país, una de las temáticas primordiales para poder cumplir con la agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible⁸ es la desigualdad regional. El Compromiso País analiza tres ámbitos prioritarios que son los ingresos, la salud y la educación.

Si bien en las últimas décadas hubo un avance en la cobertura de servicios básicos, persisten diversas brechas interregionales como son los salarios bajos (asociados a vulnerabilidad económica de los hogares), el acceso a recursos sanitarios (humanos y de infraestructura) y desigualdades en la calidad de educación, entre otros.

Se ha observado que las desigualdades territoriales se relacionan directamente con otras variables como el género y la etnia. A nivel regional la prevalencia de salarios bajos es mayor entre las mujeres, acentuándose en regiones de alta concentración de ingresos. Por otro lado, las personas pertenecientes a pueblos indígenas aún tienen mayores niveles de pobreza y un nivel precario de escolaridad. Debido a la concentración de esta población en determinadas regiones del país, estos déficits adquieren un carácter marcadamente territorial.

Por lo anterior el Compromiso País plantea como objetivos aumentar el nivel de acceso a servicios sanitarios, mejorar la calidad y diversidad de la oferta educativa regional y fortalecer la inversión pública.

Pobreza Energética: Análisis de experiencias internacionales y aprendizajes para Chile- PNUD⁹

La pobreza energética es considerada uno de los desafíos más importantes de la agenda energética global ya que el acceso a la energía segura y continua condiciona el desarrollo humano tanto a

La pobreza energética:



1. No refiere solamente al acceso a la electricidad, aunque depende de la disponibilidad de alguna fuente de energía (ya sea mediante conexión a sistemas o por generación directa).	2. Atributos cualitativos como la calidad, seguridad y continuidad definen en gran parte el nivel de pobreza energética.
3. Las tarifas tanto de la electricidad, el gas o de las tecnologías necesarias para su generación, condicionan su uso y disponibilidad.	4. El fenómeno se relaciona directamente con el nivel de ingreso, dado que la energía es parte importante de los gastos y presupuestos familiares.
5. Se vincula con la habitabilidad en las viviendas y los edificios en los que residen las personas. Su calidad, la eficiencia energética de sus materiales, construcción, ventilación, artefactos y las normas que lo regulan, impactan su habitabilidad.	6. Las personas – como consumidores y usuarios de energía – tienen un rol importante en definir cómo usar la energía. Las decisiones que toman al respecto dependen de su conocimiento y educación como también de su conciencia respecto a los efectos que genera cada una.
7. Impacta sobre la salud de las personas, en especial de mujeres y niños.	8. Impacta sobre el medio ambiente, repercutiendo en la calidad del aire, en el agotamiento de los recursos o en la degradación del entorno.

nivel social como económico. Hasta hoy no existe consenso sobre el significado del concepto, por lo que es necesario definir y medirlo para poder emprender acciones para abordarlo.

En su Política Nacional Energética 2050 Chile estableció lineamientos para definir el concepto de pobreza energética y generar una forma de medirla con el fin de establecer políticas para su reducción.

Se determinó que es un fenómeno multidimensional que abarca varios aspectos.

7 PNUD (2018). Desigualdad regional en Chile. Ingresos, salud y educación en perspectiva territorial. Santiago de Chile, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

8 <http://www.chileagenda2030.gob.cl/agenda-2030/sobre-la-agenda>

9 PNUD (2018): Pobreza energética: análisis de experiencias internacionales y aprendizajes para Chile. Santiago de Chile, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo





Ruta Energética 2018-2022

Una mirada estratégica y de largo plazo es relevante para un sector energético que se encuentra en proceso de transformación y que es primordial para el crecimiento sostenible de Chile.

La Ruta Energética¹⁰, publicada por el Ministerio de Energía, busca definir el camino y prioridades en esta materia, con la participación y diálogo de diferentes actores a lo largo del país. Es una herramienta que establece objetivos, acciones y metas concretas que conformarán la carta de navegación para los próximos años. Algunos de los desafíos importantes a abordar son la modificación de la Ley de Distribución Eléctrica, la promoción de la autogeneración, la electro movilidad y la participación ciudadana en torno a proyectos de energía.

Incluye diez compromisos:

10 MEGA COMPROMISOS

1 Levantar un mapa de vulnerabilidad energética del país, identificando a las familias que no cuentan con electricidad y otros servicios energéticos, con miras a acortar las brechas existentes.

2 Modernizar la institucionalidad energética para aumentar la eficacia gubernamental y prestar un mejor servicio a la ciudadanía, en particular de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y de la Comisión Chilena de Energía Nuclear.

3 Reducir en un 25% el tiempo de tramitación ambiental de los proyectos que se acogen al Plan +Energía, respecto a los plazos registrados en los últimos cuatro años.

4 Alcanzar cuatro veces la capacidad actual de generación distribuida renovable de pequeña escala (menor a 300 kW) al 2022.

5 Aumentar en al menos 10 veces el número de vehículos eléctricos que circulan en nuestro país.

6 Modernizar la regulación de la distribución eléctrica mediante un proceso participativo, de manera que se permita recoger las nuevas realidades del

sector energético y faciliten su implementación, en forma eficiente y competitiva.

7 Regular los biocombustibles sólidos como la leña y sus derivados, otorgando al Ministerio de Energía las atribuciones necesarias para establecer especificaciones técnicas y el reglamento de aplicación para la comercialización de la leña en zonas urbanas.

8 Establecer un marco regulatorio para la eficiencia energética que genere los incentivos necesarios para promover el uso eficiente de la energía en los sectores de mayor consumo (industria y minería, transporte y edificaciones), y crear una verdadera cultura energética en el país.

9 Iniciar el proceso de descarbonización de la matriz energética a través de la elaboración de un cronograma de retiro o reconversión de centrales a carbón, y la introducción de medidas concretas en electromovilidad.

10 Capacitar a 6.000 operarios, técnicos y profesionales, desarrollando competencias y habilidades en la gestión y uso sostenible de la energía, en el sector eléctrico, de combustibles y de energías renovables, certificando al menos a 3.000.

¹⁰ <http://www.energia.gob.cl/rutaenergetica2018-2022.pdf>



Análisis de materialidad

102-21 102-44 102-46 103-1

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

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

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

El proceso de identificación de asuntos prioritarios:

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

Los resultados obtenidos en este proceso contribuyen a la planificación estratégica del negocio y al diseño de los planes de sostenibilidad de la Compañía. Asimismo, determina el contenido del

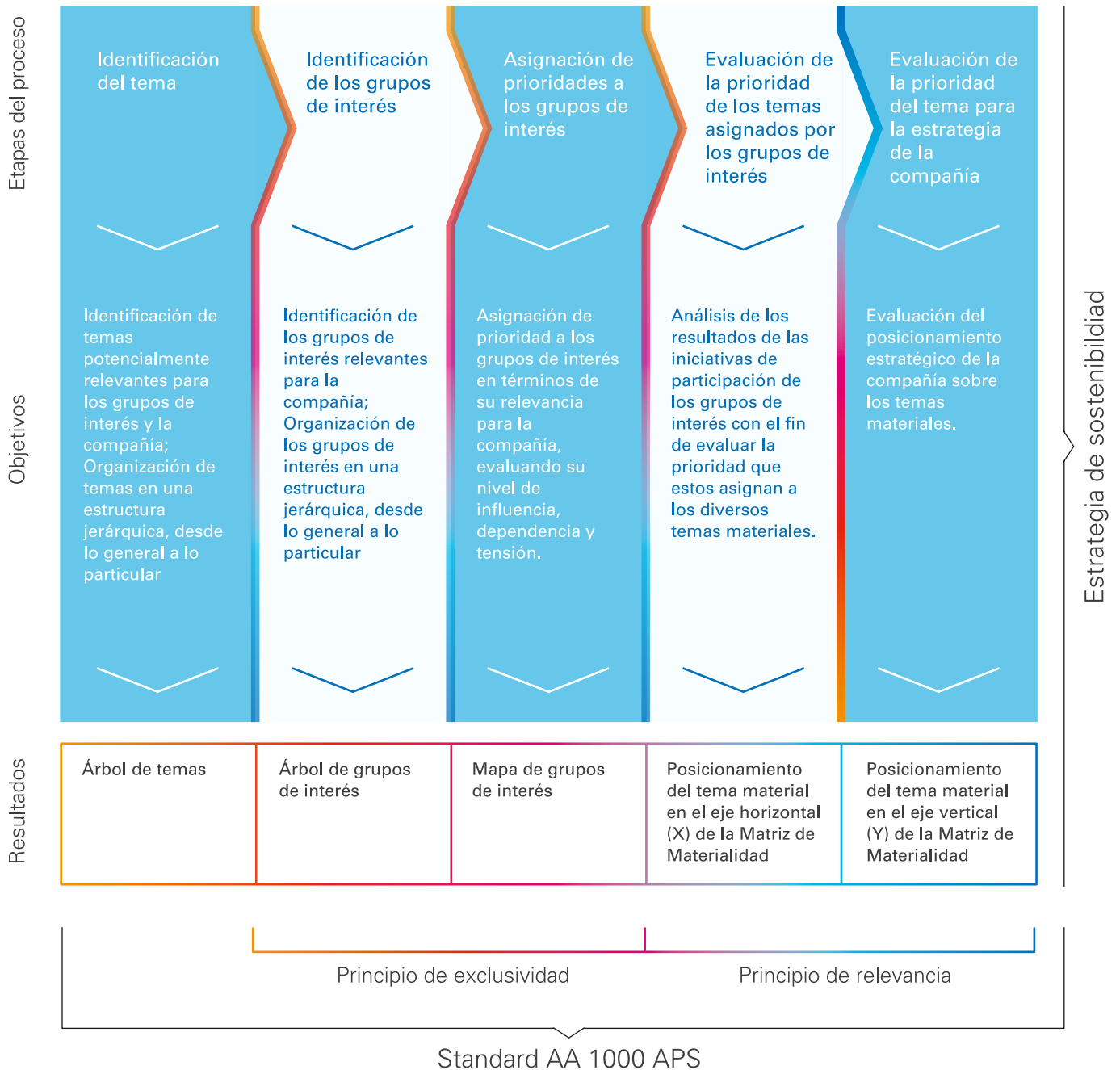
Informe de Sostenibilidad y contribuye a la gestión efectiva de los grupos de interés y sus expectativas.

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





Proceso de identificación de los temas prioritarios





Participación de los Grupos de Interés:

Conocer las expectativas de los grupos de interés es una piedra angular de la estrategia de Sostenibilidad de Enel Distribución Chile. Este enfoque busca principalmente identificar drivers que permitan hacer viables modelos energéticos sostenibles, competitivos y seguros, así como desarrollar perspectivas innovadoras, exhaustivas y pioneras para adelantar acontecimientos, gestionar riesgos y buscar diferenciación.

El compromiso de la Compañía de mantener un diálogo continuo con los stakeholders es un elemento fundamental para generar ámbitos de colaboración, desarrollo, confianza. En definitiva, Enel considera que la gestión y el diálogo con los grupos de interés contribuye a:

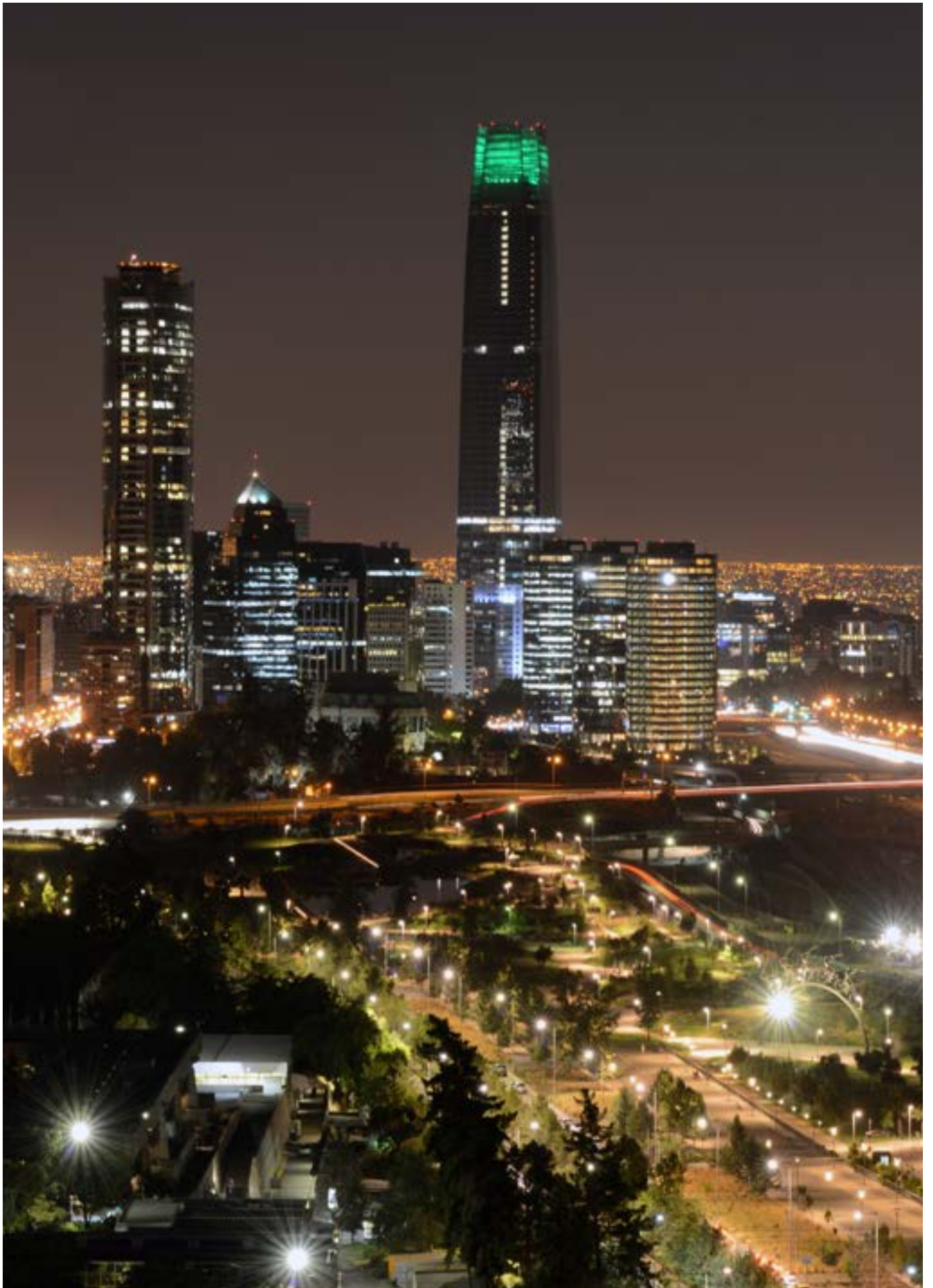
1. Mejorar la gestión de los riesgos y oportunidades.
2. Identificar de manera temprana tendencias y asuntos relevantes.
3. Potenciar la credibilidad y la confianza, permitiendo la creación de sinergias.
4. Favorecer los procesos de toma de decisiones.
5. Aflorar oportunidades de mejora y de negocio.

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

Identificación de los Grupos de Interés:

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





Priorización de los grupos de interés:

102-13

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

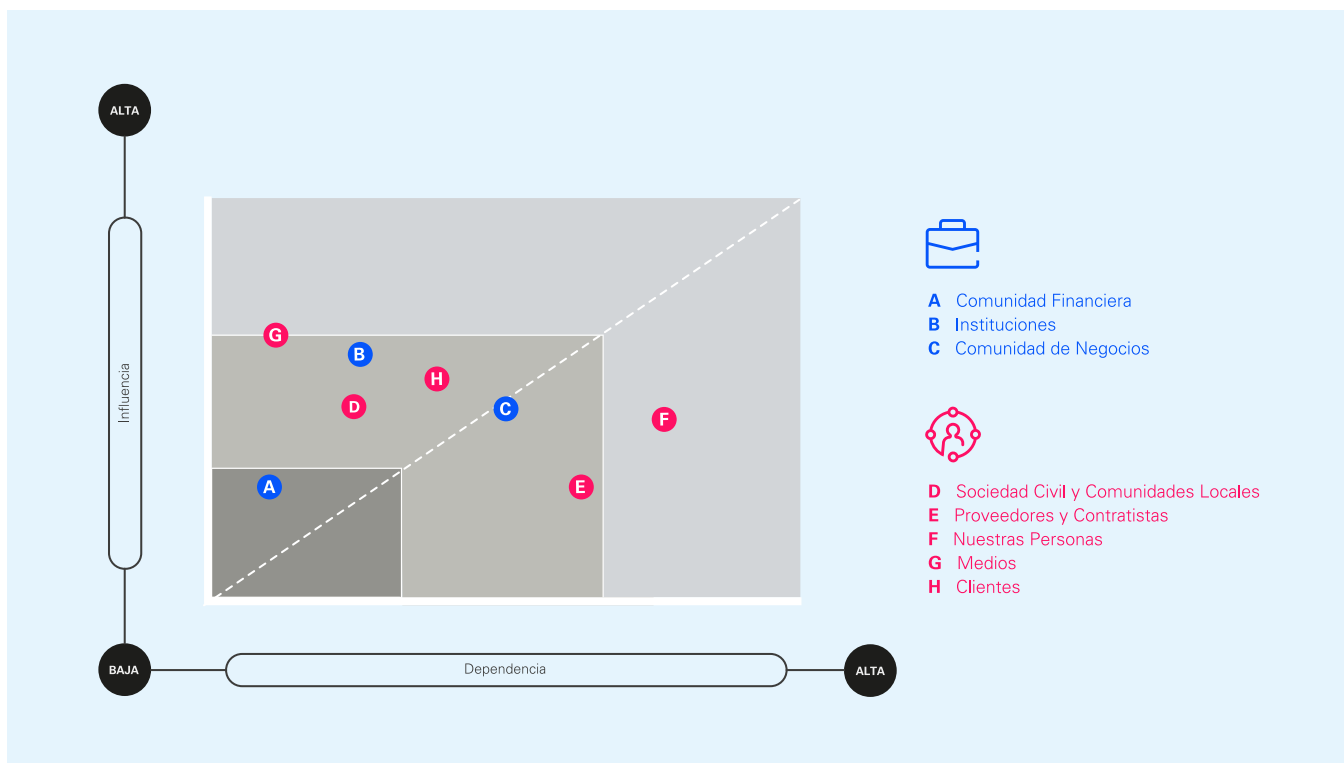
1. Dependencia: Grupos o individuos que son directa o indirectamente dependientes de las actividades, productos o servicios de la organización y de sus funciones asociadas.
2. Influencia: Grupos e individuos que pueden tener impacto en la organización o grupos de interés estratégico para el proceso de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

La combinación de los dos factores expuestos da lugar a la relevancia del grupo

de interés, orientando y priorizando su involucramiento en la identificación de los asuntos materiales.

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

El análisis realizado en 2018 ha determinado el siguiente mapa de grupos de interés.

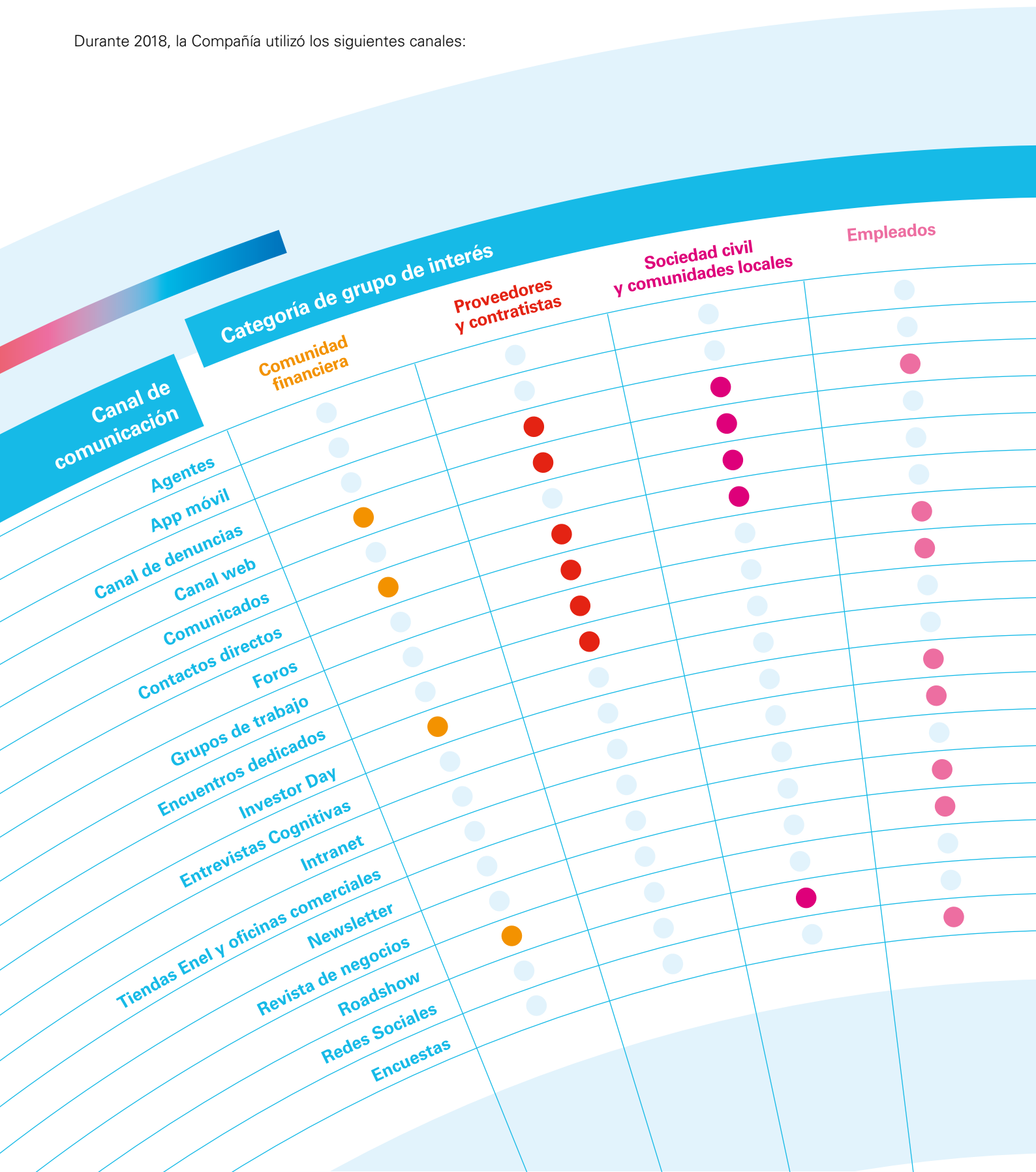




Los canales de comunicación de Enel Distribución Chile con sus grupos de interés:

La excelencia operativa de la Compañía se apoya en una interacción continua con los grupos de interés con los que mantiene relación en el ejercicio de sus actividades. A través de los canales y procedimientos de comunicación, Enel Distribución Chile adquiere un conocimiento sólido de sus necesidades y expectativas.

Durante 2018, la Compañía utilizó los siguientes canales:





Estudio de Materialidad:

En 2018 Enel Distribución Chile ha realizado un estudio de materialidad que sirvió de base para la definición de las prioridades de su Plan de Sostenibilidad 2019-2021. Así, en 2018 se han consultado directa e indirectamente a fuentes y representantes de grupos de interés:

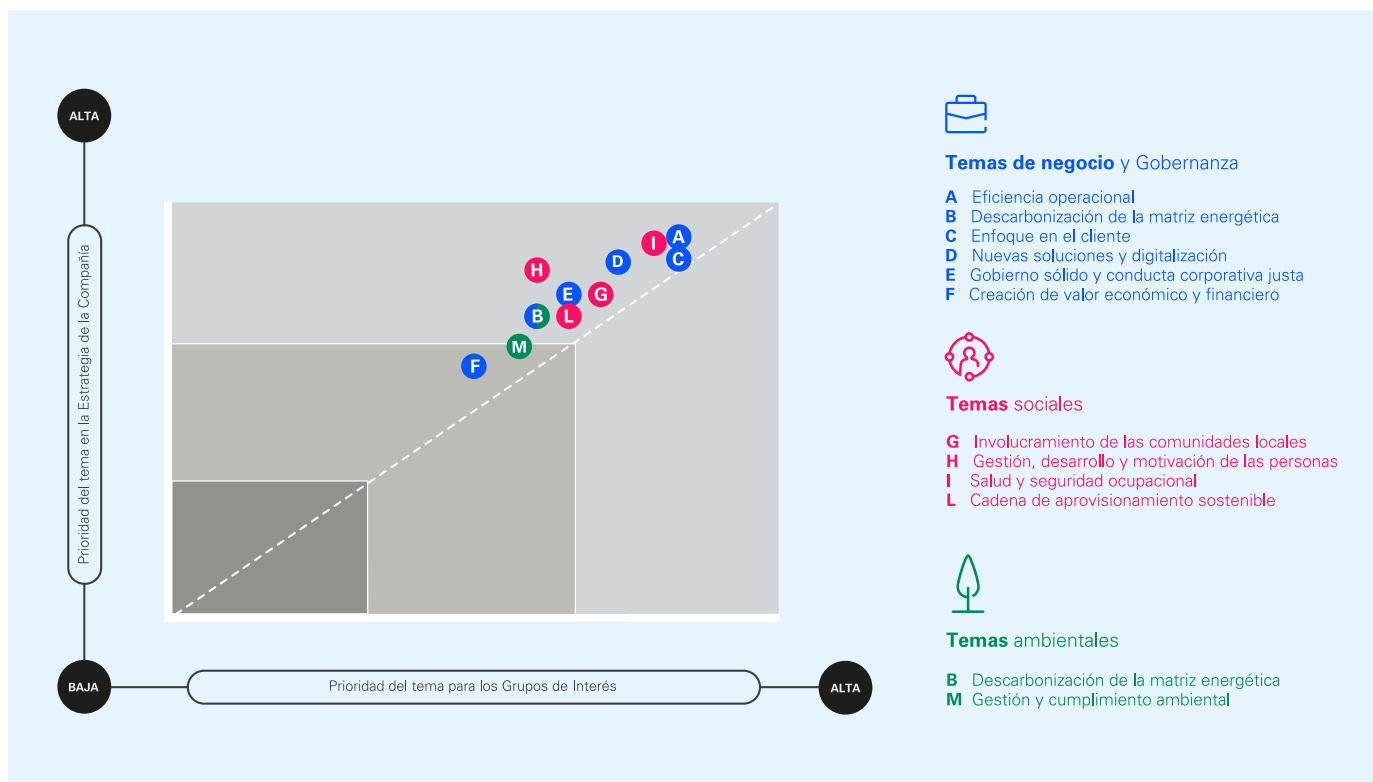
- 1) Análisis de tendencias en el ámbito energético y en sostenibilidad con posible efecto actual o futuro sobre la actividad de la Compañía.
- 2) Análisis de inversionistas y analistas sobre asuntos de sostenibilidad.
- 3) Revisión de la relevancia asignada a los temas de gestión de las principales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



Resultados Estudio de Materialidad:

Prioridades para la empresa y grupos de interés.

