




A stylized smiley face graphic composed of two vertical bars for eyes and a curved line for a mouth. The eyes are a light blue color, and the mouth is a darker blue color. The text is white and follows the curve of the smiley face.

**OPEN POWER**  
**FOR A BRIGHTER FUTURE.**  
WE EMPOWER SUSTAINABLE PROGRESS.



# **Informe de Sostenibilidad Enel Distribución Chile 2021**



# Enel is Open Power

## POSICIONAMIENTO

Open Power

## VISIÓN

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







## MISIÓN

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

## COMPORTAMIENTO

- Toma decisiones en la vida cotidiana y asume la responsabilidad.
- Comparte la información mostrándose abierto a la contribución con los demás.
- Mantiene los compromisos adquiridos, llevando adelante las actividades con compromiso y pasión.
- Modifica rápidamente sus prioridades si cambia el contexto.
- Lleva los resultados apuntando a la excelencia.
- Adopta y promueve comportamientos seguros y actúa proactivamente para mejorar las condiciones de salud, seguridad y bienestar.
- Se esfuerza por la integración de todos, reconociendo y valorizando la diferencia individual (cultural, género, edad, discapacidad, personalidad, etc.)
- En su trabajo está atento a asegurar la satisfacción del cliente y/o de los colegas, actuando con eficiencia y velocidad.
- Propone nuevas soluciones y no se rinde frente a obstáculos y fracasos.
- Reconoce el mérito de los colegas y da feedback que mejora la contribución dada.

## VALORES

- Confianza
- Proactividad
- Responsabilidad
- Innovación



# Carta a los grupos de interés

102-14



**Eduardo Macerano**  
Presidente del Directorio



**Ramón Castañeda Ponce**  
Gerente General

## Carta a los grupos de interés,

Tenemos el agrado de presentarle nuestro Informe de Sostenibilidad en que damos cuenta del desarrollo de nuestra Compañía durante el 2021, así como de las perspectivas que nos abren los desafíos y tendencias en el mediano y largo plazo.

Es imprescindible mencionar el cambio climático como el gran desafío al cual es necesario responder con una acción permanente y contundente en el corto, mediano y largo plazo. Esta realidad, contrapuesta con el fuerte anhelo de la humanidad por avanzar hacia una mejor calidad de vida, son ejes centrales para progresar hacia una sostenibilidad integral. Bajo este concepto, la aceleración de tendencias como la digitalización y la electrificación son elementos clave, y más considerando que las ciudades serán las principales responsables del consumo energético mundial.

De acuerdo a nuestra visión, la electrificación de los consumos energéticos representa la forma de avanzar como sociedad hacia el objetivo *Net Zero*, con el rol siempre más protagonista del cliente al centro de esta transición.

El fortalecimiento de nuestra red de distribución es un permanente compromiso para entregar un mejor servicio a nuestros clientes, con la mirada a una Santiago que será siempre más electrificada. Proyectos como *Grid Blue Sky* y *Grid Futurability*, apuntan a la implementación de una red inteligente, mediante la incorporación de soluciones digitales que permiten un mejor desempeño de la infraestructura considerando las necesidades de los clientes. Consideramos la innovación tecnológica, la digitalización y el conocimiento basado en datos como elementos centrales para brindar y asegurar una ciudad en que los consumos energéticos serán electificados.

La sostenibilidad de esta transición hacia la electrificación de los consumos es un factor de éxito si coincide con un servicio de calidad a las personas. Por esta razón, actualizamos nuestra plataforma comercial, permitiendo el acceso a consultas personalizadas adaptadas a las diferentes necesidades. A la vez, reforzamos nuestros canales de comunicación y atención, especialmente los digitales, en que se aplicaron además mejoras de procesos para reducir los tiempos de atención y reclamos como parte de nuestro plan de mejora.

Enel Distribución no es ajena a los cambios sociales que han ocurrido en los últimos años y que han marcado en Santiago un aumento de la pobreza y de las familias en condición de campamentos, debido a las consecuencias de la pandemia. En este nuevo escenario, resulta fundamental contribuir a la reducción de la pobreza energética, para que la transición sea justa e inclusiva. Creemos que la energía

impulsa el desarrollo urbano, humano y económico de la sociedad, por esto trabajamos en alianza con la Fundación Techo Chile que, gracias al trabajo conjunto en 2021 permitió asegurar una conexión segura a la red eléctrica a casi 300 familias que viven en situación de campamiento. Junto con la Fundación Litro de Luz logramos instalar luminarias solares en espacios comunes en campamentos de la comuna de Maipú. Con este proyecto no solo se ha dado más seguridad al entorno, sino que también se impartieron formaciones que permitieron a los mismos vecinos fabricar las luminarias aplicando principios de economía circular y acercando todos a la energía solar como fuente de electrificación.

Así mismo es importante generar cambios culturales en torno al consumo energético para lo cual Enel Distribución Chile, a través de sus talleres virtuales y presenciales y en alianza con instituciones y organizaciones sociales, busca informar y sensibilizar respecto de la energía, su cadena de valor, riesgos y beneficios.

Para el éxito de nuestro camino trazado hacia la electrificación contamos con nuestras personas como factor diferenciador. Para ello promovemos ambientes de trabajo diversos e inclusivos, en que la motivación y compromiso son elementos distintivos para avanzar en nuestro propósito.

En el recorrido hacia la sostenibilidad del negocio, hemos involucrado a los contratistas y proveedores de la Compañía vinculando su desempeño a indicadores de sostenibilidad y en materia de derechos humanos.

El 2021 fue un año histórico en tanto celebramos un siglo en el que nos hemos desenvuelto como actor relevante del proceso de modernización de Santiago, entregando energía eléctrica segura y de calidad contribuyendo al desarrollo de la capital y de la ciudadanía. Hemos sido testigos de cómo, con el pasar de los años la modernización y el crecimiento de la urbe ha aumentado las necesidades de energía en el transporte, hogares, calles y comercio, y como Enel Distribución Chile ha respondido a los nuevos desafíos de una ciudad imparable y con nuevas demandas.

En este aniversario tan significativo, la Compañía puso a disposición de la comunidad diversos aportes para la educación escolar, entre los que se encuentran: i) la entrega del Museo de la Electricidad Enel, pensado especialmente para los estudiantes y para todas aquellas personas interesadas en conocer la historia de la energía eléctrica y su proyección a futuro; ii) Revoluz100, la primera plataforma educativa y cultural en el país que transforma el último siglo de historia en un verdadero tour virtual; y iii) "100 años de luz", evento original e inédito en el país, que mediante distintas técnicas de iluminación, busca mostrar en forma



recreativa los cambios de la ciudad y sus habitantes en diversas acciones, y las transformaciones de energía que fueron necesarias.

Para cerrar estas palabras queremos agradecer a cada una de las personas que forman parte de Enel Distribución Chile, afirmando que, en estos 100 años, hemos sido testigos privilegiados y protagonistas del progreso y crecimiento

de Santiago. Seguiremos construyendo entre todos un futuro sostenible con el compromiso, dedicación y trabajo en equipo que siempre nos ha caracterizado. En estos tiempos tan inciertos y con una ciudad que seguirá transformándose a pasos agigantados, la electrificación será clave para construir el futuro de las nuevas generaciones y Enel Distribución Chile apoyará la transformación liderando ese proceso.

**Sr. Edoardo Marcerano,**  
Presidente del Directorio

**Sr. Ramón Castañeda Ponce,**  
Gerente General









# Indice

## VISTA DE LA EMPRESA

# 1.



<b>NUESTRO PROGRESO SOSTENIBLE</b>	12
Contexto y modelo de negocio	14
Compromiso con la sostenibilidad	20
Contexto y tendencias	22
Definiendo prioridades	36
Principales riesgos ASG de Enel Distribución Chile	48
Compromiso con los ODS	52
Estrategia de sostenibilidad	54
Creación de valor	58

# 2.



<b>NUESTRO DESEMPEÑO ASG</b>	60
------------------------------	----



### Camino hacia el Net Zero

Ambición Net Zero	62
-------------------	----

### Digitalización y centralidad en el cliente

Resiliencia y digitalización de la red	68
Servicio y relación de calidad con nuestros clientes	82



### El progreso comienza con las personas

Personas	92
Comunidades	108
Cadena de suministro sostenible	120



### Naturaleza

Sostenibilidad ambiental	130
--------------------------	-----



### Aceleradores de crecimiento

Innovación, transformación digital	140
Soluciones digitales y ciberseguridad	150
Economía circular	158



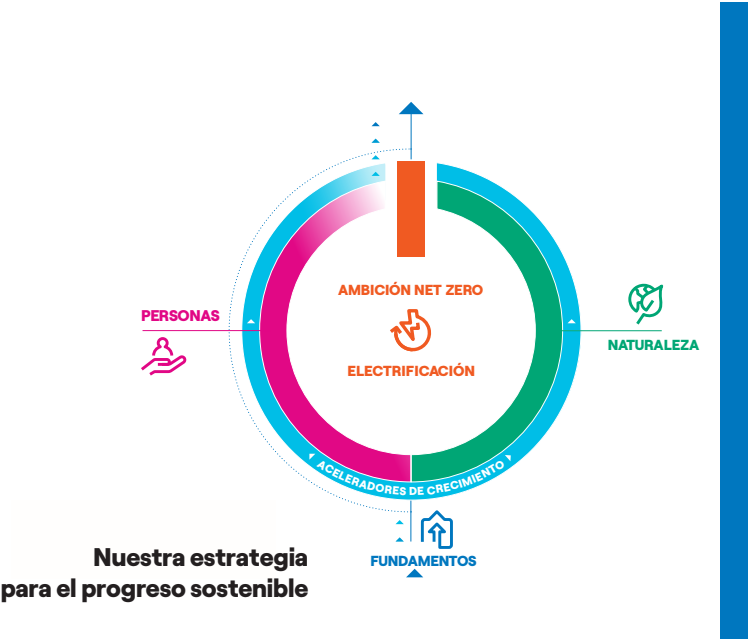
### Fundamentos ASG

Salud y seguridad laboral	166
Gobernanza	178
Gestión de los derechos humanos	200

Para facilitar la consulta, el documento y los enlaces de hipervínculo están dotados de interacciones que permiten la navegación.



<b>ANEXOS</b>	206
Nota metodológica	208
Carta de Verificación	209
Métricas de desempeño	210
Información adicional	220
Índice de contenidos GRI	222





# 1. Nuestro progreso sostenible

**Somos una Compañía líder**, con un modelo de negocio sostenible que crea valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés.

**Fijamos las prioridades que sustentan nuestra estrategia y nuestros compromisos**, reportamos a través de un proceso de análisis de materialidad estructurado con una continua y directa participación de nuestros grupos de interés.

**Nuestra estrategia** hace de la sostenibilidad y la innovación el foco, contribuyendo al logro de los 17 Objetivos de la ONU para 2030 de la **Agenda Objetivos** de Desarrollo Sostenible.





# Contexto y modelo de negocio

## Negocio sostenible

102-1 | 102-2 | 102-3 | 102-4 | 102-5 | 102-9 | 102-45

Enel Distribución Chile es una de las empresas líderes en el sector eléctrico del país y el mayor operador de red en términos de energía distribuida, atendiendo a 33 municipios de la Región Metropolitana de Santiago con más de 2 millones de clientes, en una zona de concesión en el área Metropolitana de 2.105 km<sup>2</sup>.

A su vez, forma parte del Grupo Enel, el *holding* más importante de este sector, que cuenta con presencia en más de 30 países y suministra electricidad a 75 millones de consumidores finales, a través de una red de más de 2,2 millones de kilómetros, con más de 90 GW de capacidad instalada.

La estrategia de la Compañía apunta a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, cuyas metas se logran poniendo al centro del negocio las necesidades de los clientes, en un mercado cada vez más enfocado en la electrificación de los

consumos energéticos en base a energía libre de emisión y la modernización de la red de distribución. Las personas y las comunidades locales, la cadena de aprovisionamiento, la gobernanza, la seguridad y el medio ambiente son los pilares de la sostenibilidad del modelo de negocio de Enel Distribución Chile, centrado en la generación de valor económico, social y ambiental para sus grupos de interés.

El propósito de la Compañía se funda en “abrir la energía a un futuro más luminoso, empoderando el progreso sostenible”. Enel Distribución Chile persigue su propósito mediante la oferta de un servicio de calidad y soluciones eficientes basadas en la energía limpia, apalancando la innovación, la digitalización y la economía circular. Es así, como la Compañía busca implementar una visión *Open Power* para reducir impactos en el planeta, empoderando a las personas en la transición hacia el *Net Zero*.

## 100 años de Enel Distribución Chile

El 1 de septiembre de 2021 Enel Distribución cumplió 100 años de vida entregando energía eléctrica a millones de familias de la Región Metropolitana, transformándose en un actor clave del proceso de modernización de Santiago.

Son 100 años de contribución al progreso de la ciudad y al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, evidenciando cambios en los más diversos ámbitos de acción, transformaciones que entregaron la energía necesaria para impulsar el proceso de desarrollo urbano de la capital.

Durante su aniversario la Compañía puso a disposición de la comunidad una serie de aportes, principalmente enfocados

a la educación escolar; el primero fue la entrega del **Museo de la Electricidad Enel**, para todas aquellas personas que quieran conocer la historia de la energía eléctrica y cómo se proyecta hacia el futuro; el segundo, **Revoluz100**, la primera plataforma educativa y cultural en el país que transforma el último siglo de historia en un verdadero tour virtual, y el tercero fue “**100 años de luz**”, evento original e inédito en el país, que través de distintas técnicas de iluminación, pretendió mostrar de una forma lúdica los cambios de la ciudad y sus habitantes en diversos ámbitos de acción, y las transformaciones que fueron necesarias desde la perspectiva de la energía para impulsar el proceso de modernización urbana de Santiago con una visión de futuro.





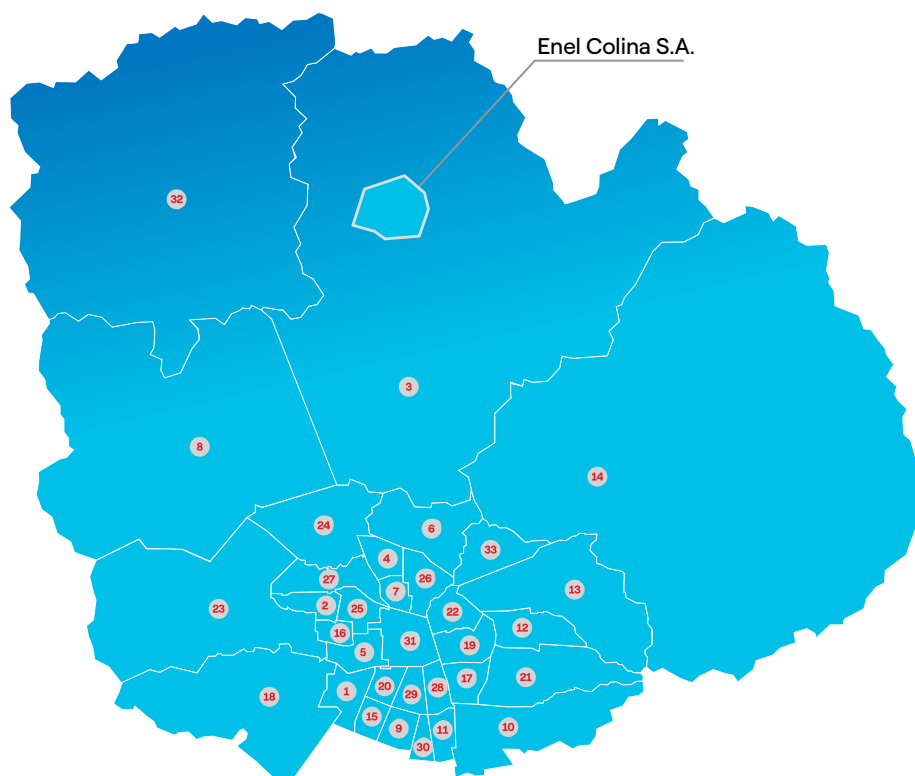


## Enel Distribución Chile, el mayor operador de red

102-6 | 102-7 | EU3 | EU4

La Compañía dispone de un total 17.582 kilómetros de líneas de baja y media tensión y es la mayor distribuidora nacional, al representar el 44% del total de ventas de las [distribuidoras del país](#).

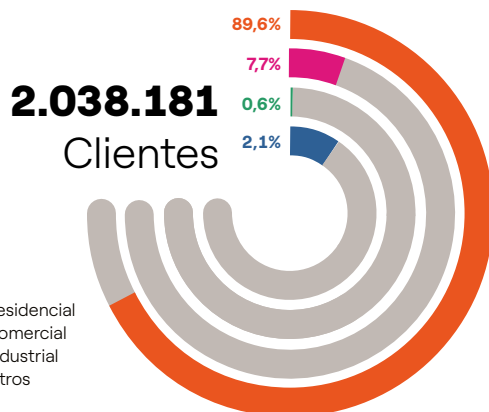
### Área de concesión de Enel Distribución Chile



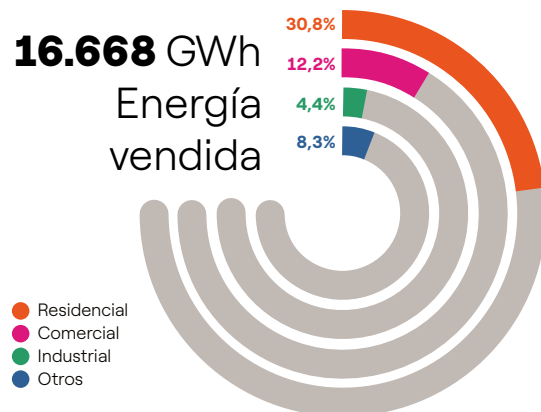
1. Cerrillos
2. Cerro Navia
3. Colina
4. Conchalí
5. Estación Central
6. Huechuraba
7. Independencia
8. Lampa
9. La Cisterna
10. La Florida
11. La Granja
12. La Reina
13. Las Condes
14. Lo Barnechea
15. Lo Espejo
16. Lo Prado
17. Macul
18. Maipú
19. Ñuñoa
20. Pedro Aguirre Cerda
21. Peñalolén
22. Providencia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



### Número de clientes por segmento



### Ventas físicas por segmento de cliente





# Respondiendo al Covid-19

En este segundo año de crisis sanitaria a raíz del Covid-19, Enel Distribución Chile evaluó de forma continua su estrategia preventiva para disminuir las posibilidades de contagios entre sus colaboradores y partes interesadas. Para cumplir con este objetivo, la Compañía supervisó de forma constante las indicaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), considerando también las directrices del Ministerio de Salud de Chile y los lineamientos del Grupo Enel.

Una de las principales estrategias que aplicó con éxito la Compañía en 2020 y que fue reaplicada en 2021 fue la modalidad de teletrabajo. Esta medida consideró a todos

los colaboradores, exceptuando a las personas que trabajan en terreno, cuyas labores son indispensables para garantizar la continuidad del servicio y la seguridad de los sistemas eléctricos nacionales, para quienes se aplicó la modalidad de turnos por células de trabajo aumentado el distanciamiento social. En 2021 se llegó a más de un 80% de colaboradores que desempeñaron sus labores desde sus domicilios.

Para asegurar el resguardo y bienestar de las personas y dar continuidad a los suministros de energía de un modo seguro y responsable, Enel Distribución Chile aplicó las siguientes medidas en 2021:

## Compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores

- Medidas técnico-organizativas en el control del acceso a lugares de trabajo y zonas comunes.
- Limpieza y desinfección constante de los espacios de trabajo.
- Atención psicológica individual ya sean de carácter personal o laboral.
- Charlas y material de difusión sobre ansiedad, nutrición y deporte online, entre otras temáticas.
- Líneas de comunicación directa con colaboradores para mantenerlos informados de todas las medidas.
- Modalidad de turnos de trabajo por células para aumentar el distanciamiento.
- Política Global PL1031 "Coronavirus Operational and Emergency Indications for Enel Group".
- Instructivo operativo IO3420 Control de Acceso con requisito de autodiagnóstico previo ejecutado mediante una aplicación (app).

## Continuidad operativa de manera responsable

- Asegurar la continuidad operativa como compromiso y cumplir con el plan de mantenimiento programado.
- Inspecciones de seguridad para colaboradores y contratistas.
- Esquema de atención mixta presencial y en forma remota.

## Trabajo en conjunto con socios estratégicos y cuidado de la cadena de suministro

- Monitoreo del desempeño y disponibilidad de los proveedores globales relacionados con suministros de materiales, equipos y servicios críticos.
- Búsqueda de planes alternativos de mitigación en caso de ser necesario.
- Redefinición de alcances de los contratos necesarios para garantizar la adecuada operación de los diferentes negocios y áreas, preservando la salud financiera de los contratos.
- Impulso del uso de las tecnologías y digitalización de los procesos de control del área de Servicios, manteniendo con ello los procesos de gestión contratistas sin ver afectado mayormente el impacto de éstos.

### Servicio de excelencia en todo momento

- Acciones para minimizar el impacto económico en los clientes, asociado a la pandemia, como la suspensión del servicio de lectura de los medidores e incentivo a la auto lectura.
- Otras iniciativas como prorrateo en cinco cuotas de la facturación por no lectura, facilidades de pago sin intereses y alianzas con municipios.
- Incentivo a desarrollar proyectos haciendo uso de canales digitales en el área de *Market*, tales como, la implementación de la App Enel Cliente Sucursal Casera para facilitar la auto atención, *webinars* informativos, habilitación de equipos en canales de atención para recibir y gestionar las solicitudes de facilidades de pago.
- Teletrabajo para el personal de atención de oficinas comerciales, redes sociales y *Contact Center*.
- Cierre de oficinas comerciales en comunas en cuarentena, con una reapertura gradual de sucursales comerciales al finalizar esta fase.

### La innovación y digitalización al centro de las soluciones sociales

- Proyecto "Fuerza para las Pymes", un canal *e-commerce* disponible para que las pequeñas y medianas empresas pudieran ofrecer y visibilizar sus productos y servicios en una plataforma masiva que favoreciera sus ventas.





# Compromiso con la sostenibilidad

## Gobernanza de la sostenibilidad

102-20 | 102-26 | 102-32

Enel Distribución Chile ha definido su estructura de gobernanza, basándose en las más exigentes prácticas internacionales, que son el cimiento de sus procesos de toma de decisiones y de sus operaciones, a través de toda la cadena de valor, de forma de garantizar que los temas de sostenibilidad son debidamente considerados.

- **Directorio:** Aprueba planes estratégicos, industriales y financieros, incluyendo el presupuesto anual del Grupo y el plan industrial, que complementan las directrices clave para promover un modelo de negocio sostenible y sentar las bases para el valor a largo plazo. Es responsable, además, de la aprobación del Informe de Sostenibilidad y todo el quehacer de la empresa, abordando temas ambientales, sociales –como derechos humanos, diversidad e inclusión, retención de personal, entre otros–, y de gobernanza –como corrupción, *lobby*, transacciones entre partes relacionadas y la aprobación de mapas de riesgos que consideran, a su vez, riesgos de sostenibilidad y aquellos derivados del cambio climático–.
- **Gerente General y el presidente del Directorio:** Tanto el Gerente General como el presidente del Directorio de la Compañía se encargan de la definición e implementación del modelo de negocio sostenible, determinando los lineamientos para la gestión de la electrificación y prácticas comerciales que consideran las expectativas de las diferentes partes interesadas. El presidente del Directorio no se desempeña como ejecutivo de la Compañía.

## Gerencia de Sostenibilidad

102-29

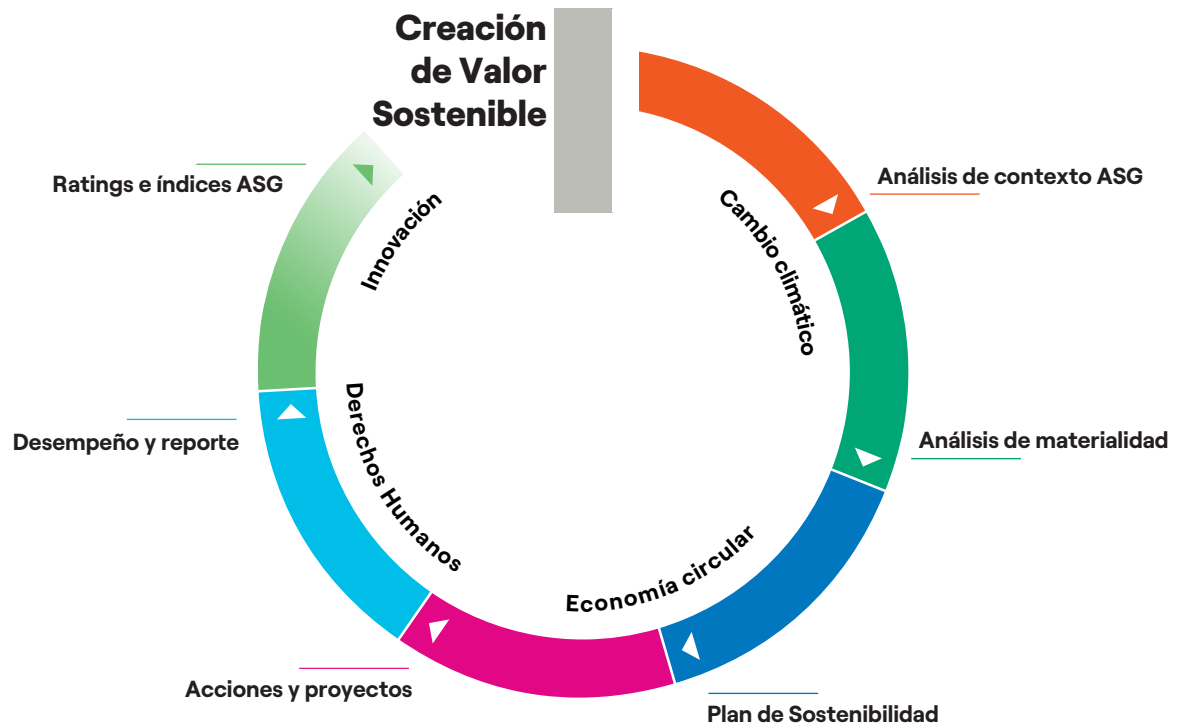
Dentro de la Gerencia de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias de Enel Chile, hay una área dedicada que reporta directamente al Gerente General de Enel Distribución Chile de acuerdo con los lineamientos del Grupo Enel. Asimismo, se presenta trimestralmente al Directorio los resultados de los indicadores de negocio con que se mide

el desempeño en materia Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG o ESG, por sus iniciales en inglés) de la Compañía. Estos indicadores son definidos de acuerdo con el Plan de Sostenibilidad trienal, actualizado anualmente, considerando objetivos y metas de negocio enfocados en la **transición energética** para alcanzar el *Net Zero* y los desafíos de la electrificación.

## Integrando los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la operación de la Compañía

La generación de valor para todas las partes interesadas se consigue mediante un proceso que considera el análisis del contexto ambiental, social y de gobernanza, la prioridad de las partes interesadas mediante el análisis de materialidad. Ambos elementos se plasman en el Plan de Sostenibilidad de la Compañía y en los consecuentes proyectos y acciones que este Plan genera. Los resultados obtenidos anualmente se reportan en la Memoria, en el Informe de Sostenibilidad y en la información pública inherente el desempeño ASG de la Compañía. La retroalimentación por parte de las partes interesadas que analizan o evalúan el desempeño de la Compañía en materia ASG, constituyen los input y ámbitos que se contemplan en el nuevo Plan de Sostenibilidad. Se trata por lo tanto de un proceso de mejora continua alimentado por las partes interesadas y que cuenta con la construcción de una red de instituciones y organizaciones con que Enel trabaja, apalanca la economía circular y la innovación como aceleradores del crecimiento y ve en los derechos humanos la condición para la sostenibilidad de su negocio.

Este proceso de mejora continua apunta a que Enel Distribución Chile sea una Compañía siempre más competitiva en cuanto a la capacidad de mitigar los riesgos ambientales, sociales y económicos y, a la vez, crear valor sostenible en el largo plazo para sus accionistas y todos los grupos de interés con los que interactúa.





# Contexto y tendencias

## Situación global

Tras el segundo año de la pandemia generada por el Covid-19, las secuelas de la crisis no se han hecho esperar y pese a los esfuerzos, la recuperación ha sido desigual e inequitativa. En ese contexto, las acciones globales por alcanzar los compromisos de la [Agenda 2030](#) se ven cada vez más lejanas, considerando que muchos países aún no están lo suficientemente orientados hacia el logro de estas metas. En ese sentido, la actual crisis amenaza décadas de avances en diversos ámbitos, retrasando aún más la transición hacia [economías ecológicas e inclusivas](#), la cual se ve potenciada por el alza en los precios de los combustibles fósiles debido a las diferencias de interés entre países de Europa Oriental. Pese a esto, aunque aún no se vislumbra el final de la crisis, la atención mundial está puesta

en cómo reconstruir y redefinir la manera en que se produce, consume, socializa e [interactúa](#).

## Tendencias 2021

La Plataforma de Colaboración Regional de las Naciones Unidas une esfuerzos regionales creando y reforzando alianzas para alcanzar la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En ese contexto, ha levantado a nivel global algunos de los temas primordiales que marcaron [2021](#), los cuales requirieron de apoyo y acción inmediata. Entre ellos, destacan:

Movilidad humana	Igualdad de género	Panorama económico	Inequidad en salud
Las personas refugiadas siguen afectadas por la discriminación, xenofobia, falta de oportunidades laborales, seguridad social y por las políticas de disuasión de los movimientos migratorios que impactan sobre sus derechos humanos en el contexto de <a href="#">movilidad humana</a> .	La pandemia afectó negativamente el progreso hacia la igualdad de género, ya que ha ocasionado la pérdida de innumerables puestos de trabajo. Además, aumentó la violencia contra las mujeres y niñas, debilitando a las más vulnerables.	La OCDE prevé un aumento del PIB mundial en un 5,8% en 2021 y cerca de un 4,5% para 2022, concluyendo que la economía global ha vuelto a niveles prepandémicos.  Si bien existe una recuperación económica, en algunos países no se espera que el crecimiento económico vuelva a los <a href="#">niveles anteriores a la pandemia antes de 2022 o 2023</a> .	A mediados de 2021, se administraron cerca de 68 inyecciones de vacunas por cada 100 personas en Europa y América del Norte, en comparación con menos de dos en África subsahariana.

## 2021, uno de los siete años más cálidos jamás registrados

Según la Organización Meteorológica Mundial (OMM), [la temperatura media mundial en 2021](#) fue de 1,11 °C superior a los niveles preindustriales (1850-1900), un escenario que posiciona a 2021 como el séptimo año consecutivo desde 2015, en que la temperatura mundial ha superado en más de 1 °C los niveles preindustriales.

Por su parte, el programa de Medio Ambiente de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), a través del [Informe sobre la Brecha de Emisiones 2021](#), señala que el cambio climático se ha intensificado en el último año, y que el tiempo para revertir la situación se está agotando. El informe hace una revisión sobre dónde se prevé que estén las emisiones de gases de efecto invernadero en 2030 y dónde deberían estar para evitar los peores efectos del cambio climático.

Para mitigar este futuro escenario, según el informe, la reducción de las emisiones de metano de los sectores de combustibles fósiles, residuos y agricultura podría ayudar a cerrar la brecha de emisiones y reducir el calentamiento a corto plazo. En esta línea destaca, entre otros aspectos, que los mercados de carbono pueden ofrecer una reducción real de las emisiones si las normas están claramente definidas, son diseñadas para garantizar que las transacciones reflejen las reducciones reales de las emisiones y estén respaldadas por acuerdos para rastrear el progreso y proporcionar transparencia.

## Informes del Panel Intergubernamental de Expertos en Cambio Climático (IPCC)

En agosto de 2021, el grupo de trabajo I del Panel Intergubernamental de Expertos en Cambio Climático (IPCC), que evalúa los aspectos científicos del fenómeno, anticipó que el cambio climático es generalizado, rápido

y se está intensificando. Mediante el sexto informe sobre cambio climático, titulado [The Physical Science Basis](#), el grupo conformado por más de 234 científicos señaló que los cambios observados en el clima no tienen precedentes en miles, sino en cientos de miles de años, y algunos de los cambios que ya se están produciendo, como el aumento continuo del nivel del mar, no se podrán revertir en varios siglos o milenios.

Dentro de los puntos clave del informe, se especifica que todo el calentamiento de los últimos años es atribuible a la acción humana y que en todos los escenarios considerados se espera que, hacia 2030, la temperatura media del planeta sea 1,5°C o 1,6°C mayor a la de los niveles de la era preindustrial, una década antes de lo previsto.

### TEMPERATURA DEL ÁRTICO

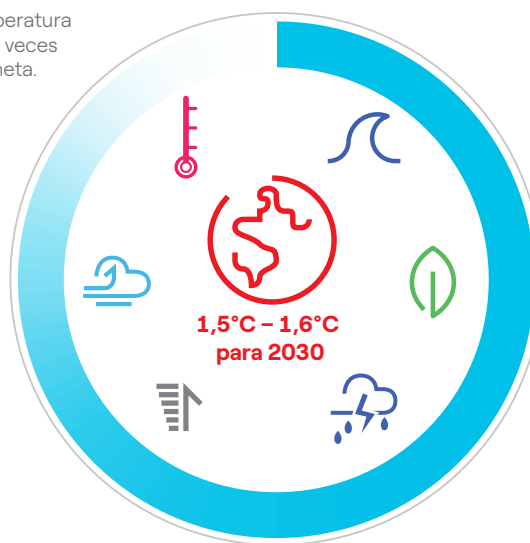
Se prevé que el aumento de la temperatura media de los días más fríos sea tres veces superior al promedio global del planeta.

### LOS SUMIDEROS DE CARBONO SE SATURAN

La capacidad de los bosques, del suelo y de los océanos de absorber CO<sub>2</sub> se debilitará..

### EL PELIGRO DEL METANO

Los niveles de CH<sub>4</sub> en la atmósfera (el segundo GEI más importante después del CO<sub>2</sub>) son los más altos registrados en los últimos 800 mil años..



### AUMENTO DEL NIVEL DEL MAR Y DERRETIMIENTO "IRREVERSIBLE" DEL HIELO

Cambios que serían irreversibles por "siglos y milenios". El mar podría aumentar hasta un metro en 2100.

### PUNTOS DE INFLEXIÓN

Desintegración de glaciares, deshielo de permafrost, transformación del Amazonas, son algunos de los peligros desconocidos que "no pueden excluirse".

### FENÓMENOS METEOROLÓGICOS EXTREMOS

Aumento de olas de calor, tormentas, huracanes, tornados, entre otros.



Este Informe de la ONU viene a ratificar que la sequía actual de Chile es la más grave que se ha tenido en los últimos siglos ya que se produce tras un período de 13 años secos consecutivos con cerca de un 80% de déficit de precipitaciones en la Región Metropolitana. Este fenómeno podría agudizarse si continúan los deshielos y la pérdida de volumen de los glaciares en la Cordillera de Los Andes, ya que esto causa reducciones en el caudal de los ríos.

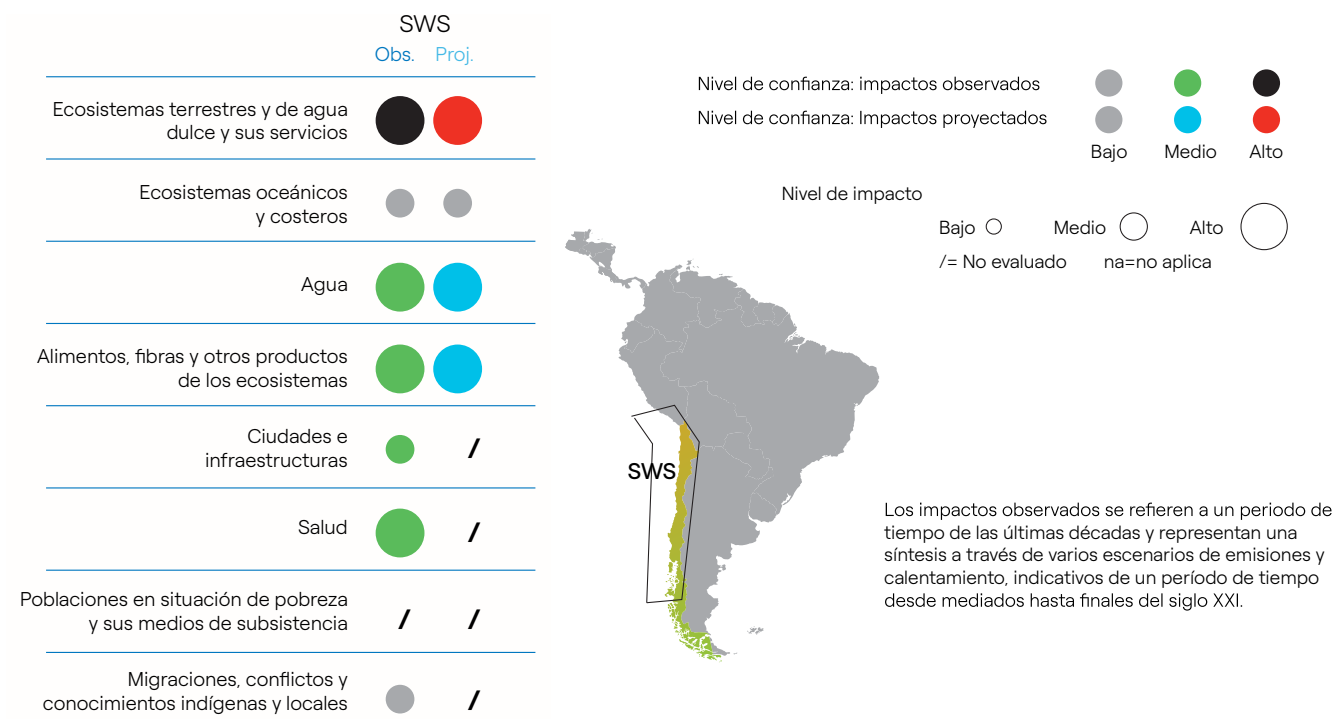
## Impactos proyectados en Chile

En febrero de 2022, el grupo de trabajo II del IPCC, publicó el [sexto informe](#) sobre los impactos del cambio climático desde el punto de vista de la adaptación y la vulnerabilidad de los sistemas socioeconómicos y naturales, compartiendo evidencia de los efectos experimentados en relación al acceso al agua y a los alimentos, impactos en los océanos, vegetación, ecosistemas y la especie humana en general. Este viene a complementar el informe de 2021, el cual alerta

sobre el traspaso de los límites y el cambio de las acciones. El nuevo documento detalla los efectos devastadores que ello tendría en el corto, mediano y largo plazo, sirviendo de guía en la toma de decisiones que permitan la adaptación y mitigación de dichos impactos.

El informe de 2022 destaca entre las acciones clave que se deben tomar para alcanzar una adaptación, las que se originan en las ciudades y centros urbanos, e involucran al sector privado, la sociedad civil y otras partes interesadas. Dicha oportunidad, para promover el desarrollo resiliente en las ciudades, incluye la implementación de una planificación integrada e inclusiva y la integración de las preocupaciones sobre el cambio climático en las inversiones en infraestructura urbana. El informe destaca que salvaguardar la biodiversidad y los ecosistemas se traduce en múltiples beneficios para la salud y el bienestar de las personas que habitan estos entornos, incluso para las comunidades más vulnerables.

## Síntesis de los impactos observados y previstos en los principales sectores de Chile





## Contexto Nacional

### Pandemia

- El **93,95%** (14.281.016) de la población adulta en Chile recibió en 2021 una única y primera dosis, y **92%** (13.985.043) completó su esquema de vacunación, ubicando al país dentro del **top 10 de países** que han vacunado a más del 70% de la población objetivo.
- Se alcanzó a aplicar un total de 10.539.029 dosis de refuerzo.
- La vacunación de niños, niñas y adolescentes alcanzó a un **84,7%** de la población objetivo con la primera dosis y un **66,6%** con segunda dosis.
- A fines de 2021, el país sumó un total de 1.806.494 casos acumulados de Covid-19.

### Económico

- En el contexto de pandemia, el Parlamento aprobó **tres retiros de fondos de pensiones** equivalentes, cada uno, al 10% de los ahorros previsionales de cada afiliado.
- Lo anterior impulsó el **aumento del consumo privado en un 33%**, lo que se tradujo en un **crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB)**, el cual estuvo dentro de los más altos del mundo debido al mayor gasto interno.
- Para contener la inflación de 4,7%, el Banco Central alzó la **tasa de interés** en 125 puntos base, hasta **4,0%**.
- El alza acumulada del **Índice del Precio del Consumidor (IPC) en 2021 fue de 7,2%**.
- La **Economía chilena creció 12%** en 2021, su mayor registro histórico, tras Imacec de 10,1% en diciembre.