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



Principales temas materiales Enel

102-47

Eficiencia operacional

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

Enfoque en el cliente

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

Seguridad y salud laboral

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



El desarrollo de nuevas soluciones y digitalización

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

Involucrando a las comunidades

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

Creación de valor económico y financiero

Se ha enfatizado que la Compañía debe buscar un crecimiento económico sostenible, integrando aspectos financieros y no financieros, en armonía con los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza.



Temas materiales 102-47

Denominación interna	Alcance	Aspecto material GRI
Eficiencia operacional	Enel Distribución y contratistas	Propio
Salud y seguridad ocupacional	Enel Distribución y contratistas	Salud y seguridad en el trabajo
Gestión, desarrollo y motivación de los empleados	Enel Distribución	Empleo
Involucramiento de las comunidades locales	Enel Distribución y comunidad de la zona de concesión	Comunidades locales
Enfoque en clientes	Enel Distribución y usuarios de la energía	Propio
Gobierno sólido y conducta corporativa justa	Enel Distribución	Lucha contra la corrupción
Creación de valor económico y financiero	Enel Distribución y accionistas	Desempeño económico
Nuevas soluciones y digitalización	Enel Distribución	Propio
Gestión y cumplimiento ambiental	Enel Distribución y regulador	Cumplimiento ambiental
Cadena de aprovisionamiento sostenible	Enel Distribución y contratistas	Prácticas de adquisición

Relaciones institucionales y participación en asociaciones

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

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

Contribuciones de los últimos cuatro períodos			
2015	2016	2017	2018
\$393.153.402	\$127.716.526	\$271.618.561	\$217.727.147

Durante 2018, Enel Distribución participó en el diálogo institucional con distintas organizaciones, tanto nacionales como internacionales, contribuyendo al desarrollo y sostenibilidad de la industria, mediante la participación en diversos procesos regulatorios, políticas energéticas, regulaciones tarifarias y ambientales.

Las relaciones con instituciones están estrictamente reguladas por el Programa de Cumplimiento del Grupo Enel, el cual establece la obligatoriedad de proporcionar información transparente a las organizaciones con que se relaciona. Además, su Código de ética incorpora las obligaciones de la Ley 20.915, que prohíbe el financiamiento de partidos políticos, a sus representantes o candidatos, así como patrocinar congresos o fiestas que tengan como único fin la propaganda política.





Empresas Eléctricas A.G.	EMPRESAS ELÉCTRICAS AG es una asociación gremial que reúne a las Compañías de distribución y transmisión eléctrica a lo largo de Chile, con el objetivo de contribuir al progreso del país, a través del desarrollo permanente y sustentable del sector eléctrico. Asume su rol protagónico en el debate público, mediante la proposición y respaldo de iniciativas energéticas para el mediano y largo plazo.
Centro de Innovación UC	CENTRO DE INNOVACIÓN UC es un espacio concebido para promover una ecología pro innovación y emprendimiento, abierto a todas las facultades de la universidad. Concebido como un centro multidisciplinario y generalista, acoge en su interior tanto proyectos de innovación como iniciativas de emprendimiento, de alto impacto económico, social y cultural. El Centro aspira a hacer una contribución muy significativa en nuestra sociedad, ayudando a articular una fructífera interacción entre educación superior, sector privado y sector público.
Pacto Global Red Chile (Universidad Andrés Bello)	PACTO GLOBAL RED CHILE es parte de una organización internacional impulsada por la ONU, aspira a contribuir a la emergencia “de valores y principios compartidos que den una cara humana al mercado global”. Para esto, a través de la asociación de Compañías, organizaciones de las Naciones Unidas, colaboradores, organizaciones no gubernamentales (ONG’s) y otros actores se quiere construir un mercado global más inclusivo y más equitativo.
Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)	SOFOFA es una Federación Gremial, que reúne a empresas y gremios vinculados al sector industrial chileno. Tiene como finalidad promover el desarrollo sostenible del sector industrial y el crecimiento económico del país impulsando y proponiendo políticas públicas que fomenten la inversión, el emprendimiento, la capacitación permanente de las personas, la generación de empleos y la adecuada inserción de la actividad privada en su entorno.

Principales tipos de riesgo

103-15

El Grupo Enel, debido a la naturaleza de su negocio y su distribución geográfica, está expuesto a diferentes tipos de riesgos ESG (ambientales, sociales y de gobierno), de los cuales los principales se incluyen en la tabla más abajo, junto con las actividades dirigidas a mitigar sus efectos y garantizar su correcta gestión a lo largo de la compañía. Al identificar los riesgos potenciales¹, se consideraron las siguientes referencias:

➤ Los resultados del análisis de prioridad (ver el capítulo “Análisis de Mate-

rialidad”); El Informe Global de Riesgos Mundial 2019, implementado por el Foro Económico Mundial (WEF) y que involucró a alrededor de 1.000 expertos y líderes de todo el mundo;

- Evaluaciones de riesgo realizadas en el contexto del proceso de debida diligencia de derechos humanos llevado a cabo por Enel, que involucró a numerosos expertos de diversos sectores, incluyendo la sociedad civil, instituciones académicas, comunidades locales, clientes y proveedores, en los diversos Países en los que opera el Grupo;
- Análisis de agencias de calificación ESG más acreditadas internacionalmente, que utilizan sistemas específicos de evaluación de riesgos para definir el ni-

vel de desempeño de la empresa en términos de sostenibilidad.

Durante la fase de identificación y evaluación de riesgos, también se aplicó el “Principio de precaución”², en particular en relación con los riesgos ambientales, de salud y seguridad, y para cada tipo de riesgo, se identificaron acciones específicas para mitigar los efectos y para garantizar una correcta gestión. Este principio también es aplicado en relación con la gestión de riesgos, en particular con respecto al desarrollo e introducción de nuevos productos/tecnologías, la planificación de actividades operativas y la construcción de nuevas plantas/activos.

1 El análisis toma en consideración la evaluación del riesgo percibido, en ausencia de controles.

2 Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (Río de Janeiro, 3 a 14 de junio de 1992), Principio 15.



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





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

Más detalles sobre los riesgos indicados anteriormente y sobre el sistema de gestión de riesgos en general, junto con los riesgos de naturaleza financiera, se encuentran en la Memoria Anual 2018, disponible en el sitio web de la Compañía.

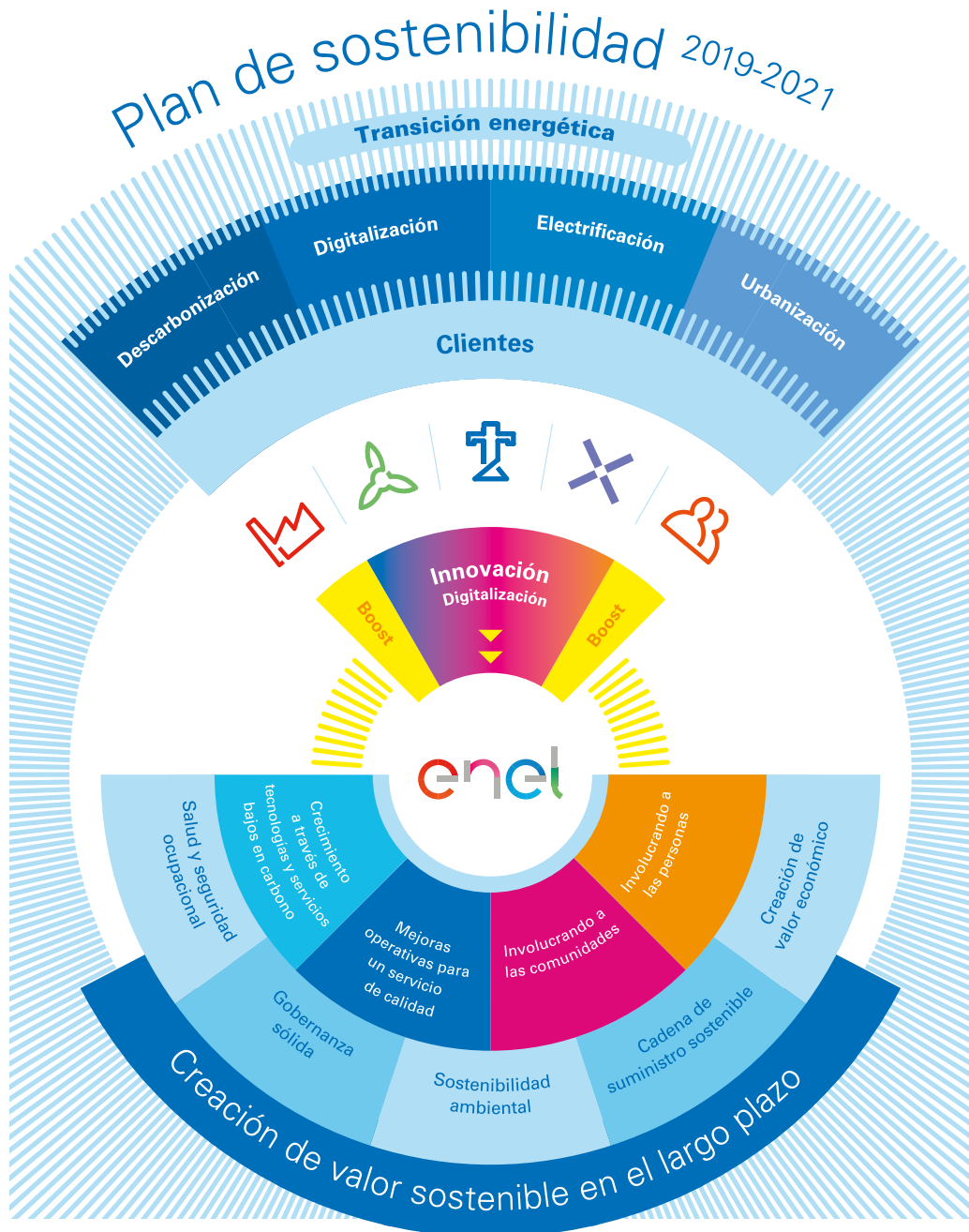
Plan de sostenibilidad 2019-2021

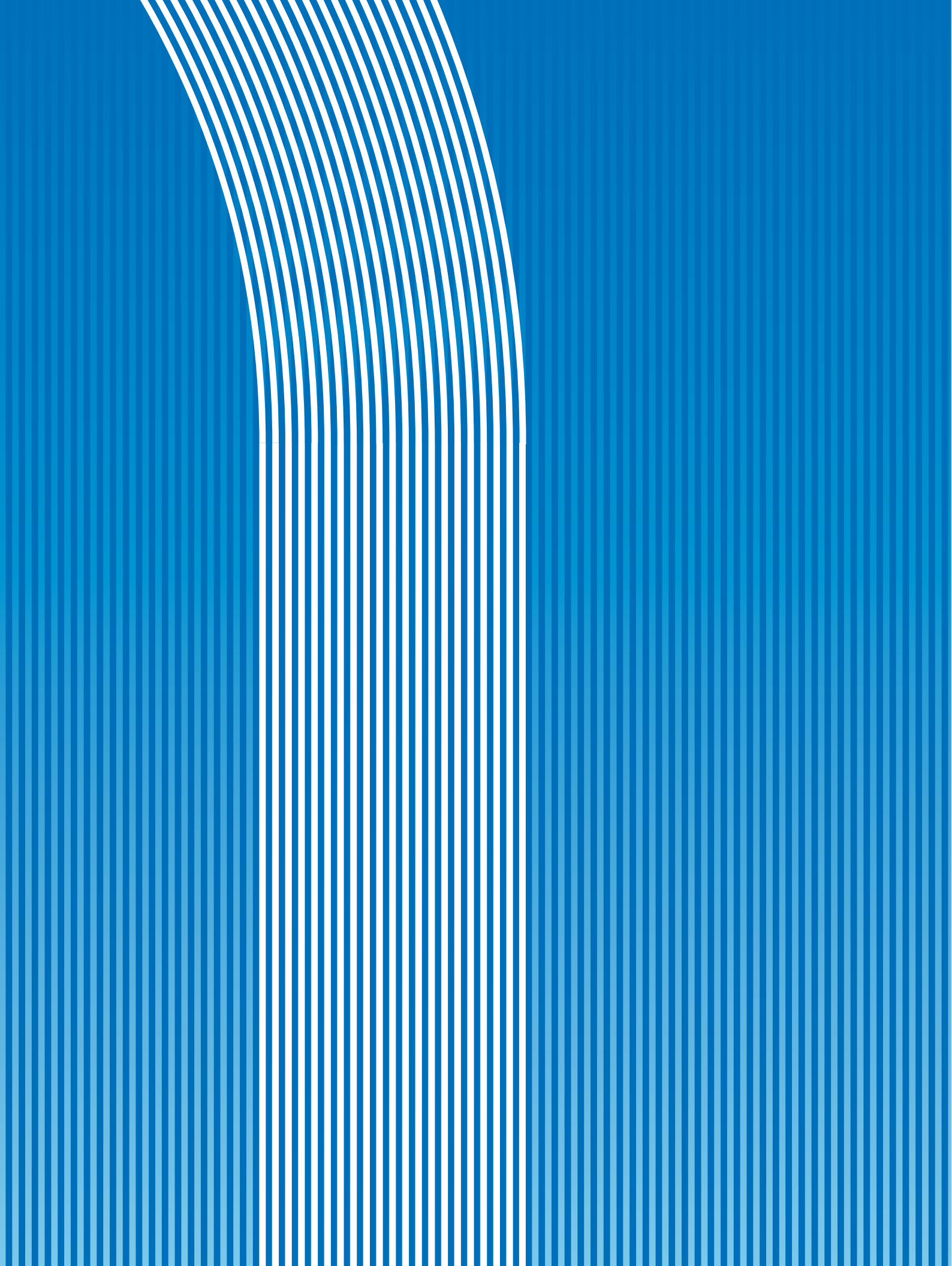
102-15

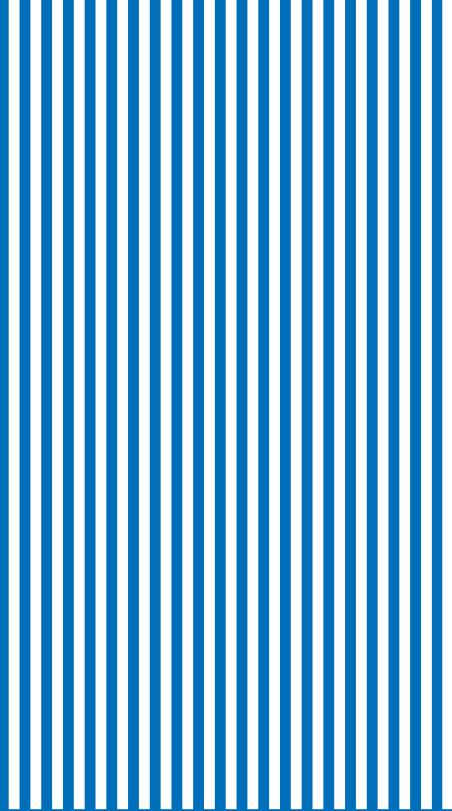
El plan de sostenibilidad es actualizado anualmente en función de las nuevas tendencias globales de sostenibilidad en la industria, las tendencias del sector energético, y el contexto de sostenibilidad de cada país, tomando en cuenta los compromisos y lineamientos de las políticas públicas y el análisis de materialidad realizado año a año. La Gerencia de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias monitorea el avance y cumplimiento del plan. El plan de sostenibilidad 2019-2021 guiará la gestión de Enel Distribución Chile durante el próximo año y permitirá a la Compañía navegar la transición energética que avanza a una velocidad inesperada.

Los principales cambios respecto al plan 2018-2020 son:

1. El compromiso de Enel con Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas: ODS9 relativo a la industria, infraestructura e innovación y el ODS11 relacionado a las ciudades y comunidades sostenibles.
2. La incorporación de una nueva prioridad estratégico: La Mejora Operativa para un Servicio de Calidad, la cual reemplaza aquella relacionada con la Optimización de Activos e Innovación.







02

Creación
de valor
sostenible a
largo plazo



Involucrando a las comunidades

203-1 413-2

La estrategia de relacionamiento comunitario de la Compañía se centra en generar instancias de participación, transparencia e inclusión con el fin de ser parte activa de la solución a los principales desafíos de los territorios donde está presente.

(<https://www.enel.cl/es/sostenibilidad.html>)

El relacionamiento de Enel Distribución Chile

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

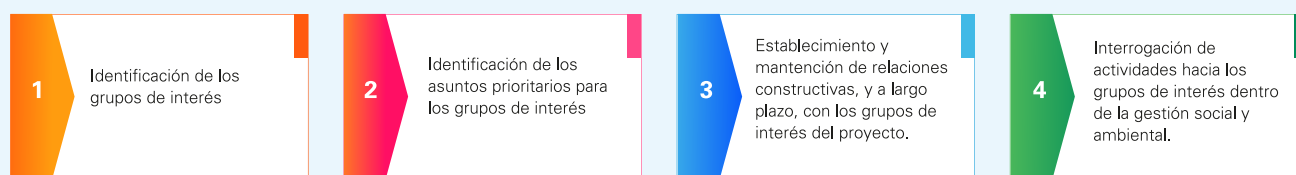
La Política de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias – publicada en el sitio Web – establece principios que permiten guiar y contribuir al bienestar de los territorios, procurando comprender las características culturales, identificar las prioridades locales y determinar puntos de convergencia con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

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

Stakeholder Engagement

Los criterios de relacionamiento estandarizados aseguran una participación equitativa y transparente en las distintas comunas del área de concesión. El equipo territorial, dependiente de la Gerencia de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias, gestionan los proyectos de acuerdo a cuatro etapas:

Stakeholder engagement



A través de las herramientas de análisis y control, aplicadas en toda la cadena de valor, la Compañía identifica el contexto socio – ambiental en los lugares donde opera, para co-diseñar iniciativas atingentes y relevantes para cada una.

Relacionamiento con las comunidades en el área de concesión

Conscientes de operar en barrios con evidente heterogeneidad social y económica, Enel Distribución Chile, ha establecido un relacionamiento continuo con las múltiples organizaciones comunitarias presentes en el área de concesión, proponiendo diversos proyectos en base a las necesidades de cada comuna. Durante el año 2018 se definieron ámbitos de acción como resultado del análisis de materialidad, el cual define las prioridades de los clientes. Entre ellos, se identificó la necesidad, en diferentes barrios, de una colaboración más efectiva entre empresas, organizaciones vecinales y familias. Las actividades que cumplen con estas necesidades se plasman cada año en el plan de sostenibilidad.

“Enel en tu barrio”



Enel en tu Barrio es un programa de relaciones comunitarias implementado por Enel Distribución Chile que nació en agosto de 2010 con la finalidad de establecer una relación directa, cercana y permanente con los clientes, vecinos y consumidores, de manera de transparentar la información relativa al negocio eléctrico, sensibilizar respecto del rol de los consumidores y atender de manera eficiente y oportuna sus necesidades, como clientes y ciudadanos.

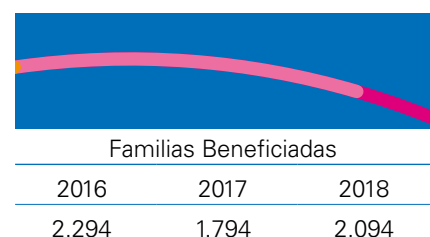
Se materializa a través de la ejecución de un conjunto de iniciativas de diálogo con las múltiples organizaciones comunitarias presentes en el área de concesión. Junto con ellas se han desarrollado diferentes talleres en los que se informa sobre la eficiencia energética, el desglose de la boleta de consumo eléctrico y el autocuidado. Durante el 2018 esta iniciativa ha abarcado también otros temas tales como el cambio climático y sus efectos en la red de distribución eléctrica.

Talleres Juntas de Vecinos



Durante 2018, se realizaron 160 talleres informativos sobre la gestión eléctrica y el uso de la energía. Se llevaron a cabo en 52 organizaciones comunitarias pertenecientes a 25 comunas. Los talleres abordan temas relacionados a la eficiencia energética, seguridad, calidad y continuidad del suministro eléctrico, derechos y deberes del consumidor (en colaboración con ODECU) y primeros auxilios en conjunto con la ACHS. Adicionalmente entrega información oportuna y transparente del negocio eléctrico y la operación de la Compañía, aspectos que tienen relación directa con la calidad de vida de los clientes.

En la instancia, los vecinos recibieron ampolletas eficientes, como solución práctica de los contenidos abordados y una contribución directa a la economía del hogar.





Charlas de cambio climático y sus efectos en la red eléctrica



Las charlas buscan concientizar sobre el fenómeno del cambio climático, nuestra responsabilidad como sociedad y sus impactos en la red de distribución eléctrica que comprometen la continuidad del suministro eléctrico. En 2018 se realizaron 10 charlas para organizaciones territoriales y vecinales.

La actividad contempló la entrega de material educativa y fue ejecutada por un meteorólogo nacional.

Asistieron 266 personas a las charlas. Se desarrollaron en las comunas de Colina, Quilicura, Cerro Navia, Quinta Normal, Huechuraba, Peñalolén, La Florida, Lo Prado, Pedro Aguirre Cerda, Renca.

Vulnerabilidad y seguridad energética en áreas marginales

El PNUD describe la pobreza energética como un fenómeno multidimensional que no sólo se refiere al acceso a la electricidad sino también a atributos cualitativos como son la calidad, seguridad y continuidad del suministro. Además mantiene una relación directa con el nivel de ingresos y educación de las personas. A la vez la realidad habitacional está correlacionada a las variables anteriormente mencionadas y acentúa aún más el nivel de pobreza energética.

Acuerdo con Fundación Techo

Durante el 2018 Enel estableció una alianza con la Fundación Techo para desarrollar soluciones sostenibles a la situación de alta informalidad habitacional de los barrios urbanos de la Región Metropolitana, en pos de reducir a la vez los riesgos eléctricos asociados. Según estudios realizados por Techo, en Chile más de 46.000 familias viven en campamentos. En el marco de este acuerdo se implementará la primera sede social sostenible en un campamento de la comuna de Lampa, donde habitan alrededor de 200 familias. Allí se implementará un programa educativo que aborda temas relacionadas con la seguridad eléctrica, la gestión de residuos, el cuidado por el medioambiente, cambio climático, salud y bienestar y talleres de eficiencia energética. La finalidad de los talleres y capacitaciones es entregar herramientas que les permitan superar su situación de vulnerabilidad, así como formalizar y regularizar la precariedad de las conexiones.

La nueva sede vecinal, co-construida con la comunidad, cuenta con paneles fotovoltaicos para la autonomía energética y un espacio adecuado para la realización de talleres informativos.

Seguridad de la red y continuidad del suministro

Talleres informativos de Plan Invierno

Procurando prevenir las interrupciones de suministro eléctrico causadas por condiciones climatológicas no favorables, se desarrollaron talleres para difundir las actividades preventivas e instruir a los vecinos con información relevante para actuar ante emergencias.

Se priorizó la realización de talleres en las comunas más afectadas por los cortes de suministro del año 2017, tales como Colina, Lampa, Las Condes, San Ramón y San Joaquín. Esto permitió informar a 237 familias en temas relacionados a la operación de la red, principales cortes de suministro eléctrico, procesos y actividades asociados a la gestión de cortes y difusión de los canales de atención. Además permitió identificar un número importante de adultos mayores de sobre 70 años que sufren de enfermedades crónicas, dificultades de movilidad y aquellos que viven solos, para priorizarlos ante cortes de energía.

Se desarrollaron talleres en 10 comunas de la Región Metropolitana; Tiltil, Colina, Lampa, Las Condes, Providencia, Vitacura, Huechuraba, La Reina, Recoleta y Estación Central.

Talleres a instituciones

Con el objetivo de generar una red colaborativa ante contingencias eléctricas, se realizaron talleres a funcionarios de Bomberos, Carabineros y Municipalidades. Las instancias, impartidas por profesionales de Enel, consistieron en clases teórico-prácticas, donde pudieron aprender sobre las características de la red de distribución, prevención de riesgo eléctrico y coordinar respuestas ante eventuales emergencias eléctricas.

En los talleres participaron 173 personas y se desarrollaron en el Cuerpo de Bomberos de la Región Metropolitana, la Primera Comisaría de Carabineros de Santiago



Compromiso con la educación



El ODS 4 de las Naciones Unidas busca garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad junto con promover oportunidades de aprendizaje para todos. Uno de sus objetivos es asegurar que los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible. Enel Chile, como actor relevante en la industria de la energía, ha implementado iniciativas que aporten a la educación a través de la concientización, sensibilización y desarrollo de conocimientos relacionados al mundo de la energía.

“La energía del universo” en el Planetario

Comprometidos con fomentar la educación de calidad, Enel Distribución Chile firmó un acuerdo con la Fundación Planetario para acercar el conocimiento científico a estudiantes y la comunidad en general. El acuerdo contempla la elaboración de un vídeo educativo de siete minutos que aborda temas como astronomía, tecnología, energía y desarrollo sostenible, el cual es proyectado antes de cada función de lunes a domingo a partir de abril del 2019. Durante el 2018, la Compañía invitó a cerca de 220 niñas y niños de las comunas Cerro Navia, La Florida, Pedro Aguirre Cerda y Quilicura. Además, hubo una instancia exclusiva para los hijos de los colaboradores de la Compañía.

La misión del Planetario es contribuir al pensamiento crítico y científico de las audiencias de todas las edades.





PlayEnergy



PlayEnergy es un programa educativo realizado en los colegios y que impulsa el conocimiento y uso creativo de la energía eléctrica. Entendiendo que los colegios son el lugar donde se construye el futuro, su finalidad es acercar a niños y niñas al mundo de la energía. El programa es complementario a la malla curricular de sexto básico. Consiste en invitar a participar a un concurso a alumnos quienes trabajan en grupos de 3 para desarrollar su idea con la ayuda de su profesor. Cada equipo obtiene un kit educativo cuyo contenido permite comprender el uso y aplicaciones de la energía eléctrica y traspasar experiencias al docente para trabajar en clases. El desafío para cada equipo es el diseño de un proyecto que promueva la innovación en el uso de la energía. La pauta de evaluación considera factibilidad, creatividad, coherencia y trabajo en equipo.

Cada año Enel plantea un tema específico para estudiar a fondo. Durante el año 2018 se enfocó el uso de la energía eléctrica en el hogar, en la movilidad, en la ciudad, en las centrales eléctricas y en el mundo.

A nivel nacional, participaron 94 escuelas de 59 comunas a nivel nacional, correspondiendo a más de 3.000 estudiantes y más de 250 docentes. Se postularon 174 iniciativas de las cuales tres fueron premiadas.

	1er lugar	2do lugar	3er lugar
Escuela	D 133 María Elena – María Elena, Región de Antofagasta	Colegio Dagoberto Godoy – La Granja, RM	Colegio Polivalente Domingo Parra Corvalán – Coronel, Región de Biobío
Proyecto	Súper limpiador de paneles solares "Power Sun"	"Silla de ruedas inclusiva y eficiente"	"Plaza para todos"
Descripción	Máquina limpiadora de paneles solares, que funciona a través de paneles fotovoltaicos de 5 volts, diseñado con materiales reciclables.	Adaptar una silla de ruedas que se impulse a través de un panel fotovoltaico, cubierto por un paraguas.	Acondicionar bicicletas de ejercicios en plazas públicas para utilizar la energía cinética en Instalación de ventiladores que y mini huertas comunitarias cuyos alimentos serán destinados a personas sin recursos alimenticios.

Acercando la cultura

Cine móvil

Proyecto desarrollado en colaboración con la Corporación "Construye cultura", que acerca el arte cinematográfico a los habitantes del área de concesión, mediante un camión especialmente adaptado con una sala de cine en su interior. Cine Móvil recorre el área de concesión durante los meses de diciembre y enero, proyectando filmes actuales para todo público, permitiendo experimentar el cine como una actividad social y comunitaria.



Deporte

En línea con el eje de trabajo relacionado a potenciar el desarrollo socioeconómico de las comunidades, Enel Distribución promueve el deporte como herramienta de desarrollo social.

Copa Enel



Realizada desde el año 2001, la Copa Enel consiste en un campeonato de baby fútbol que invita a competir a jóvenes de las 30 comunas de la Región Metropolitana, además de las comunas de San Clemente, Colbún, Lota y Concepción. La instancia busca incentivar el uso de espacios públicos comunitarios, al mismo tiempo que fomenta el deporte y la vida sana entre los jóvenes.

La Copa, desarrollada en conjunto con las municipalidades, se efectúa en las multicanchas iluminadas por la Compañía y durante 2018 permitió a 1.413 niños y niñas mostrar su destreza con el balón. Los ganadores fueron premiados con un viaje a Milán, en Italia, mientras que los ganadores del segundo y tercer lugar viajaron a la ciudad de Rio de Janeiro en Brasil y la ciudad de Buenos Aires en Argentina, respectivamente.





Comunidades Sostenibles



Enel Distribución Chile ha desarrollado una serie de iniciativas en el área de concesión con el fin de contribuir al desarrollo de ciudades y comunidades inclusivas, seguras y resilientes.



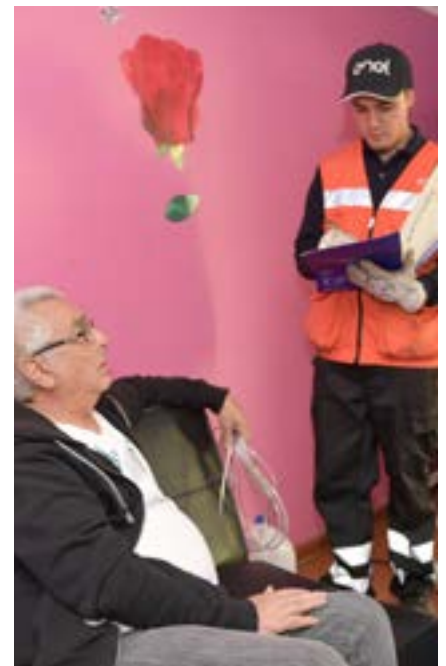
Oficina Móvil

La oficina móvil de Enel Distribución Chile se ha consolidado como una alternativa de atención a clientes que viven alejados de las sucursales comerciales y que prefieren la atención presencial. Brinda el mismo nivel de atención y servicio que cualquier oficina y contribuye de forma concreta a la economía doméstica de los clientes de sectores más vulnerables, acercando la Compañía a sus hogares. En 2018 la oficina móvil realizó un total de 229 visitas a las comunas antes mencionadas, alcanzando un total de 18.447 atenciones comerciales y pagos.

Gestión de electro-dependientes

Enel Distribución registra en su sistema a 1.766 clientes electro-dependientes, quienes reciben una atención diferenciada y apoyo especial ante interrupciones de suministro prolongadas.

Para tal efecto, se requiere que el cliente acredite su condición de electro-dependiente mediante un certificado otorgado por un especialista de salud, el cual es enviado a la SEC para realizar su registro oficial. El certificado tiene duración de un año y le permite acceder a los beneficios brindados por la compañía: cliente exento de corte, descuento mensual del equivalente a 50 kWh, atención prioritaria a través de los call center y en casos de emergencia se le entrega un grupo electrógeno para apoyar el funcionamiento del equipamiento médico al cual el paciente debe permanecer conectado.



El año 2018 se firmó un acuerdo con el Ministerio de Energía donde se llegaron a los siguientes compromisos:

- > Realizar los mejores esfuerzos en proveer soluciones técnicas que permita mitigar los efectos de las interrupciones de suministro eléctrico en domicilios de clientes electro-dependientes.
- > No suspender el suministro eléctrico de la casa habitación donde reside un paciente electro-dependiente registrado.
- > Descontar el valor equivalente al consumo eléctrico de los elementos de uso médico a los que deba permanecer conectado el paciente electro-dependiente.
- > Administrar y actualizar periódicamente el registro de pacientes electro-dependientes.

Adicionalmente, a través del registro de sus números telefónicos, Enel prioriza las llamadas de los pacientes electro-dependientes y sus respectivos tutores, siendo atendidos por una plataforma especial y dedicada.

Asimismo, la compañía adquirió 570 generadores domiciliarios que son distribuidos preventivamente en caso de emergencia por cuadrillas especialistas y dedicadas a esta labor, y de los cuales 117 fueron entregados en comodato a municipalidades e intendencia.

Con lo anterior, durante 2018 se realizaron 1.231 despachos de grupos electrónicos a clientes electro-dependientes.

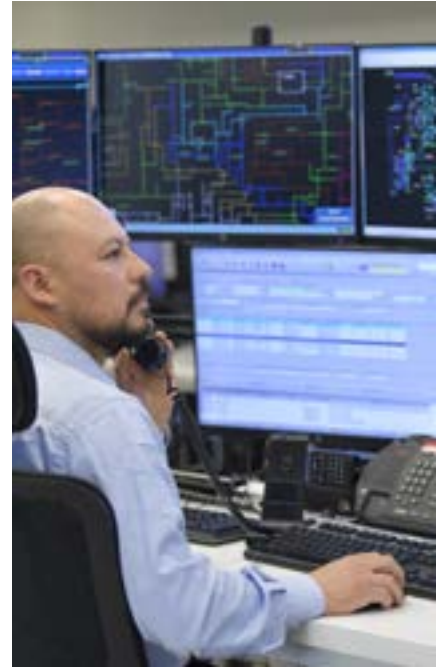
Atención prioritaria a Municipalidades

La compañía coordinó con cada municipalidad del área de concesión el registro de hasta cuatro números telefónicos de su personal de emergencia, para facilitar su atención en una plataforma prioritaria en el Call Center. El objetivo es agilizar soluciones en caso de alguna emergencia que pueda afectar a un gran número de habitantes.

Nuevo protocolo de atención prioritaria a clínicas y hospitales

Durante el año también se comenzó a trabajar en un modelo de atención prioritaria de emergencia para hospitales y centros de salud de alta complejidad, el cual permitirá la gestión rápida de apoyo energético en casos de incidencias en el servicio.

Los números telefónicos de los centros hospitalarios y de salud son reconocidos automáticamente por la plataforma de atención prioritaria del call center y son atendidos inmediatamente por un ejecutivo que gestiona y coordina la reposición del suministro





Involucrando a las personas

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

Las personas de Enel Distribución Chile

103-2 103-3 102-43 102-44

La plantilla total de Enel Chile y sus filiales cuentan con 681 colaboradores, del cual un 21% son mujeres mientras que el 79% hombres.



Dotación por Categoría profesional

Dotación	2016	2017	2018
Gerentes y ejecutivos principales	7	8	16
Profesionales y técnicos	574	616	622
Colaboradores y otros	107	45	43
Total	688	669	681



Agile

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

Las prácticas Agile se realizan en equipos interdisciplinarios y auto organizados, mediante el desarrollo iterativo y creciente a lo largo de un proyecto, incluyendo la participación continua y directa del cliente desde las primeras fases del proyecto. El modelo combina

el rigor metodológico en la aplicación cotidiana de principios (véanse, por ejemplo, los valores destacados en el Manifiesto Agile) y metodologías comunes (como por ejemplo el Método Scrum) y la adaptación continua a las necesidades cambiantes de clientes y contextos en el desarrollo de productos o servicios, desde su concepción hasta su comercialización.

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

Durante el 2018, un importante grupo de trabajadores participaron en una serie de iniciativas, para dar a conocer los conceptos básicos y formas de trabajo de esta metodología, promoviendo el uso de herramientas y dando inicio a proyectos ágiles.

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





Diversidad e inclusión

405-1

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

Un importante evento este año fue la semana de la Diversidad e Inclusión que se realizó con el fin de concientizar y poner en valor los diferentes principios de la política, analizando cada una de sus dimensiones (Género, Edad, Nacionalidad y Discapacidad). La campaña se realizó mediante sesiones informativas y actividades, lo que permitió a los participantes reflexionar sobre los principales temas relacionados con la diversidad, experimentar lo que significa ponerse en el lugar de otra persona a través de actividades de rol y reforzar habilidades que son relevantes para más inclusión.

18 Getting to Equal 2018, Accenture

1. Rechazar toda forma de discriminación arbitraria y asegurar y promover la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades.
2. Promover y mantener un clima de respeto para la dignidad de la persona, el honor y su identidad.
3. Asegurar los más altos estándares de confidencialidad respecto de cualquier información sobre la esfera privada de los trabajadores a la que pudiera tener acceso.

Potenciando el rol femenino



Cada día el rol de la mujer en las empresas cobra mayor relevancia debido al importante impacto que tiene en el desempeño de las mismas. Según el estudio de Accenture, "Cuando las Mujeres Crecen, Todos Crecemos"¹⁸, cuando las mujeres trabajan en ambientes inclusivos bajo liderazgos, políticas y prácticas que respalden a ambos géneros, compatibilizando sus diversos roles, se potencia su empoderamiento y el aporte que ellas hacen en las organizaciones.

En este contexto, y con la determinación de incentivar la participación femenina en la empresa, Enel Distribución Chile ha trabajado en la gestación de un cambio cultural, incentivando la contratación de mujeres en cargos tradicionalmente ocupados por hombres. Este proceso se acompaña de actividades de sensibilización, especialmente dirigidas a los líderes de las distintas áreas, reforzando la importancia y los beneficios de incluir a mujeres en sus equipos. Como resultado, hoy alrededor del 21% de los colaboradores son mujeres.

Conscientes de la necesidad de contar con profesionales idóneos para cada cargo, al mismo tiempo que se potencia la igualdad de oportunidades, se han tomado medidas que apuntan a generar condiciones de igualdad, tanto en el reclutamiento y selección, como en el desarrollo de las funciones una vez contratados.

En esta línea, se han tomado medidas para garantizar la representación igualitaria de géneros en la población total evaluada en procesos de selección internos y externos. Al mismo tiempo la Compañía entrega beneficios de flexibilidad laboral y desarrolla iniciativas que promuevan el balance de la vida familiar y personal de todos los colaboradores. Para promover la participación y la inclusión de estudiantes mujeres, especialmente en áreas técnicas, se han establecido relaciones con universidades e institutos profesionales.



		Enel Distribución Chile		
		2016	2017	2018
Empresa	Género	%	%	%
		19	19	21
Enel Distribución Chile	Femenino	19	19	21
	Masculino	81	81	79

El valor de la diferencia entre generaciones

Enel Distribución Chile ha trabajado de manera permanente en reconocer, respetar y gestionar las diferencias entre las generaciones, asegurando su integración, motivación y transferencia de conocimiento entre ellas.



Enel Distribución Chile			
Dotación por rango etario			
	2016	2017	2018
Menor a 30 años	45	58	62
Entre 30 y 40 años	200	176	176
Entre 41 y 50 años	176	165	161
Entre 51 y 60 años	199	210	209
Mayores de 61	68	60	73
Total	688	669	681

Buscando facilitar el ingreso de personas nuevas a la Compañía y en línea con la transformación digital, este año se complementó el programa de tutorías a nuevos ingresos con la implementación a nivel global de la plataforma de On-Boarding, donde cada trabajador que ingresa, tiene la posibilidad de anticipar el contacto y el conocimiento de la empresa, preparándose de mejor manera para su adaptación laboral y cultural.

Este apoyo personal y profesional, tiene por objetivo acompañar a los recién llegados, por un período mínimo de seis meses, simplificando su experiencia de ingreso junto con mejorar la experiencia de quienes se ocupan de la contratación, al gestionar la entrada de los candidatos de forma digital, integrada e inteligente.

Una mirada internacional

En relación al ingreso de personas de distintas nacionalidades, Enel Distribución Chile también ha desarrollado un programa que busca facilitar su integración, asignándole un tutor a cada expatriado, con la misión de asistirlos y apoyarlos en la identificación y gestión de las diferencias culturales y prácticas durante su período de estancia en el extranjero.

Trabajando con discapacidad

En pos de reconocer, respetar y gestionar las diferentes habilidades de todos, junto con abordar de mejor forma la Ley de Inclusión Laboral que comenzó a regir el 2018, la Compañía realizó un catastro de personas en situación de discapacidad, recopilando la información necesaria respecto a sus necesidades y aspiraciones.

Como uno de los resultados del catastro, fue posible obtener información que permitió dar continuidad al trabajo de adecuaciones estructurales en las instalaciones de la empresa, mejorando el acceso al casino, los baños y rampas, así como avanzando en la demarcación de estacionamientos, los accesos al auditorio, e incorporando el sistema Braille a los ascensores, entre otras medidas.

Asimismo, con el ánimo de conseguir sinergia y conocer la visión y mejores prácticas de más de 30 organizaciones, Enel Distribución Chile ingresó a la Red de Empresas Inclusivas de SOFOFA (REIN) y firmó dos acuerdos de valor compartido, uno con el centro de formación técnica Duoc y otro con la Fundación Teletón, ambos con el objetivo de fortalecer el desarrollo de los trabajadores propios y contratistas, a través de acciones de formación, inclusión, investigación aplicada y concursos de innovación.

Adicionalmente, durante el año se llevó a cabo la obra de teatro "Con los brazos Abiertos"; y se realizó el taller "En tu lugar por un día", buscando educar de manera lúdica y sensibilizar a toda la organización sobre la realidad que viven las personas en situación de discapacidad, generando conciencia inclusiva.





Enel Distribución Chile se sumó al espíritu de la Teletón y llevó la cruzada solidaria a todos los rincones de la empresa. Logrando así su desafío de juntar la energía de la Compañía y de su gente para alcanzar la meta. En 2018, Enel fue "La Energía de la Teletón".

En esta campaña participaron más de 20 embajadores, organizando actividades y motivando a sus compañeros, lo que permitió a los colaboradores de la Compañía recaudar \$35 millones de pesos.

Entre las principales actividades se encuentran:

- > Venta de helados, desayunos, masajes, completos, choripanes y rifas
- > Actividades criollas y venta de dulces chilenos
- > Jeans Day y Summer Day
- > Exhibición tenis de mesa paraolímpico
- > Simultánea de ajedrez con campeón nacional
- > Feria de las pulgas
- > Remate de camisetas de fútbol autografiadas .

Conciliación vida laboral y personal



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

Smartworking

En agosto de 2018 se lanzó la nueva versión del programa Smartworking, gracias a la cual colaboradores de Enel Distribución Chile y sus filiales tienen la posibilidad de seleccionar un día por semana, entre martes y jueves, para trabajar remotamente desde su casa o cualquier lugar físico que ofrezca buena conexión a internet y cumpla con las normas de seguridad.

Actualmente 79 personas de la Compañía participan de esta práctica que promueve estilos y dinámicas de trabajo

diferentes, vinculadas con la confianza, el compromiso, la autonomía y la responsabilidad.

Sácale el jugo a tu tiempo

A partir del lanzamiento de esta iniciativa en 2018, los colaboradores tienen la posibilidad de aprovechar mejor los feriados y así "sacarle el jugo a su tiempo libre", al permitirles programarse, coordinar y ahorrar su tiempo, saliendo del trabajo hasta 4 horas antes, el día previo al inicio de las vacaciones y llegar hasta 4 horas más tarde en el retorno, recuperando las horas según correspondan.

Durante el año se realizaron campañas en los 7 meses que contaban con días feriados, entre mayo y diciembre.

Flexibilidad horaria

A través de esta nueva modalidad, basada en la confianza, se entrega a las personas la flexibilidad de definir su horario de entrada entre las 7:45 a las 9:00 horas, desplazando su horario de salida conforme a lo establecido en los contratos de trabajo, permitiendo un mejor balance entre la vida laboral y familiar.

Calidad de Vida

Los colaboradores están al centro de la estrategia y operación de la Compañía, por lo que garantizar su bienestar es fundamental para un desempeño óptimo. Es por esto que Enel Distribución Chile cuenta con una guía de beneficios para sus colaboradores en el que se ofrece una variedad de actividades para ellos y sus familias.

Eventos corporativos

Buscando reconocer y premiar el compromiso laboral de los colaboradores, – se otorga el “Premio a la Trayectoria Laboral”, el cual consiste en un reconocimiento a los trabajadores con más de veinte años de servicio en la empresa.

Adicionalmente, Enel Distribución ha reconocido la Excelencia Académica de los hijos de trabajadores, en ceremonia realizada de manera especial.

Finalmente, la organización desarrolla distintas actividades de cierre, con el objetivo de agradecer el compromiso y esfuerzo de todos los colaboradores durante el año, y asimismo poder disfrutar un momento de entretenimiento y de esparcimiento entre los compañeros. Una de estas actividades es la fiesta de los niños y la fiesta de cierre del año que se lleva a cabo para las distintas empresas y filiales del grupo.

Programas deportivos y culturales

Gracias al programa Extensión Deporte y Cultura los colaboradores pueden participar de las distintas iniciativas desarrolladas para acercar el deporte y la vida sana, tanto a los trabajadores como a sus familias.

Entre las actividades deportivas, más populares se encontraron fútbol, baby fútbol, basquetbol y voleibol, además de las escuelas deportivas de tenis, fútbol y patinaje destinadas a los hijos de los trabajadores. Asimismo, se invitó a los trabajadores y su núcleo familiar, a participar en talleres artísticos, exposiciones, campamentos de invierno y verano, y excursiones familiares.

Programa Parental

401-3

Por medio del Programa Parental se realizan una serie de acciones que en su conjunto buscan acompañar y ayudar a las trabajadoras y trabajadores a enfrentar el proceso parental, conciliando el valor de la maternidad y el equilibrio de las necesidades de los padres con la aspiración de crecimiento profesional.

El programa acompaña a las mujeres en su preparación para la maternidad, ofreciendo espacios de reflexión sobre el “nuevo trabajo de ser padres” y apoyándolas en su salida de prenatal y posterior reincorporación a la Compañía.

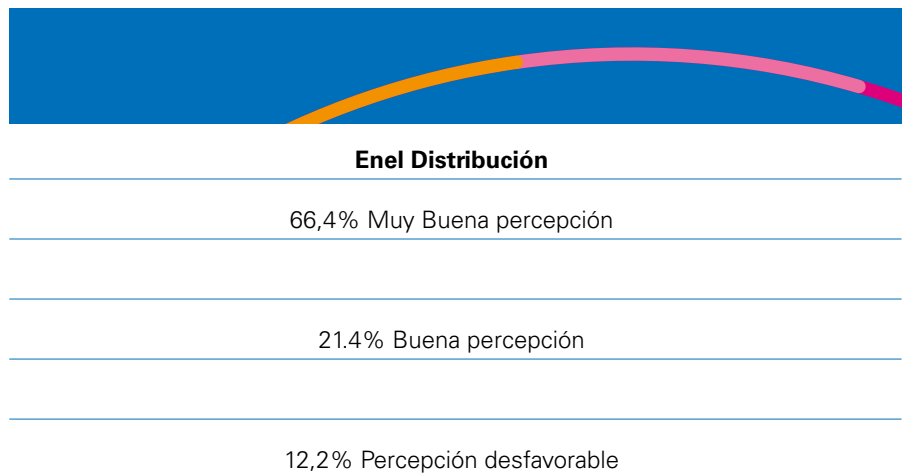
Entre otros beneficios relacionados con salud y bienestar, está la alimentación complementaria para la futura madre y un espacio de lactancia que se le otorga a su vuelta al trabajo.





Encuesta de clima

Con un 96,4% de participación, en 2018 se aplicó el estudio bienal de clima y seguridad, con el objetivo de monitorear la gestión del clima. Los resultados indicaron que el 88% de los encuestados tiene una buena o muy buena percepción de la empresa.



Formación laboral

103-2 103-3 404-2

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



	2018		
	Género	Total	Promedio
	Hombres	21.434	39,8
	Mujeres	5.981	42,4
Enel Distribución Chile	Total	27.415	40,37

Programa de gestores “From leader to coach”

Como parte del Modelo de Liderazgo, el programa desarrolla habilidades que les permitan a los gestores de la Compañía, contar con las herramientas necesarias para movilizar y preparar a sus equipos a asumir con éxito los desafíos del negocio.

El programa se compone de una serie de etapas y acciones formativas que buscan potenciar la autogestión y el compromiso con el propio crecimiento, al entregarle a cada uno de los gestores, la posibilidad de identificar sus fortalezas y oportunidades de mejora, para definir individualmente en cuál de las siguientes acciones formativas y de desarrollo participará:

- > Talleres de Gestión de Personas
- > Curso Liderazgo Gestor ENEL
- > Workshops
- > Mesas de Trabajo
- > Evaluación 360°
- > Indicadores de Gestión de Personas

Durante el año 65 gestores de Enel Distribución Chile participaron del programa.

Curso para compradores Procurement School

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

El programa que comenzó en junio de 2018, se extenderá hasta diciembre de 2019, incluyendo alrededor de 37 ediciones de presenciales alrededor del mundo.

Programas de Especialización

En el mes de noviembre, en la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile se realizó la ceremonia de titulación de la octava versión del diploma de Mercados Eléctricos - que busca profundizar en las características y desafíos del negocio eléctrico-, y de la tercera versión del diploma de Evaluación y Dirección de Proyectos Eléctricos - que tiene por objetivo entregar a los participantes las herramientas necesarias para desarrollar un plan de negocio integral y aplicar las técnicas y metodologías de preparación, evaluación económica y dirección de proyectos de inversión-.

Esta modalidad de Diplomas Internos se desarrolla en la Compañía desde el año 2011 y a la fecha suman más de 300 trabajadores capacitados. En esta ocasión se titularon 70 trabajadores en total, entre ellas 14 personas de Enel Distribución Chile se titularon en el Diploma Mercado Eléctricos y 9 personas de Enel Distribución Chile se titularon del Diploma de Evaluación y Dirección de Proyectos Eléctricos.

Siempre en el ánimo de contribuir al desarrollo profesional de los colaboradores, en 2018 Enel llevó adelante su programa anual de Beca de Estudios para Trabajadores (BET), a través del cual fomenta los estudios de nivel superior, en un régimen de cofinanciamiento entre la empresa y el trabajador.





Desarrollo y motivación de las personas

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

Evaluación de desempeño

404-3

El Grupo Enel lanzó la nueva herramienta online de retroalimentación "Open Feedback Evaluation", la cual, basada en los comportamientos Open Power, busca fomentar el intercambio y reciprocidad entre quienes comparten una actividad y/o proyecto laboral, independiente de su cargo o rol.

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

Previo al lanzamiento piloto de la herramienta en Chile se desarrollaron actividades de comunicación, y se realizaron tres sesiones de formación sobre el uso de la web, abarcando a más de la mitad de los involucrados. El piloto en Chile, fue lanzado entre los meses de agosto y octubre, considerando la participación de 200 personas de las áreas de Staff.

Los resultados del piloto, servirán para analizar los pros y contras del nuevo sistema con el fin de verificar la factibilidad de implementación a nivel nacional a todos los colectivos en 2019.