### Energético

- El Ministerio de Energía publicó el **Reglamento de los Sistemas de Transmisión y de Planificación de la Transmisión** en 2021, que establece las disposiciones para el acceso abierto y licitaciones de obras de expansión, así como el reglamento de calificación, valorización, tarificación y remuneración de las instalaciones de transmisión.
- El Ministerio también lanzó la **Estrategia de Electromovilidad**, que busca acelerar su desarrollo en Chile, en línea con metas internacionales, y establece que a 2035 solo se venderán autos eléctricos.
- Se actualizó la **Política Energética Nacional (PEN)**, hoja de ruta del desarrollo del sector hasta 2050, que plasma la visión país para el futuro de la industria y su impacto en la vida de los chilenos.
- La cartera comenzó a desarrollar la **Planificación Energética de Largo Plazo**, cuyo objetivo es proyectar el futuro en materia de energía del país a 30 años.
- El reporte **Climatescope 2021**, elaborado por Bloomberg New Energy Finance reconoce a **Chile como el mejor país para invertir en energías renovables** en América, superando a Brasil, Canadá y Estados Unidos.

### Político

- Debido a las demandas ciudadanas levantadas en el “Estallido Social” de octubre de 2019, en 2021 se inició la redacción de una nueva Carta Magna, para lo que se eligió una **Convención Constitucional de 155 miembros**. La nueva constitución tendrá su validación final por votación en 2022.
- En julio de 2021 hubo elecciones primarias presidenciales; en noviembre, elecciones presidenciales (primera vuelta), parlamentarias y de consejeros regionales; y, finalmente, el 19 de diciembre se llevó a cabo la segunda vuelta presidencial.
- Con el **55,8 %** de los votos, el candidato de Apruebo Dignidad, **Gabriel Boric fue electo como el próximo presidente de la República de Chile**, siendo el candidato con mayor número de votos recibidos en la historia del país y el más joven en asumir la primera magistratura.

### Social

- La encuesta Casen (Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional) 2020 mostró un aumento en la tasa de pobreza por ingresos de un 10,8% y de pobreza extrema en un 4,3%, lo que se traduce en **2.112.185 y 831.232 personas que viven bajo la línea de pobreza y de pobreza extrema**, respectivamente.
- En el contexto de pandemia, el Gobierno tomó medidas de mitigación, tales como la creación de un plan de retención del empleo, subsidios a la contratación, Bono Clase Media, Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), préstamo solidario, Bono Navidad, cajas de mercadería, ingreso mínimo garantizado, entre otros.
- 2021 cerró con una tasa de desempleo de 7,3%, casi tres puntos porcentuales más abajo que en 2020.

### Cambio climático

- Chile presentó su **Cuarta Comunicación Nacional de Cambio Climático ante la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el cambio climático (UNFCCC)**, documento que detalla los avances en la gestión de esta materia, destacando el desarrollo de temáticas de vulnerabilidad y adaptación frente a las amenazas climáticas actuales.
- El país presentó la **Estrategia Climática de Largo Plazo (ECLP)**, hoja de ruta impulsada por el Ministerio de Medio Ambiente que establece objetivos y metas concretas para que Chile alcance el **Net Zero** a más tardar, a 2050.
- Chile participó de la COP26 de Glasgow, donde más de 40 países acordaron cerrar sus centrales térmicas de carbón entre 2030 y 2040.



## Contexto ambiental



Para mayor información, visitar el [Sistema Nacional de Información Ambiental](#).

### Cambio climático en Chile

La crisis climática que afecta a Chile y el mundo es uno de los mayores desafíos que se plantean en el presente. Pese a que el país contribuye con un porcentaje mínimo a la emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI) globales, es muy vulnerable a sus impactos. Por ello, a nivel nacional, avanzar hacia una mitigación y adaptación del cambio climático es definitorio, ya que sus impactos son generalizados y se están intensificando rápidamente.

Para hacer frente a este escenario, los expertos recomiendan de forma imperativa una reducción sustancial y sostenida de las emisiones de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) y de otros GEI. En esta línea, en noviembre de 2021, en el marco de la COP26, casi 200 países, incluyendo a Chile, adhirieron al Pacto Climático de Glasgow, con el propósito de avanzar hacia la reducción de gases contaminantes en un 45% para 2030, respecto a los niveles de 2010; y a lograr “cero emisiones netas” de CO<sub>2</sub> para 2050. El documento destaca los incumplimientos de compromisos previos para frenar el

calentamiento global y retoma los objetivos establecidos en el Acuerdo de París de 2015.

En la cita, Chile también se sumó al “Acuerdo de Glasgow sobre Emisión Cero de Vehículos”, adquiriendo el compromiso, junto a otros 30 países de eliminar los autos a combustión para 2035; lo que contempla casi el 15% del mercado mundial de automóviles.

Otro de los logros destacados de la vigésimo sexta reunión, fue el Compromiso Global del Metano, un esfuerzo de más de treinta países, liderado por Estados Unidos y la Unión Europea, para reducir las emisiones de metano en un 30% para 2030.

### Contribución Determinada a Nivel Nacional (NDC)

Chile ratificó el Acuerdo de París en febrero de 2017 y adicionalmente, en abril de 2020 –en respuesta a las exigencias de este tratado de actualizar los compromisos cada cinco años– presentó formalmente la actualización de su Contribución Determinada a Nivel Nacional (NDC por sus siglas en inglés).

## ¿Qué son las NDC?

La Contribución Determinada a Nivel Nacional (NDC) corresponde a una serie de compromisos voluntarios para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) a 2030 y enfrentar los impactos del cambio climático.

La NDC responde asimismo a los mayores requerimientos de la comunidad científica y contempla cinco áreas: pilar social de transición justa y desarrollo sostenible, mitigación, adaptación, integración, y medios de implementación.



## Integración

Este componente recoge las líneas prioritarias para el desarrollo del país y que deben contribuir en su progreso con los objetivos de adaptación y mitigación del cambio climático.



Contiene 12 compromisos aplicados en 4 variables:

- Economía circular

Elaborar la Hoja de Ruta a la Economía Circular, cuyo objetivo es acelerar la transición a nivel nacional, generando métricas e Indicadores de Circularidad, para monitorear los avances del país en la materia, identificando su contribución a la mitigación y adaptación al cambio climático

- Cambio de uso de la tierra y silvicultura (UTCUTS)
- Transversal a ecosistemas
- Océanos



## Medios de implementación

Consideran el desarrollo de una visión estratégica alineada con el objetivo de neutralidad de emisiones y mayor resiliencia al 2050, contribuyendo a alcanzar los objetivos de la NDC.



### Condiciones para la ejecución

- Capacidades
- Transferencia Tecnológica
- Financiamiento



## Social

La incorporación inédita del pilar social de Transición Justa y Desarrollo Sostenible busca potenciar la sinergia entre los compromisos climáticos de Chile y la agenda nacional, evidenciando de forma clara el estrecho vínculo que existe entre las dimensiones climática y socio-ambiental.



Integra los siguientes criterios:

- Transición justa
- Seguridad hídrica
- Equidad e igualdad de género
- Costo-e\_iencia
- Soluciones basadas en la naturaleza
- Consideración de tipos de conocimientos
- Participación activa



## Crisis Hídrica

El cambio climático eleva el riesgo hídrico en la medida que acentúa la ocurrencia de daños sociales, ambientales y económicos. Para el mes de diciembre de 2021, Chile presentó un total de 184 municipios declarados con falta extrema de agua, concentrando al 47% de la población. Según cifras del reciente informe Hídrico de la Dirección General de Aguas (DGA), la disminución de lluvias en grandes ciudades llega al 98% de déficit en comparación a años normales. Las proyecciones de los expertos son críticas: si no se gestiona una política global, el país enfrentará conflictos en los próximos cinco años. Adicionalmente existe un déficit superior al 50% en la cantidad de nieve en todas las regiones de la zona centro sur y centro norte.

Si bien Chile cuenta con una de las mayores reservas de glaciares a nivel mundial, con el 3,8% del área total del planeta, un estudio realizado por los departamentos de Geología e Ingeniería Civil de la Universidad de Chile y el Centro Avanzado de Tecnología para la Minería (AMTC), demostró que hasta 2020 los glaciares de las regiones de Valparaíso, Metropolitana y O'Higgins estaban cada vez más expuestos a procesos de pérdida de masa dado el calentamiento global.

## Biodiversidad

El Plan Nacional de Restauración de Paisajes es la instancia que promueve la restauración de paisajes a fin de recuperar la biodiversidad, la funcionalidad de los ecosistemas y la provisión de bienes y servicios ecosistémicos, de manera de aumentar la resiliencia de los territorios y de las comunidades frente al cambio climático y otros factores de [degradación](#). Esta política es una de las soluciones climáticas basadas en la naturaleza, que permite a Chile transitar hacia la restauración del paisaje, como una opción de desarrollo rural resiliente y bajo [emisiones](#).

## Economía Circular

La [Hoja de Ruta a la Economía Circular](#) propone metas e iniciativas que son parte del marco de monitoreo de la transición a la economía circular de Chile y que se condice con lo comprometido en 2020 para la NDC.

Para lograr alcanzar estas metas, se propone una serie de 28 iniciativas, cada una de las cuales contiene distintas acciones y se agrupan en torno a cuatro ejes de acción: innovación circular, cultura circular, regulación circular y territorios circulares.

## Metas ruta de la economía circular

Indicador	Meta al 2030	Meta al 2040
<b>1° Meta:</b> Generación de empleos.	100.000 nuevos empleos verdes	180.000 nuevos empleos verdes
<b>2° Meta:</b> Generación de residuos municipales por habitante.	Disminución del 10%	Disminución del 25%
<b>3° Meta:</b> Generación total de residuos por PIB.	Disminución del 15%	Disminución del 30%
<b>4° Meta:</b> Productividad material.	Aumento del 30%	Aumento del 60%
<b>5° Meta:</b> Tasa general de reciclaje.	Aumento del 40%	Aumento del 75%
<b>6° Meta:</b> Tasa de reciclaje de residuos sólidos municipales.	Aumento del 30%	Aumento del 65%
<b>7° Meta:</b> Recuperación de sitios afectados por la disposición ilegal.	Recuperación del 50%	Recuperación del 90%

## “Transforma Economía Circular”

En junio de 2021, el Ministerio del Medio Ambiente en conjunto con Corfo, lanzaron el programa “Transforma Economía Circular”. Iniciativa orientada a acelerar la circularidad en Chile –principalmente entre las empresas nacionales– fomentando patrones sostenibles de producción y consumo que aportarán a la mitigación y adaptación al cambio climático.

En este programa, Corfo trabaja con 14 de las 28 iniciativas que incluye la “Hoja de Ruta en Economía Circular”, principalmente aquellas que poseen foco productivo y territorial, a través de una colaboración público – privada que impulsará el desarrollo tecnológico, la innovación y la generación de emprendimientos circulares.

## Comienza vigencia de las metas de la Ley REP N°20.920

El 17 de mayo de 2016 se promulgó la Ley de Responsabilidad Extendida del Productor, conocida como Ley REP, publicada en junio de ese año, la cual promueve la disminución en la generación de residuos y fomenta el reciclaje. Para ello responsabiliza a los productores e importadores a financiar la correcta gestión de los residuos que generan los denominados “Productos Prioritarios” que son comercializados en el mercado nacional. Los productos que considera esta Ley son: aceites y lubricantes, aparatos eléctricos y electrónicos, baterías, pilas, envases y embalajes, y neumáticos.

Dentro de los hitos relevantes del año 2021, destaca la publicación de un Reglamento que establece metas de recolección y valorización y otras obligaciones asociadas a envases y embalajes, DS N°12, y del “Reglamento para los Neumáticos”, éste último, iniciará formalmente las obligaciones establecidas en la Ley, fijando metas para las empresas de reciclaje del 25% a 2023, porcentaje que se irá incrementando hasta llegar a valorizar el 90% de neumáticos de vehículos menores a 2030. La normativa para envases y embalajes también fue publicada a comienzos de 2021, pero sus primeras metas deberán cumplirse en un plazo de 30 meses lo que permitirá al país pasar del actual 12,5% de reciclaje de envases y embalajes domiciliarios a un 60% de estos elementos en el mediano plazo.

Para lograr estas metas de reciclaje y revalorización de residuos es fundamental la participación de las empresas y de la ciudadanía. Por ello, Enel Distribución Chile estudia y analiza constantemente las oportunidades del mercado que permitan valorizar sus residuos, como también impulsa diversas iniciativas al interior de la Compañía relacionadas al consumo consciente de productos y alimentos.

La economía circular ha tenido un fuerte y rápido desarrollo en los últimos años y hoy es considerada el motor fundamental para desarrollar un modelo económico sostenible.

Para el Grupo [Enel](#) este modelo otorga un nuevo paradigma estratégico y operativo capaz de combinar innovación, competitividad y sostenibilidad, con el objetivo de dar respuesta a los principales problemas ambientales y sociales del entorno.

## Transición Energética

Chile se ha comprometido a disminuir sus emisiones de gases de efecto invernadero como acción por el clima, transitando hacia un desarrollo sostenible. Lograr esta transición requiere acciones que permitan tener una ruta de eficiencia energética y un aumento en el uso de energías renovables.

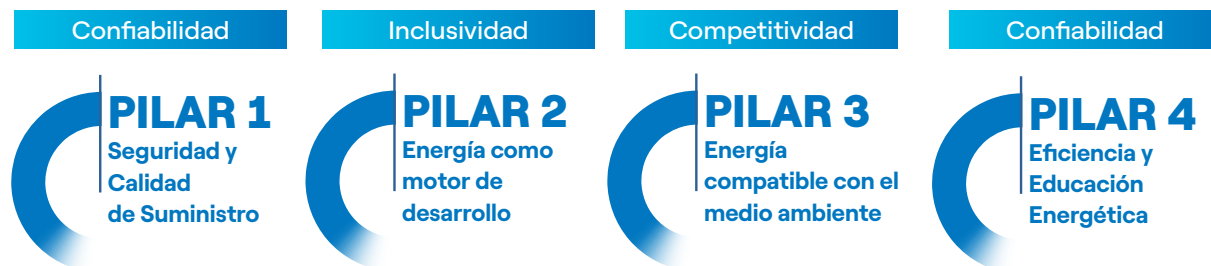
El Ministerio de Energía mediante el documento [Energía](#)

[2050: Política Energética de Chile](#) busca lograr y mantener la confiabilidad de todo el sistema energético, al mismo tiempo que se cumple con los criterios de sostenibilidad e inclusión, lo cual contribuye a la competitividad de la economía del país. Para alcanzar este objetivo es necesario desarrollar diversas medidas y planes de acción que se sustenten a través de 4 pilares: (1) Seguridad y Calidad de Suministro; (2) Energía como motor de desarrollo; (3) Compatibilidad con el medio ambiente y (4) Eficiencia y Educación Energética.





## Política energética de Chile

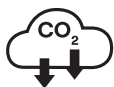


## Principales metas 2050



**1** La indisponibilidad de suministro eléctrico promedio, sin considerar fuerza mayor, **no supera a una hora/año en cualquier localidad del país.**

**2**



**Las emisiones del GEI del sector eléctrico chileno** son coherentes con los límites definidos por la ciencia a nivel global y con la correspondiente meta nacional de reducción, haciendo una contribución relevante hacia una economía baja en carbono.

**3**



**Asegurar acceso universal y equitativo** a servicios energéticos modernos, confiables y asequibles a toda la población.

**4**



**Los instrumentos de planificación y ordenamiento** territorial regional y comunal incorporan los lineamientos de la Política Energética.

**5**



**Chile se encuentra entre los 3 países OCDE** con menores precios promedio de suministro eléctrico, a nivel residencial e industrial.

**6**



**Al menos el 70% de la generación eléctrica nacional** proviene de energías renovables.

**7**



**El crecimiento del consumo energético** está desacoplado del crecimiento del producto interno bruto.

**8**



**El 100% de las edificaciones nuevas cuentan con estándares OCDE** de construcción eficiente, y cuentan con sistemas de control y gestión inteligente de la energía.

**9**



**El 100% de las principales categorías de artefactos y equipos** que se venden en el mercado corresponden a equipos energéticamente eficientes.

**10**



**La cultura energética está instalada en todos los niveles de la sociedad,** incluyendo los productores, comercializadores, consumidores y usuarios.



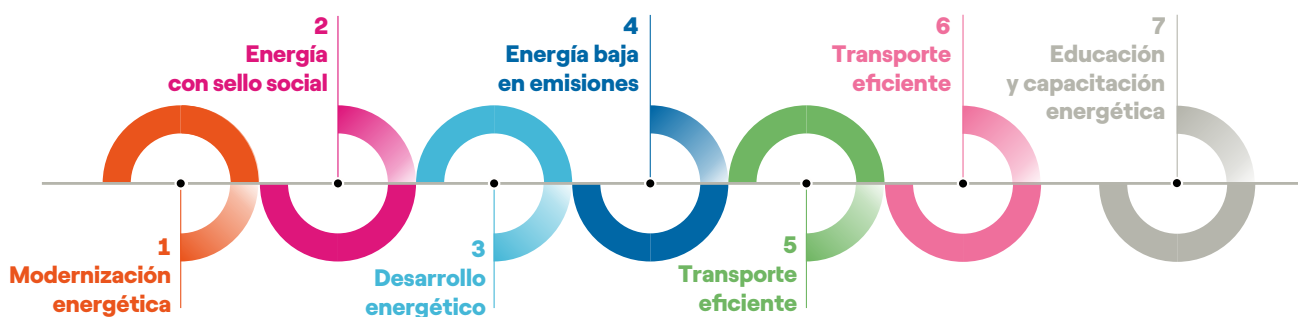
## Ruta energética

A finales de 2021, el Ministerio de Energía ha publicado el Plan Nacional de Eficiencia Energética, el que contiene metas y medidas concretas para reducir la intensidad energética de Chile. Este documento considera diversos procesos participativos, entre los que destaca, la consulta pública, habilitada hasta diciembre de 2021.

El Plan entrega un marco estratégico para el desarrollo de la eficiencia energética de Chile que permitirá concretar el potencial de ahorro energético y alcanzar la carbono

neutralidad al año 2050. Lo anterior, en línea con las políticas desarrolladas por el Ministerio y el Estado en materia de sostenibilidad.

Mientras este Plan está en su fase final, la estrategia actual que se lleva a cabo es la Ruta Energética 2018-2022, que a través de sus siete ejes y diez mega compromisos, busca la modernización energética con sello ciudadano y participativo.





## 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 acojan 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.



Pobreza energética

Pese a que en Chile la tasa de electrificación es superior al 99%, aún existen muchas personas que continúan viviendo en condición de pobreza energética. Ello, considerando la asequibilidad y los efectos de un suministro seguro, confiable y de calidad. Es por esto que la pobreza energética sigue siendo un desafío angular dentro de la agenda energética global, en línea con el ODS 7, ya que el acceso a la energía condiciona el desarrollo de las personas, tanto en el ámbito social como económico.

Un hogar se encuentra en situación de POBREZA ENERGÉTICA cuando:

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



Dimensiones de la Pobreza Energética

ACCESO	CALIDAD	EQUIDAD
Umbral es físicos y tecnológicos que limitan el acceso a servicios energéticos de cocción de alimentos e higiene, iluminación, dispositivos eléctricos y climatización de vivienda	Umbral es de tolerancia a partir de los que se definen las dimensiones del acceso y equidad. Considera los estándares de adecuación, confiabilidad, seguridad e inocuidad en términos de contaminación intradomiciliaria	Umbral es económicos respecto del gasto en energía excesivo, sub-gasto energético y la capacidad de inversión en el hogar





## Contexto Regulatorio

El futuro energético del país y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero tomaron un rol protagónico en cuanto a los cambios regulatorios y a las nuevas normativas promulgadas en 2021. La definición de nuevos escenarios relacionados a la electrificación sostenible forma parte de los temas abordados en estas nuevas regulaciones dirigidas a alcanzar la carbono neutralidad a 2050.

A continuación, se presentan algunas de las regulaciones más relevantes promulgadas y modificadas durante 2021.