Hasta 2018 la evaluación de los colaboradores se llevaba a cabo mediante el "Performance Appraisal", que evalúa el desempeño de cada uno en función de 10 comportamientos preestablecidos por la Compañía.



Trabajadores evaluados con el modelo Performance Appraisal

	2018		
	Hombre	Mujer	Total
Nº total de colaboradores	539	142	681
Nº de altos ejecutivos evaluados	4	1	5
Nº de mandos intermedios evaluados	68	9	77
Nº de administrativos evaluados	449	124	573
Nº total de empleados evaluados	521	134	655
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regular del desempeño	97%	94%	96%

Programas de reconocimiento

Reconocernos

Con el programa Reconocernos la empresa busca destacar y promover a través de las categorías, Contribuciones y Actitudes, tanto buenas iniciativas y/o prácticas implementadas que generen valor a la empresa, como las buenas prácticas de trabajo, desde la perspectiva de los propios compañeros.

En una primera instancia los postulantes son evaluados por los gerentes de las líneas de Negocio y Staff, en coordinación con los business partners, y luego, en una segunda fase, los ganadores son seleccionados por el Comité Chile - presidido por el Country Manager - en base a su contribución para crear valor para la Compañía, el número de áreas y/o personas involucradas en su implementación y a la factibilidad de ser replicado.

Por su parte, en la categoría Actitudes, se premia la forma de trabajar de acuerdo a una valoración pública de parte de los propios compañeros. En esta última edición, 7 categorías, reconociéndose en total a 63 personas. Este año las categorías premiadas fueron: Ser Open Power, Ser Safety, Ser Digital y Valores del Grupo: Confianza, Innovación, Proactividad y Responsabilidad.

Movilidad interna y promociones

401-1

Enel Distribución Chile valora la meritocracia y el desarrollo de los colaboradores dentro del Grupo, razón por la que promueve el crecimiento profesional y las promociones por mérito, propiciando oportunidades laborales dentro del Grupo a nivel local e internacional.



Enel Distribución	2018
Empleados contratados durante el año	55
Tasa de rotación de empleados	8,1%
% Movilidad interna	2,5%

Siempre conectados

Buscando mantener una comunicación fluida con todos los colaboradores, la Gerencia de Personas y Organización (P&O) cuenta con distintos medios para entregar información actualizada sobre las principales actividades relativas a la gestión de personas, los nuevos ingresos, nombramientos y actualizaciones de documentos normativos.

Asimismo, a través de la nueva iniciativa "Agenda de la Semana" y de la intranet corporativa, se informa sobre los próximos eventos y las principales iniciativas desarrolladas. Lo anterior se complementa con el sitio Mi Enel, donde se recogen aplicaciones e información relevante para las personas.

Relaciones laborales y sindicales



	Trabajadores cubiertos por convenios colectivos		
	2016	2017	2018
	%	%	%
Enel Distribución Chile	89%	86%	87%

Cifras difieren de lo anteriormente reportado por cambios en criterios u omisiones involuntarias.





Crecimiento a través de tecnologías y servicios bajos en carbono

103-2 | 103-3

El desafío global de reducir las emisiones de carbono: Desde COP21 a COP25

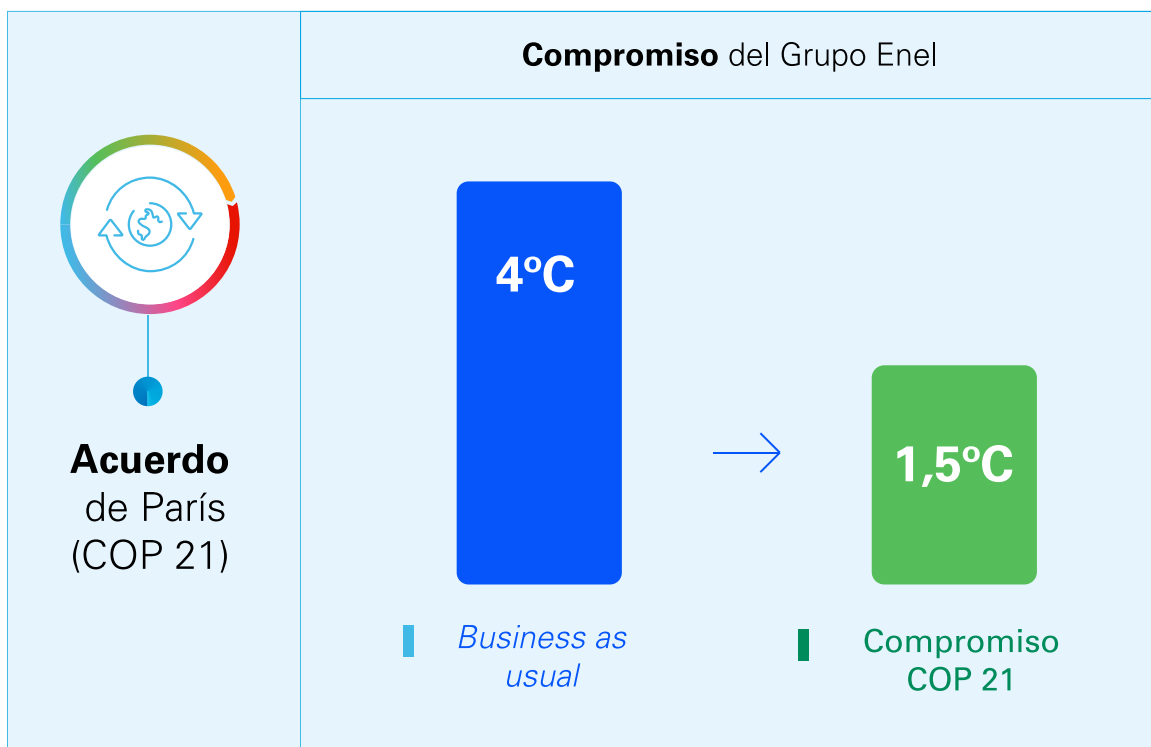


En 2015 se celebró la COP 21 en París, Francia, la cual dio origen al "Acuerdo de París", en el que 197 estados miembro de la ONU adoptaron el compromiso de emprender todas las acciones necesarias para combatir el cambio climático en pos de mantener el calentamiento global debajo de los 2°C para 2030.

Durante la COP22 que tuvo lugar en 2016 en Marrakech, Marruecos, se avanzó en la discusión técnica respecto de cómo lograr lo acordado en París des-

pués de 2020 y cómo obtener un mayor compromiso político por parte de los signatarios del acuerdo. Se discutieron las herramientas a corto plazo e inversiones a largo plazo necesarios, con énfasis en la transparencia en el monitoreo y reporte de las emisiones como también su verificación y criterios de evaluación para la definición de nuevas metas. La COP23, Bonn, Alemania, se centró en analizar los compromisos financieros, el desarrollo de habilidades y la transferencia tecnológica a nivel global.

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





Optimización de activos e innovación



103-2 103-3

Una infraestructura robusta es fundamental para asegurar el suministro eléctrico y dar sostenibilidad al desarrollo de la ciudad, cuya demanda por energía ha crecido aceleradamente al ritmo de los cambios demográficos y la revolución tecnológica.

Enel Distribución Chile ha establecido la optimización de activos como uno de los pilares estratégicos de su gestión, enfocando los esfuerzos en la innovación y mejora continua de las redes eléctricas, para así aumentar la resiliencia de la red ante contingencias. La digitalización de los activos y procesos es primordial para avanzar hacia redes más inteligentes, las cuales contribuyen directamente al desarrollo de ciudades más sostenibles y son fundamentales para afrontar la transición energética.

Redes inteligentes

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

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

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

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

¹¹ Naciones Unidas, World Urbanization Prospect, revisión 2018





Medición inteligente

Despliegue de Smart Meters

Enel Distribución Chile se encuentra en un proceso de evolución tecnológica y con la entrada en vigencia de la nueva Norma Técnica de Calidad de Servicios de Distribución se ha iniciado el recambio de los equipos de medición análogos por equipos de medición inteligente, vitales para los nuevos sistemas de monitoreo y control de la red.

Los nuevos equipos permiten una gestión remota y automatizada (lecturas, cortes, reposiciones y cambios de tarifas) de los medidores mediante un flujo bidireccional de información por las redes eléctricas.

Para el año 2025 se contempla recambiar la totalidad de medidores de sus clientes. Durante 2018 la Compañía instaló más de 190 mil equipos de medición inteligente, los que se suman a las instalaciones ya realizadas en 2016 y 2017, totalizando 292 mil medidores inteligentes operativos en la Región Metropolitana.

Estos avances son el comienzo de una nueva forma de interacción entre la empresa y sus clientes, buscando avanzar hacia una red eléctrica digitalizada que permitirá trazar la calidad de servicio y dar respuesta rápida a eventuales requerimientos.

Los equipos, son revisados uno a uno por técnicos de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, quienes verifican su correcta calibración y operación



Telecontrol de las redes

Las redes, cuya eficiencia depende de una revisión y mantención constante, han sido el foco de mejoras que apuntan a la prevención, buscando contar con redes resilientes a las contingencias sociales y naturales. En este sentido, la digitalización de la red resulta fundamental para visualizar datos en tiempo real, responder rápidamente a las contingencias y promover un consumo responsable en los hogares.

Desde 2016 Enel Distribución Chile cuenta con un Plan de Automatización, el cual implicó en 2018 una inversión de \$15 mil millones de pesos en diferentes actividades de reforzamiento y adecuación. Las mejoras, por un lado, incorporaron 220 equipos nuevos de telecontrol a la red de Media Tensión. Actualmente la red cuenta con 1.701 equipos de telecontrol manejados desde el Centro de Operación de la Red.

Por otro lado, se consolidó la operación de los equipos en terreno en la plataforma SCADA STM – Sistema de Telecontrol – que posee un sistema de detección de fallas. Para ello, se instalaron 23 equipos telecontrolados en 9 alimentadores que proporcionan valiosa información en tiempo real sobre las líneas de media tensión.

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



“Grid flexibility 4 Chile”

Proyecto actualmente en desarrollo, enfocado en mejorar la flexibilidad de la red eléctrica utilizando la tecnología “Open ADR”. Esta tecnología provee un mecanismo para modificar la demanda energética en función de las necesidades de la red.

El tiempo que los clientes usan la energía eléctrica es tan importante como el precio y cantidad distribuida. Por esta razón, Grid flexibility busca generar incentivos financieros para reducir el consumo eléctrico – en períodos breves – cuando la red eléctrica está congestionada. Esto permitirá reducir el uso de combustibles en períodos peak, ya que algunas termoeléctricas funcionan como respaldo, e impulsará el uso de energía renovable en empresas y hogares.

Resiliencia de la red



Mejoras preventivas para redes eléctricas

La Compañía trabaja constantemente en la prevención de emergencias para dotar de resiliencia a la red y asegurar que el suministro pueda recuperar la normalidad ante eventuales contingencias climáticas o sociales. Para ello cuenta con el Programa de Mantenimiento de Instalaciones Eléctricas, encargado de planificar, coordinar e implementar las inspecciones y mantenimientos a la red de distribución.

Durante 2018 se implementó un nuevo sistema de monitoreo aéreo del tendido eléctrico de alta y mediana tensión, que a través de sobrevuelos con un helicóptero – especialmente equipado con tres cámaras termo-gráficas, de alta resolución y LIDAR (Laser Imaging Detection and Ranging) – permite escanear más de 1.000 kms. de redes eléctricas en tres semanas e identificar anticipadamente elementos de la red que requie-

ran una mantención preventiva. Con la información recopilada se coordinó la gestión de las cuadrillas de mantención y se trabajó en despejar especies arbóreas, reemplazar cables desgastados y reparar conexiones defectuosas.





Trabajo preventivo en líneas y redes

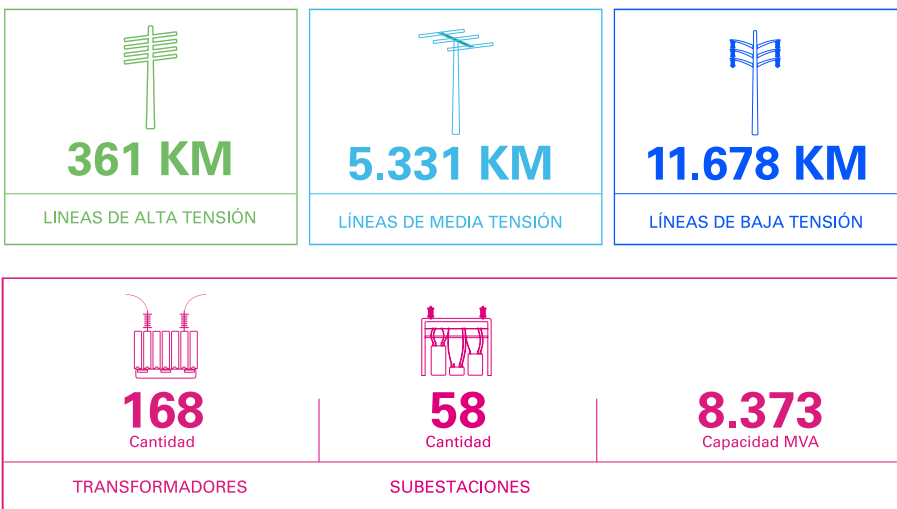
Plan de calidad para líneas de alta tensión

Para asegurar el correcto funcionamiento de las líneas de alta tensión, la Compañía cuenta con dos planes preventivos: el Plan de Mantenimiento Integrado en Alta Tensión (PMI) y el Plan Especial de Mantenimiento de Alta Tensión (PEM), que coordinan y ejecutan el mantenimiento de las líneas de

transmisión, las subestaciones de interconexión y las subestaciones de poder.

En el contexto de este plan se realizaron inspecciones tanto por vía pedestre - con cuadrillas técnicas - como de forma aérea, logrando identificar las principales áreas a mejorar.

Así, durante 2018 las actividades de mantenimiento y prevención se concentraron en reforzar la poda y mantenimiento de la franja de seguridad, ejecutar análisis de termografía y radiofrecuencia de las líneas, el lavado de aisladores, inspeccionar las torres de alta tensión y cambios de aislación.



Tipos de líneas de tensión

Alta tensión (AT): Aquellas líneas eléctricas que van desde la planta de generación a la subestación.

Media tensión (MT): redes que transportan energía desde la subestación a los postes de alumbrado público.

Baja tensión (BT): redes que distribuyen energía desde los postes de alumbrado público a las viviendas y edificios.



Plan de calidad para líneas de media y baja tensión

Con el objetivo de mejorar los indicadores de continuidad del suministro y evitar las incidencias con interrupciones de energía, el plan de calidad para líneas de media tensión incluyó en 2018 la revisión de 40 alimentadores del área de concesión y el cambio de red desnuda por red protegida en disposición Space-Cap cercano a los 33.000 metros.

En pos de mejorar las redes de distribución de baja tensión junto con renovar y optimizar la infraestructura con nueva tecnología, reducir fallas e identificar riesgos, las actividades del período consideraron renovar la infraestructura y los planes de normalización, destacando las siguientes medidas:

Renovación de transformadores: Se instalaron 150 nuevos transformadores de distribución trifásica en aquellas zonas con sobrecarga eléctrica y/o sectores con infraestructura antigua. Además, se retiraron más de 420 transformadores DAE (Distribución Aérea Económica) de baja capacidad.

Renovación de redes BT: Se reemplazaron 155 km de redes desnudas de baja tensión por conductores pre-ensamblados protegidos CALPE para mejorar la continuidad del servicio en zonas que presentan abundantes árboles.

Plan de normalización de empalmes: Se sustituyó y renovó la red de baja tensión en las zonas de un transformador, reemplazando en total 2.900 empalmes en el período.

Plan de normalización de cables de telecomunicaciones a baja altura: Se identificaron los cruces que presentan redes a baja altura, generando un plan de trabajo para su posterior normalización. Se normalizaron un total de 480 puntos.

Plan de reemplazo de cajas de distribución: Se sustituyeron 1.300 cajas de distribución, que son el elemento de la red más intervenido, principalmente por cortes y reposiciones por deuda.

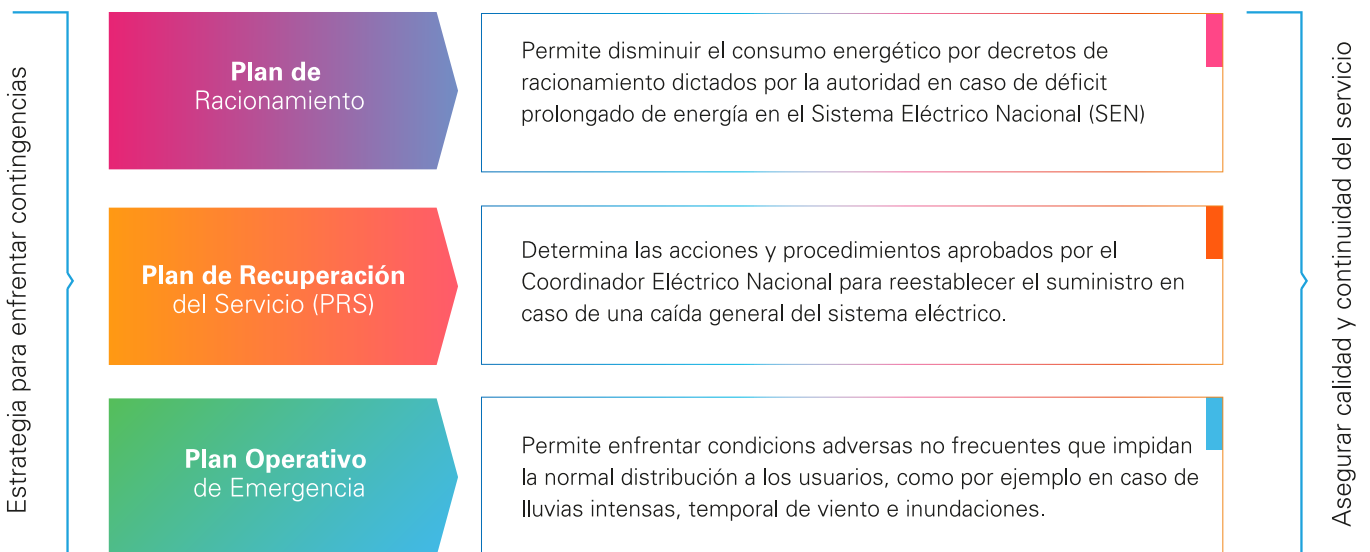




Prevención y planificación ante contingencias

Para robustecer el plan de mantenimiento, desde el año 2017 la Compañía desarrolla anualmente el “Plan de Podas” que busca manejar responsablemente la vegetación adyacente a las líneas de media y baja tensión mediante la identificación de focos de riesgo, despejando la vegetación que interfiere en las redes y coordinando con los municipios la disposición responsable de los residuos orgánicos.

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



Durante el período, se reforzaron los Planes Operativos de Emergencia, duplicando la dotación de las cuadrillas, respecto al período anterior. Al día de hoy, existen 60 cuadrillas dedicadas a la resolución diaria de contingencias, y en caso de activarse los planes de emergencia – ante eventos climatológicos, por ejemplo – se dispone de un total de 260 equipos asignados exclusivamente a la restitución de la electricidad en el área de concesión.

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

Resultados de calidad y seguridad en el suministro eléctrico

La calidad y fiabilidad de la red eléctrica son ejes centrales de la gestión de Enel Distribución Chile. Durante 2018 se continuó desarrollando el Plan Integral de Calidad, mapa estratégico centrado en la implementación de iniciativas de excelencia operacional para salvaguardar la eficacia de la red.

Los proyectos y mejoras ejecutados en 2018 permitieron aumentar un 40% la calidad del servicio respecto al año anterior y un 20% respecto al mejor registro histórico, liderando los índices de calidad del Grupo en Latinoamérica. Además, se logró reducir en un 60% las

interrupciones eléctricas y su duración en un 40%, lo que significó una mejora del 23% respecto al año anterior. Estos logros plantean nuevas exigencias para quienes trabajan día a día operando la red de distribución.

Los indicadores de gestión más relevantes para efectos del suministro energético son SAIDI y SAIFI. El primero de ellos, que representa el tiempo de interrupción por cliente en un período de 12 meses, tuvo una significativa mejora. Por su parte SAIFI, que indica la frecuencia de la interrupción en el mismo período, mejoró 14,5% respecto al año anterior.

Indicadores de calidad del suministro

102-6



Indicador	2016	2017	2018
Índice de pérdidas Totales ¹² (%)	5,1	5,1	5,0
SAIFI: Frecuencia de interrupción por cliente (medido en veces)	1,34	1,72	1,47
SAIDI: Tiempo de interrupción por cliente (medido en minutos)	207	230	178

Certificación en Sistemas de gestión de la energía

Enel Distribución Chile es un referente a nivel del Grupo Enel, al mantener un bajo porcentaje de pérdidas de energía en la red de suministro. En este contexto, y como parte de su compromiso con entregar servicios de alta calidad, durante 2018 trabajó en la implementación de un nuevo sistema de gestión de la energía, que en septiembre de 2018 fue certificado de acuerdo a la norma ISO 50.001, consolidando el liderazgo en el uso eficiente de los recursos energéticos.

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

¹² Índice de pérdidas incluye pérdidas técnicas y hurto en redes de AT, MT y BT.





Enfoque en el cliente

102-7

Los 1.9 millones de clientes presentes en el área de concesión están al centro de la gestión de Enel Chile, la cual propicia una escucha activa y constante de sus requerimientos mediante canales de comunicación y estudios dedicados.

Servicio de calidad para la satisfacción de clientes

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

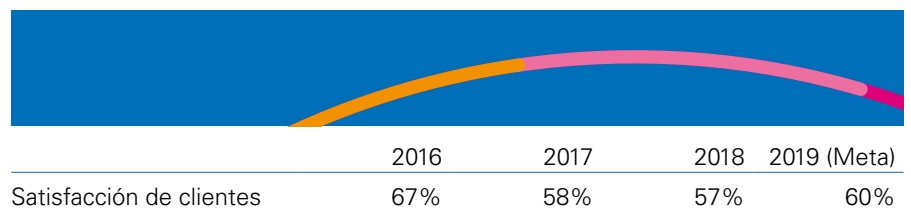
Resultados de satisfacción

Durante 2018 las oficinas comerciales y call center alcanzaron un 73% de aprobación, lo que implicó significativos avances en la calidad de atención telefónica respecto al año anterior, mientras que la página web obtuvo un 64%.



La satisfacción de clientes tuvo un comportamiento regular durante el año, reflejado en el Indicador de Calidad de Servicio Eléctrico (ICSE), herramienta que permite medir la conformidad de los clientes con los distintos aspectos del servicio. El ICSE sufrió una baja durante los meses de invierno registrando un 51% de satisfacción, influido en gran parte por la habitual alza de requerimientos producto de los eventos climatológicos adversos que afectan el suministro en este período. A final de año, el indicador repuntó y alcanzó un 57% de satisfacción.

Como desafío durante 2019, la Enel Distribución Chile trabajará en nuevos proyectos para responder de mejor manera a las necesidades de sus clientes, las que apuntan principalmente a otorgar información proactiva y tiempo estimado de reposición en caso de cortes, fortalecer la capacidad de atención en todos los canales, habilitar nuevos canales de atención y desarrollar herramientas digitales que permitan una relación bidireccional entre el cliente y la Compañía, mejorando así el bienestar de los hogares y asegurando la respuesta rápida ante contingencias. Con lo anterior, la meta de satisfacción de clientes para el 2019 es lograr el 60% de aprobación.



Customer Journey

Relacionado al objetivo establecido de satisfacción de clientes y continuando con lo iniciado el año 2017, Enel Chile, a través de su filial Enel Distribución Chile, implementó mejoras en los cinco pilares que componen el proyecto Customer Journey. Estos se alinean con la cultura Customer Centric de la empresa, la cual pone al cliente al centro del negocio. Los pilares comprenden y abordan los distintos ámbitos de interacción de los clientes con la Compañía:





Plan de Calidad de Atención en Canales

El éxito de una estrategia enfocada en el cliente como la adoptada por Enel Distribución Chile requiere del compromiso e involucramiento de todos sus colaboradores. Con el fin de fortalecer el lineamiento de los distintos canales en torno al objetivo común de un mejor servicio, se ha desarrollado el Plan Calidad de Atención en Canales.

En 2018 se implementaron las primeras etapas del plan, comenzando con la revisión y actualización de la Política de Servicio y Relacionamiento con Clientes. Además, se desarrolló un programa de comunicación para difundir la nueva política de servicio y se elaboró una matriz de conductas esperadas, la cual sirve como base para los cursos de capacitación desarrollados.

Para profundizar en los procesos de atención y mejorar las habilidades de

atención a clientes, se ejecutaron cursos de formación a trabajadores internos donde participaron 46 personas con 8 horas de capacitación cada uno. Adicionalmente se desarrollaron cursos de auto-instrucción a colaboradores externos – con la participación de 321 personas con 30 horas de capacitación cada uno – donde se reforzaron conceptos de atención al cliente y cultura de atención 4A (ver infografía).

Los cursos abarcan la revisión de herramientas de atención al cliente, de comunicación efectiva y escucha activa, tips de manejo de clientes con distinta personalidad, tratamiento de reclamos, entre otros. Todos incorporan análisis de casos reales y actividades de evaluación. Para 2019 se contempla continuar con nuevos proyectos de formación y calidad de atención dentro del plan, en busca de un servicio de excelencia.







Plan de emergencias

103-2 103-3

En caso de contingencias que pueden poner en riesgo el suministro de energía, como eventos climatológicos críticos o fechas de alta connotación social, la Compañía cuenta con Planes Operativos de Emergencia que, una vez activados, ponen en marcha actividades para normalizar el servicio eléctrico a la brevedad y dar respuesta rápida a las solicitudes de los clientes. En este marco se integra el Plan Invierno, enfocado en preparar y coordinar a los distintos equipos de la Compañía ante eventuales contingencias entre los meses de mayo y agosto, los que concentran el 50% de las atenciones del año.

En el contexto del plan de emergencias, Enel Distribución Chile implementa una serie de iniciativas para resguardar la calidad de su servicio de atención. Una de ellas es el Customer Command Center (CCC), centro de control que se conforma una vez decretado Estado de Emergencia por parte del equipo técnico y

que focaliza su gestión en priorizar los casos críticos sin suministro, analizar información y evolución de atención de clientes, preparar reportes de estado, monitorear el seguimiento de casos priorizados y la actividad en los distintos canales, realizar seguimiento de la instalación de grupos electrógenos para clientes electrodependientes y gestionar contactos a clientes para verificar estado de suministro. También mantiene una comunicación directa con las municipalidades de las comunas afectadas, optimizando así la operación en terreno y la gestión de clientes sensibles. En simultáneo se trabaja en el monitoreo de las Redes Sociales de Twitter y Facebook, utilizando los peaks de interacciones por contingencias para levantar alertas y gestionar la reposición del suministro de forma temprana.

Otra iniciativa importante del plan desarrollada por el Call Center durante 2018 fue el "Plan 300", que consiste en triplicar la dotación – de 200 a 600 ejecutivos – para alcanzar un número total de 300 ejecutivos atendiendo, de manera simultánea, distintas solicitudes por vía telefónica.

Enel integró sus sistemas técnicos, comerciales y de comunicación con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) para identificar avisos de falla ingresadas por clientes a la web de la Superintendencia, acelerando los procesos de atención.



Mapa de cortes en página web

Enel Distribución Chile habilitó en su página web un mapa interactivo, que se actualiza cada 10 minutos, y que muestra las anomalías y fallas en la red de distribución, donde es posible revisar por comuna los suministros sin energía y el detalle de los sectores afectados. La herramienta ha permitido transparentar la gestión de cortes de cara a la comunidad y las autoridades locales, optimizando las tareas de reposición del suministro.

<https://www.enel.cl/es/clientes/servicios-en-linea/mapa-en-linea-cortes.html>



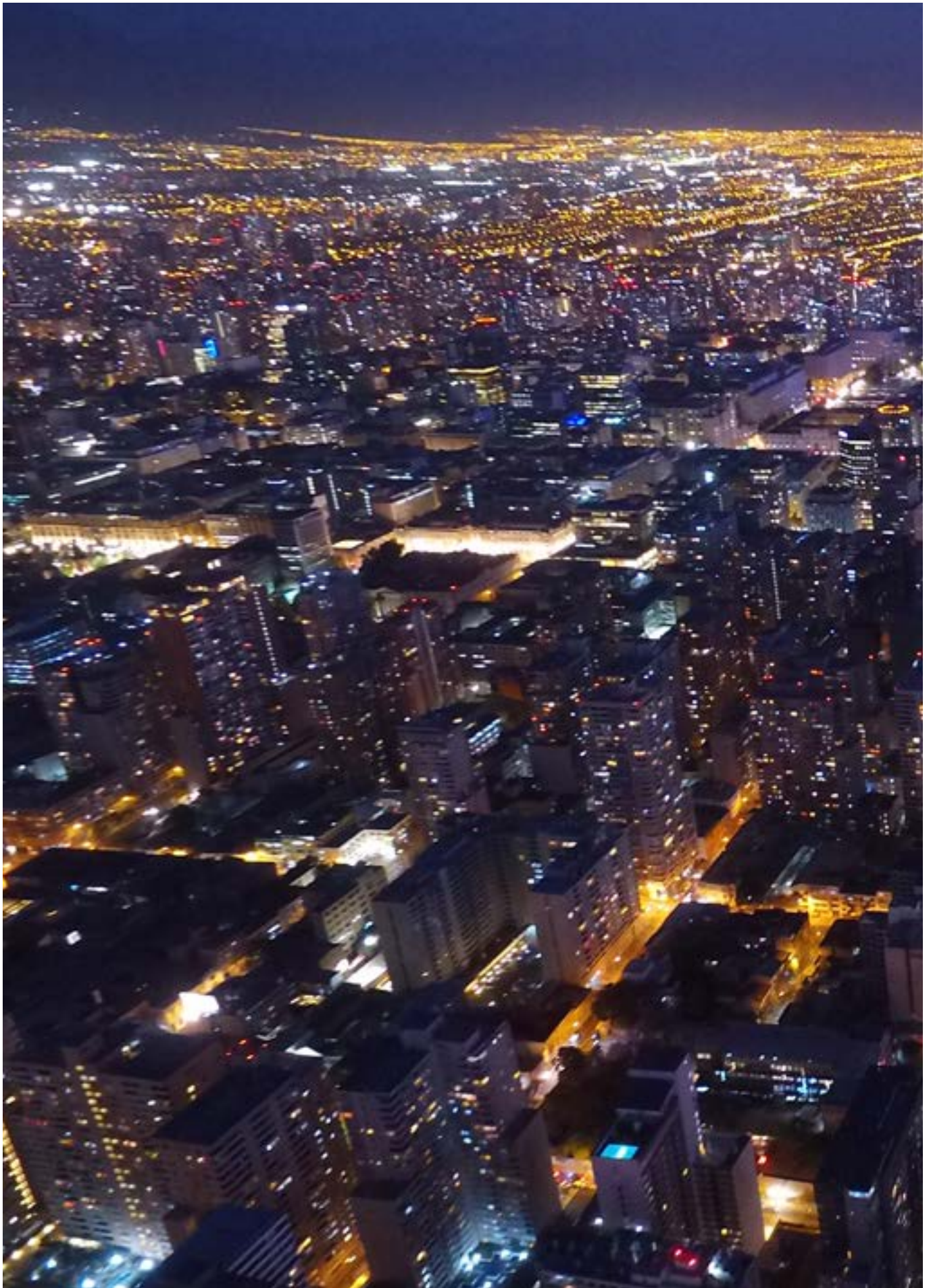
Estrategia de omnicanalidad

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

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

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







9 oficinas comerciales

- **Estación Central**
Av. Matucana N° 39
- **Huechuraba**
Av. Américo Vespucio N° 1737, local BP-084, Boulevard de Servicios Mall Plaza Norte.
- **Maipú**
Av. Pajaritos N° 1781
- **Ñuñoa**
Av. Irrazábal N° 5462
- **Santiago**
Av. Alameda Libertador Bernardo O'Higgins N° 898
- **Providencia**
Av. Providencia N° 1744
- **La Florida**
Av. Vicuña Mackenna N°7249, local 1
- **Las Condes**
Av. Apoquindo N° 6420, local 2
- **San Miguel**
Gran Avenida José Miguel Carrera N° 6060, local 1
- **1 oficina móvil** que recorre diferentes comunas del área de concesión según calendario

www.eneldistribucion.cl

www.twitter.com/EnelClientesCL

www.facebook.com/EnelDistribucion

- App móvil "Enel Clientes" para los y Android.
- Permiten acceder a los servicios e información de la Compañía en tiempo real 24/7.

- Primera línea de atención al cliente mediante IVR (Interactive Voice Response), que entrega al cliente opciones para su autoatención o, de ser necesario, derivar la llamada a un ejecutivo.
- Call center operado por dos empresas contratistas para la atención telefónica a través de ejecutivos, con un total aproximado de 200 ejecutivos en período normal.

Email:
clientes@enel.com

Formulario web:
<https://www.eneldistribucion.cl/contacto>

Reclamos formales:
<http://servicios.enel.com/formulario/FormularioReclamo.aspx?emp=CH>

- Equipo Post Venta dedicado a recibir requerimientos de los distintos canales para gestionar casos de artefactos dañados, garantías o devoluciones.
- Equipo Autoridad responsable de la comunicación con SEC, SERNAC y de la gestión de reclamos que clientes escalan a través de dichas instituciones.

- **Oficinas comerciales** realizaron 410 mil atenciones – entre gestiones comerciales, nuevas conexiones y convenios – donde un 93% de ellas fueron iniciadas antes de 15 minutos.
- **Despliegue** de 32 módulos de Autopagos en 9 oficinas comerciales, que sumados a los módulos de Autoconsulta ya implementados suman un total de 1.8 millones de atenciones autoservicio.
- **Implementación** de nuevo sistema de gestión de filas con el objetivo de reducir los tiempos de atención y compartir contenido en pantallas de numeración. El tiempo promedio de atención durante el 2018 fue de 5,3 minutos.
- **Plan** de certificación de competencias 2018 permitió certificar a 84 ejecutivos de oficinas en uno de los 5 oficios habilitados.
- **Certificación** del canal en las normas ISO 9.001, ISO 14.001, ISO 50.001 y OHSAS 18.001.
- **En 2018** la oficina móvil realizó un total de 229 visitas a distintas comunas, concretando más de 17 mil atenciones comerciales y pagos.

- **8.94 millones** de visitas en la página web. Se destaca el proyecto One Hub, que busca unificar los sitios web de Enel en Chile para mejorar la usabilidad de los clientes y brindar una experiencia web única a nivel de Grupo.
- **73.5 mil** atenciones realizadas por redes sociales (Twitter y Facebook), siendo un 23% atención autoservicio mediante el hashtag #luz. La herramienta Social Studio implementada el 2018 permite el monitoreo en línea de la actividad en redes sociales y la automatización de alertas tempranas ante situaciones denunciadas.
- **69 mil** descargas y más de 600 mil atenciones realizadas mediante App Enel Clientes, representando un aumento de 60% respecto a 2017. Se generaron instancias de retroalimentación con clientes para desarrollar un ciclo de mejora continua en la aplicación, dando como resultado una evaluación de 3.1 en Android y 3.6 en iOS, mejorando respecto de la nota 2.0 que poseía a finales del año anterior.

- **1.3 millones** de atenciones autoservicio mediante IVR.
- **Incorporación** de clientes electrodependientes a plataforma de atención prioritaria, para que la planta telefónica priorice y derive sus llamados a ejecutivos especializados.
- **Implementación** de herramientas Call Back para clientes que prefieren evitar esperas en línea y gestión de abandono de llamados mediante IVR Outbound para verificar estado de suministro.
- **1.8 millones** de atenciones a través de ejecutivos, que sumadas a las atenciones de IVR logran un 95% de nivel de servicio, mejorando en 2,2% respecto al año anterior.
- **Incorporación** de dos nuevos equipos de ejecutivos especializados de atención: plataforma prioritaria y equipo de ventas.

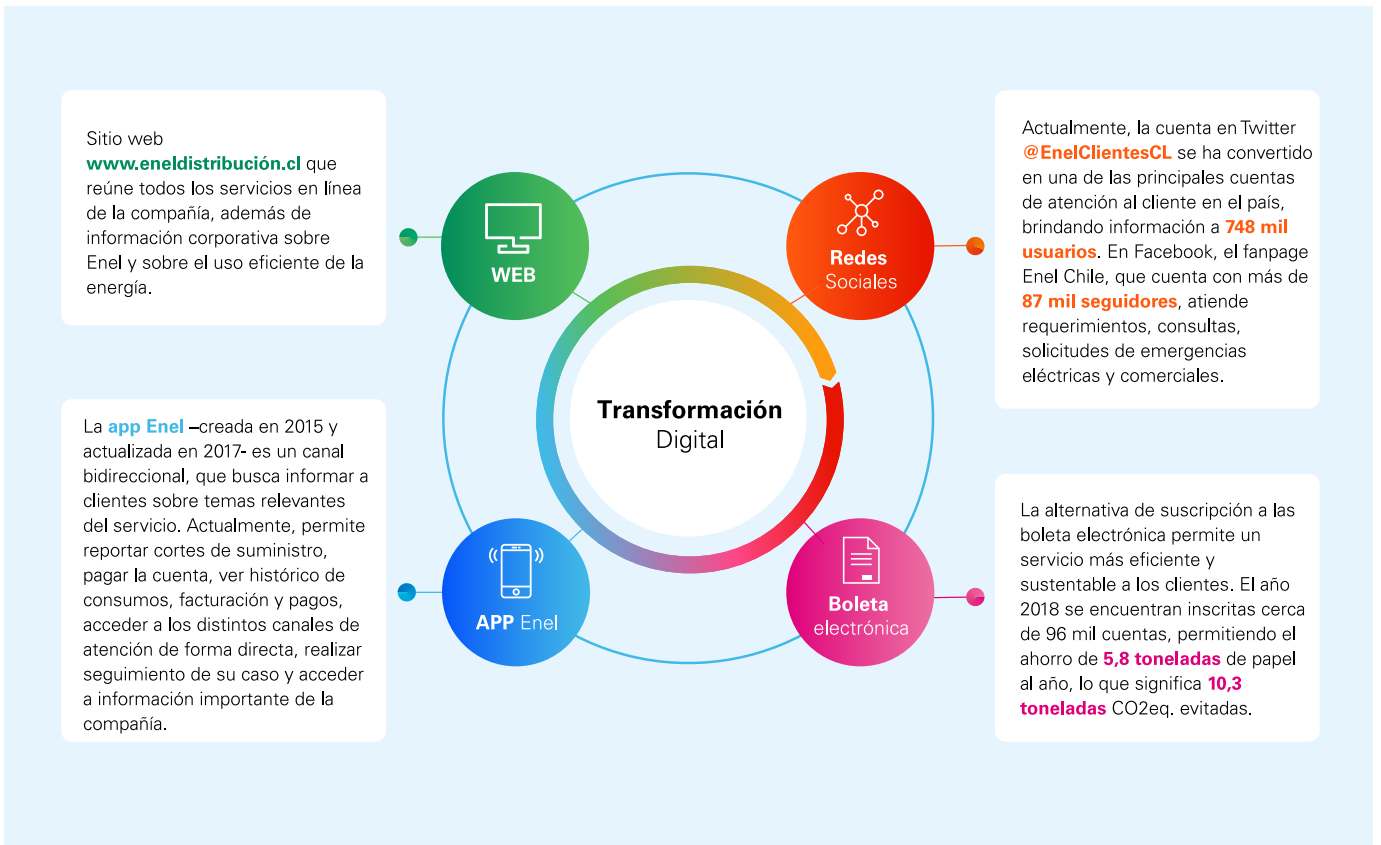
- **66 mil** correos electrónicos recibidos, de los cuales un 96% se atendió antes de 24 horas.
- **5 mil** cartas respondidas, 96% antes de 20 días.
- **Desarrollo** de plan de formación anual de colaboradores, a través de sesiones mensuales de capacitación en temas del negocio: Netbilling, medidores inteligentes, lectura, nuevas regulaciones, norma técnica, entre otros.
- **8.5 mil** casos atendidos de artefactos dañados. Desde este año los clientes cuentan con la posibilidad de reparar sus artefactos con servicios técnicos autorizados particulares, brindando más flexibilidad en el servicio.
- **Recepción** de 16,8 mil notificaciones de reclamos desde la SEC, 50% menos que el período anterior. Asimismo, se registraron 3 mil reclamos a través de SERNAC, también disminuyendo respecto al 2017 en 67%.
- **Desarrollo** de proyecto de integración bidireccional del sistema de atención al ciudadano de la SEC con Salesforce, habilitando la gestión automatizada de reclamos por interrupciones no programadas realizados a través de la Superintendencia.





Era de la transformación digital

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



Open Innovation y digitalización

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

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

Incentivando una cultura de innovación

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

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

Idea Hub: Enfocado en la cultura de innovación y el emprendimiento corporativo, surge como una innovadora alternativa para resolver problemas de negocios, y tiene como objetivo promo-

ver y difundir la cultura, el conocimiento y los comportamientos en innovación e intraemprendimiento, asegurando la participación de todos los trabajadores y la integración de los negocios

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

Enel Santiago Innovation Hub

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

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

Algunos de los principales actores que hoy colaboran con el Enel Santiago Innovation Hub son:

> **NXTP Labs:** Aceleradora de negocios y fondo de inversión argentino con presencia regional, quienes desde octubre 2018 son el Scouting Partner, apoyando toda la búsqueda y selección de startups que son introducidas a las líneas de negocio.



> **Start-Up Chile:** Es la principal aceleradora de negocio de Latinoamérica y la que cuenta con el portafolio de proyectos más grande de Chile. A través de un acuerdo de colaboración, hoy el espacio de coworking de Start-Up Chile es ocupado por Enel para el desarrollo de actividades que permitan conectar con startups y emprendedores del ecosistema local.

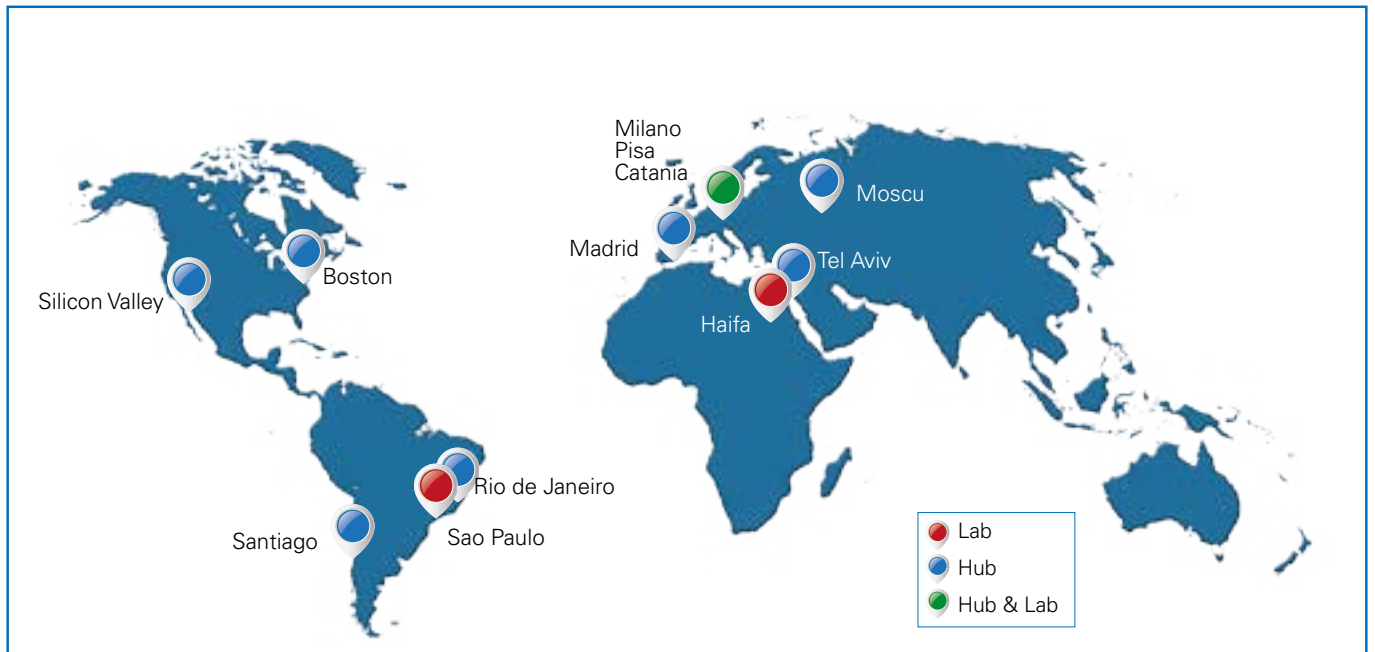


> **CasaCo:** Espacio de trabajo colaborativo que busca potenciar a las startups y empresas que allí trabajan. Durante el 2018, Enel fue el principal sponsor de los "Encuentros Cumbre" donde se reunió a los principales emprendedores y startups del ecosistema en base a temáticas como: Inteligencia Artificial, Energías Renovables, Smart City y Smart Home.





Ciudades en donde están presentes los Innovation Hub



Idea Hub

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

El Hub, trabaja en varios frentes: Enel Idea Factory + Innovation School + Cultura de Innovación

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

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

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

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

Idea Hub, invita a los colaboradores a:

Descubrir su potencial creativo y el de sus equipos.

Crear su estrategia de una manera diferente.

Crear el cambio

Iniciativas de innovación

Programa de captura de ideas en alianza con la Universidad Santa María

El Instituto Internacional para la Innovación Empresarial 3IE, incubadora de empresas de la Universidad Técnica Federico Santa María, nace como una propuesta dinámica para aprovechar al máximo las oportunidades y recursos presentes en el entorno en el que tienen lugar la innovación y el espíritu empresarial. Su objetivo es que los empresarios e investigadores asociados logren alcanzar su máximo potencial.

Para ello cuenta con *Booster Up*, uno de los programas de innovación abierta más importantes para la industria en el país. El Instituto 3IE ha desarrollado cuatro versiones en Chile y una en Perú, con la participación de más de 20 empresas y más de 20 desafíos de innovación.

Espacios de innovación en Enel Distribución

Gracias a la participación en diversas actividades del ecosistema, se logró desarrollar los siguientes proyectos:



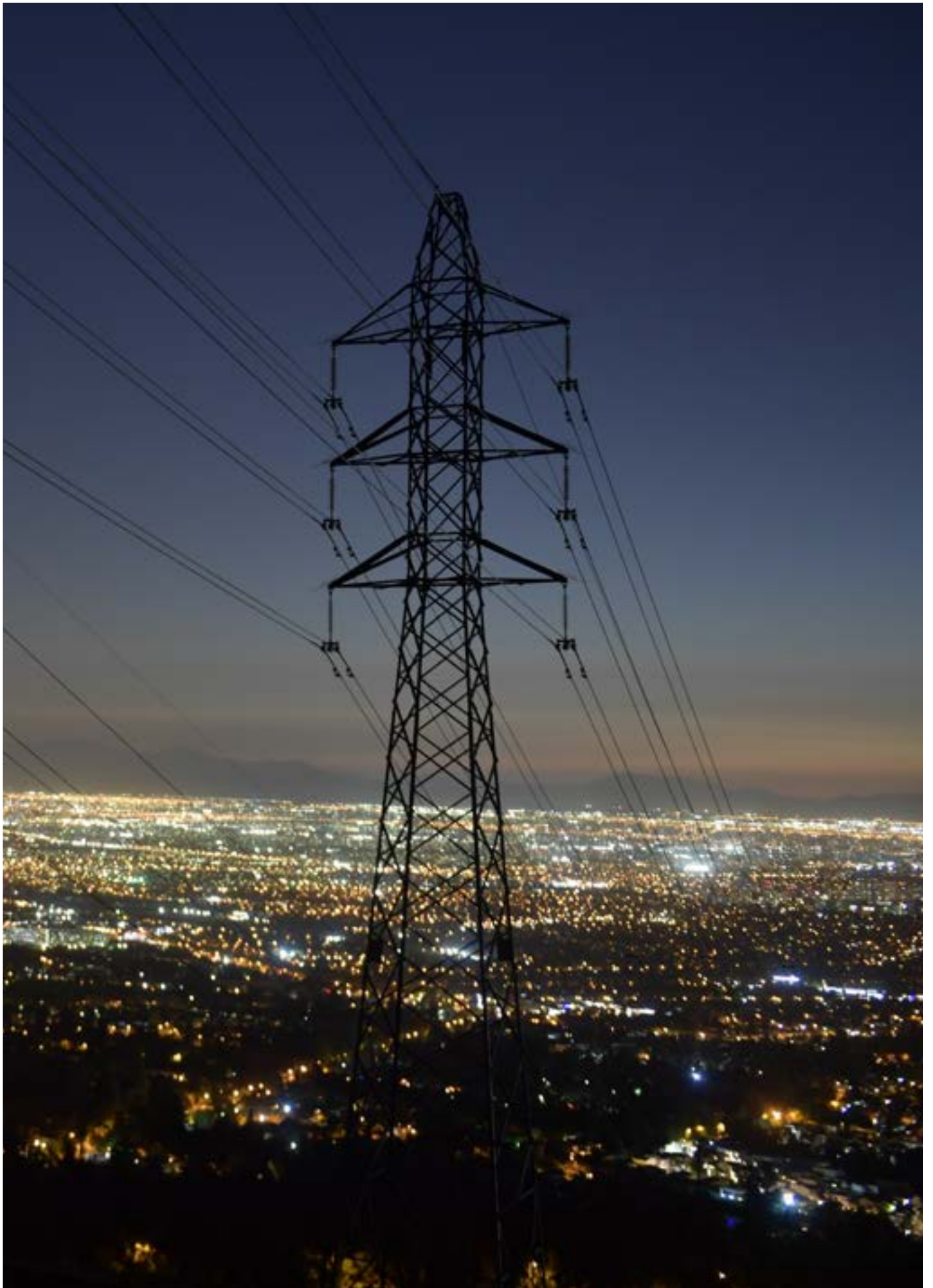
Es una plataforma para el análisis de datos con el objetivo de aumentar las ventas en el mercado. Durante 2018, se desarrollaron 3 campañas especiales que buscaron aumentar las ventas de productos en la tienda Enel con premios y / o recompensas para aquellos que recomendaran un contacto.

Chispers

Esta iniciativa, desarrollada desde el año 2015 por Enel Distribución, consiste en un sistema de carga inalámbrica que permite compartir energía de forma virtual. El sistema opera mediante una red de cargadores inalámbricos ubicados en universidades, cafés y otros espacios públicos.

En 2018, la iniciativa ejecutó un plan de desarrollo que contempló nuevas funcionalidades y formatos. Dentro de estas mejoras está el canje de Chispers por Likes en Facebook y la incorporación de funciones de gestión en la plataforma Backend, que es un dashboard con información relevante sobre los cargadores en operación. Además, los puntos de recarga fueron rediseñados, lo que ha posibilitado su incorporación en formatos tradicionales de centros comerciales y vehículos de transporte público.





Gestión de la Ciberseguridad

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

La evolución de los negocios de Enel, en un panorama donde las redes se han digitalizados y existe mayor interconexión, con una cantidad enorme de datos en “la nube” – requiere la adopción de un modelo integrado y colaborativo de Ciberseguridad que asegure la privacidad de la información de la Compañía y sus clientes.