## Regulaciones relevantes

<b>Ley de Servicios Básicos</b> <b>N°21.340,</b> <b>(22 de mayo 2021)</b>	Disponen de medidas extraordinarias de apoyo a los clientes y usuarios finales de servicios sanitarios, electricidad y gas de red, como la suspensión de corte por deudas y convenios de pago en cuotas por deudas de suministro para clientes vulnerables. Los efectos de estas regulaciones se extendieron desde el 18 de marzo de 2020 a hasta el 31 de diciembre de 2021.
<b>Ley 21.305</b> <b>Eficiencia Energética</b> <b>(13 febrero, 2021)</b>	<p>Fomenta el uso racional y eficiente de los recursos energéticos a las empresas de mayor consumo, de sectores como la minería, industria, transporte, entre otras, impone la implementación de sistemas de gestión para ahorrar energía; además de transparentar el uso de la misma a través de reportes anuales que detallen el consumo.</p> <p>Con esta Ley, se espera una reducción de la intensidad energética del 10% a 2030.</p>
<b>Política Energética Nacional</b> <b>(9 marzo, 2022)</b>	Define una visión compartida para el sector energético que guía el trabajo en el largo plazo tanto del Ministerio de Energía, como también de los privados. En esta nueva versión, se incorpora al hidrógeno verde y a la electromovilidad como elementos clave para reducir las emisiones de los principales sectores productivos del país y así alcanzar la carbono neutralidad a 2050.
<b>Ley marco de Cambio Climático</b> <b>(Aprobación 9 marzo, 2022)</b>	Establece metas de carbono neutralidad al año 2050, y una serie de planes de acción a nivel nacional y regional para la reducción de las emisiones.
<b>Modificaciones Reconversión Energética Residencial</b> <b>(Resolución N° 238 9 julio, 2020)</b>	Busca incorporar una relación directa generador-cliente, para ofertar descuentos en la tarifa energética y la instalación de equipos de consumo que reemplacen el uso de la leña.
<b>Proyecto Ley Portabilidad Eléctrica</b> <b>(20 septiembre, 2020)</b>	Discusión que promueve incorporar la figura del comercializador y liberar gradualmente los consumos regulados con criterios de sostenibilidad priorizando aquellas zonas más contaminadas.



**Reglamento de  
transferencias de  
Potencia  
(5 de octubre,  
2021)**

Establecer un estándar eficiente y sostenible para los pagos de capacidad que sea "aplicable a cualquier tecnología y que dicha asignación sea en función del aporte que realizan las referidas unidades a la suficiencia del sistema".

**Proyecto de Ley:  
Promueve el al-  
macenamiento de  
energía eléctrica  
y la electromov-  
ilidad  
(23 de noviembre,  
2021)**

Busca fomentar el desarrollo de los sistemas de almacenamiento de energía eléctrica, a través de la participación de sistemas de almacenamiento puros en el mercado eléctrico habilitando la conexión de infraestructura que combine generación y consumo. Además, propone incentivos a la compra de vehículos eléctricos, como también, permitirá nuevos modelos de negocios para la electromovilidad, lo que conducirá al país hacia los niveles internacionales de venta de vehículos eléctricos.





# Definiendo prioridades

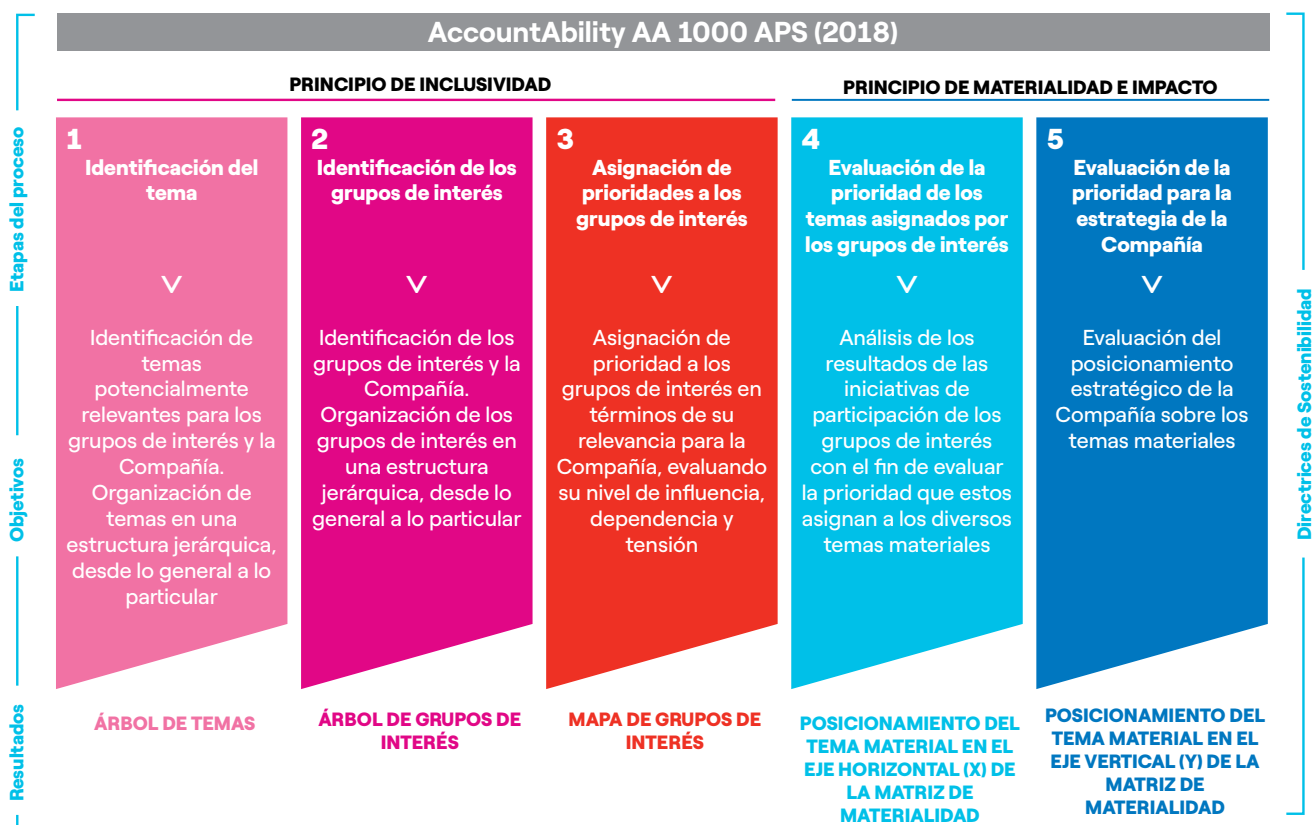
102-21 | 102-40 | 102-42 | 102-44 | 102-46

## Análisis de materialidad

Para determinar el contenido del presente Informe de Sostenibilidad se realizó el proceso de materialidad. Acorde al contexto y evolución de las principales variables económicas, ambientales, sociales y de gobernanza. Cada año, Enel Distribución Chile determina los temas materiales para su gestión, teniendo en cuenta las expectativas de sus partes interesadas o grupos de interés, así como las prioridades de la Compañía. Para llevar a cabo este proceso, la empresa implementa esta metodología desarrollada por el Grupo Enel bajo los lineamientos de la norma internacional AA 1000 APS de *AccountAbility*.

Con el fin de llevar a cabo un proceso transparente y generar buenas prácticas, a través de todas las etapas que involucran, tanto a las diferentes áreas de la Compañía, como los diversos grupos de interés, la recopilación y análisis de datos se gestiona a través de un sistema informático específico, propio del Grupo Enel.

El proceso de análisis de materialidad consta de cinco etapas, definidas a continuación:





## Identificación de los temas y los grupos de interés

102-40 | 102-42 | 102-46 | 103-1

Los temas materiales analizados en el período 2021 fueron definidos bajo diferentes factores clave, tales como, las políticas y normas de conducta de Enel Distribución Chile, las iniciativas que entregan las visiones y opiniones de los diferentes grupos de interés, los temas relevantes planteados por las agencias de calificación de sostenibilidad, la estrategia de la Compañía, entre otros.

Cada año se involucran en el proceso las diferentes áreas de la empresa que se relacionan de forma directa con los grupos de interés. Con el objetivo de mantener y garantizar

una constante sinergia con el contexto de sostenibilidad en el que se envuelve Enel Distribución Chile, las áreas de la Compañía se encargan de identificar y actualizar los grupos significativos, conservando una base al día.

Esta metodología permite actualizar de forma anual los resultados obtenidos, mientras que los temas materiales y categorías de grupos de interés se analizan cada dos años, evaluando una posible actualización de éstos dependiendo del contexto en el cual se encuentre la empresa.



## Asignación de prioridades a los grupos de interés

102-40 | 102-42 | 102-43 | 102-46 | 102-47

Enel Distribución Chile considera los grupos de interés al centro de su estrategia de negocio sostenible. Para llevar a cabo este proceso se requiere de la participación activa y constante de los diferentes grupos de interés, tanto internos como externos, incluyendo los altos directivos. Para eso, es necesario mantener un diálogo continuo con estos grupos, lo cual es fundamental para generar ámbitos de colaboración, desarrollo y confianza. Éstos son involucrados a través de diversas herramientas para poder recolectar sus opiniones y expectativas, como, por ejemplo, encuestas, entrevistas, entre otros.

El conocer las expectativas de los grupos de interés es una piedra angular del enfoque de sostenibilidad de Enel Distribución Chile, el cual busca identificar, principalmente, a habilitadores que permitan hacer modelos energéticos sostenibles, competitivos y seguros, así como desarrollar perspectivas innovadoras, exhaustivas y pioneras para adelantar acontecimientos, gestionar riesgos y buscar diferenciación.

Una buena gestión y diálogo permanente con los grupos de interés contribuye a:

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

Mediante la participación de diferentes unidades de negocio y corporativas de la Compañía, en 2021 se realizó la priorización de los grupos de interés de acuerdo con la relevancia que tienen para la empresa. Para ello, los *stakeholders* fueron priorizados de acuerdo con dos variables:

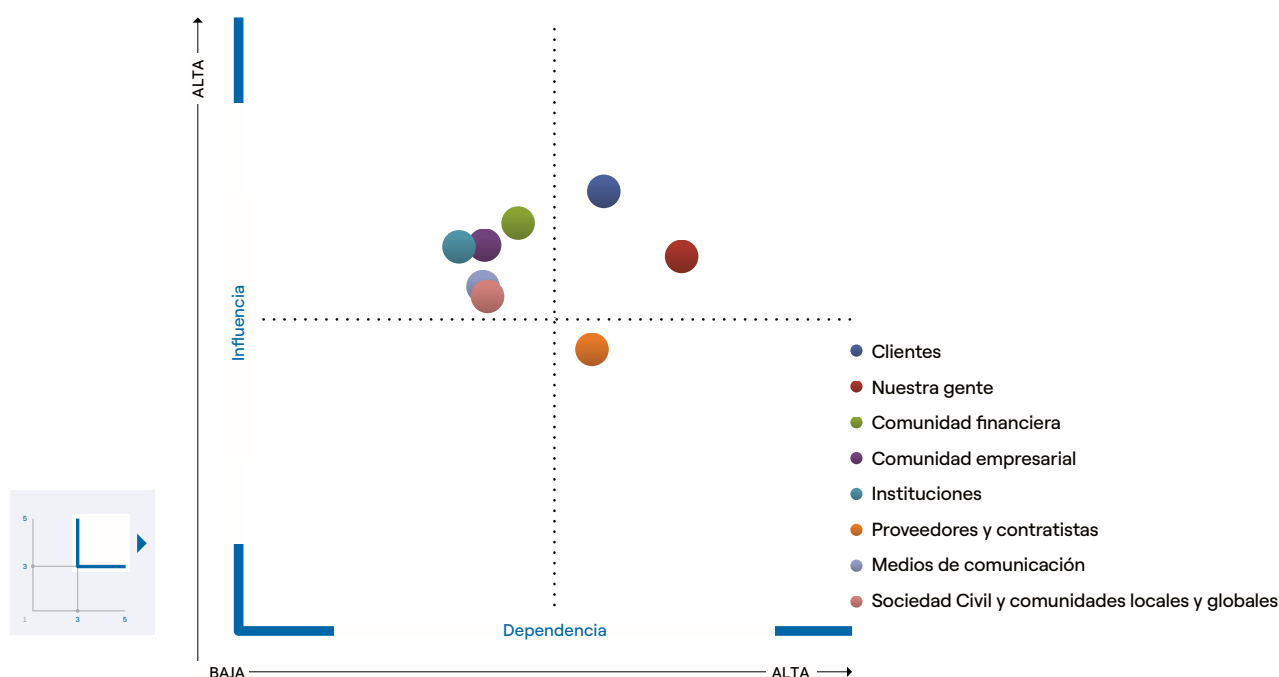
**Dependencia:** Grupos o individuos que son directa o indirectamente dependientes de las actividades, productos o servicios de la organización y de sus funciones asociadas.

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



## Matriz de Influencia – Dependencia

### Grupos de interés de Enel Distribución Chile



## Evaluación de la prioridad de los temas asignados por los grupos de interés

102-21 | 102-40 | 102-42 | 102-43 | 102-44 | 102-46 | 102-47 | 103-1

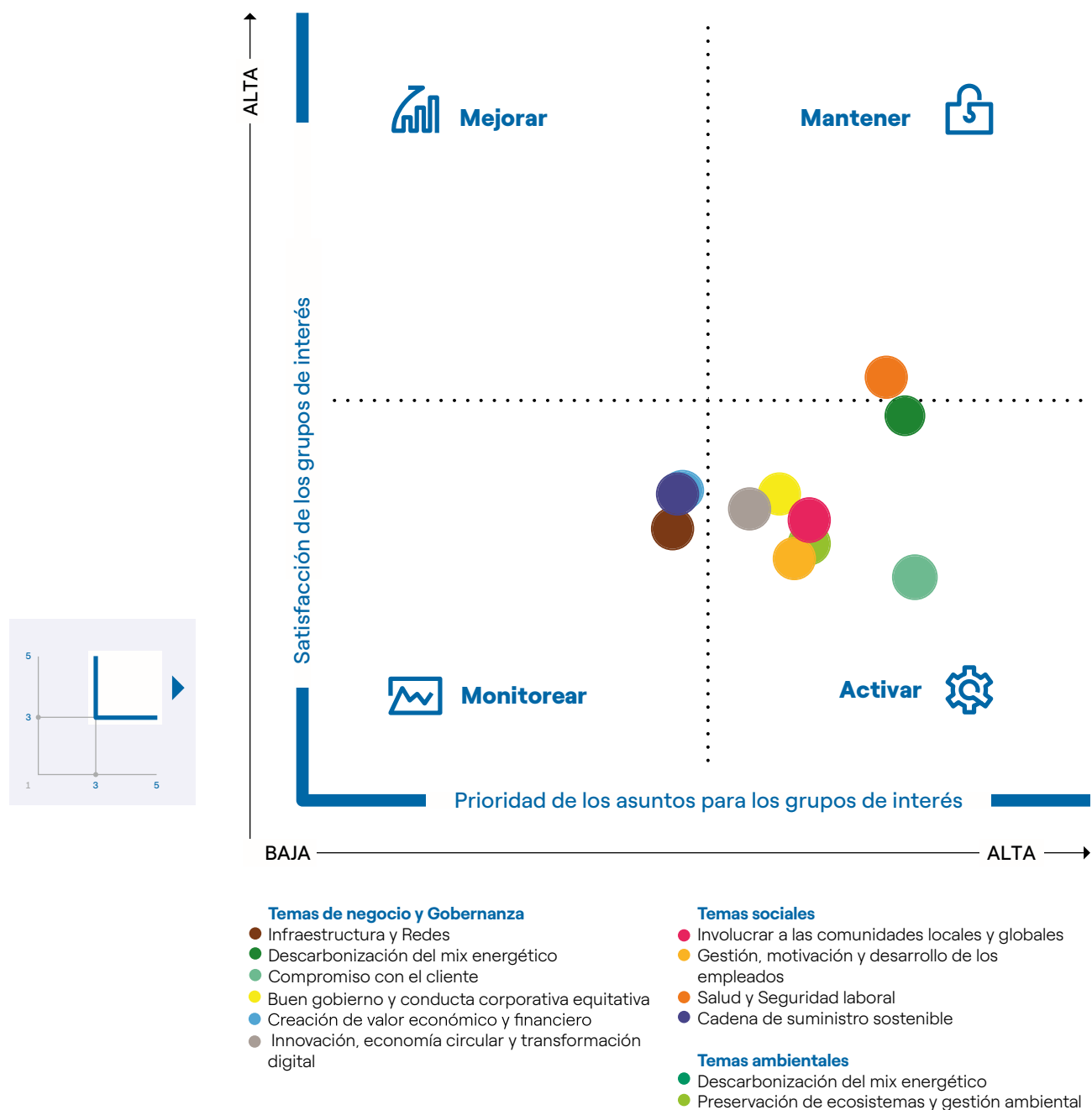


A partir de las encuestas directas a los grupos de interés, complementadas con fuentes secundarias de información, se identifica la prioridad y el nivel de satisfacción de cada tema material para cada uno de ellos. Los resultados obtenidos permiten generar una visión general de las expectativas de los grupos de interés, e identificar los temas en los que la empresa debe centrar su estrategia.

Estos resultados permiten construir la **Matriz de Expectativas**, la cual refleja que, para la mayoría de los temas analizados, la prioridad para los grupos de interés es mayor al nivel de satisfacción, es decir, se encuentran en su gran mayoría en el cuadrante Activar. Debido a esto, Enel Distribución Chile centra sus acciones en estos temas, con el fin de aumentar la satisfacción de los grupos de interés.



## Matriz de Expectativas







Durante 2021, se analizaron los resultados de una serie de iniciativas realizadas durante la etapa del proceso de análisis de materialidad, para todos los grupos de interés identificados por la Compañía: comunidad empresarial, clientes, comunidad financiera, instituciones, sociedad civil y comunidades locales y globales, medios de comunicación, nuestra gente, proveedores y contratistas.

civil y comunidades locales, medios de comunicación, proveedores, contratistas, y los trabajadores de Enel Distribución Chile. Cada uno de ellos expresó su prioridad frente a los temas materiales, lo cual se refleja en la matriz a continuación:

	Comunidad empresarial	Sociedad Civil y comunidades locales y globales	Clientes	Comunidad financiera	Instituciones	Medios de comunicación	Nuestra Gente	Proveedores y contratistas
Creación de valor económico y financiero	●	●	●	●	●	●	●	●
Buen gobierno y conducta corporativa equitativa	●	●	●	●	●	●	●	●
Compromiso con el cliente	●	●	●	●	●	●	●	●
Productos y servicios para electrificación y digitalización	●	●	●	●	●	●	●	●
Descarbonización del mix energético	●	●	●	●	●	●	●	●
Innovación, economía circular y transformación digital	●	●	●	●	●	●	●	●
Infraestructura y Redes	●	●	●	●	●	●	●	●
Preservación de ecosistemas y gestión ambiental	●	●	●	●	●	●	●	●
Gestión, motivación y desarrollo de los empleados	●	●	●	●	●	●	●	●
Salud y Seguridad laboral	●	●	●	●	●	●	●	●
Cadena de suministro sostenible	●	●	●	●	●	●	●	●
Involucrar a las comunidades locales y globales	●	●	●	●	●	●	●	●

- Valores de prioridad de 1.0 a 2.5
- Valores de prioridad de 2.6 a 4.0
- Valores de prioridad de 4.1 a 5.0

## Evaluación de la prioridad para la estrategia de la Compañía en relación a los impactos generados

102-44 | 102-46 | 102-47 | 103-1

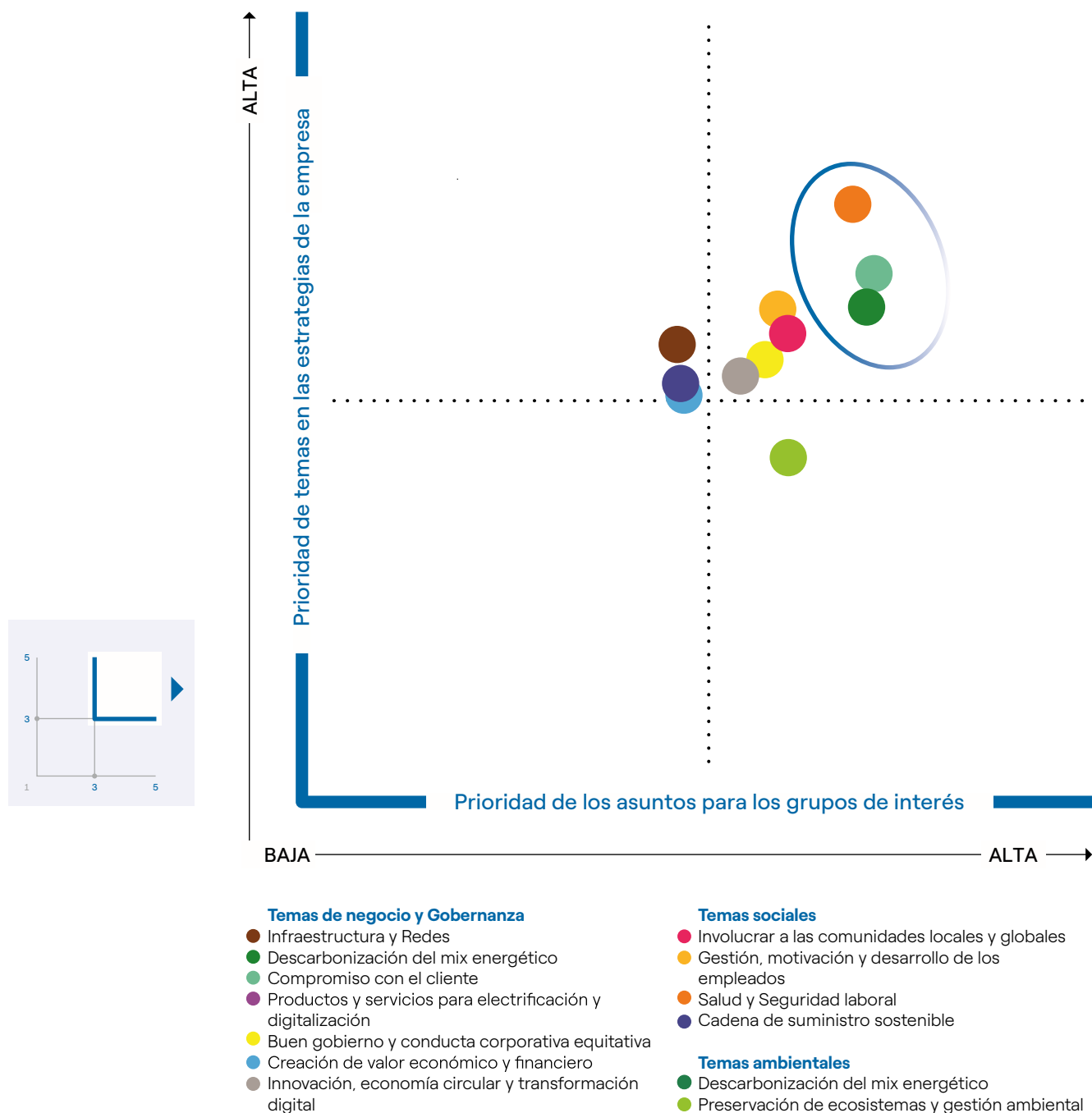
La materialidad de los distintos temas de la estrategia de la Compañía se obtuvo a través de una encuesta a los gerentes de las diferentes áreas de la organización. El análisis de la información recolectada en esta etapa es consistente con las directrices establecidas en el Plan Estratégico 2022-2024, los objetivos de las diferentes líneas de negocio y los compromisos que la Compañía ha asumido a través de sus políticas y normas de conducta.

## Matriz de materialidad

102-33 | 102-34

Con la información recogida, Enel Distribución Chile construye la **Matriz de Materialidad**, los temas que son prioritarios para sus grupos de interés y, a la vez, estratégicos para la Compañía. Esta matriz se presenta al Directorio y al Comité de Directorio y son la base para definir los temas a abordar en el Informe de Sostenibilidad,

en el que se da respuesta a las expectativas de los grupos de interés los cuales guían los focos de trabajo de toda la Compañía. Esto se refleja en el Plan de Sostenibilidad de Enel Distribución Chile, que se enmarca además en los desafíos que plantea el contexto actual y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).





## Temas materiales prioritarios

A continuación, se describen los temas prioritarios tanto para las partes interesadas como para la Compañía, los que son abordados en cada capítulo de este Informe.













**Salud y seguridad:** Enel en Chile cuenta con un Sistema Integrado de Gestión aplicado a cada una de las líneas de negocio, en virtud de su compromiso con la seguridad, cuyo objetivo es alcanzar “Cero Accidentes” tanto en trabajadores propios como contratistas. Para estos efectos, el trabajo está orientado por un plan que se actualiza año a año, ejecutando acciones enmarcadas en 4 pilares: Control operacional; Digitalización y análisis de procesos; Cultura y formación; Cultura en seguridad. En este sentido, cada una de las decisiones de la Compañía se centra en la protección permanente de la salud de las personas, siempre con un enfoque preventivo que apunta a minimizar los riesgos. Enel en Chile cuenta con un Sistema Integrado de Gestión aplicado a cada una de las líneas de negocio, en virtud de su compromiso con la seguridad, cuyo objetivo es alcanzar “Cero Accidentes” tanto en trabajadores propios como contratistas. Para estos efectos, el trabajo está orientado por un plan que se actualiza año a año, ejecutando acciones enmarcadas en 4 pilares: Control operacional; Digitalización y análisis de procesos; Cultura y formación; Cultura en seguridad. En este sentido, cada una de las decisiones de la Compañía se centra en la protección permanente de la salud de las personas, siempre con un enfoque preventivo que apunta a minimizar los riesgos.

**Compromiso con el cliente:** Enel Distribución Chile centra su modelo de negocios en el cliente, a través de su estrategia de negocios busca la satisfacción de las necesidades, mediante su oferta de productos y servicios asequibles, basados en energía limpia promoviendo el uso eficiente y sostenible de la energía. Aprovechando la evolución tecnológica para entregar a la ciudadanía herramientas de gestión directas de la energía, cambiando el rol del consumidor a un rol más proactivo de “prosumidor”. Así mismo para Enel Distribución Chile es primordial la calidad de la relación con este, para lo cual dispone de diversos canales para una comunicación efectiva y justa con sus clientes.

**Descarbonización de la matriz energética:** El cambio climático constituye en la actualidad uno de los principales desafíos que debe enfrentar la humanidad. Es por ello que Enel en Chile continúa avanzando en el desarrollo de su estrategia para contribuir a la acción climática, con inversiones en la red de distribución para adaptarse a las nuevas exigencias de descentralización y autonomía que presupone la electrificación de los consumos energéticos, de forma de dar confiabilidad y seguridad en el suministro eléctrico, especialmente en caso de eventos climáticos extremos que ponen en riesgo la infraestructura y los eventos climáticos crónicos que afectan los patrones de consumo.

## Canales de comunicación

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

Relevancia	PARÁMETROS:			
	Dependencia: importancia de la relación para la parte interesada.	Influencia: importancia de la relación para la empresa.	Urgencia: imensión temporal de la relación	
	Canales y tipo de comunicación y participación Enel Distribución 2021	Frecuencia media de participación por canal / tipo	Temas principales con prioridad alta o muy alta para la parte interesada	Respuesta de Enel Chile a las partes interesadas en los capítulos de este Informe
Comunidad de negocio	 Contactos directos	Continuo	• Compromiso con el cliente	"Calidad del servicio y relación con los clientes"
	 Foros	Semestral	• Salud y Seguridad laboral	"Salud y Seguridad Laboral"
	 Grupos de trabajo	Continuo	• Preservación de ecosistemas y gestión ambiental	"Sostenibilidad Ambiental"
Clientes	 Agentes	Cotidiano	• Compromiso con el cliente	"Calidad del servicio y relación con los clientes"
	 Aplicación móvil	Continuo	• Salud y Seguridad laboral	"Salud y Seguridad Laboral"
	 Canal de denuncias	Continuo		
	 Canal web	Continuo		
	 Encuesta	Mensual		
	 Foros	Semestral		
	 Grupos de trabajo	Mensual		
	 Medios de comunicación social	Continuo		
	 Tiendas Enel y oficinas comerciales	Cotidiano		



## Comunidad Financiera



## Instituciones



## Sociedad civil y comunidades locales



## Medios



Canales y tipo de comunicación y participación Enel Distribución 2021	Frecuencia media de participación por canal / tipo	Temas principales con prioridad alta o muy alta para la parte interesada	Respuesta de Enel Chile a las partes interesadas en los capítulos de este Informe
Aplicación móvil Aplicación Enel investor Canal web Contactos directos Encuentros dedicados Investor Day Roadshow	Continuo Continuo Continuo Cotidiano Continuo Una vez al año Cuatro veces al año	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preservación de ecosistemas y gestión ambiental</li> <li>Productos y servicios para electrificación y digitalización</li> </ul>	"Sostenibilidad Ambiental" "Ecosistemas y plataformas"
Canal de denuncias Canal web Comunicados de prensa Contactos directos Redes sociales	Continuo Continuo Semanal Cotidiano Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salud y Seguridad laboral</li> <li>Cadena de suministro sostenible</li> </ul>	"Salud y Seguridad Laboral" "Cadena de suministro sostenible"
Canal de denuncias Canal web Comunicados de prensa Contactos directos Medios de comunicación social	Continuo Continuo Semanal Cotidiano Mensual Medios de comunicación social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salud y Seguridad laboral</li> <li>Infraestructura y Redes</li> </ul>	"Salud y Seguridad laboral" "Resiliencia y digitalización de las redes"
Aplicación Investor Comunicados de prensa Contactos directos Encuentros dedicados Redes sociales Roadshow	Aplicación investor Semanal Cotidiano Semanal Continuo Cuatro veces al año	<ul style="list-style-type: none"> <li>Involucrar a las comunidades locales y globales</li> <li>Buen gobierno y conducta corporativa equitativa</li> <li>Creación de valor económico y financiero</li> </ul>	"Comunidades" "Gobernanza"

















## Nuestras Personas



## Proveedores y Contratistas



Canales y tipo de comunicación y participación Enel Distribución 2021	Frecuencia media de participación por canal / tipo	Temas principales con prioridad alta o muy alta para la parte interesada	Respuesta de Enel Chile a las partes interesadas en los capítulos de este Informe
 Canal de denuncias	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preservación de ecosistemas y gestión ambiental</li> </ul>	"Sostenibilidad Ambiental"
 Encuesta	Semestral		"Gobernanza"
 Entrevista cognitiva	Semestral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buen gobierno y conducta corporativa equitativa</li> </ul>	
 Foros	Mensual		
 Grupo de trabajo	Grupos de trabajo		
 Intranet	Intranet		
 Newsletter	Newsletter		
 Revista de negocios	Semestral		
 Canal de denuncias	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salud y Seguridad laboral</li> </ul>	"Salud y Seguridad Laboral"
 Canal web	Continuo		"Sostenibilidad Ambiental"
 Contactos directos	Cotidiano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preservación de ecosistemas y gestión ambiental</li> </ul>	"Gobernanza"
 Encuentro dedicados	Semanal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buen gobierno y conducta corporativa equitativa</li> </ul>	
 Foros	Mensual		
 Grupos de trabajo	Mensual		



### Comunicación interna

- **Digitalización:** Se continuó informando sobre el impulso de la transformación y optimización de los procesos de mejora de la Compañía. Como, por ejemplo, el proyecto Esfera, *Grid Blue Sky* (GBS), NERC-CIP, entre otros.
- **Sostenibilidad y economía circular:** Se entregó información potenciando temáticas de sostenibilidad y economía circular, tales como, escuela de economía circular, trabajo con las comunidades, entre otros.
- **New Ways of Working:** Se mantuvo un flujo constante de información periódica y oportuna sobre las nuevas formas de trabajar. Se potenció la campaña “*Next to Office*”.

### Comunicación externa

- **Transición energética:** Énfasis en elaborar contenidos de interés y explicativos sobre el proceso y su rol frente a los desafíos de adaptación que presenta el cambio climático.
- **Colaboración con comunidades:** Dar a conocer las diversas acciones colaborativas realizadas en conjunto.
- **Economía Circular:** Visibilizar iniciativas en torno al trabajo y compromiso de la Compañía





## Enel Distribución Chile en las redes sociales

A través de las plataformas sociales de Enel Chile y Enel Distribución Chile, se publica información corporativa, educativa, comercial, financiera, de sostenibilidad, entre otras temáticas relevantes para sus comunidades virtuales. Asimismo, aprovecha la inmediatez de estos canales de comunicación para mantener un vínculo de atención al cliente y mantener una interacción fluida con esta contraparte.

**Twitter**

@EnelClientesCL y @EnelChile

**LinkedIn**

Enel Distribución Chile

**Facebook**

@EnelChile

**Instagram**

@EnelChile





# Principales riesgos ASG de Enel Distribución Chile

102-29

Los riesgos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) son parte integrante de la Política de Gestión de Riesgos de la Compañía tal como se describe en la sección "Gestión de Riesgos" y se identifican considerando las siguientes referencias:

- Los temas relevantes para considerar en el proceso de Materialidad que son abordados a través del modelo de negocio de Enel Distribución Chile son identificados según el Informe de riesgos globales del *World Economic Forum (WEF)* o Foro Económico Mundial (FEM) de 2022, el cual identifica dentro de los 10 riesgos más severos para los próximos 10 años cinco riesgos ambientales y tres relacionados con aspectos sociales.

## Riesgos más severos en los próximos 10 años

Fracaso de la acción climática

Eventos climáticos extremos

Pérdida de biodiversidad y colapso de ecosistemas

Erosión de la cohesión social

Empleo y crisis de los medios de vida

Enfermedades infecciosas

Daño ambiental causado por la actividad humana

Crisis de recursos naturales

Crisis de deuda en grandes economías

Confrontación geoeconómica



Económico



Ambiental



Social



Geopolítico

- Evaluaciones de riesgo realizadas en el contexto del proceso de debida diligencia sobre Derechos Humanos y Sistemas de Gestión Integrados (ambiental, calidad y seguridad), entre otros.
- Análisis de prestigiosas agencias internacionales de calificación de sostenibilidad, que utilizan sistemas específicos de evaluación de riesgos para definir el nivel de desempeño de la empresa en términos de ASG, incluyendo las recomendaciones de la *Task Force on Climate related financial disclosure* (TCFD).

Para garantizar la integración de los factores ASG se han establecido procesos estructurados en todo el Grupo Enel, los que involucran análisis del contexto de sostenibilidad, identificación de prioridades para la Compañía y sus grupos de interés, planificación de la sostenibilidad, ejecución de acciones específicas para cumplir con los objetivos en esta materia, *reporting* y gestión de índices ASG y de sostenibilidad, además de la gestión de los principales indicadores nacionales e internacionales.

## Riesgos ambientales

Originados por el impacto de las operaciones de la Compañía en el medio ambiente, y los ecosistemas, con la explotación de los escasos recursos naturales (incluidas las materias primas y el agua). En algunos casos, los efectos sinérgicos entre estos impactos, como el calentamiento global y la creciente explotación y degradación de los recursos hídricos, aumentan el riesgo de aparición de emergencias ambientales en las zonas más sensibles del planeta, con el riesgo de competencia por los diferentes usos de los recursos hídricos. Enel Distribución Chile ha establecido el requisito de prevención y minimización efectiva de los impactos y riesgos ambientales, como elemento fundamental y determinante detrás de cada proyecto, a lo largo de todo su ciclo de vida, identificando soluciones tecnológicas y basadas en la naturaleza para optimizar el uso de recursos firmando demás convenios con otros usuarios de los recursos hídricos.

Derivados del cambio climático tanto por el impacto de los eventos extremos en la disponibilidad de activos e infraestructura, como los derivados de la transición energética hacia un modelo de negocios más sostenible.

- **Riesgos físicos:** Están relacionados con la aparición de condiciones climáticas extremas o con cambios graduales pero estructurales de las condiciones climáticas. Los eventos extremos podrían exponer a la Compañía a una indisponibilidad más o menos prolongada de activos e infraestructura, costos de recuperación, molestias a los clientes, entre otros. Los cambios recurrentes impactan en los recursos necesarios para la generación o en la demanda eléctrica, como la sequía y los aumentos de temperatura.

En diciembre de 2020 el Ministerio del Medio Ambiente del Gobierno de Chile publicó un [Atlas de riesgos climáticos](#), identificando, por cada segmento industrial, puntos de atención por potenciales impactos, donde se han identificados cadenas de impacto organizadas en 12 sectores. Para cada cadena se abren mapas de amenazas climáticas (A), de exposición (E) y de sensibilidad (S) del sistema considerado. El Atlas define al riesgo climático como una combinación de estas tres variables y, para el sector eléctrico, define los siguientes impactos:

- Disminución del recurso hídrico.
- Aumento de temperatura sobre líneas de transmisión.
- Disminución del recurso eólico.
- Impacto en radiación solar.

Enel Distribución Chile ha integrado estos riesgos en sus análisis y mantiene activo un sistema de monitoreo

y mediciones predictivas para mitigarlos. Asimismo, implementa iniciativas con los *stakeholders* locales, especialmente para la disminución del recurso hídrico, generando acciones de impacto colectivo en la mitigación de estos riesgos.

La diversidad geográfica y de tecnologías utilizadas en generación y una buena medición predictiva de los fenómenos climáticos permiten mitigar y gestionar los cambios asociados a los patrones climáticos. Asimismo, las inversiones que la Compañía realiza para tener una red de distribución resiliente a estos fenómenos son parte de las medidas de mitigación y adaptación que Enel Distribución Chile está tomando en el perímetro de sus activos. Todas las áreas de Enel Distribución Chile están sujetas a la certificación ISO 14001 y, a través de la aplicación de los Sistemas de Gestión Ambiental (EMS, por sus siglas en inglés), reconocidos internacionalmente, se monitorean las posibles fuentes de riesgo para detectar cualquier criticidad con prontitud.

- **Riesgos de transición:** El camino hacia una economía baja en carbono puede implicar riesgos relacionados con cambios regulatorios, políticos, legales, tecnológicos, de mercado, entre otros, con un efecto a corto, mediano y largo plazo. La ventaja competitiva que tiene Enel Distribución Chile en la gestión de estos riesgos es pertenecer a un grupo que opera en un mercado más maduro que puede compartir buenas prácticas regulatorias, tecnológicas, de mercado, entre otros.

## Riesgos sociales

Respecto del manejo de los riesgos sociales, destacan aquellos conflictos sociales cuya intensidad pueden poner en riesgo la continuidad de las operaciones. Para hacer frente a estos posibles impactos, Enel Distribución Chile cuenta, a nivel territorial, con una estrategia de diálogo continuo, con personal dedicado a las relaciones con las comunidades y las partes interesadas.

En caso de contingencias, Enel Distribución Chile cuenta con planes y procesos para la gestión de estas situaciones. Consciente del rol estratégico que la energía eléctrica representa, dichos planes priorizan la continuidad de la entrega de energía generada al sistema, el suministro eléctrico a sus clientes, y la seguridad de las personas.

Así mismo, Enel Distribución Chile podría estar expuesta al riesgo de involucrar de manera ineficaz a los grupos de interés clave en relación con su posicionamiento estratégico sobre la sostenibilidad y los objetivos financieros, debido a la falta de comprensión, anticipación u orientación de sus





expectativas, podría causar una integración incompleta de estas expectativas en la estrategia comercial y los procesos de planificación de sostenibilidad. A través del análisis de materialidad y su estrategia de relacionamiento basada en el diálogo y su visión de Creación de Valor Es Compartido, Enel Distribución Chile incorpora las expectativas y gestiona las relaciones con sus *stakeholders*, incorporando factores socioambientales en sus procesos a lo largo de toda la cadena de valor, con especial referencia a las operaciones de desarrollo de negocio, ingeniería y construcción, y aprovisionamiento, así como la gestión y mantenimiento de activos.

En cuanto a los riesgos asociados a salud y seguridad, como por ejemplo los causados por accidentes tanto del personal propio y/o contratista, Enel Distribución Chile se encarga de promover la cultura de prevención y seguridad, destacando la definición de políticas y la integración de seguridad en procesos y formación, entre otros. Así mismo, los colaboradores podrían estar expuestos a riesgos para la salud relacionados con posibles enfermedades infecciosas emergentes, de naturaleza epidémica y potencialmente pandémica, que puedan afectar a su salud y bienestar. Para su manejo se ha creado una unidad especial, a cargo de la implementación de todas las acciones requeridas para la protección de la salud.

En relación con los riesgos conexos con la diversidad e inclusión, atracción y retención de las personas en el contexto de la transición energética, Enel Distribución Chile cuenta con políticas de diversidad, junto a la gestión y promoción del talento. La Compañía realiza diferentes iniciativas dedicadas a la conciliación de la vida personal con la vida laboral y promueve, además, la educación y el crecimiento de las personas mediante becas y cursos, apuntando así al bienestar de las personas y de sus familias.

## Riesgos de gobernanza

Enel Distribución Chile maneja los riesgos de gobernanza identificando aquellos que se originan por conductas ilícitas, incluidas la corrupción, actividades de *lobby*, entre otras, por parte de personal propio o contratistas, o de prácticas anticompetitivas. Para ello, cuenta con un Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos basado en las normas y procedimientos comerciales.

Por su parte, aquellos riesgos de vulneración de derechos humanos son levantados a través de las debidas diligencias que se desarrollan anualmente, en toda la cadena de valor de Enel Distribución Chile. De este proceso se derivan planes de acción para abordar los ámbitos de vulnerabilidad o impactos que se detectan.

## Riesgos emergentes

Debido a la creciente transformación digital y mayor dependencia, enfrenta el riesgo de la digitalización, la continuidad operacional y el de la ciberseguridad, así como el riesgo asociado con la protección de los datos personales.

La digitalización, eficiencia de la Tecnología de la Información (TI) y la continuidad del servicio se han identificado como riesgos emergentes en cuanto la Compañía lleva a cabo una transformación digital de la gestión de toda su cadena de valor, desarrollando nuevos modelos de negocio, digitalizando sus procesos, integrando sistemas y adoptando nuevas tecnologías.