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

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

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



Prevención y monitoreo de los ciberataques

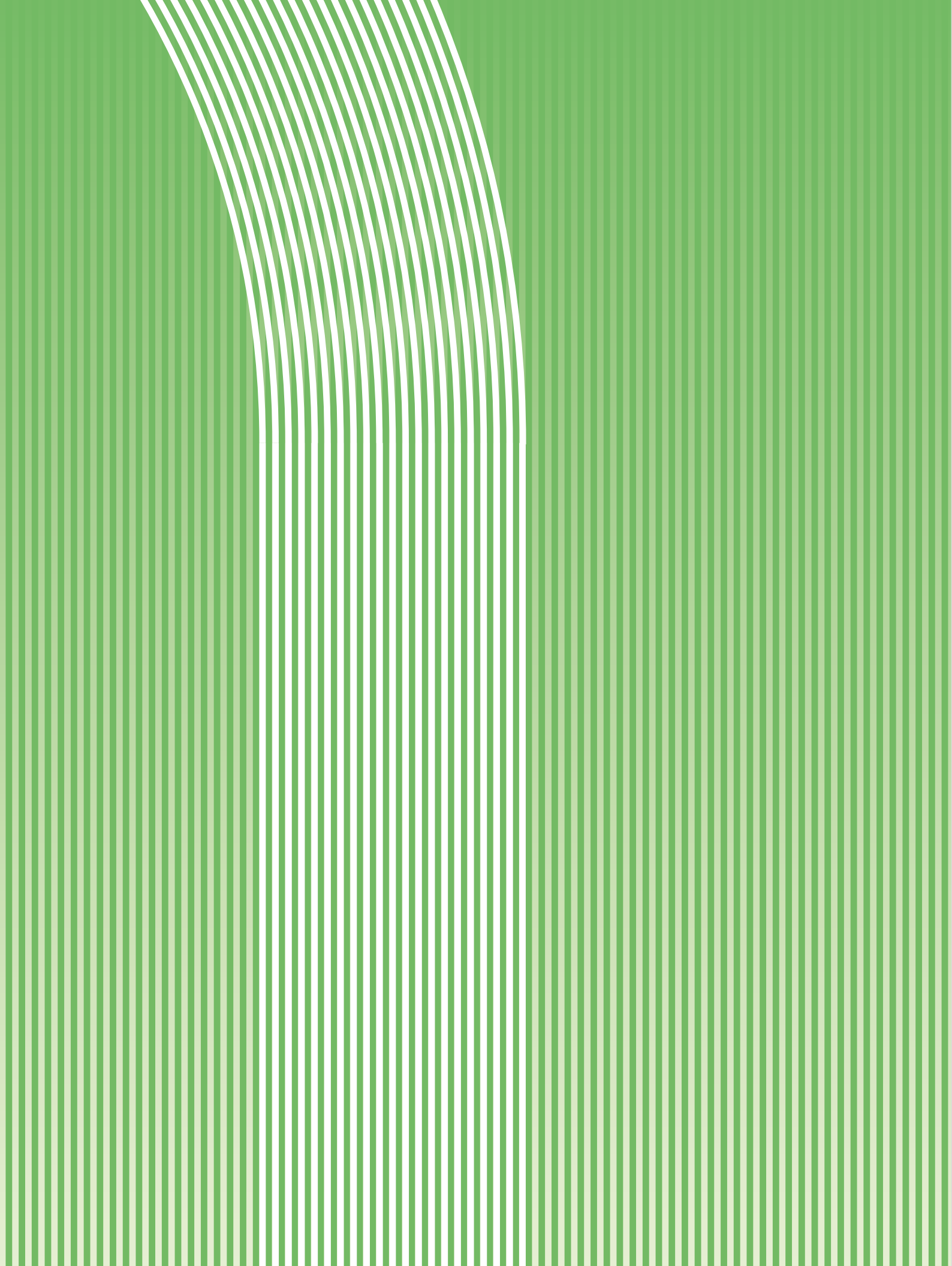
La Ciberseguridad se gestiona por el CERT siglas en inglés de *Computer Emergency Response Team* de Grupo Enel. Está compuesto por un grupo de expertos que gestionan incidentes de ciberseguridad. Mantiene una comunicación permanente con los CERT de cada territorio y establece un trabajo sinérgico y colaborativo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

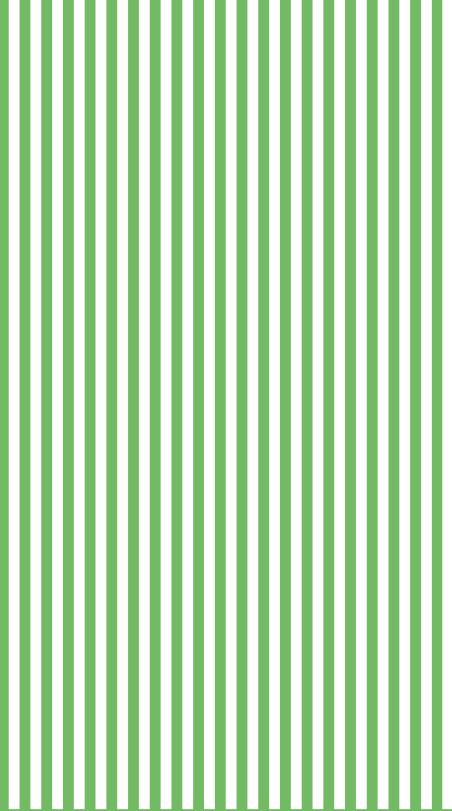
El CERT se encarga de establecer la estrategia para prevenir y detener ciberataques a activos industriales, digitales e infraestructuras críticas del grupo. En el

Control Room los analistas monitorean continuamente las situaciones de riesgo y, en caso de un incidente, coordinan las actividades de respuesta con todos los departamentos del grupo y de cada territorio.

El CERT está presente en 8 países, entre los cuales se encuentra Chile, y tiene la misión de apoyar y proteger a Enel de los ciberataques que puedan dificultar su operación. Para ello cuenta con más de 20 analistas de ciberseguridad y al menos uno de ellos está presente en cada uno de los países donde Enel opera.







03

Fundamentos
de Enel



Gobernanza



Auditoría interna

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

La Gerencia de Auditoría Interna, es responsable de asegurar de manera objetiva e independiente, la eficiencia y eficacia del sistema de control interno y de gestión de riesgos. Debido a su naturaleza, la Gerencia de Auditoría Interna reporta directamente al Directorio.

Esta gerencia realiza procesos de auditoría para evaluar periódicamente – bajo la óptica risk based – el desempeño de las operaciones de la Compañía, determinando áreas de mejora y facilitando – junto con los *process owner* - planes de acción para fortalecer el Sistema de Control Interno. Los resultados de cada auditoría y el seguimiento de la implementación de los planes de acción son reportados periódicamente al Directorio que supervisa de manera directa la adecuada ejecución de las acciones de mejora.

Cada auditoría incluye actividades de control asociadas al Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP), que contiene los requerimientos del Modelo de Prevención de Delitos de la Ley 20.393, y fomenta la adopción de mejores prácticas internacionales para prevenir y detectar potenciales riesgos de ilícitos, fraudes y cualquier acción que pueda estar en conflicto con los principios éticos del Grupo Enel.

Normas y conductas éticas

102-16 102-17 102-25

Enel Distribución Chile está plenamente comprometida con el cumplimiento de sus normas y conductas éticas, y la legislación vigente en cada uno de los negocios donde opera, tanto en sus relaciones internas como externas con otros grupos de interés. El valor de la Transparencia y actuaciones éticas hacen parte integral de los valores que construyen confianza y responsabilidad con todos nuestros stakeholders.

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

El Directorio es el organismo encargado del cumplimiento de las normas éticas y la prevención de riesgos penales en la empresa, tarea cuyo seguimiento y gestión delega a la gerencia de Auditoría Interna.

Con el objetivo de evitar los conflictos de interés, la empresa se acoge de manera estricta a la Ley de Sociedades Anónimas, la cual establece dentro de sus criterios la independencia e inexistencia de conflictos de interés. A su vez, el Directorio ha adoptado la práctica voluntaria de la Norma de Carácter General N°385 de la Superintendencia de Valores y Seguros –SVS–, actual Comisión para el Mercado Financiero, -CMF-, que considera la asesoría de un experto ajeno a la sociedad para la detección e implementación de eventuales mejoras o áreas de fortalecimiento en su funcionamiento.

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



Elementos del modelo



Sistema de cumplimiento

El sistema de cumplimiento, busca facilitar el desarrollo de relaciones de confianza a largo plazo con sus grupos de interés, y constituye la base sobre la que el Grupo Enel se opone a cualquier forma de corrupción, directa o indirecta, así como a cualquier otro tipo de delito o conducta inapropiada, considerando a todos sus procesos, lugares de operación y grupos de interés.

El sistema se fundamenta en el Modelo de Prevención de Riesgos Penales (en adelante MPRP), construido de acuerdo a la Política de Tolerancia Cero a la Corrupción y el Código Ético de la Compañía, cuyo objetivo es controlar y prevenir la comisión de delitos al interior de la or-

ganización, velando por el cumplimiento de la normativa, y la transparencia de las acciones en todas las empresas donde Enel Distribución Chile posee una mayoría accionaria, ejerce control o es responsable de la gestión.

El MPRP se compone de una serie de programas específicos, los que junto con el *Enel Global Compliance Program*, dan respuesta a la legislación local, principalmente la ley 20.393¹³ y a los más altos estándares internacionales, tales como la norma ISO 37.001, *Foreign Corrupt Practices Act* -(USA) y *Bribery Act (United Kingdom)*. Adicionalmente, la Compañía incorporó las definiciones de Pacto Global y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ambos desarrollados por la Organización de las Naciones Unidas.

El Directorio aprueba los programas que componen el sistema de cumplimiento, confiando su gestión al encargado de prevención de delitos, mientras que la evaluación y monitoreo de la implementación interna y externa de estos programas, se realiza de manera permanente, a través de programas de trabajo planificados y desarrollados en períodos anuales mediante el "*Compliance Road Map*".

Durante 2018 Enel Distribución Chile mantuvo su certificación externa al Modelo de Prevención de Riesgos Penales, donde se acredita y evalúa de manera objetiva el sistema de prevención adoptado e implementado por la empresa frente a los requerimientos de la Ley 20.393.



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





Principales documentos que configuran el Modelo de Prevención de Riesgos Penales

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

Sistema de cumplimiento en la cadena de suministro.

Los proveedores de servicios y trabajadores contratistas adhieren a las disposiciones de cumplimiento, a través de las Condiciones Generales de Contratación, que incluyen el Código Ético, el Plan de Tolerancia Cero con la Co-

rrupción y demás documentos del programa de cumplimiento de Enel. Enel Distribución – en línea con Enel Chile – promueve la prevención de delitos y la lucha contra la corrupción por medio de entrenamientos específicos a su cadena de suministro según las actividades que desarrollen, además de mantener un sistema de monitoreo permanente.

El Directorio de Enel Distribución Chile se encarga de aprobar las operaciones

con Personas Expuestas Políticamente (PEP) y Conexas a éstas últimas (PEPCO) y una vez al año, todos los proveedores son verificados de acuerdo a las políticas internas, comunicando los resultados a los directores.

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

Compliance Road Map

103-2 103-3

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

Enel Chile



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

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





102-25 205-1 205-2

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

> **Matriz del Fraud Risk Assessment-FRA:** A través de esta herramienta de evaluación, se actualizó la evaluación de riesgo de corrupción a la totalidad de las unidades de negocio del Grupo. La herramienta permite identificar y evaluar todo tipo de eventos de fraude que se podría producir en la organización, desarrollándose en línea con la Evaluación de Riesgos de Auditoría. El proceso es soportado digitalmente por la plataforma Salesforce, que permite dar mayor visibilidad interna a los procesos.

> **Evaluación de Matriz de Riesgos del Modelo de Prevención de Riesgos Penales:**

Se trabajó en la verificación de riesgos específicos, tanto para Enel Distribución Chile como sus filiales, de acuerdo a la Ley 20.393. Cada una de estas cuentas con un sistema de compliance específico para su contexto legislativo local, y durante 2018 se inició la actualización de documentos, riesgos y controles considerando la ampliación del alcance de la Ley 20.393, que incluye 4 nuevos delitos bajo responsabilidad penal de la persona jurídica.

> **Matriz del Risk Assessment:** Este instrumento evaluó los riesgos en la totalidad de los procesos de Enel Distribución Chile, a través de la metodología C.O.S.O¹⁴, principal estándar internacional en la materia.

> **Canal de ético:** La Compañía mantuvo disponible este canal a todos sus grupos de interés, instrumento que ofrece garantías de confidencialidad, no represalia y anonimato a los denunciantes y cuya administración es externa e independiente.

Capacitaciones sobre MPRP

Enel Distribución Chile mantuvo su plan de comunicaciones y su plan de formación, que están orientados a divulgar los principales aspectos del programa de cumplimiento y a fortalecer la cultura de los trabajadores y proveedores. Dentro de estos planes se consideran actividades internas y externas, incluyendo inducciones a los nuevos ingresos de la Compañía donde reciben entrenamiento específico sobre el sistema de cumplimiento de Enel Distribución Chile.

En 2018 se realizaron 6 formaciones a 36 personas, además de 31 actividades de comunicación, focalizadas en la prevención de la corrupción, el uso del canal ético y el conocimiento del sistema de cumplimiento de la Compañía, a través de videos informativos, entregables personales, carteles e intervención de espacios comunes. Adicionalmente, esta a disposición de todos los colaboradores un curso en línea que aborda contenidos del Modelo de Prevención de Riesgos Penales.

14 Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

Canal de denuncias

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

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

Durante 2018, parte de la gestión de comunicaciones y formación se enfocó en potenciar el uso del canal ético a través de publicaciones, y formaciones, donde se mostró su utilidad y forma de uso a los colaboradores. También se potenció su conocimiento en eventos dirigidos a

proveedores por medio de entregables promocionales.

El Canal, que está disponible por medio del portal corporativo, internet, teléfono y de forma escrita, durante 2018 recibió 9 denuncias a través del Canal Ético en Enel Distribución Chile. El análisis de estas denuncias evidenció 3 infracciones al Código Ético de la compañía que fueron gestionadas oportunamente y estuvieron relacionadas con gestión de conflictos de interés y gestión de contratos.



¿Dónde denunciar?

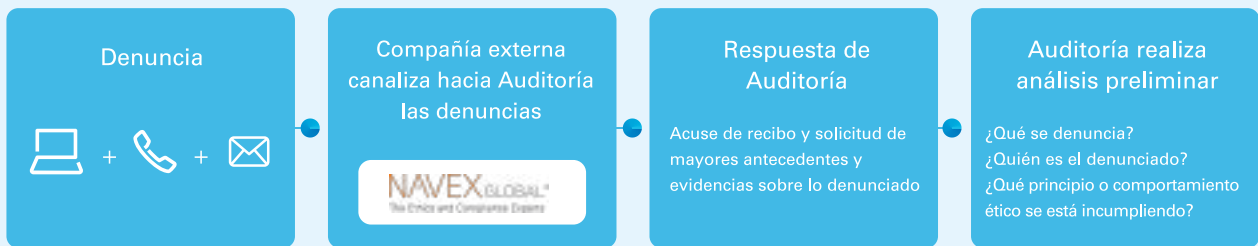
Web corporativa	
www.enelchile.cl	Menú derecho/Canal Ético
www.enelgeneracion.cl	
Internet	
Canal ético directo	https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/es/gui/102504/index.html
Presencial o escrito	
Enel Distribución	Gerencia de Auditoría Interna, Santiago, Santa Rosa N°76, Piso 9.



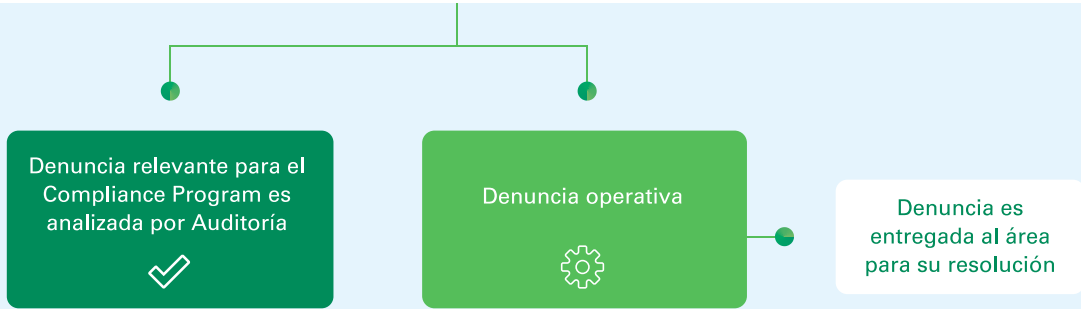


El Grupo Enel cuenta con una Política de "Whistleblowing", la que nace con el espíritu de reglamentar el proceso de recepción, análisis y gestión de las denuncias relativas a conductas y prácticas con una posible violación a los Programas de Cumplimiento de Enel.

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



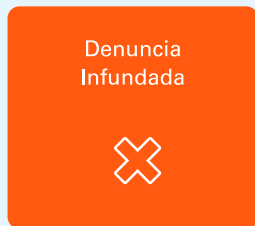
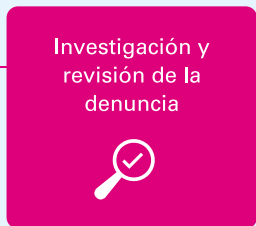
Auditoría realiza análisis preliminar



Denuncia es entregada al área para su resolución

Ficha de cierre de denuncia

Sistema disciplinario, implementación de mejoras y reporte al Directorio




Denuncia es archivada

Creación de valor económico

En la gestión 2018, Enel Distribución generó valor por 1.274.391 millones de pesos, cuyo 91% corresponde a ingresos por ventas de la empresa, lo que se complementa con ingresos financieros y otros ingresos menores.

El valor económico se distribuyó en las diferentes áreas de operación y grupos de interés. Entre ellos, destacan los pagos por energía y combustible que, por un lado, representan el 90% de dichos desembolsos y, por otro lado, el 3% benefició a los proveedores de capital financiero (dividendos a accionistas y costos financieros), y el mismo porcentaje fue destinado al pago de impuesto a la renta.



Detalle	2016		2017		2018	
	M\$	%	M\$	%	M\$	%
Ingresos	1.338.965.423	100%	1.346.079.845	100%	1.274.390.503	100%
Valor económico Generado	1.338.965.423	100%	1.346.079.845	100%	1.274.390.503	100%
Costos y gastos	1.098.769.722	82%	1.131.400.980	84%	1.039.709.065	82%
Empleados	29.218.910	2%	31.819.422	2%	25.930.870	2%
Pagos a proveedores de capital	155.802.090	12%	149.120.190	11%	37.973.946	3%
Pagos a gobiernos	32.589.362	2%	34.030.322	3%	42.967.123	3%
Valor económico distribuido	1.316.380.084	98%	1.346.370.914	100%	1.146.581.004	90%
Valor económico retenido	22.585.339	2%	-291.069	0%	127.809.499	10%
Utilidad	141.499.466		105.049.431		122.380.997	
Dividendos	149.313.431		142.025.824		31.249.455	





Seguridad y salud laboral



103-2 103-3

La preocupación por la salud y seguridad ocupacional constituye un pilar estratégico para Enel Distribución Chile y está reflejado en la Política Integrada de Seguridad, Calidad y Medioambiente. La política, en línea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número tres de Salud y Bienestar, tiene como objetivo incentivar buenas prácticas a todos sus colaboradores.

Enel Distribución gestiona por igual la salud y seguridad de sus propios trabajadores como la de sus contratistas, fomentando un trabajo mancomunado para incrementar su nivel de profesionalidad y la seguridad en las operaciones. En este contexto, se ha establecido una “cadena de compromisos” que impulsa a los distintos niveles de la organización a respetar los estándares de seguridad y el cuidado ambiental en todas las etapas de construcción, operación y mantenimiento de los activos.

Programa SHE 365 para potenciar el compromiso

Durante 2018, el Grupo Enel desplegó el nuevo programa SHE 365 con el objetivo aumentar el nivel de atención hacia la seguridad, salud y cuidado del medio ambiente de forma concreta, operativa y mediante un modelo “bottom up” que incluya a los colaboradores. El nuevo programa desarrolló una serie de iniciativas encaminadas a reforzar la “cadena del compromiso”, interviniendo transversalmente todos los niveles organizativos de Grupo Enel.



El programa cuenta con tres líneas de acción: fortalecer la cadena de compromiso, facilitar el intercambio de iniciativas y aumentar la participación de los contratistas. Respecto a este último punto, SHE 365 también busca elevar los estándares de seguridad y ambientales de los contratistas, por lo tanto – en colaboración con el área de *Procurement* – los criterios de SHE 365 están presentes en el proceso de calificación y pone a disposición de los contratistas el apoyo y conocimientos de la Compañía.

Stop work policy

102-11

Como parte del compromiso a garantizar comportamientos responsables, Enel Distribución Chile adscribe a la Política *Stop Work*, que incentiva la precaución ante situaciones de riesgos de salud, seguridad y medioambiente.

En este sentido, todos los trabajadores – propios y contratistas – pueden intervenir y detener cualquier actividad que suponga un riesgo para la salud y seguridad de los trabajadores. Además, debe notificar lo antes posible al superior inmediato todo comportamiento no seguro, así como cualquier omisión o situación que pueda provocar potencialmente un accidente.

Las notificaciones de *Stop work* no conllevan procedimientos sancionatorios para las denuncias, buscando incentivar las alertas para poner el foco en la salud, seguridad y conservación ambiental en las operaciones.

Seguridad ocupacional

Para Enel Distribución Chile la seguridad es un tema cultural, que debe permear cada una de las actividades. Por ello, durante 2018 se reforzó la cultura de se-

guridad a partir de distintas actividades, que van desde la comunicación – a través de talleres y seminarios en materia de prevención de accidentes, autocuidado y gestión de riesgos laborales – hasta iniciativas de fiscalización como los *Briefing* de seguridad y los *Extra Checking on Site*.

Los Briefing de seguridad corresponden a reuniones quincenales con la presencia del Gerente General y los principales ejecutivos de la empresa para presentar los últimos resultados en seguridad y accidentabilidad. Por su parte, los *Extra Checking on Site* (ECoS) son auditorías en las que se verifica el estado de los equipos de seguridad, el comportamiento y manejo del riesgo y los equipos de apoyo ante emergencias.

Durante 2018 se realizaron 15 *Extra checking on site* en Enel Distribución.

Comités laborales

403-1

En cumplimiento de la normativa vigente, Enel Distribución cuenta con Comités Paritarios y con el Comité de Riesgo Psicosocial y Laboral. Los primeros – conformados tanto por representantes de la empresa como de los trabajadores – tienen por objetivo promover la cultura de seguridad dentro de la Compañía jun-



to con realizar inspecciones y eventualmente investigar los accidentes laborales. Dentro de Enel Distribución Chile, estos comités representan a la totalidad de los trabajadores.

El Comité de Riesgo Psicosocial y Laboral cuenta con la presencia de directores representantes de la Gerencia de Personas y representantes de los trabajadores y tiene por objetivo implementar el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales para identificar factores que permitan generar acciones de mejora en pos de disminuir o eliminar los impactos negativos en la salud laboral.

A fines de 2018 comenzó a evaluar los riesgos psicosociales en las empresas contratistas mediante la aplicación de una encuesta, la elaboración de un plan de mejora y la posterior auditoría del plan y sus avances.

Gestión de la seguridad en las operaciones

La Compañía realiza una serie de iniciativas en materia de prevención de accidentes y fomento de la seguridad en las operaciones. Durante 2018 las actividades se concentraron en fomentar la gestión segura dentro de las instalaciones. Para ello se desarrollaron talleres de liderazgo a supervisores de empresas contratistas – donde se abordaron temas relacionados a la salud y seguridad de los colaboradores– complementados con talleres prácticos en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad. Durante 2018 se realizaron 23 jornadas de “Hablemos de seguridad”.

Inspecciones de seguridad

Consisten en verificaciones – en terreno – de la gestión de seguridad de las diferentes instalaciones, donde se verifica el cumplimiento de las medidas de seguridad. En 2018 se realizaron 23.437 inspecciones.





Safety walks

Las caminatas de seguridad, son una actividad permanente realizada por ejecutivos de Enel Distribución Chile para inspeccionar las condiciones de seguridad de las operaciones. A través de la observación, las caminatas proveen valiosa información que permite agilizar el dialogo en materia de seguridad laboral y tomar decisiones de manera más eficiente, contribuyendo a la prevención de accidentes y promoción de buenas prácticas.



Safety Walks	2018
Enel Distribución	74

Gestión de la salud laboral

403-4

Más allá de cumplir con sus obligaciones legales, Enel Distribución Chile trabaja continuamente para proteger la salud de sus colaboradores y contratistas, adoptando voluntariamente prácticas que le permitan mejorar las condiciones de trabajo.

En este contexto, el programa SHE 365 incorporó un plan de vigilancia médica más específico – con un enfoque preventivo e informativo que define los exámenes médicos requeridos de acuerdo al perfil de cada cargo y en virtud de los riesgos, peligros y medidas de control asociados. Así, personaliza la gestión para salvaguardar la integridad de los colaboradores.

Campañas preventivas

Programa de riesgo cardiovascular.

En el marco del cuidado de los trabajadores, la Compañía ha implementado un programa de evaluación de riesgos cardiovasculares proporcionando herramientas de cuidado y prevención mediante actividades de acondicionamiento físico específico, evaluaciones y programas nutricionales.

Programa de exámenes preventivos

Se concentra en realizar evaluaciones médicas periódicas a los trabajadores, buscando detectar, de manera precoz, distintas alteraciones o patologías de salud. En la iniciativa participan todos los trabajadores de la Compañía y está configurada de acuerdo al género y edad de cada colaborador.

Programa de “Gimnasia de pausa” en centrales y oficinas

Iniciativa que busca prevenir enfermedades y patologías propias del desgaste laboral a través de un programa de ejercicios – guiado por un profesional de la Asociación Chilena de Seguridad – en las oficinas, para prevenir enfermedades laborales como estrés, tendinitis, lumbago, síndrome del túnel carpiano, molestias de cuello y molestias de extremidades.



Difusión y promoción de la salud

Con el objetivo de propiciar un entorno saludable, se trabaja en distintas campañas de difusión para educar a los colaboradores en salud, calidad de vida y bienestar.