La velocidad del desarrollo tecnológico genera siempre nuevos retos, observándose un constante aumento en la frecuencia e intensidad de los ciberataques, así como la tendencia a afectar las infraestructuras críticas y sectores industriales estratégicos, poniendo de manifiesto el riesgo potencial de que, en casos extremos, las operaciones comerciales normales puedan sufrir un retroceso.

Enel Distribución Chile cuenta con más de dos millones de clientes y emplea directamente sobre 550 personas. Su modelo de negocio requiere gestionar un volumen de datos personales relevante. Ello implica una mayor exposición a los riesgos asociados al tratamiento de los datos personales y a una legislación sobre privacidad cada vez más estricta a nivel mundial. Es por ello que, la protección de los datos personales es de esencial cuidado y se considera como un riesgo emergente para la Compañía.





## Compromiso con los ODS

La Compañía posee un modelo de negocio que integra la sostenibilidad en todas sus operaciones.

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aprobados en 2015 por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), son la guía para el trabajo de Enel Distribución Chile que ha consolidado su compromiso hacia un modelo de negocio cada vez más sostenible, con el fin de cumplirlos antes de 2030.

Enel Distribución Chile integra en su plan de negocio, en forma específica, seis de los 17 ODS. Esto no excluye la contribución de la Compañía para alcanzar todos los objetivos. Aún más, el compromiso con los ODS fue resultado de la definición del modelo de negocio sostenible, por lo tanto, su Plan Estratégico de negocio sostenible se enmarca en la transición energética, incorporando las metas de los ODS en las inversiones de las líneas de negocio.

### ODS integrados:











# Estrategia de sostenibilidad

102-29

El análisis del contexto, las megatendencias y las expectativas de los grupos de interés levantadas en el proceso de materialidad representan los puntos de partida para la definición del Plan de Sostenibilidad de Enel Distribución Chile como parte de Enel Chile.

Anualmente, estos objetivos se actualizan y también se definen nuevas metas, de acuerdo con un proceso de alineación continua con las líneas estratégicas y los resultados alcanzados, para integrar cada vez más la sostenibilidad a lo largo de toda la cadena de valor, teniendo en cuenta los impactos potenciales en la economía, el medio ambiente y las personas.

El **Plan de Sostenibilidad 2022-2024** se divide en 6 macro temas, interconectados entre sí y que representan las líneas estratégicas de actuación:

**1. Ambición Net – Zero:** Adelantar los objetivos "Net Zero" para 2040 para Enel en Chile.

**2. Electrificación:** Posibilitar la electrificación de la demanda energética de los clientes, ofreciendo un servicio fiable y sostenible.

**3. Personas:** Crear valor a largo plazo con y para todos nuestros grupos de interés, ayudándoles a crecer y enfrentar los desafíos.

**4. Naturaleza:** Promover la protección del capital natural y la biodiversidad.

**5. Aceleradores de crecimiento:** acelerar el progreso sostenible a través de la innovación, la digitalización y la economía circular.

**6. Fundamentos ASG:** Apoyo a la buena gobernanza, el respeto y la promoción de los derechos humanos, la mejora continua de los objetivos de salud y seguridad.

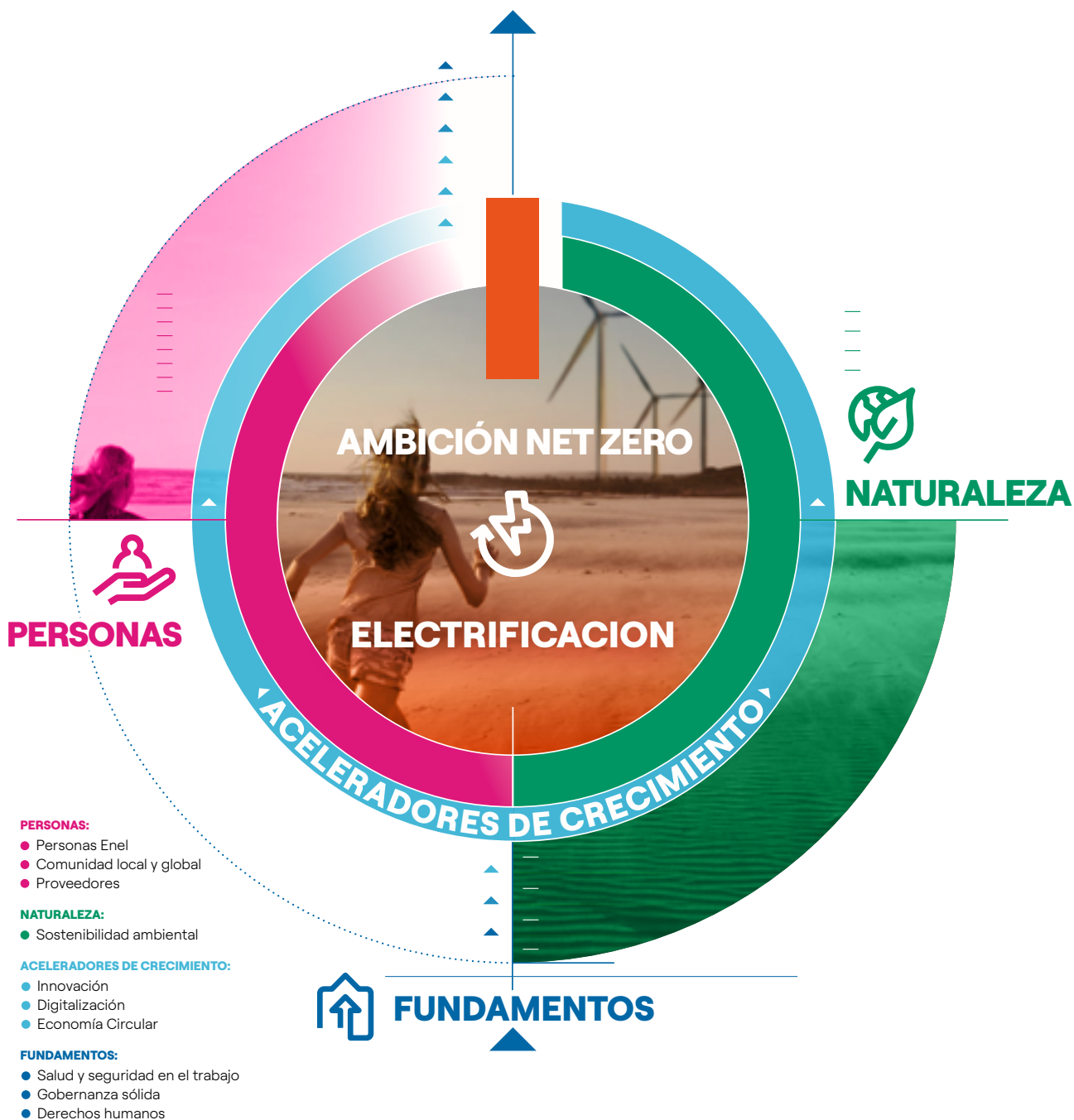




## Desarrollo sostenible a lo largo de toda la cadena de valor



### Creación de Valor Sostenible a largo plazo





**Ambición Net Zero**, incluye acciones del modelo de negocio alineado con el objetivo de no superar el aumento de temperatura de **1,5 °C** respecto a los niveles preindustriales, a través del proceso de **descarbonización** paulatina de la matriz de generación de Enel en Chile.

**Electrificación** incrementado y ampliado el compromiso vinculado a la **electrificación de usos de energía**, que ve a **las personas y sus elecciones diarias** como protagonistas activos del cambio con un servicio confiable, seguro y accesible. Las acciones estratégicas, respaldadas por la incorporación de tecnologías capaces de gestionar una gran base de clientes y la red en forma inteligente, darán como resultado la creación de valor para los clientes para 2030, a través de una reducción en el gasto energético y su huella de carbono. Un compromiso que se traduce en una mejora significativa y tangible de la calidad de vida para todos.



**Personas** representa el compromiso con el **empoderamiento de las personas**, y el mejoramiento de su sus habilidades y capacidades para llevar a cabo las acciones requeridas por la transición energética. La calidad sostenible de las relaciones que se establece con los grupos de interés está al centro del compromiso, ya sean colaboradores, proveedores, miembros de las comunidades o clientes. Responder a las necesidades de los grupos de interés también se traduce en atención a aquellos que están más expuestos en esta fase de transición, con especial atención a su **recalificación y reconversión** para lograr un ecosistema más resiliente, en un entorno **diverso e inclusivo**.



**Naturaleza**, el desafío que plantea el cambio climático es el obstáculo más fuerte para las personas. La protección del medio ambiente y los recursos naturales, la lucha contra el cambio climático y la contribución al desarrollo económico sostenible son factores estratégicos en la planificación, operación y desarrollo de las actividades. Junto a las acciones hacia la descarbonización, la **sostenibilidad ambiental** se traduce en el compromiso diario con la **conservación y preservación de la naturaleza y la biodiversidad** a través de la reducción y mitigación de los potenciales efectos negativos sobre el Planeta que puedan derivarse de las diferentes actividades.



**Aceleradores de crecimiento**, permiten aumentar y ampliar el rango de acción para alcanzar los objetivos de la Compañía, abarcando y fortaleciendo todos los temas de la estrategia de sostenibilidad. La **innovación** facilita la integración de la sostenibilidad en todos los aspectos del negocio, desempeñando un papel central que permite responder a las necesidades de nuestros grupos de interés, amplificando el alcance de los impactos de la estrategia de Enel en Chile. Otro tema relacionado con los retos del modelo de negocio es la **economía circular**, acelerador que apunta tanto a reducir el consumo de materiales a lo largo de toda la cadena de valor, como al desarrollo de modelos de negocio circulares y nuevas soluciones como plataformas de intercambio. Otro elemento clave para fortalecer la estrategia es la **ciberseguridad**, base de la transformación digital necesaria para aumentar la resiliencia y los **soportes digitales**, es decir, plataformas y herramientas que hacen más sostenibles las actividades diarias de quienes trabajan en la empresa.



**Fundamentos ASG**, al centro de la estrategia de la Compañía para contribuir al progreso sostenible está el compromiso con el respeto de los **derechos humanos** a lo largo de toda la cadena de valor, de los cuales un principio clave y una base adicional del plan es la **salud y la seguridad** en el trabajo. Una **gobernanza sólida**, es la base del éxito sostenible ya que no puede separarse de una estructura de gobierno corporativo que tenga en cuenta los aspectos ASG en los principales procesos de toma de decisiones corporativas.

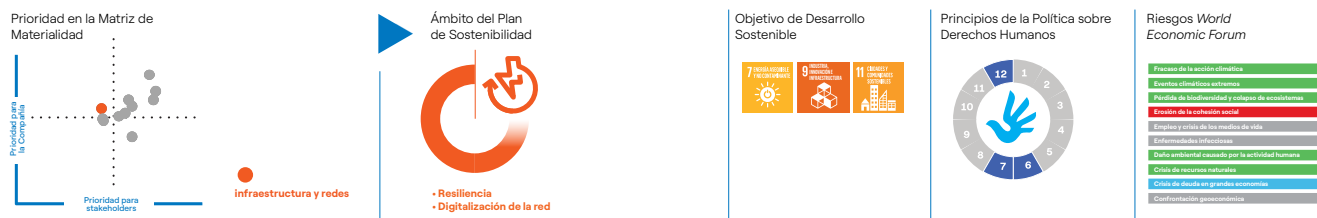






## Como leer este informe

Cada capítulo de este reporte se introducirá con una gráfica que presenta el tema material que se abordará, su prioridad en la Matriz de Materialidad, a qué ámbito del Plan de Sostenibilidad corresponde el tema, los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que apunta la gestión de estas materias, así como los principios de la Política sobre Derechos Humanos de la Compañía y los riesgos más severos del *World Economic Forum* o Foro Económico Mundial del 2022, que se abordan a través de esta gestión, para luego presentar una tabla resumen con los principales objetivos de plan su avance y ejemplo de cómo se aborda los derechos humanos durante el capítulo.



## Creación de valor

201-1

El objetivo final del Plan de Sostenibilidad es crear valor para todos los grupos de interés de la Compañía en el largo plazo.

En la siguiente tabla se presenta el valor generado por Enel Distribución Chile, considerando los resultados consolidados de sus líneas de negocio, para proveedores, trabajadores, proveedores de capital (inversionistas, accionistas y financistas) y Gobierno.

		2021	2020	2019
<b>Valor Económico Generado (VEG)</b>				
Ingresos	miles de MM\$	1.184	1.405	1.436
Operacionales	miles de MM\$	1.165	1.382	1.413
No operacionales	miles de MM\$	19	23	23
<b>Valor Económico Distribuido (VED)</b>				
Costo operacional	miles de MM\$	1.120	1.254	1.233
Salarios y beneficios para colaboradores	miles de MM\$	29	28	26
Pagos a los proveedores de capital	miles de MM\$	49	62	56
Costo financiero	miles de MM\$	28	18	19
Pago de dividendos	miles de MM\$	21	44	37
Pagos al Gobierno	miles de MM\$	(10)	23	39
<b>Valor Económico Retenido (VER)</b>				
VER= VEG-VED	miles de MM\$	(4)	38	82

Durante 2021, Enel Distribución Chile distribuyó entre sus *stakeholders* prácticamente todo el valor generado mediante pagos por los bienes y servicios adquiridos a proveedores, contratistas, colaboradores y a los dueños de capital a través de pago de interés y dividendo resultando con un pago negativo de impuestos sin retención de valor económico.

Para más detalles, consultar la [Memoria Anual Enel Distribución Chile 2021](#).









## 2. Nuestro desempeño ASG

### Camino hacia el Net Zero

Adelantamos el compromiso *Net Zero* al 2040.

### La década de la electrificación y centralidad en el cliente

Queremos habilitar la digitalización de la demanda energética, ofreciendo un servicio confiable y sostenible a nuestros clientes.

### El progreso empieza con las personas

Creamos valor a largo plazo con y para todos nuestros grupos de interés, ayudándoles a crecer y cumplir retos.

### Hacia un modelo basado en la naturaleza

Promovemos la protección del capital natural y biodiversidad.

### Aceleradores de crecimiento

Apoyamos el progreso sostenible a través de la innovación, digitalización y economía circular.

### Fundamentos ASG

Nuestro compromiso se basa en una buena gobernanza, respeto y promoción de los derechos humanos, mejora continua en los objetivos de salud y seguridad.





# Ambición Net Zero

201-2

Enel Distribución Chile, como parte del Grupo Enel, opera con un modelo de negocio alineado con el objetivo de no superar el aumento de temperatura de 1,5 °C respecto a los niveles preindustriales.

Con el propósito de lograr este objetivo, el Grupo Enel ha adelantado en 10 años su meta *Net Zero* fijándola para el año 2040, considerando además una salida de las operaciones a carbón a 2027. En la práctica a 2040 la matriz energética del Grupo Enel no tendrá operaciones a gas ni a carbón. Estas metas son parte del compromiso del Grupo con la campaña "*Business Ambition for 1,5 °C*" promovida por Naciones Unidas y otras instituciones, de la cual forma parte, y en línea con los criterios y recomendaciones de la *Science Based Targets initiative* (SBTi).

Lograr una meta de cambio climático exige una visión multidimensional del negocio de la Compañía, que involucre a toda su cadena de valor en el proceso de descarbonización, y no solamente la línea de generación. Según el estudio de Costos y Beneficios del Sector Energético elaborado por la Asociación de Generadoras, la electrificación de los consumos se elevará a una tasa del 54% para 2050, dato que respalda la estrategia que Enel Distribución Chile ha diseñado respecto a su inversión en digitalización de la red y en las infraestructuras necesarias para la electrificación de los consumos en industrias, ciudades y comunidades.

La estrategia de Enel Distribución Chile es por sí misma la Acción para el Clima de la Compañía construyendo, junto con la transición energética, la hoja de ruta para lograr las metas globales definidas en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En particular con el ODS 7 (energía asequible y no contaminante), con el ODS 9 (industria, innovación e infraestructura) invirtiendo en una red digitalizada y funcional a la electrificación de los consumos, y con el ODS 11 (ciudades y comunidades sostenibles) involucrando ciudadanos, instituciones e industrias en la sustitución de los combustibles fósiles con energía eléctrica para sus consumos.

La transición energética y la electrificación consisten, para el sector eléctrico, en las Acciones para el Clima a que el ODS 13 apunta y que Enel Distribución Chile lidera en todas sus dimensiones en el país.

Con el fin de garantizar una mayor transparencia en las comunicaciones y relaciones con sus grupos de interés, Enel Transmisión Chile informa el desempeño de sus acciones para el clima en línea con los estándares internacionales como el *Global Reporting Initiative* (GRI) y sigue los lineamientos del Grupo Enel en relación al reporte de los riesgos climáticos de acuerdo a las recomendaciones de la *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD).

## Incorporación de los grupos de interés en las acciones por el clima

Se considera que la Compañía es parte de un tejido social y que ambos, economía y sociedad, pueden crecer considerando al medio ambiente como el capital natural que les permite prosperar. Los impactos del cambio climático afectan a los negocios y a la sociedad, modificando la biodiversidad y las funciones ecosistémica de la biósfera. La carrera que se inició hace unos años para reparar esta situación, se generó desde un llamado transversal que contemplaba instituciones, empresas, ciudadanía y comunidades como partes relevantes de una transformación sistémica que logre contrapesar el cambio climático. Recogiendo este llamado, Enel Distribución Chile inició una robusta transformación apuntando a una matriz

energética limpia, a la modernización de su red eléctrica y a la electrificación de los consumos. También ha puesto la Acción para el Clima al centro de sus objetivos estratégicos, para lo que trabaja con todas las partes interesadas mediante diferentes instrumentos.

- **Análisis de materialidad:** El cambio climático ha sido uno de los temas abordados con todos los grupos de interés en términos de prioridades y desempeño de la Compañía, siendo considerado significativamente en la planificación de sostenibilidad y desarrollo de la estrategia.

- **Debidas Diligencias sobre Derechos Humanos:** A través de debidas diligencias anuales se levantan potenciales riesgos o afecciones al derecho a vivir en un ambiente descontaminado y al acceso a la información ambiental oportuna. Eventuales brechas se incluyen en los planes de remediación o mitigación.
- **Matriz de riesgo:** La matriz de riesgo de negocio ha sido integrada con riesgos climáticos valorados cualitativa y cuantitativamente.
- **Relacionamiento comunitario:** La inversión social de la Compañía está principalmente dedicada a iniciativas que lleven a las comunidades a ser parte de la transición energética mediante la implementación de modelos energéticos renovables y soluciones basadas en la naturaleza o en la economía circular.
- **Indicadores de sostenibilidad para cadena de suministro:** Incorporación de factores de sostenibilidad en los procesos de licitación, reconociendo incentivos a los proveedores que toman acciones, para minimizar los

impactos ambientales, participando de los objetivos de la Compañía en materia de descontaminación y electrificación de los consumos.

- **Comunicación interna:** Se promueven eventos mayormente en plataformas virtuales involucrando a las personas de la Compañía en que se abordan temas de transición energética, negocio sostenible, economía circular y cambio climático.
- **Reportes al Directorio:** Se presenta trimestralmente al Directorio el Plan de Sostenibilidad y sus avances incluyendo indicadores de las acciones para el clima.
- **Comunicación en redes sociales:** Enel Distribución Chile refuerza su compromiso con la sociedad digital utilizando las redes sociales para sensibilizar al público sobre temas relacionados con el cambio climático, incluyendo la descarbonización, el desarrollo de energías renovables, la gestión hídrica, la economía circular, la electrificación y movilidad eléctrica.

## Acciones de Enel por el clima

La coordinación global del posicionamiento de las políticas globales del Grupo Enel sobre la acción por el clima se asegura a través de una unidad dedicada, que tiene la responsabilidad de desarrollar y alinear las perspectivas globales, proporcionando los documentos de posición sobre políticas climáticas. Estos sirven como guía para la interacción en el ámbito local de la Compañía, así como para la discusión regulatoria y relacionamiento con las instituciones y las partes interesadas en el debate sobre la acción climática.

Enel Distribución Chile comparte los principios, compromisos y lineamientos de Enel SpA respecto a políticas, regulaciones y participación en asociaciones con el objeto de promover temas relacionados con la transición energética y con el cambio climático a nivel nacional y global. Para más detalles,

consultar el Informe de Sostenibilidad de Holding 2021 .