Mes	Campaña
Marzo	Desarrollo de campaña Anti estrés. Se enfoca en dar recomendaciones y buenas prácticas para eliminar sus causas.
Abril	Campaña de Inmunización: Invitación masiva a vacunación para prevenir la gripe estacional.
Mayo	Campaña Antitabaco: Consejos para prevenir el consumo de tabaco.
Junio	Campaña Cáncer de Colon y Cáncer Gástrico: Recomendaciones para la detección oportuna de estas enfermedades a través del examen preventivo.
Julio	Campaña de Prevención Enfermedades Virales y Respiratorias: Recomendaciones para prevenir sus contagios.
Agosto	Campaña Cuidado del Corazón: Recomendaciones prácticas para su cuidado.
Septiembre	Campaña Cáncer de próstata y Cervicouterino: Consejos para la detección a través del examen preventivo anual
Octubre	Campaña Prevención del Cáncer de Mama: Invitación a participar de la prevención de esta enfermedad a través de la detección precoz/ autoexamen.
Noviembre	Campaña Alimentación Saludable. Entregó recomendaciones prácticas para una mejor alimentación y un estilo de vida saludable.
Diciembre	Campaña Cáncer de Piel: Consejos para el cuidado de la piel ante la radiación ultravioleta y otros agentes.

Involucramiento de los contratistas en la gestión de la salud y seguridad

En términos de salud y seguridad, Enel Distribución Chile – en línea con Enel Distribución Chile – aplica y exige a sus contratistas los mismos estándares que a sus colaboradores. Considerando que generalmente los contratistas llevan a cabo labores de alto riesgo, el trabajo conjunto con un involucramiento activo en la gestión es de vital importancia.

Evaluación de seguridad en empresas contratistas

Enel Distribución Chile cuenta con una serie de políticas en temas de salud y seguridad laboral a las que deben adscribir las empresas y trabajadores contratistas.

Las bases de licitación para la contratación de obras y servicios se acompañan del manual de estándares de seguridad y salud ocupacional. Adicionalmente las empresas proveedoras de servicios de construcción, operación y mantenimiento son auditadas en temas de seguridad y salud laboral, quedando descalificadas aquellas que no obtienen una puntuación superior al 75%.

Las empresas descalificadas pueden optar por un segundo proceso de auditoría que, al identificar mejoras, les permite participar en una nueva licitación. Una vez contratadas, los proveedores reciben toda la documentación de seguridad a la que deben dar cumplimiento.

Actualmente se está desarrollando el sistema *Wise Follow* que dispondrá de un sistema único de acreditación - a través de una plataforma digital - para validar rápidamente al personal propio y contratista antes de iniciar algún trabajo en las centrales y área de concesión.

Monitoreo y capacitación de contratistas en terreno

Durante la operación, los contratistas y proveedores continúan siendo evaluados. Por un lado, la Compañía realiza capacitaciones en terreno a las empresas contratistas buscando incorporarlos a la cultura de seguridad, y, por otro lado, cuatrimestralmente se realizan auditorías en seguridad, verificando el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos.

Asimismo, periódicamente se revisa el cumplimiento de seguridad en las obras, las normas ambientales, la organización





laboral, la aplicación de los manuales y estándares de seguridad de Enel Distribución Chile y el correcto uso de los elementos de protección personal (EPP).

Junto a lo anterior se comparten buenas prácticas operativas a través de capacitaciones y talleres que son extensivas a todos los contratistas. En 2018 se abordaron temas como conducción segura, trabajo en altura, operación de camiones grúa, riesgos eléctricos en las redes de distribución y manejo seguro de líneas energizadas, además de talleres de sensibilización sobre las responsabilidades civiles y penales en seguridad laboral, a cargo de la fiscalía de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

Las actividades de formación son realizadas por personal propio de Enel Distribución Chile y por Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) especializados. Para 2019, se contempla realizar cursos de capacitación en tres grandes áreas: supervisión y liderazgo de la seguridad, medidas de control e identificación de peligros.

Para 2019, se contempla realizar cursos de capacitación en tres grandes áreas: supervisión y liderazgo de la seguridad, medidas de control e identificación de peligros.

Las constantes capacitaciones han permitido posicionar las operaciones de Enel Distribución Chile como modelo de seguridad, tanto en los tipos como tiempos de implementación. Actualmente otras empresas de la industria asisten a las centrales y oficinas, invitados por la Mutual de Seguridad, para apreciar en terreno el modelo de control de seguridad.

A partir de este año, se comenzó a premiar en la jornada de Vendor Day las mejores prácticas en seguridad de las empresas contratistas.



Digitalización en la gestión de seguridad

App móvil 5 reglas de oro

Buscando incentivar la debida atención a los estándares y herramientas de seguridad, desde 2017 Enel Distribución impone a sus contratistas que realizan trabajos de desconexión el uso de la aplicación móvil "5 reglas de oro". La plataforma móvil da apoyo a las tareas de bloqueo de los aparatos de corte, comprobación de la ausencia de tensión y señalización de la zona de trabajo.

Plataforma digital HSEQ4You

Herramienta de gestión que reemplaza el antiguo sistema "My safety" y que permitirá informar en tiempo real temas de seguridad, medioambiente y gestión de la calidad en las distintas operaciones. A través de la interfaz se visualizan datos sobre incidentes, operaciones e inspecciones.



Estadísticas de salud y seguridad

403-2

Las siguientes tablas resumen las estadísticas para Enel Distribución Chile y sus filiales.



Trabajadores propios y contratistas

Enel + Contratistas	Distribución*		
	2016	2017	2018
Accidentes fatales	0	0	0
Accidentes graves	0	1	1
Accidentes no graves	21	14	16
Accidentes totales	21	15	17
Frecuencia de accidentes	1,61	1,26	1,50
Tasa de lesiones	0,32	0,25	0,30
Tasa de días perdidos por accidentes	14,26	12,80	15,85
Horas trabajadas	13.018.158	11.873.146	11.306.126
Días perdidos	928	760	896

Algunas cifras difieren de lo anteriormente reportado por cambios en criterios o por omisiones involuntarias





Sostenibilidad ambiental

103-2 103-3



Enel Distribución Chile enmarca sus actividades de negocio en la sostenibilidad ambiental y social. La Compañía integra un sistema de análisis y gestión de los asuntos ambientales y sociales a lo largo de toda la cadena de valor, minimizando así los riesgos de impactos en los dos ámbitos y creando oportunidades para generar valor socio-ambiental en los territorios relacionados con su negocio.

En el 2018 la Compañía aprobó dos políticas claves para consolidar su compromiso con la conservación de los recursos naturales y la gestión medioambiental: la [Política de Medioambiente](#) y la [Política de Biodiversidad](#).

La Política de Biodiversidad quiere contribuir al cumplimiento de la Convención de Naciones Unidas sobre la diversidad Biológica, el Plan Estratégico para la Biodiversidad 2011-2020 y los objetivos sobre biodiversidad o metas Aichi¹⁵, así como a la estrategia nacional de biodiversidad aprobada por el Consejo de Ministros para la Sustentabilidad, la cual fija los lineamientos para el período 2017-2030 en materia de protección de biodiversidad. El objetivo es resguardar el patrimonio natural del país, ponerlo en valor, revertir o reducir las consecuencias de la pérdida o degradación de ecosistemas y promover su uso sostenible en el desarrollo.

Enel Distribución Chile, mediante su política de Biodiversidad, adopta las prácticas que implementan el concepto de

“jerarquía de mitigación”, el cual prevé, en primer lugar, prevenir o evitar los impactos negativos; en segundo lugar, si los impactos no se pueden evitar, reducir y remediar sus efectos; y, por último, compensar los impactos residuales negativos. En caso de impactos residuales, implementar medidas compensatorias que respeten el principio de “no pérdidas netas” (*no net loss*) de biodiversidad, y cuando aplique con un balance neto positivo.

La Política de Medioambiente se funda en cuatro principios: proteger el medio ambiente mediante la prevención de los impactos, mejorar y promover la sostenibilidad medioambiental de los productos y los servicios, crear valor compartido para la empresa y grupos de interés, adoptar y cumplir los compromisos voluntarios, promoviendo prácticas ambiciosas de gestión medioambiental.

Las políticas de medio ambiente y biodiversidad promueven no solo el cumplimiento de las normas ambientales de referencia, sino que fomentan la búsqueda de soluciones innovadoras para la gestión de efectos ambientales a lo largo de toda la cadena de producción y la creación de valor compartido en los territorios donde opera. Para hacer frente a este desafío, un Sistema de Gestión Integrado (SGI), el Análisis de Ciclo de Vida (ACV) y la Economía Circular son herramientas que permiten posicionar a Enel en un sitio de liderazgo en la industria energética nacional.



¹⁵ Conjunto de 20 metas de cuidado, prevención y conservación de la biodiversidad – agrupadas en cinco objetivos estratégicos, que los países firmantes deberían alcanzar el año 2020.

Sistema de Gestión Integrado

102-11

La gestión ambiental de Enel Distribución Chile se implementa a través de un Sistema de Gestión Integrado (SGI), elaborado bajo las normas ISO14.001, OHSAS 18.001, ISO 9.001 e ISO 50.001. Estas normas permiten la gestión y control de actividades y procesos operacionales tanto de las centrales de generación como en la zona de concesión de distribución, fomentando el diseño y ejecución de planes de mejora en los procesos.

Durante el año 2018, Enel Distribución logró la certificación de todos sus procesos en las normas antes señaladas. Adicionalmente, publicó en noviembre de 2018 sus políticas de medio ambiente y de biodiversidad, las que serán traducidas en objetivos para la operación de la empresa.

La Política *Stop Works*, ampliamente utilizada en temas de salud y seguridad, en 2018 amplió su ámbito de acción al tema medio ambiental y arqueológico. Esta Política faculta a actuar rápidamente y detener cualquier actividad que suponga un riesgo para la salud y seguridad propia o ajena o que pueda causar un daño al medioambiente o alteración del patrimonio arqueológico y artístico de un lugar. De esta forma la Compañía adquiere un nuevo compromiso en salvaguardar el medioambiente, convencida de que prevenir riesgos y alentar comportamientos responsables en esta materia significa defender el bienestar presente y el de las generaciones futuras.



En octubre de 2018, se llevó a cabo en Chile el Workshop Latinoamericano de Medio Ambiente, con la participación de los principales actores que trabajan en las áreas de gestión ambiental de la Compañía. El objetivo del workshop fue alinear una visión común en materia medioambiental en los diversos países donde se encuentra inserta la Compañía, compartir experiencias y revisar procedimientos y políticas internas.

Cumplimiento normativo

La sostenibilidad de las operaciones del Grupo Enel contempla un adecuado cumplimiento de la normativa ambiental en la distribución de la energía, y en la correcta tramitación de proyectos y operación de instalaciones. Para ello, el área de medio ambiente de lidera el seguimiento y cumplimiento oportuno de los compromisos ambientales y normativas sectoriales, apoyando su trabajo en el Sistema Integrado de Gestión.

Dentro de su plan de trabajo 2018 Enel Distribución definió la gestión de per-

misos como uno de sus ejes de acción para mejorar la gestión y seguimiento de los compromisos ambientales. Entre los principales hitos del año 2018 se encuentran:

- > Ingreso de la Declaración de Impacto Ambiental del Proyecto modificación de la Subestación Cerro Navia.
- > Seguimiento del cumplimiento de los compromisos ambientales de los proyectos Zanjón de la Aguada, Nueva Seccionadora Lampa y Proyecto de los Almendros, aprobados en 2017.





Gestión de variables ambientales

Enel Distribución Chile apuesta por trabajar en pos de la mejora continua para generar eficiencias en sus procesos y productos, incorporando tecnologías de punta. Su propósito no es sólo cumplir con la normativa y reducir sus externalidades ambientales, sino que implementar soluciones más ambiciosas para mejorar su desempeño ambiental. Con el objetivo de cuidar el entorno y la salud de los trabajadores y de la comunidad, la Compañía realiza actividades de prevención, chequeando el correcto cumplimiento ambiental y buscando prevenir inconvenientes en sus activos.



Gestión hídrica

El abastecimiento de agua para las instalaciones de Enel Distribución Chile proviene de las redes de distribución de agua potable dentro de la ciudad de Santiago.

303-1



Insumo	2016	2017	2018
Aguas (m³)	74.175	76.232	46.327

Gestión de Emisiones



Principales consumos			
Insumo	2016	2017	2018
Combustibles (tep)	274,95	355,12	424,15
Electricidad (GWh)	7,14	2,02	2,18

El consumo del año 2018 comprende las oficinas de San Isidro 65 y Santa Rosa 76 en Santiago de Chile.

Mediciones de ruido en subestaciones

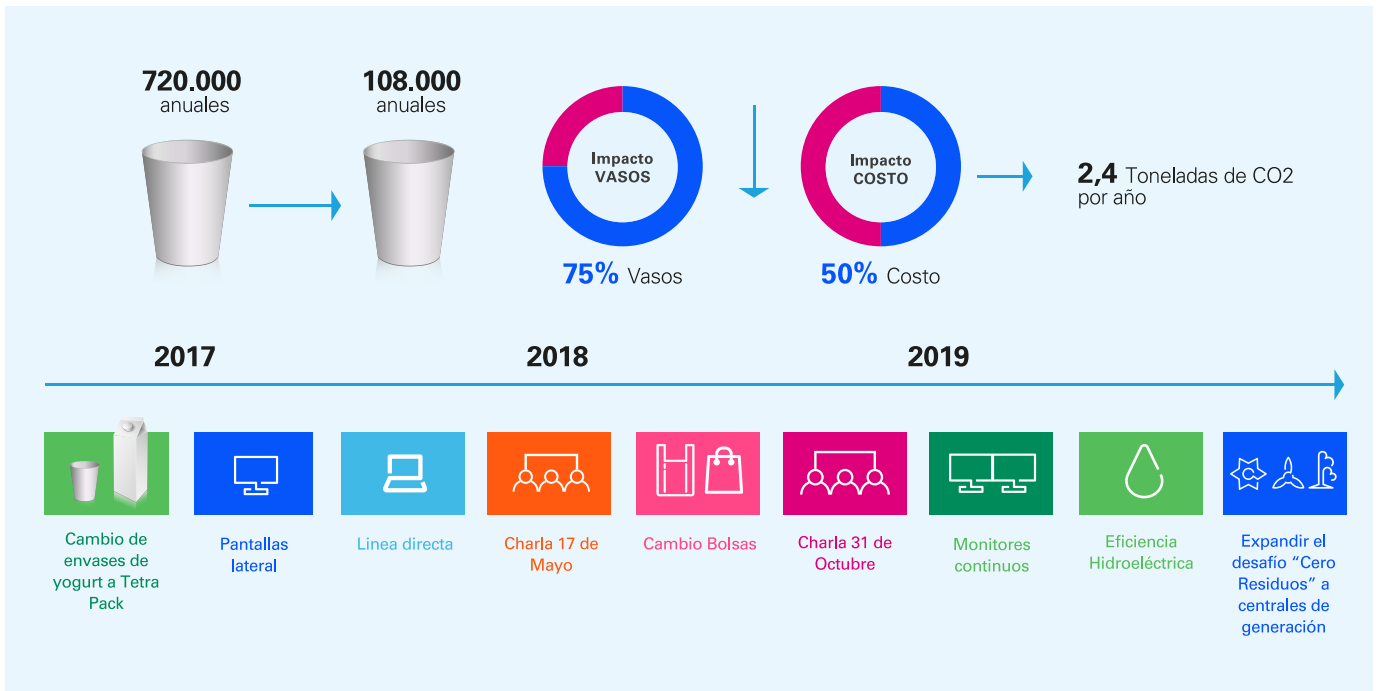
Enel Distribución Chile cuenta con un plan de 4 años para monitorear el cumplimiento de la normativa de ruido en las subestaciones de poder cercanas a recintos habitacionales. En el caso de detectarse un rango de ruido cercano al límite exigible, se deriva a una consultora externa para que realice una medición más específica.



Mediciones de campo electromagnético por Enel Distribución

Durante 2018, como cada año, fueron medidos voluntariamente los campos electromagnéticos en diferentes puntos de las líneas de alta tensión, media tensión y una subestación de poder. Los valores obtenidos fueron comparados con la normativa internacional, encontrándose por debajo de las recomendaciones. Entre los puntos revisados se encuentran las líneas de alta tensión San Pablo - Lo Aguirre, Chena - Cerro Navia, Polpaico - El Salto y la línea de media tensión en el exterior de la subestación Lampa, entre otros.





Gestión de residuos

306-2

Enel Distribución Chile, como parte de Enel Chile, inició el 2018 el programa "Desafío Cero residuos". El propósito del programa es eliminar la generación de residuos no reciclables, los cuales han sido mapeado en un diagnóstico previo. En el 2018 se empujó el programa en las oficinas de Santiago, donde trabajan más de 1.500 personas.

De acuerdo a las prioridades identificadas por el diagnóstico, la Compañía trabajó en la disminución del uso de papel y vasos plásticos en sus Edificios Santa Rosa, Vicuña Mackenna, Victoria, Dominica y Pedro Aguirre Cerda, reforzando esta campaña mediante charlas, cambio a vasos compostables de uso exclusivo para invitados externos, mientras que para los colaboradores se ha promovido

el uso de vasos y tasas. Simultáneamente, el fomento de la digitalización en todas las actividades ha permitido reducir en un 14% las impresiones respecto al año 2017, evitando la tala de 172 árboles adultos y disminuyendo la emisión de 6,2 toneladas de CO₂ al año. Los próximos desafíos del programa son la eficiencia hídrica, aumentar la conciencia en el uso del papel, avanzar



Enel Distribución Chile

Residuos generados	Tipo de residuos	Unidad	2016	2017	2018	Tipo de manejo de residuos
	Asbesto	t	9,6	4,5	5,6	Plan de retiro de asbesto.
	Baterías	t	0,8	0	10,8	Disposición final autorizada
	Equipo contaminado con PCB	unidad	0	5	0	Disposición final autorizada
	Materiales contaminados con sustancias peligrosas	t	4,1	5,2	1,9	Disposición final autorizada
	Pilas	t	3,2	4,19	0	Disposición final autorizada
	Tubos fluorescentes y otros residuos con contenido en mercurio	t	0,28	0,28	0,18	Disposición final autorizada
	Tóners y cartuchos	t	0	0	0,015	Disposición final autorizada
Residuos Peligrosos	Otros residuos peligrosos	t	17,7	15,8	43,5	Disposición final autorizada
	Residuos electrónicos	t	7	0	0	Disposición final autorizada
Residuos no peligrosos	Restos vegetales	t	7.304	1.374	1.105	Disposición en rellenos autorizados o entrega a los propietarios de los terrenos donde se realizan los trabajos
	Escombros	t	22.915	25.322	537,6	Disposición final autorizada





Análisis de Ciclo de Vida y Economía Circular

El Análisis de Ciclo de Vida (ACV) permite analizar de manera holística los flujos de entrada y salida de materiales y energía a lo largo de toda la cadena de valor de un producto o servicio. Esta herramienta puede ser utilizada con el propósito de generar información relevante para diseñar estrategias ambientales adecuadas a procesos específicos de la cadena de valor y/o como una cualidad del producto o servicio para ser comunicada a los consumidores y otros *stakeholders*.

En Enel Chile se está implementando de manera transversal el enfoque ACV para la estimación de impactos ambientales de los proyectos de energía renovable. Con este propósito se ha construido una plataforma denominada MIMA -Modelo Integrado de Mediciones Ambientales-, que integra los requerimientos ambientales de sostenibilidad y medio ambien-

te. Gracias a esta plataforma es posible medir los impactos ambientales de los proyectos a lo largo de toda la cadena de valor, desde la extracción de materias primas y fabricación de equipos electromecánicos, hasta la gestión de residuos y fin de ciclo de vida, de acuerdo a la norma internacional ISO 14.040 Gestión ambiental — Análisis del ciclo de vida — Principios y marco de referencia.

De esta forma, a través de MIMA es posible mejorar la eficiencia y trazabilidad del tratamiento de la información ambiental en sus diferentes módulos. Por una parte, es posible monitorear y gestionar en tiempo real los diversos indicadores de desempeño ambiental y de sostenibilidad que son de interés de la Compañía, generando de manera automatizada los reportes correspondientes para dicho monitoreo.

Además, es posible detectar procesos y flujos críticos, por ejemplo, debido a importantes consumos de materias primas o de generación de residuos, o bien porque explican una parte significativa de las huellas ambientales de los proyectos, tales como la huella de carbono o de agua. En un contexto de mejoramiento continuo, esta información es vital para establecer estrategias que minimicen los impactos de proyectos futuros, desde la fase temprana de ingeniería, reduciendo la intensidad de consumo de materiales vírgenes y promoviendo un mayor uso de material reciclado; involucrando a proveedores y contratistas para que gestionen los impactos ambientales de sus procesos, por ejemplo, al fabricar y transportar equipos electromecánicos; entre otras acciones.







Además, el ACV es un insumo relevante para la incorporación de principios de Economía Circular en el modelo de negocio de Enel. En este contexto, se busca generar cambios de mentalidad en todo el ecosistema de la cadena de valor de Enel, aprovechando las oportunidades que ofrecen las tecnologías actuales y promoviendo la innovación sostenible, tanto en colaboradores como proveedores de la Compañía.

El modelo de Economía Circular está basado en cinco principios que definen su alcance de aplicación:

➤ Inputs sostenibles. Con esto se busca reducir el uso de recursos natura-

les vírgenes, fomentando el consumo de material renovable y, cuando sea posible, material reciclado.

- Extensión de vida útil de los activos, a través de estrategias como el diseño modular de proyectos, la extensión de la vida útil de centrales de generación eléctrica y el mantenimiento preventivo y predictivo de los activos.
- Uso compartido de productos, a fin de reducir la fabricación de nuevos bienes.
- Producto como servicio. Venta de los servicios asociados al uso de los productos, en lugar del producto en sí mismo, como una forma de maximizar el factor de utilización de los productos.

➤ Fin de vida de los activos. Con el objeto de reducir la generación de residuos al finalizar la vida útil de un activo, se buscan estrategias de reutilización o reciclaje, dando origen a un nuevo ciclo de vida.

Cabe señalar que Enel recientemente fue incluido como uno de los 100 Partners Globales de la Fundación Ellen MacArthur, organización sin fines de lucro y referente mundial en la incorporación de los principios de circularidad en la economía. Esto plantea el desafío de seguir manteniendo el liderazgo en temáticas de sostenibilidad, promoviendo la circularidad en los procesos de la Compañía y de los clientes a través del suministro de energía cada vez más limpia.





Gestión y conservación de la biodiversidad

304-3

En línea con su política de biodiversidad, Enel Distribución Chile trabaja junto a distintos actores, entre ellos ONGs y universidades, en la conservación de las especies y hábitats naturales en el entorno de sus plantas, compensando

los eventuales impactos negativos e impidiendo una 'pérdida neta' de la diversidad biológica.

En este contexto, la Compañía se compromete a no planificar actividades que

puedan interferir con las especies y los hábitats naturales, evaluando en cada caso los efectos de la construcción de una nueva planta sobre los ecosistemas y su biodiversidad, para no comprometer áreas.





Cadena de suministro sostenible

102-9 102-10



Enel Distribución Chile – en línea con Enel Chile – cuenta con el firme compromiso de impulsar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, siendo la gestión de la cadena de suministro uno de sus pilares estratégicos. Por ello, en línea con el ODS N° 12 de Producción y Consumo Responsable, el Grupo Enel promueve prácticas responsables en los procesos de adquisición, extendiendo las políticas internas de sostenibilidad a todos sus proveedores, en pos de propiciar entornos seguros para sus miles de trabajadores contratistas.

En los lugares de operación la Compañía estableció nuevas exigencias que fortalezcan las competencias de las empresas proveedoras, desarrollando con ello a la industria local. Estos procesos permiten mejorar la gestión, reducir costes y prevenir incidentes tanto en las plantas como en la comunidad.

Durante el 2018 se contrataron un total de 284 empresas proveedoras en Enel Distribución y sus filiales, aportando significativamente a la creación de valor y siendo un aliado más en la operación.

Aprovisionamiento con visión a largo plazo

Desde hace un año el Grupo Enel está trabajando en *Procurement Transformation* para responder desde el aprovisionamiento a los desafíos actuales como reducción en el uso de recursos, prevenir los riesgos y contar con una cadena de suministro resiliente.

La misión del área de aprovisionamiento es maximizar la creación de valor en sus múltiples formas – seguridad, costos, plazos, calidad y riesgos – mejorando la experiencia de los interesados en proveer productos y servicios. Para ello trabaja en tres macro objetivos: ampliar las competencias de los encargados de compra empleando tecnologías eficientes, mejorar la integración y las comunicaciones con clientes e involucrar a los proveedores desde el inicio.

En línea con la Política Global de Aprovisionamiento, todos los procesos de adquisición de Enel Distribución requieren comportamientos pre-contractuales

transparentes y basados en la colaboración. Para esto el Grupo Enel pone la ética al centro, con el objetivo de generar vínculos de confianza a largo plazo.

A nivel general, la gestión con proveedores tiene tres grandes etapas. La primera denominada **Calificación**, se centra en hacer un análisis objetivo de las empresas proveedoras, mapeando sus puntos críticos e incentivando soluciones. La segunda etapa corresponde a la **Contratación**, proceso en el cual el contratista es informado de las obligaciones contractuales, valores y códigos de actuación que espera el Grupo Enel de parte de las empresas proveedoras.

La tercera y última etapa denominada *Vendor Rating* se encarga de monitorear el cumplimiento en operación mediante evaluaciones objetivas, incentivando la mejora continua a través de procesos colaborativos y participativos.



La política de Derechos Humanos del Grupo Enel se hace extensiva a sus proveedores para asegurar que no existan vulneraciones en su cadena de aprovisionamiento. Para tal efecto, durante la etapa de clasificación, son evaluados mediante un cuestionario cuyos criterios se basan en los "Principios rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos", los "Guiding Principles on Business and Human Rights", ambos de la ONU, y a los "Derechos del niño y principios empresariales" de la UNICEF.