Las acciones que Enel Distribución Chile desarrolla en el marco local permiten un posicionamiento de una perspectiva integral capitalizando sus resultados de negocio en los objetivos climáticos del país (NDC – Contribución Determinada Nacional). Enel Distribución Chile participa a nivel local ya sea directamente o a través de su matriz en diferentes mesas en temas de cambio climático en asociaciones gremiales, sociales y ambientales, contribuyendo a la discusión sobre el cambio climático como en Pacto Global Chile, Acción Empresas (WBCSD), Empresas Líderes en Cambio Climático (CLG), Prohumana, Asociación de Generadoras, Centro Regional del Sector Privado en apoyo a los ODS, entre otras.



## Modelo de gobernanza del cambio climático

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

### Gobierno corporativo

#### Directorio

- Se encarga de examinar y aprobar la estrategia de la empresa, incluido el presupuesto anual y el Plan de Negocio, que incorporan los principales objetivos y acciones de la Compañía, también en materia de transición energética y sostenibilidad en general, de forma de orientar las inversiones para transitar hacia economías de baja emisión, promoviendo un modelo de negocio sostenible que genere valor a largo plazo.
- Desempeña una función de orientación y proporciona una evaluación de la idoneidad del Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos (denominado SCIGR), definiendo la naturaleza y el nivel de riesgo compatible con los objetivos estratégicos de la empresa, incluidos los riesgos relacionados con el cambio climático.
- La inclusión de las acciones por el clima y la reducción de emisiones entre los parámetros que se tienen en cuenta para analizar el posicionamiento de la Compañía en relación a sus pares.
- Indicadores relevantes en materia de responsabilidad social y desarrollo sostenible.

#### Gerente General

- En el ejercicio de todas sus competencias para la administración de la Compañía, ha definido un modelo de negocio sostenible, a través de la identificación de una estrategia dirigida a orientar la transición energética hacia un modelo bajo en carbono y, en paralelo, gestiona las actividades empresariales relacionadas con el compromiso de Enel en las acciones por el clima.

- Informa al Directorio, como parte de sus facultades, respecto de las actividades empresariales alineadas con el compromiso de la Compañía de enfrentar el cambio climático.
- También es el administrador a cargo del SCIGR, en relación con la gestión de los riesgos empresariales, incluidos los relacionados con el cambio climático.

#### Estructura

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

- Consolidar el análisis del escenario y la gestión del proceso de planificación estratégica y financiera, destinado a promover un modelo de negocio sostenible, colocando las acciones por el clima en el centro de la estrategia.
- Cada línea de negocio es responsable del desarrollo de actividades vinculadas a evitar o minimizar los riesgos e impactos ambientales de las operaciones, adaptar el negocio a los efectos del cambio climático y promover el desarrollo de la digitalización de la red eléctrica y de soluciones empresariales, que permitan conducir a una transición energética baja en carbono.
- Los servicios transversales son responsables de adoptar criterios de sostenibilidad en la gestión de la cadena de suministro y el impulso de soluciones digitales para promover el avance de tecnologías que faciliten la transición energética y que apunten a la adaptación de mejor manera al cambio climático.
- Promover la electrificación guiando la transición energética hacia un modelo de negocio con bajas emisiones de carbono dentro de las áreas de su responsabilidad.

## Sistema de incentivos al cambio climático

La Política de Remuneración del Grupo Enel incluye varios mecanismos con el objetivo de avanzar hacia la transición energética, en particular, una remuneración variable a corto plazo (MBO) que puede incluir objetivos relacionados con la función específica de cada gerente.



## Escenarios de cambio climático

El Grupo Enel desarrolla escenarios a corto, medio y largo plazo, en los ámbitos energético, macroeconómico y financiero, con el fin de apoyar la planificación, asignación de capital, posicionamiento estratégico y evaluación de los riesgos y la resiliencia de la estrategia.

También se llevó a cabo un análisis y evaluación comparativa de los escenarios de transición energética externa, que junto con el análisis de los informes sobre las tendencias macroeconómicas, de los productos básicos y del clima han servido como insumo para la modelización interna para la definición de los supuestos de los escenarios a largo plazo. Los escenarios energéticos globales generalmente se clasifican por familias de escenarios de acuerdo con el nivel de ambición climática:

- **Business as usual/ Políticas actuales:** escenarios energéticos basados en las políticas *business as usual* o políticas actuales. Proporcionan un punto de referencia bastante conservador para el futuro, representando la evolución del sistema energético en ausencia de políticas climáticas y energéticas adicionales. Estos escenarios no cumplen con los objetivos del Acuerdo de París.
- **París Alineado:** escenarios energéticos alineados con el Acuerdo de París, es decir, que incluyen un objetivo para contener el aumento de la temperatura media mundial "muy por debajo de 2°C" en comparación con los niveles preindustriales. Para lograrlo, los escenarios de esta categoría contemplan nuevas y más ambiciosas políticas para la electrificación de los usos finales y para el desarrollo de las renovables.
- **París Ambicioso:** escenarios energéticos globales que trazan un camino hacia emisiones netas de gases de efecto invernadero de cero para 2050, consistentes con el objetivo más ambicioso del Acuerdo de París, de estabilización del aumento promedio de las temperaturas globales dentro de 1,5 °C. En este escenario existe consenso de que los principales motores para alcanzarlo son el proceso de electrificación de los usos finales y el aumento de la generación eléctrica renovables tanto a medio como a largo plazo. Sin embargo, no hay un consenso en las soluciones adicionales necesarias a largo plazo para cerrar la brecha para alcanzar emisiones netas cero, asignando además una relevancia diferente a las contribuciones de las diferentes tecnologías y los cambios de comportamiento de los consumidores.

Los temas de la transición industrial y económica hacia

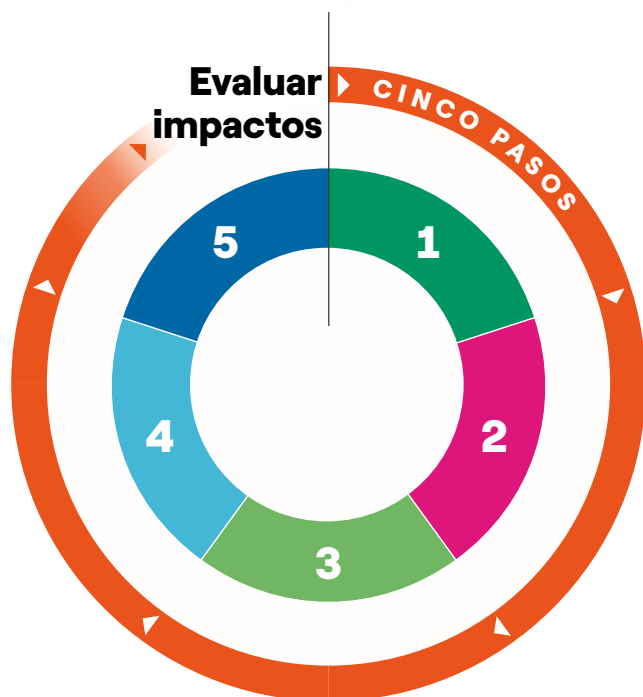
soluciones que puedan reducir las concentraciones de CO<sub>2</sub> en la atmósfera son los elementos característicos del "escenario de transición energética", mientras que las cuestiones relacionadas con las tendencias futuras de las variables climáticas (en términos de fenómenos agudos y crónicos) definen el llamado "escenario físico", que tiene en cuenta:

- **Eventos agudos:** olas de calor, sequías, inundaciones, heladas, entre otros fenómenos, y su impacto potencial en los activos industriales.
- **Eventos crónicos:** relacionados a cambios estructurales en el clima, como el aumento de las temperaturas o el aumento del nivel del mar. Lo anterior puede llevar, a modo de ejemplo, a un cambio en la construcción de plantas y a un cambio en los tipos de consumo de electricidad en las áreas residenciales y comerciales.

Los escenarios se construyen con miras a un marco general que garantiza la coherencia entre los supuestos de transición y las proyecciones climáticas.

La adopción de los escenarios descritos y su integración en los procesos de negocio tiene en cuenta las directrices del TCFD y es un factor facilitador para la evaluación de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático. Por esta razón, el Grupo Enel ha construido un canal de diálogo constante y colaboración con expertos en el campo del cambio climático. Además, se ha estructurado para gestionar escenarios climáticos posteriores a la reducción de escala de alta resolución y ha activado proyectos dedicados a desarrollar las habilidades necesarias para traducir la complejidad del modelado climático en información útil para comprender sus efectos, a nivel local, en el negocio y apoyar las decisiones estratégicas.

La adquisición y procesamiento de la gran cantidad de información y datos necesarios para la definición de escenarios, así como la identificación de las metodologías y métricas necesarias para interpretar fenómenos complejos y -en el caso de escenarios climáticos- a muy alta resolución, requiere un diálogo continuo con referencias tanto externas como internas. Para ello, el Grupo Enel trabaja con un enfoque de plataforma, dotándose de herramientas que garanticen una información sólida y accesible. El proceso que traduce los fenómenos del escenario en información útil para las decisiones industriales y estratégicas se puede resumir en cinco pasos:



- 1 Determinación de factores y tendencias** relevantes para el negocio  
Por ejemplo, electrificación del consumo, olas de calor, lluvias intensas o nevazones.
- 2 Vinculación** de los escenarios de transición del cambio climático con las variables operativas
- 3 Identificación de riesgos y oportunidades**
- 4 Cálculo de impactos** en los negocios  
Por ejemplo, variación de márgenes, daños a la infraestructura, planificación presupuestaria
- 5 Acciones estratégicas:** definición e implementación, por ejemplo, planes de resiliencia, asignación de capital

## Estrategia para abordar el cambio climático

El modelo de negocio sostenible desarrollado en la última década ha permitido a Enel Distribución Chile crear valor para todos sus grupos de interés capturando las oportunidades que surgen de la transición energética. Para ello, ha centrado sus acciones en la habilitación de infraestructuras de la red eléctrica e implantando modelos de plataforma, aprovechando así, al máximo la evolución

tecnológica y digital, favoreciendo la electrificación y el desarrollo de nuevos servicios para los clientes. En esta década, las acciones están orientadas a contribuir de manera rápida a los objetivos que desaceleren los impactos generados por el calentamiento global en conformidad con las nuevas metas fijadas en la COP26.

## Principales riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático

La formulación de estrategias de Enel Distribución Chile va acompañada de un análisis de los riesgos y oportunidades asociadas, incluyendo los relacionados con el cambio climático.

A nivel del Grupo Enel, se ha adoptado un marco de análisis coherente con las recomendaciones del TCFD que representa explícitamente las principales relaciones entre los tipos de riesgo y oportunidades y la variabilidad de escenarios, indicando los métodos, gestión estratégica y operativa, considerando las medidas de mitigación y adaptación idóneas.

Como consecuencia de este análisis, se identifican dos categorías de riesgos/oportunidades (i): las derivadas de la evolución de las variables físicas; (ii) la de la evolución de los escenarios de transición y sus posibles efectos en el negocio. Todo esto, con miras a tres horizontes temporales: el corto, mediano y largo plazo. Con esta identificación, a nivel de Grupo se lleva a cabo un análisis de sensibilidad en línea con el Plan Estratégico presentado en 2021.

Evento	Horizonte de plazo	Categoría de riesgo y oportunidad	Descripción	Posible impacto	Enfoque de gestión de Grupo Enel
Físico agudo	A partir del corto plazo (1 a 3 años)	Evento Extremo	<b>Riesgo:</b> Eventos meteorológicos particularmente extremos en términos de intensidad.	Daño a los activos y paro de actividades.	Adoptar las mejores prácticas para gestionar el retorno a las operaciones en el menor tiempo posible. Invertir en planes de resiliencia de sus activos. Programa de Prevención de Pérdidas por Riesgos Patrimoniales, incluyendo exposiciones vinculadas a eventos naturales.
Físico crónico	A partir del largo plazo (2030-2050)	Mercado	<b>Riesgo/oportunidad:</b> Mayor o menor demanda de electricidad, mayor o menor producción.	La demanda de electricidad también se ve influenciada por la temperatura, cuyas fluctuaciones pueden tener un impacto en el negocio.	La gestión se realiza con información permanente de los fenómenos meteorológicos, adoptando una serie de prácticas como, por ejemplo, previsiones meteorológicas, seguimiento de plantas en tiempo real, escenarios climáticos a largo plazo.
Transición	A partir del corto plazo (1 a 3 años)	Políticas & Regulación	<b>Riesgo/Oportunidad:</b> Políticas sobre precio y emisiones de CO <sub>2</sub> , incentivos para la transición energética y regulación sobre resiliencia.	Las políticas podrían afectar los montos de inversiones requeridos.	Inversiones en la red y en los clientes permiten mitigar los riesgos potenciales y aprovechar las oportunidades relacionadas con la transición energética. El Grupo también aporta una contribución activa en la definición de políticas públicas a través de actividades de incidencia. Participación en mesas de diálogos que convoca la autoridad para explorar escenarios en términos ambientales, económicos y sociales.
Transición	Mediano Plazo (2025-2029)	Mercado	<b>Riesgo/oportunidad:</b> Cambios en los precios de las materias primas y la energía, evolución del mix energético, cambios en el consumo minorista, modificación de la estructura competitiva.	Considerando dos escenarios alternativos de transición, el Grupo evalúa los efectos de las tendencias en cuanto al aumento de las fuentes renovables en el mix energético, la electrificación y la penetración del transporte eléctrico, para evaluar sus posibles impactos.	Compañía impulsa la aceleración de la electrificación de las ciudades, implementando a su vez proyectos de eficiencia energética para apoyar a los clientes y mitigar la huella de carbono en sus operaciones e incursionando en nuevos sectores industriales
Transición	Mediano Plazo (2025-2029)	Productos & Servicios	<b>Oportunidades:</b> Mayores márgenes de inversión como consecuencia de la transición en cuanto a penetración de nuevas tecnologías electrónicas para consumo doméstico y transporte eléctrico.	Considerando dos escenarios de transición alternativos, el Grupo evalúa el impacto de las distintas tendencias de la electrificación de los consumos.	Compañía impulsa la aceleración de la electrificación de las ciudades, implementando a su vez proyectos de eficiencia energética para apoyar a los clientes y mitigar la huella de carbono en sus operaciones e incursionando en nuevos sectores industriales
	Mediano Plazo (2025-2029)	Tecnología		Ante las tendencias de penetración de las tecnologías de electrificación y eficiencia, considerando dos escenarios de transición alternativos, el Grupo evalúa las posibilidades de escalar los negocios.	La Compañía ha implementado el proyecto "Grid Futurability", el que permitirá identificar y priorizar la ampliación y renovación de las redes en los próximos años, con una mirada a futuro que busca entregar un mejor uso a las instalaciones existentes, desarrollar redes de distribución resilientes, participativas y sostenibles, incorporando las redes inteligentes.

Con relación a las sensibilizaciones relacionadas con los escenarios de eventos crónicos, muestra que los cambios estructurales crónicos en las tendencias variables físicas se manifestarán sensiblemente a partir de 2030.

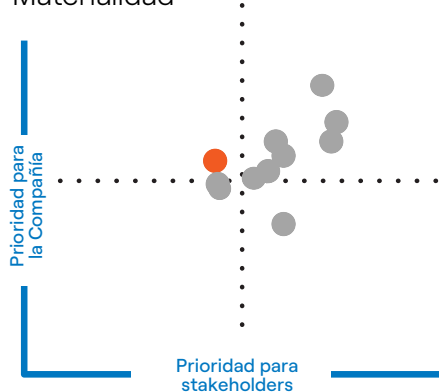
Por su parte las sensibilizaciones asociadas a eventos físicos agudos o eventos externos, su intensidad y frecuencia, puede causar un daño físico inesperado en los activos con interrupciones en los servicios. Por esta razón, los riesgos se manejan en el corto plazo a la vez que el Grupo Enel está extendiendo su metodología a plazos más largos.



# Resiliencia y digitalización de la red

103-1 | 103-2 | 103-3

Prioridad en la Matriz de Materialidad



infraestructura y redes

Ámbito del Plan de Sostenibilidad



## Tema material primario: Infraestructura y red

### ¿Cómo se gestiona?

### Temas materiales

Enel Distribución Chile busca contar con una red tecnológica y digital para transformarla en una plataforma inclusiva y participativa, aprovechando las nuevas oportunidades con modelos de negocio innovadores y circulares, con servicios que creen valor para los clientes. Para abordar estos desafíos, la Compañía ha adoptado el concepto *Grid Blue Sky* para una gestión integrada de la red y el *Grid Futurability* para construir la red del futuro, a fin de dar un mejor uso a las instalaciones existentes.

- Mejora y desarrollo de la red.
- Gestión operativa de la red.

Asimismo, la gestión apunta a superar el cumplimiento de los estándares normativos, especialmente, en lo relativo a los planes de mantenimiento donde se utilizan drones y cámaras termográficas para la inspección de la red. Además, de hacer un uso eficiente de los recursos, monitorear el desempeño de la red y analizar distintos eventos y fallas, permitiendo mejoras y soluciones de manera oportuna.

Por ello, la Compañía ha invertido en la digitalización y automatización de la operación y mantención de la red, aumentando con ello su resiliencia y flexibilidad.

### Importancia de una buena gestión

En un contexto de mayor electrificación, contar con una red de distribución resiliente y digitalizada que permita el acceso a energía limpia, segura y de calidad a clientes actuales y potenciales, pasa a ser un motor de inclusión y un habilitador de la electrificación para el desarrollo sostenible.

Una red resiliente permite hacer frente a los efectos climáticos adversos, reduciendo al mismo tiempo los riesgos de adaptación. Asimismo, mediante las inversiones se moderniza la infraestructura disminuyendo los riesgos de obsolescencia, que pueden resultar en una red inadecuada para las nuevas necesidades del mercado y de los clientes resultantes de la transición a *Net Zero*.

Los ambiciosos planes de inversiones permiten a Enel Distribución Chile lograr una buena gestión de la red utilizando herramientas digitales innovadoras que resulten en una mayor flexibilidad y capacidad de ésta para soportar las necesidades de los clientes y del mercado eléctrico.

Objetivo de Desarrollo Sostenible





Principios de la Política sobre Derechos Humanos



Riesgos World Economic Forum



Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta Plan 2021-2023	Resultado 2021	Meta Plan 2022- 2024
	SAIDI total (minutos) <sup>1</sup> .	161	152	168
	Pérdida total <sup>1</sup>	5,0%	5,2%	5,0%
	Equipos de telecontrol instalados en total de la red (unidades).	+ 2.700	+ 2.600	+ 2.700
	Número de nuevas conexiones rurales acumuladas en el período <sup>2</sup> .	-	617	2.109
	Número de nuevas conexiones suburbanas acumuladas en el período <sup>3</sup> .	-	1.239	4.000

**1 Cifras totales**, considerando líneas de alta tensión.  
**2 Número de nueva conexiones rurales:** Corresponde a la cantidad de extensiones y/o soluciones de la red rural para una electrificación en asentamientos que se encuentran fuera y lejanos de los límites de las comunas o ciudades. La meta es para el período.  
**3 Número de nuevas conexiones suburbanas:** Corresponde a la cantidad de extensiones y/o soluciones de la red suburbana para una electrificación en zonas no urbanizadas, cercanas o dentro de los límites urbanos de las comunas o ciudades. Generalmente usuarios en condiciones irregulares o en asentamientos.

Principios de la Política sobre Derechos Humanos

Medio Ambiente	Enel Distribución Chile adopta y cumple compromisos voluntarios, promoviendo prácticas ambiciosas de gestión medioambiental para la <a href="#">adaptación a los impactos del cambio climático</a> y la gestión de proyectos como, por ejemplo, <a href="#">medidores con enfoque de economía circular</a> para reducir el uso de recursos.
Respeto de los Derechos de las comunidades	Enel Distribución Chile se compromete a garantizar que sus productos y servicios sean accesibles para todos y no comprometan, en la medida de lo posible, la seguridad e integridad física de sus clientes. Para eso lleva a cabo proyectos como, por ejemplo, <a href="#">Smart meters</a> que permite que los clientes pueden modificar sus hábitos de consumo y favorecer el ahorro energético y <a href="#">Plan de pérdidas</a> que previene conexiones ilegales que puede comprometer la seguridad.
Comunicaciones	Enel Distribución Chile exige que los contratos y comunicaciones dirigidos a sus clientes sean claros y sencillos, y no omitan ningún elemento relevante que pueda afectar su decisión. Con ese objetivo realiza proyectos como <a href="#">Generación Distribuida</a> que transparenta los consumos y por ello la comunicación.





## Resiliencia y digitalización de la red

Proveer un suministro de energía confiable y seguro está íntimamente ligado a una infraestructura de distribución resiliente y flexible, que se haga cargo de una demanda creciente, vinculada al incremento demográfico y la mayor electrificación.

La transición energética justa a *Net Zero* requiere una transformación en los usos de energía, en la que la infraestructura es un habilitante para entregar a los clientes energía limpia, segura y con continuidad de suministro. Para esto, es necesario la incorporación de nuevas tecnologías y el robustecimiento de procesos a través de la digitalización de las operaciones.