Calificación y selección de proveedores

103-2 103-3 412-1 414-1 308-1

Siguiendo las directrices de *Global Procurement* – gerencia de aprovisionamiento a nivel de Grupo – Enel Distribución implementó un nuevo proceso de calificación que, por un lado, apoya al negocio disminuyendo tiempos de evaluación y riesgos de salud, seguridad y medioambiente y, por otro, mejora la experiencia de compra y la calidad del servicio de los proveedores. En el sitio web los proveedores pueden monitorear en todo momento el estado del proceso.

La calificación es un sistema que evalúa aspectos económicos, financieros, reputacionales y técnicos y cuenta con

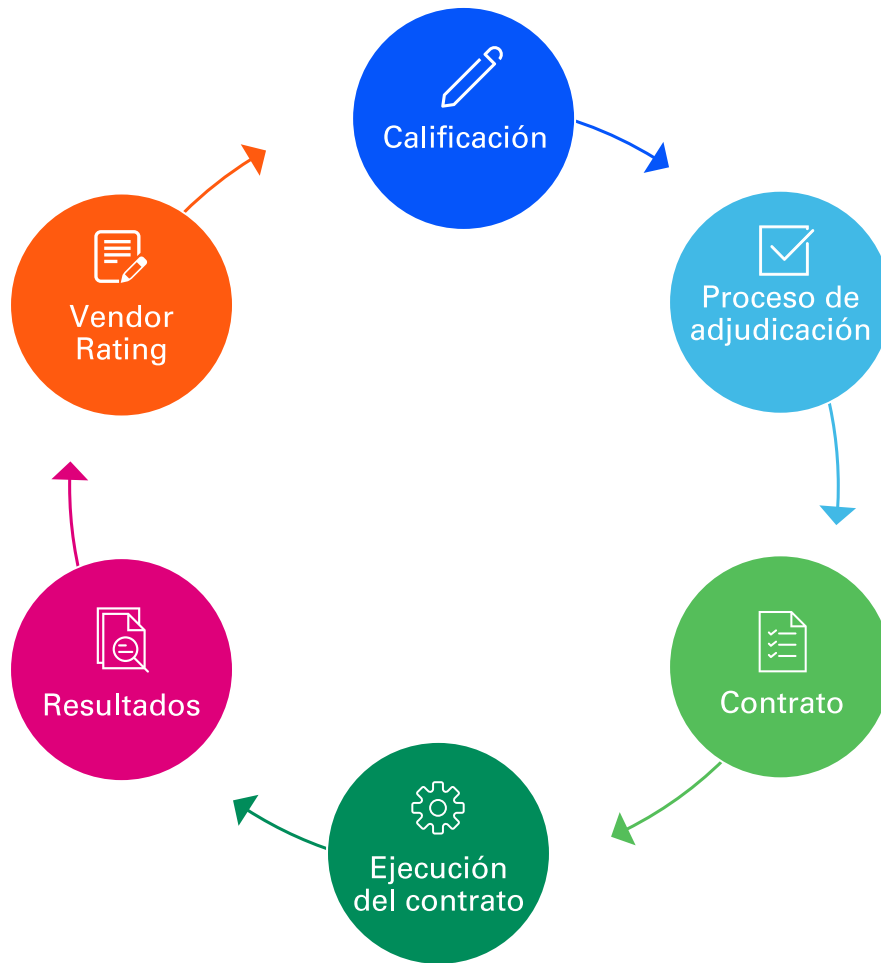
una evaluación específica en el ámbito de sostenibilidad que comprende aspectos tales como seguridad y salud laboral, cumplimiento medio ambiental y respeto a los Derechos Humanos.

La evaluación de sostenibilidad tiene diversos niveles de profundidad de análisis según el tipo de riesgo atribuido. Esta integración de criterios de sostenibilidad permite indagar en materias como el cumplimiento con ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 14067, manejo de residuos y otras materias como prácticas laborales.

Los proveedores interesados en calificar son evaluados diferenciadamente, dependiendo del nivel de riesgo de la actividad a realizar, el cual puede ser de índole técnico, seguridad, ambiental o reputacional.

Una vez seleccionadas, las empresas proveedoras deben firmar el contrato de adjudicación. Este documento las adhiere obligatoriamente a respetar los principios del Código de ética del Grupo Enel y los adscribe al Programa de Tolerancia Cero a la Corrupción.





Monitoreo del desempeño con *Vendor rating*

El proceso de evaluación no termina con la selección de los proveedores. Las Condiciones Generales de Contratación del Grupo Enel, establecen que una vez se inicia la prestación de servicios, las empresas contratistas pasan a ser monitoreadas permanentemente por el sistema *Vendor Rating*.

El *Vendor Rating* recoge información de manera sistemática y objetiva respecto del desempeño del proveedor durante la fase de adquisición y ejecución del servicio, evaluando la calidad de los bienes o servicios suministrados, el cumplimiento de plazos, cumplimiento laboral y la seguridad de la operación.

Como resultado de la recopilación de información se obtiene el índice de proveedores (IVR), el cual sirve para la evaluación global de cada contratista, con referencia a los diferentes tipos de servicios y/o bienes suministrados. Para

aquellos contratistas que presentan deficiencias se establecen planes de acción para mejorar su desempeño.

En 2018, la Gerencia de Aprovechamiento – en su permanente búsqueda de soluciones tecnológicas para maximizar el valor – desarrolló una nueva herramienta digital denominada *Track and Rate* que posibilitará a los distintos evaluadores de las líneas de negocio emitir y recibir en tiempo real alertas de incidentes relativos a la calidad, puntualidad, seguridad, medioambiente y responsabilidad social.

Impulsando a los proveedores como socios estratégicos

En su universo de proveedores, Enel define como proveedores críticos a aquellos cuyos servicios están relacionados con las actividades principales de sus operaciones. Estos proveen componentes no sustituibles, que significan gastos importantes o que implican altos niveles de riesgo en seguridad laboral, gestión ambiental y desempeño económico.

Enel Distribución Chile busca asegurar el aprovisionamiento de equipos, bienes y servicios con los exigentes estándares de calidad requeridos, además de procurar el respeto del entorno natural y las comunidades. Con el objetivo de involucrar a los proveedores y maximizar el valor de sus operaciones, la Compañía cuenta con diferentes actividades:

Programa de clima laboral para empresas contratistas

En pos de mejorar los vínculos con sus contratistas y procurar contribuir a su mejora continua, Enel Distribución Chile cuenta con el Programa de Clima Laboral para Empresas Contratistas.

Este programa, mediante encuestas y grupos focales, evalúa el clima laboral en las empresas contratistas invitadas a participar. El instrumento de medición consta de 14 dimensiones tales como, por ejemplo: “el trabajo en equipo”, “el desarrollo de carrera”, “el reconocimiento” y “la prevención de riesgos” que permiten conocer las percepciones en cada uno de estos ámbitos.

Los resultados – que son entregados a las respectivas empresas – buscan que los contratistas desarrollen planes de acción para generar entornos laborales apropiados. En 2018, participaron 1.642 trabajadores de Enel Distribución Chile.



Resultados encuesta clima laboral	Enel Distribución Chile 2018
Porcentaje de satisfacción	68,5%
Nº trabajadores encuestados	1.642
Nº empresas contratistas representadas	19

Programa de acreditación de competencias laborales

El programa de Acreditación de Competencias Laborales define criterios de perfil clave para cada tipo de servicio y área de negocio con el propósito de identificar y acreditar aquellos colaboradores contratistas que responden a los requerimientos preestablecidos. Aquellos que no cumplen son invitados a participar de un programa de formación para gestionar sus oportunidades de mejora y optar posteriormente a una reevaluación.

Inspecciones de instalaciones y bodegas

Durante el mes de octubre Enel Distribución Chile llevó a cabo la primera auditoría de instalaciones y bodegas de las

empresas que prestan servicios en la red eléctrica, determinando el nivel de cumplimiento en temas de salud, seguridad, disposición de residuos e infraestructura. Durante la instancia se propusieron metas de mejoras, expresadas en porcentaje de cumplimiento.

Las inspecciones realizadas comprendieron a 10 empresas contratistas, las que lograron un 82% de cumplimiento promedio. No obstante estos positivos resultados, actualmente 9 de las empresas trabajan en un plan de acción para mejorar algunas brechas, tales como la tramitación de su certificación bajo la norma ISO 14.001 y la carencia de actividades de concientización para la segregación de residuos.

Un hecho destacado del proceso fue la constatación de la correcta gestión de temas ambientales, especialmente en relación a las capacitaciones, orden y limpieza de las instalaciones.





Vendor Day

En 2018, se llevó a cabo la primera versión de *Vendor Day*. En esta instancia Enel Distribución Chile – en conjunto con Enel Generación, Enel Green Power Chile y Enel Chile– reunieron más de 150 proveedores quienes pudieron compartir experiencias y aprender del

nuevo enfoque de aprovisionamiento de la Compañía. La jornada se centró en la salud y seguridad, además de profundizar en las características de cada línea de negocio, involucrando a los proveedores en la gestión.

Durante el encuentro se llevó a cabo la premiación del concurso “Innovation by Vendor”, un reconocimiento a la creación de valor en el desarrollo de sus propios negocios, siempre tomando en cuenta la Seguridad Laboral, la Sostenibilidad, la Digitalización y la Automatización.

Programa anual con contratistas de Enel Distribución

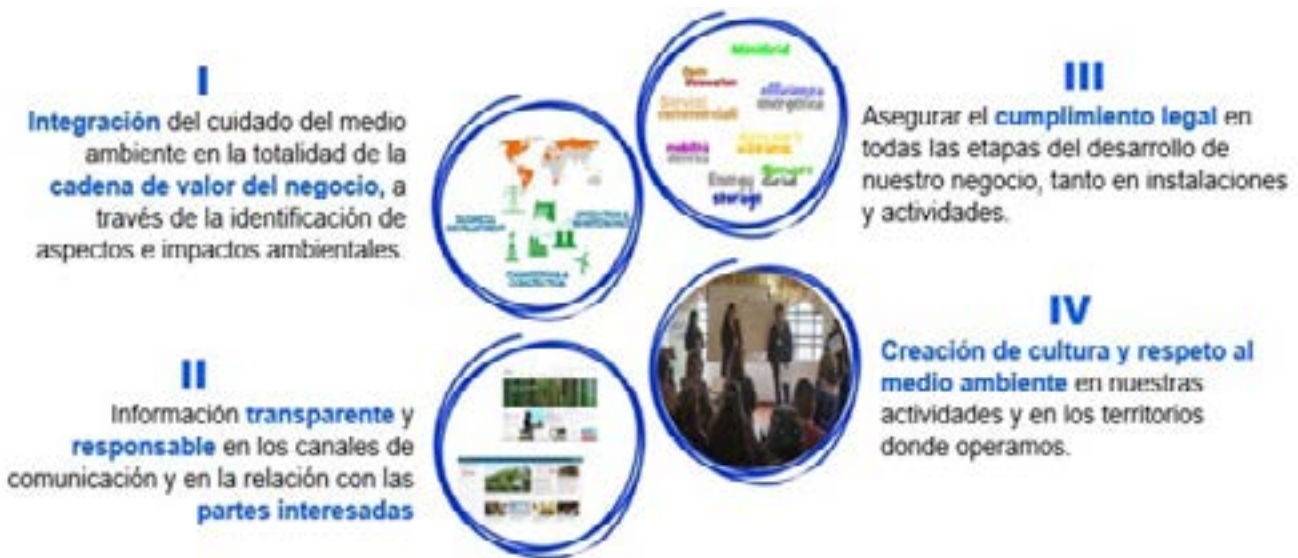
Consiste en un decálogo que establece las condiciones mínimas a cumplir en la gestión medioambiental anual. El programa definitivo es acordado en conjunto por la empresa contratista y el área de salud, seguridad y medioambiente de Enel Distribución Chile, y se compone de 10 módulos:

- > Capacitación
- > Control operacional
- > Cumplimiento legal
- > Liderazgo
- > Identificación de aspectos e impactos ambientales
- > Investigación y control de emergencias ambientales
- > Información de emergencias ambientales
- > Gestión de vehículos y equipos
- > Gestión de residuos peligrosos y no peligrosos

Adicionalmente – y como parte de su compromiso ambiental – la Compañía transmite a sus proveedores y contratistas una cultura de cuidado y respeto por el entorno. Durante el 2018, se llevó a cabo el primer Encuentro Ambiental de empresas contratistas, en el cual se abordaron temas como la situación actual país, el sistema de gestión ambiental de Enel y las políticas globales de la Compañía, además de los principios que deben guiar el desempeño ambiental.

En el encuentro asistieron 34 personas de 20 empresas contratistas y se acordó avanzar en la implementación de mejores técnicas e innovación a favor del medioambiente, incorporar paulatinamente las exigencias de los *stakeholders* y promover la optimización en el uso de los recursos, gestionando los aspectos ambientales de los servicios y trabajos desde una perspectiva de ciclo de vida.

Además, durante la instancia se presentaron los requisitos actuales para la calificación de proveedores y las distintas etapas que deben aprobar para dar inicio a sus contratos. Simultáneamente se señalaron los plazos para presentar las certificaciones del sistema de gestión ambiental – ISO 14001 – actualizadas.





Nota metodológica

Alcance del informe

102-50 102-51 102-52

El presente documento corresponde al noveno informe de sostenibilidad anual de la Compañía, y el tercero bajo la administración de Enel. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

La información reportada corresponde a todas las operaciones de Enel Distribución Chile, dando cuenta de la gestión económica, social y ambiental del período

del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2018, considerando las operaciones de Enel Distribución Chile, y sus filiales Luz Andes y Empresa Eléctrica de Colina.

El informe de sostenibilidad da respuesta a la Comunicación de Progreso (COP) de Pacto Global de Naciones Unidas, al modelo del IIRC (*International Integrated Reporting Council*) y el SDG Com-

pass, guía que facilita la adecuación de estrategias de sostenibilidad a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

El informe se estructura de acuerdo a las prioridades estratégica del Plan de sostenibilidad del Grupo Enel.



Informe de Verificación Limitada e Independiente del Reporte de Sostenibilidad de Enel Distribución 2018

Señores
Presidente y Directores
Enel Distribución
Presente

Alcance

Hemos efectuado una verificación limitada e independiente de los contenidos de información y datos presentados en el Reporte de Sostenibilidad 2018 de Enel Distribución, el cual tiene por alcance temporal al periodo comprendido entre el 01 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2018. Toda información fuera de este periodo no fue parte de la verificación.

La preparación del Reporte de Sostenibilidad, la información y las afirmaciones contenidas ahí, la definición del alcance del Reporte, la gestión y el control de los sistemas de información que proporcionan los datos reportados, son de exclusiva responsabilidad de la Administración de Enel.

Estándares y Procedimientos de Verificación

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

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objeto de:

- Verificar que la información y los datos presentados en el Reporte de Sostenibilidad de Enel Distribución 2018 estén debidamente respaldados por evidencias.
- Determinar que Enel Distribución haya elaborado su Reporte de Sostenibilidad 2018 conforme a los indicadores de desempeño y los principios de la Guía GRI en su versión Standards.
- Confirmar el nivel de aplicación declarado (Esencial o Exhaustivo) por Enel Distribución a su Reporte de Sostenibilidad 2018, según lo que indica la guía GRI en su versión Standards.

Procedimientos Realizados

Nuestra labor de verificación consistió en la indagación con representantes de la Dirección, Gerencias y Unidades Funcionales de Enel, involucradas en el proceso de elaboración del Reporte, así como en la realización de otros procedimientos analíticos y pruebas de muestreo tales como:

- Entrevistas a personal clave de Enel con el objetivo de evaluar el proceso de elaboración del Reporte, la definición de su contenido y conocer los sistemas de información utilizados.
- Revisión de la documentación de respaldo proporcionada por Enel.
- Revisión de fórmulas y cálculos asociados a la información cuantitativa, mediante re-proceso de datos.
- Revisión de la redacción del Reporte, a objeto de asegurar que la interpretación no induzca a errores o dudas respecto a lo presentado.

Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad se limita exclusivamente a los procedimientos mencionados en los párrafos anteriores, y corresponde a una verificación de alcance limitado, la cual sirve de base para nuestras conclusiones. Por defecto, no aplicamos procedimientos de verificación extendidos, ni de auditoría, cuyo objetivo es expresar una opinión. En consecuencia, no expresamos una opinión.

Conclusiones

Sujetos a las limitaciones del alcance, señaladas anteriormente, y basados en nuestro trabajo de verificación limitada e independiente del Reporte de Sostenibilidad 2018 de Enel Distribución, concluimos que no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que:

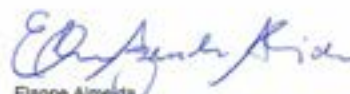
- La información y los datos publicados en el Reporte de Sostenibilidad 2018 de Enel Distribución no están presentados de forma correcta.
- El Reporte 2018 de Enel Distribución no haya sido elaborado en conformidad con la versión Standards de la guía para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad de GRI.
- La opción "Esencial" declarada por Enel Distribución no cumpla con los requisitos para tal nivel, de acuerdo a lo establecido en la guía de aplicación GRI en su versión Standards.

Recomendaciones de Mejora

Sin que incidan en nuestras conclusiones y con base en el alcance limitado de la verificación, hemos detectado ciertas oportunidades de mejora, las cuales se detallan en un informe de recomendaciones separado de la presente carta y dirigido a la Administración de Enel.

Saludamos atentamente a usted.

EY Consulting SpA.



Elanne Almeida
Socia
24 de abril de 2019

+00242119

RGSInV
60240387



Anexos

405-2

Ratio del salario base de mujeres frente a hombres



Categoría laboral	Enel Distribución
Directivos	80%
Profesionales – Nivel 1	99%
Profesionales – Nivel 2	100%
Profesionales – Nivel 3	81%
Administrativos – Nivel 1	94%
Administrativos – Nivel 2	98%
Administrativos – Nivel 3	98%
Media	92,9%

Tablas complemento estadísticas seguridad

Personal Enel Distribución



Enel	Distribución		
	2016	2017	2018
Accidentes fatales	0	0	0
Accidentes graves	0	0	0
Accidentes no graves	0	0	0
Accidentes totales	0	0	0
Frecuencia de accidentes	0	0,00	0,00
Tasa de lesiones	0	0,00	0,00
Tasa de días perdidos por accidentes	0	0,00	0,00
Horas trabajadas	1.504.058	1.535.404	1.302.176
Días perdidos	0	0	0

Contratistas Enel Distribución



Contratistas	Distribución		
	2016	2017	2018
Accidentes fatales	0	0	0
Accidentes graves	0	1	1
Accidentes no graves	21	14	16
Accidentes totales	21	15	17
Frecuencia de accidentes	1,82	1,45	1,70
Tasa de lesiones	0,36	0,29	0,34
Tasa de días perdidos por accidentes	16,1	14,7	17,91
Horas trabajadas	11.514.100	10.337.742	10.003.950
Días perdidos	928	760	896

Índice de contenido GRI

102-55



Contenido básico	Título	Página	N° Principio Pacto Global
Perfil de la Organización			
102-1	Acerca de Enel Distribución Chile Chile	8	
	Acerca de Enel Distribución Chile Chile	8	
102-2	Estructura de gobernanza	10	
102-3	Acerca de Enel Distribución Chile Chile	8	
102-4	Acerca de Enel Distribución Chile Chile	8	
	Estructura de la propiedad	9	
102-5	Estructura de gobernanza	11	
	Acerca de Enel Distribución Chile Chile	8	
102-6	Indicadores de calidad del suministro	67	
	Acerca de Enel Distribución Chile Chile	8	
	Estructura de gobernanza	10	
102-7	Enfoque en clientes	68	
102-8	Acerca de Enel Distribución Chile Chile	8	
102-9	Cadena de suministro sostenible	108	ODS 12: Producción y consumo responsables
	Acerca de Enel Distribución Chile Chile	8	
102-10	Cadena de suministro sostenible	108	
	Stop work policy	92	
102-11	Sistema de gestión integrado	99	
	Priorización de los grupos de interés	29	
102-12	Relaciones institucionales y participación en asociaciones	35	
	Priorización de los grupos de interés	29	
102-13	Relaciones institucionales y participación en asociaciones	35	
Estrategia			
102-14	Carta a los grupos de interés	4	
	Carta a los grupos de interés	4	
	Modelo de negocio sostenible	13	
	Contexto de sostenibilidad y la industria energética	20	
102-15	Plan de sostenibilidad 2019-2021	39	
Ética e integridad			
102-16	Normas y conducta ética	84	
102-17	Normas y conducta ética	84	





Contenido básico	Título	Página	N° Principio Pacto Global
Gobernanza			
102-18	Estructura de gobernanza	10	
102-19	Estructura de gobernanza	10	
102-20	Estructura de gobernanza	10	
102-21	Análisis de materialidad	25	
102-22	Estructura de gobernanza	10	
102-23	Estructura de gobernanza	10	
102-24	Estructura de gobernanza	10	
102-25	Compliance road map	88	
102-26	Estructura de gobernanza	10	
102-27	Estructura de gobernanza	10	
102-28	Estructura de gobernanza	10	
	Estructura de gobernanza	10	
102-29	Modelo de negocio sostenible	13	
102-30	Estructura de gobernanza	10	
102-31	Estructura de gobernanza	10	
102-33	Estructura de gobernanza	10	
Participación de los grupos de interés			
102-40	Stakeholder Engagement	42	
102-41	Relaciones laborales y sindicales	59	Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva
102-42	Stakeholder Engagement	42	
102-43	Stakeholder Engagement	42	
102-44	Stakeholder Engagement	42	
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45	Estructura de propiedad	9	
102-46	Análisis de materialidad	25	
102-47	Temas materiales	35	
102-48	Las cifras ambientales de años anteriores – en el capítulo “sostenibilidad ambiental” – fueron recalculadas para mejorar la comparabilidad de los datos.		
102-49	No hubo cambios en la elaboración del informe.		
102-50	Alcance del informe	114	
102-51	Alcance del informe	114	
102-52	Alcance del informe	114	
102-53	Contraportada	121	
102-54	Alcance del informe	114	
102-55	Índice de contenidos GRI	116	
102-56	Carta del verificador	120	



Tema Material	Contenido general	Título o respuesta	Pág.	N° principio Pacto Global	ODS
Desempeño económico	103-2, 103-3	Creación de valor económico	91		
	201-1	Creación de valor económico	91		
Anticorrupción	103-2, 103-3	Compliance Road Map	87		
	205-1	Contexto de sostenibilidad y la industria energética	20		
		Compliance Road Map	87		
Agua	103-2, 103-3	Gestión de variables ambientales	100	Principio 7: Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.	ODS 7: Energía asequible y no contaminante.
				Principio 8: Las empresa deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	ODS 12: Producción y consumo responsables ODS 13: Acción por el clima ODS 14: Vida submarina.
				Principio 9: Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente	ODS 15: Vida de ecosistemas terrestres
	303-1	Gestión hídrica	100		
Biodiversidad	103-2, 103-3	Gestión de variables ambientales	100		
Energía	103-2, 103-3	Gestión de variables ambientales	100		
	302-1	Gestión de energía	100		
Efluentes y residuos	103-2, 103-3	Gestión de variables ambientales	100		
	306-2	Gestión de residuos	102		
Empleo	103-2, 103-3	Las personas de Enel distribución Chile	50		ODS 8: Empleo
	401-1	Movilidad interna y promociones	59		
	401-2	Conciliación vida laboral y personal	54		
	401-3	Programa parental	55		
Capacitación y educación	103-2, 103-3	Formación laboral	57		
	404-1	Formación laboral	57		
	404-2	Formación laboral	57		
	404-3	Evaluación de desempeño	58		
Diversidad e igualdad de oportunidades	103-2, 103-3	Diversidad e inclusión	52		ODS 5: Igualdad de género ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico.
					ODS 10: Reducción de las desigualdades
	405-1	Diversidad e inclusión	52		
Innovación y eficiencia operacional	Propio	Optimización de activos e innovación	61		
	Propio	Optimización de activos e innovación	61		
Salud y seguridad en el trabajo	103-2, 103-3	Seguridad y salud laboral	92		ODS 3: Salud y bienestar
	403-1	Comités laborales	93		
	403-2	Estadísticas de salud y seguridad	91		
Buen Gobierno y conducta ética	103-2, 103-3	Gobernanza	84		ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas.
	Propio	Gobernanza	84		





Tema Material	Contenido general	Título o respuesta	Pág.	N° principio Pacto Global	ODS
					ODS 3: Salud y bienestar
					ODS 4: Educación de calidad
					ODS 5: Igualdad de género
					ODS 7: Energía asequible y no contaminante
					ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico.
Comunidades locales	103-2, 103-3	Comunidades y valor compartido	42		ODS 9: Industria, innovación e infraestructura
					ODS 10: Reducción de las desigualdades
					ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles
					ODS 12: Producción y consumos responsables.
					ODS 13: Acción por el clima
					ODS 15: Vida de ecosistemas terrestres.
	413-2	Comunidades y valor compartido	42		
Evaluación de Derechos Humanos	103-2, 103-3	Compromiso con los Derechos Humanos	14		ODS 16: Alianzas para lograr objetivos
	412-1	Compromiso con los Derechos Humanos	14		
Evaluación social de los proveedores	103-2, 103-3	Calificación y selección de proveedores	109		
	414-1	Calificación y selección de proveedores	109		
Política Pública	103-2, 103-3	Relaciones institucionales y pertenencia a asociaciones	35		
	415-1	Relaciones institucionales y pertenencia a asociaciones	35		
Evaluación ambiental de proveedores	103-2, 103-3	Calificación y selección de proveedores	109		
	308-1	Calificación y selección de proveedores	109		



Dudas y sugerencias pueden ser comunicadas a:
Antonella Pellegrini,
Gerente de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias:
antonella.pellegrini@enel.com
Santa Rosa 76, Santiago de Chile