Enel Distribución Chile aplica planes de mejora, de manera permanente, en sus áreas de mantenimiento y modernización de la red, las que han logrado reducir el número y duración de las interrupciones del servicio. De esta forma, se logra monitorear en línea la infraestructura, garantizando una intervención rápida y oportuna de las averías. Los sistemas remotos permiten que los centros operativos actúen para asegurar la continuidad del servicio eléctrico.

### Grid Blue Sky

En esta línea, Enel Distribución Chile, como parte del Grupo Enel, ha comenzado a ejecutar el nuevo modelo operativo *Grid Blue Sky*, una plataforma digital para gestionar la red con foco en las necesidades del cliente que proporciona soluciones tecnológicas para incrementar el desempeño de la red, a través de la navegación y simulación en tiempo real.

### Grid Futurability

*Grid Futurability* es un proyecto global del Grupo Enel que tiene como objetivo transformar la red de distribución en una red inteligente, combinando el uso de equipos tradicionales con soluciones digitales avanzadas que permitan tener una red más resiliente, participativa y sostenible que acelera el bienestar de todas las comunidades. Esto, mediante una innovación tecnológica revolucionaria y herramientas de eficiencia para el sistema, además de servicios *data driven*. Con ello, la Compañía se compromete a brindar y asegurar un mundo más electrificado con energía renovable, cumpliendo con su compromiso de lograr una transición energética que favorezca los procesos de descarbonización y electrificación.

La innovación es un factor clave, por eso el Grupo Enel cuenta con *startups*, proveedores y alianzas desarrollando el *Grid Futurability* a través de su red internacional de *Innovation Hubs&Labs*. En el caso de Chile, en 2021, se llevó a cabo una serie de *workshops* que analizaron la situación actual en las materias impartidas, donde los participantes compartieron sus puntos de vista e identificaron acciones a futuro para concretar la creación de un plan de acción en las siguientes áreas: Resiliencia para el cambio climático; Servicios flexibles: Análisis de costos y beneficios; Acciones de impulso regulatorio y operadores del sistema de distribución: Nuevos servicios avanzados.

## Acciones de mejora y modernización de la red



### Desarrollo y mejoras en la red

- Digitalización de la red eléctrica.
- Desarrollo de redes inteligentes y telecontrol.
- Mejoras en la calidad y continuidad del suministro.
- Expansión, modernización y desarrollo de la red eléctrica.
- Telecontrol y automatización de la red.



### Gestión operacional de la red

- Operación y mantenimiento de la red eléctrica.
- Gestión operacional de las redes y pérdidas de energía asociadas.
- Digitalización de los procesos.
- Prevención y planificación ante contingencias.
- Asegurar calidad y continuidad del servicio.



### Adaptación frente a los impactos del cambio climático

- Resiliencia de los activos.
- Mitigación de impactos.
- Adaptación frente a nuevos escenarios climáticos.



## Red inteligente

Como se ha detallado, la incorporación de una red inteligente significa una red evolucionada que gestiona la demanda de electricidad de forma sostenible, fiable y económica, basada en una infraestructura avanzada y adaptada para facilitar la integración de todos sus componentes y actores. Parte importante de ello consiste en la aplicación de nuevas tecnologías y equipamientos, junto con la optimización del suministro, los cuales son clave en la transición energética y en el avance de la electrificación. Por eso, en el año 2021, se instalaron 1.400 medidores de monitoreo, que permiten el seguimiento de variables eléctricas, detectar sobrecargas y variaciones de voltaje o desequilibrios de carga. Con este tipo de medida, aumentará la capacidad de visualizar las variables eléctricas, logrando tomar acciones preventivas.

### Aplicación de auto lectura

La aplicación móvil de auto lectura de medidores permite a los clientes leer los medidores de su comunidad o barrio.

Esto, a través de la tecnología de reconocimiento óptico de caracteres, OCR por sus siglas en inglés, que permite a la aplicación identificar los numerales de la lectura del dispositivo de medición, entregando la marca y modelo del medidor.

A partir de julio de 2021, se incluyó el acceso a la aplicación vía *web* privada, ampliando su cobertura. Las lecturas ingresadas por esta vía son derivadas al Sistema *Misure e Lavori* Enel (SMILE) donde son validadas, pudiendo detectarse singularidades en el dato de lectura y de esta forma, asegurar la correcta facturación de los clientes.

### Telecontrol y automatización de procesos

La digitalización de la red es fundamental para el monitoreo en tiempo real y la respuesta eficiente a las contingencias, además posibilita la promoción de un consumo responsable de energía en los hogares. En esta línea, durante 2021 Enel Distribución Chile desarrolló diferentes proyectos, entre los que destacan:



## Proyecto WIN

En 2021, se puso énfasis en consolidar el sistema implementado en 2020, el cual integra los procesos de operación, mantenimiento y construcción de Enel Distribución Chile, permitiendo dar respuesta coordinada a las posibles fallas. Ello, integrando soluciones en tiempo real entre la atención de la emergencia, la cuadrilla en terreno y el cliente. Además, con el objetivo de mejorar la disponibilidad de los equipos y componentes que se han expuesto y, gracias a la trazabilidad de la información, se pueden orientar los procesos de mantenimiento en forma preventiva para así identificar mejor el tipo de falla y focalizar la acción más eficiente.

## Medidores inteligentes

En sintonía con la digitalización de la red, la instalación de medidores inteligentes hace posible la ejecución de operaciones remotas, en beneficio de los clientes, el regulador y la Compañía. Dentro de estas características, la lectura a distancia y automatizada, asegura la emisión de boletas mensuales con los consumos reales a los clientes. Asimismo, Enel Distribución Chile continúa mejorando las aplicaciones en línea, que permiten a los clientes visualizar sus consumos por semana, día y hora. Con estos datos, los clientes pueden modificar sus hábitos de consumo y favorecer el ahorro energético.

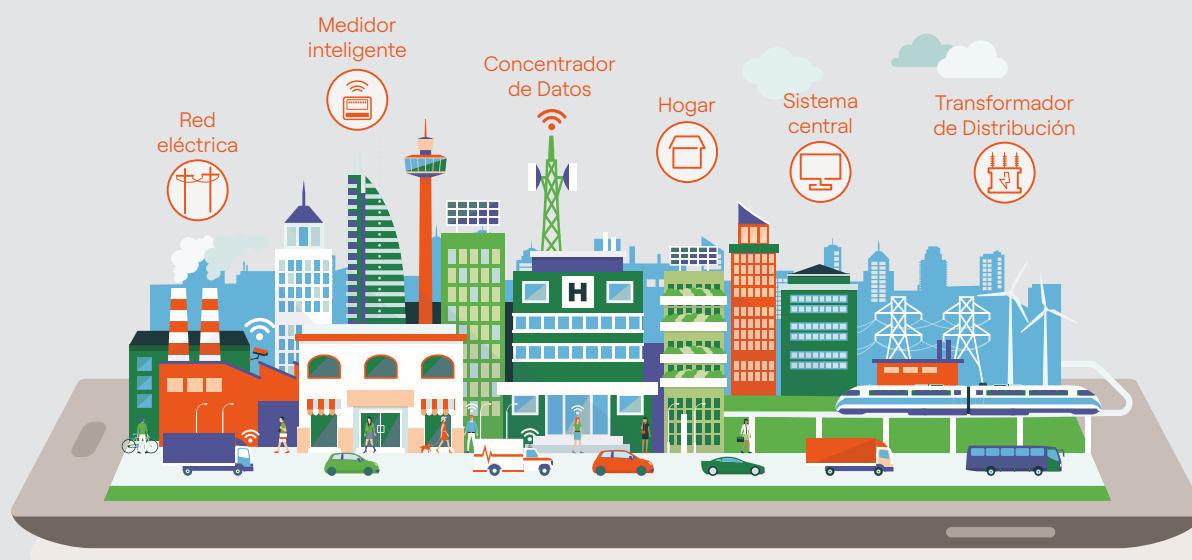
Además, se avanza constantemente en la integración de la información en línea, que proporcionan los medidores inteligentes, con las labores y gestión de las emergencias a modo de agilizar su resolución, gracias a las alertas del estado del suministro que generan estos dispositivos. Por lo tanto, la adición paulatina de estos equipos aporta a la reducción de la duración de las interrupciones y con ello, mejora los indicadores de calidad de servicio.



Durante 2021, se desarrolló una versión mejorada del medidor inteligente, con nuevas funcionalidades que aportan seguridad, confianza y desempeño del sistema, que se usarán para las instalaciones de los próximos años. Asimismo, en diciembre de 2021 se realizó el hito final de la auditoría de homologación del sistema de medición inteligente Enel, cumpliendo en plazo con todas las exigencias normativas. En cuanto a la comunicación de esta tecnología a los grupos de interés, comunidades y clientes, la Compañía está diseñando un plan de despliegue de las futuras instalaciones, que contempla una adecuada y oportuna campaña de comunicación e información, que incluirá la forma de solicitarlo, sus ventajas y costos.

## Medición Inteligente

Comunicación bidireccional entre el cliente y la empresa



## Medidores con enfoque de economía circular

La Compañía, en concordancia con su estrategia de economía circular en todos los procesos, está enfocada en reutilizar los medidores tradicionales y los *modem* de los sistemas de teledistribución con desperfectos como remarcadores en algunos proyectos de pérdidas o, en su lugar, extender su vida útil actualizando el sistema operativo (*firmware*).

En paralelo, se impulsa el uso de desarrollos tecnológicos que extiendan la vida útil de equipos con comunicación del tipo Controlador Lógico Programable, que actualmente tienen limitaciones en su continuidad operativa.

En relación con los residuos generados por el desmantelamiento de los medidores análogos y componentes asociados a la teledistribución, se continúa con el proyecto de encontrar nuevos usos para estos materiales, antes de su disposición final.

## Mejoras preventivas en la red eléctrica

Enel Distribución Chile cuenta con un Programa de Mantenimiento destinado a la gestión eficiente de la infraestructura, con el objetivo de lograr una distribución eléctrica continua a los clientes, asegurando un uso eficiente de recursos y el aumento de la vida útil de los activos.

Dicho programa involucra las redes de media y baja tensión de Enel Distribución Chile. Para su aplicación efectiva es fundamental sostener un estrecho vínculo con los municipios, que considere tanto la gestión de los permisos de trabajo como la identificación de las necesidades de los clientes, que pueden ser incluidas en los planes de mantenimiento. Asimismo, es fundamental la interacción con la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC) para cumplir con los planes de acción emanados por el regulador, compatibilizándolos con los procesos internos.

En el marco de este programa, en 2021, se continuó con el Proceso de Certificación ISO 55001:2014, sobre Gestión de activos en mantenimiento, que finaliza en 2024.

Igualmente, se inició la implementación de SWIN,

herramienta que permitirá mejorar la gestión de los activos y que a su vez reemplazará a la gestión del mantenimiento de la red del sistema WIN, a través del acceso a un catálogo universal de anomalías y sus registros para todo el Grupo Enel. A futuro se espera que esta herramienta permita -usando inteligencia artificial- generar automáticamente propuestas de mantenimiento preventivo y resolución de anomalías.

### Tipos de líneas de tensión

**Media tensión (MT):** red que transporta energía desde la subestación hacia los postes de alumbrado público.

**Baja tensión (BT):** red que distribuye energía desde los postes hacia los clientes.





## Plan de calidad de media y baja tensión

Para mejorar la calidad del suministro, Enel Distribución Chile desarrolla el proyecto *Way To SAIDI*, cuyo objetivo es optimizar el estándar de servicio de los clientes y de la infraestructura eléctrica para mejorar los indicadores *SAIDI*. El proyecto contempla aumentos de capacidad en zonas de alta demanda o consumo y/o reemplazos de la red tradicional por aluminio protegido en baja tensión. Adicionalmente, se impulsa la automatización, incorporando 250 equipos nuevos al telecontrol de la red de media tensión, haciéndose las adecuaciones necesarias de red. Lo anterior, permitió llegar a 2.634 equipos de telecontrol manejados desde el Centro de Operación de la Red. Además, en 2021, se efectuaron las siguientes mejoras:

- Más de 60 km de red de media y baja tensión nuevos o refuerzos.
- 2.000 cambios de espaciadores media tensión.
- 1.500 km de red de media tensión inspeccionada.
- 1.300 recambios de cajas de distribución.
- 300 proyectos de mejoras de calidad en zonas de baja tensión.
- 4.800 cambios de acometidas de clientes.
- Inspecciones en los distintos segmentos de clientes.
- Normalización de empalmes de media y baja tensión.
- 227 cambios de conectores *Twalls* en los equipos de telecontrol.
- 1.800 cambios de postes.
- 2.910 km de intervención arbórea en zonas de interferencia con la red.

Adicionalmente, se ejecutaron proyectos con inmobiliarias o clientes residenciales, que involucraron intervenciones controladas en la red y en los empalmes para lograr una óptima conexión. En 2021, se desarrollaron los siguientes proyectos comerciales:

- 26.878 empalmes inmobiliarios construidos.
- 906 proyectos de obra en la red.

## Canalización de red eléctrica con interacción de red de gas

La Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC), mediante el oficio SEC N° 14228/2018, resolvió que Enel Distribución Chile y Metrogas S.A. se coordinen para mitigar el riesgo de incendio y explosión generado por la interacción de la red eléctrica con la del gas. Como parte de esta responsabilidad, la Compañía comprometió el reemplazo de aproximadamente 36 km de red subterránea de baja tensión cercanas a la red de gas, por unas de tipo canalizadas e instaladas en ductos de tramos mínimos de 100 metros.

Durante el año 2021, se logró la normalización de 11,2 km de red subterránea en las comunas de Estación Central, Independencia, Recoleta y Santiago. Esta obra continuará su ejecución durante 2022.

## Inspecciones de áreas de tendido eléctrico en media tensión

Durante el año 2021, se prosiguió con las inspecciones aéreas del tendido eléctrico de media tensión a través de helicópteros, como parte del programa destinado a mejorar y digitalizar la información levantada en las inspecciones de la red de distribución. Gracias al uso de tres cámaras termográficas de alta resolución y *Laser Imaging Detection and Ranging* (LIDAR), se extendió el número de kilómetros de red inspeccionada, además de digitalizar su estado (imágenes digitales de alta resolución y registros 3D de la red) y funcionamiento, de forma de facilitar la identificación de puntos críticos.

Este sistema aporta los siguientes beneficios:

- Digitalización de la red.
- Respaldos digitalizados del estado de la red.
- Menor intervención de mano de obra.
- Disminución de riesgos de accidentes.
- Menos escalamientos a las torres.
- Detección detallada de defectos.
- Monitoreo constante del estado de la red, levantando puntos de atención y mejorando la continuidad de suministro.

Las inspecciones aéreas incluyen el uso de drones, lo que permite, además, agilizar el proceso. En solo dos meses se realizaron tareas que anteriormente demoraban el triple de tiempo y que solo incluían el levantamiento de la cantidad de kilómetros.

## Mejoras en proceso de nuevas conexiones a través de Room Agile

Este programa está destinado a definir e implementar mejoras al proceso de conexiones, optimizando la interacción con el cliente y su experiencia durante esta etapa. Entre los aspectos perfeccionados en el año 2021, destacan la calidad en los proyectos en el sistema Asistente Gráfico de Presupuestación (AGP), la información proporcionada al cliente y la implementación de seguimiento en la web.

Estas actividades han permitido mejorar los porcentajes de cumplimiento de los plazos definidos en la norma técnica para la conexión de clientes. Durante 2021, se tiene un promedio año de:

	2021	2020
Factibilidad <sup>1</sup>	98,1%	75,7%
Ejecución <sup>2</sup>	95,3%	66,8%

**1 Factibilidad:** plazo máximo 8 días hábiles para dar respuesta.

**2 Ejecución:** plazos máximos de 10 días hábiles para conexiones sin obras en la red, 20 días hábiles para conexiones con obras en la red y 90 días hábiles para conexiones con obras en la red y que requieren permisos de terceros.

## Plan de pérdidas

Enel Distribución Chile elaboró y desarrolló su plan de pérdidas, proyecto que involucra actividades de inspección y normalización de empalmes, cambios de red en zonas de alta pérdida y energización de clientes en campamentos; logrando mantener el nivel total, incluso en el contexto de pandemia que continuó su desarrollo, en 2021.

Asimismo, frente a la escasez de mano de obra calificada que se registró en las empresas externas que prestan el servicio de inspecciones, se diseñó un plan que significó cambios en los contratos, planificación y medidas técnicas, de manera de asegurar la renovación y protección de la red de distribución. En 2021, junto con la Fundación Chile, se llevó a cabo una certificación de competencias enfocada en el personal de los prestadores de servicios de inspecciones, con el objetivo de capacitar a contratistas para mejorar la calidad del servicio y la relación con los clientes.

En el mismo período, hubo un significativo incremento en el número de familias viviendo en campamentos, cobrando aún más relevancia el programa Gestión de Campamentos, el cual, en 2021, se abordó desde distintas áreas en forma integral y coordinada, con el objetivo de acercarse a los diferentes municipios y lograr trabajar en este problema de manera conjunta. Asimismo, se buscó establecer y mantener una buena relación con las personas que habitan



estas comunidades y construir medidas técnicas que les permitan no solo contar con un suministro seguro de energía eléctrica, sino también mejorar la calidad de vida de las diferentes familias.



Se regularizaron aproximadamente 1.900 conexiones fraudulentas y peligrosas, logrando mitigar la exposición al riesgo eléctrico de las familias en toma, además de mejorar la calidad de suministro de los clientes y alcanzar una mejora en la gestión de pérdidas de energía. Estas medidas también impactaron de manera positiva en la gestión de reclamos por interrupción de suministro en las zonas cercanas a estos campamentos.

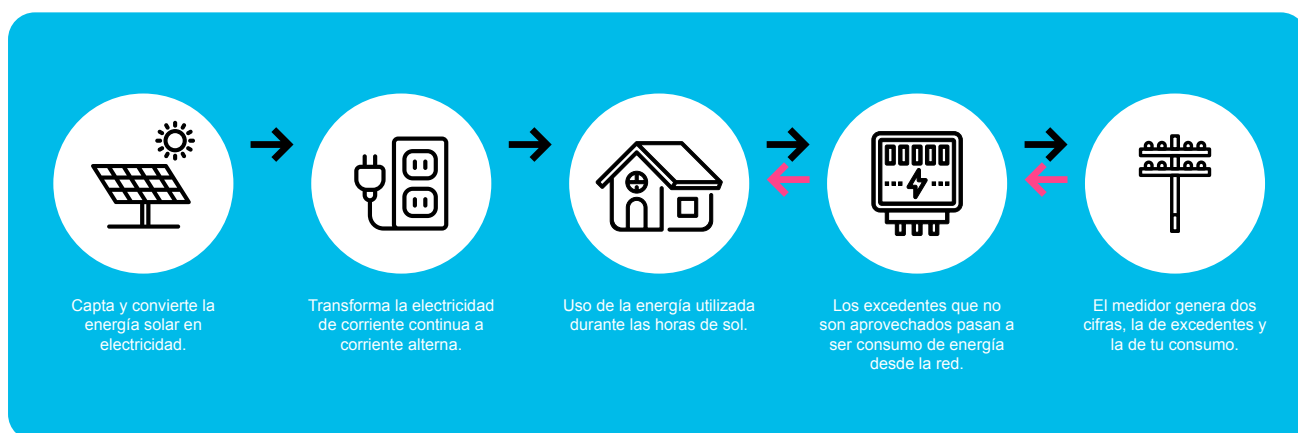
Cabe destacar que, se lleva adelante un permanente trabajo de acercamiento con las [comunidades](#), juntas de vecinos y otros actores relevantes (como fundación TECHO), permitiendo no solo entregar energía eléctrica de manera segura, sino que también capacitar a las personas en temas relacionados con la eficiencia energética, riesgos eléctricos y factores de economía del hogar, entre otras.

Para más información, consultar el capítulo de [Comunidades](#).

## Generación distribuida

La Generación Distribuida o *Netbilling*, es un sistema que permite la autogeneración de energía en base a Energías Renovables No Convencionales (ERNC) y cogeneración eficiente. La Ley 21.118 (modificación de la Ley 20.571) otorga el derecho a los usuarios a generar su propia energía, auto-consumirla e inyectar sus excedentes a la red. El cliente actúa como consumidor y productor de energía al mismo tiempo, en cuanto venden sus excesos de generación hacia la red de distribución a un precio regulado presentando la documentación que se ajuste a su modelo de contrato de conexión, ya sean clientes residenciales o industriales.

Para más información, consultar el apartado [Netbilling Generación Residencial](#).

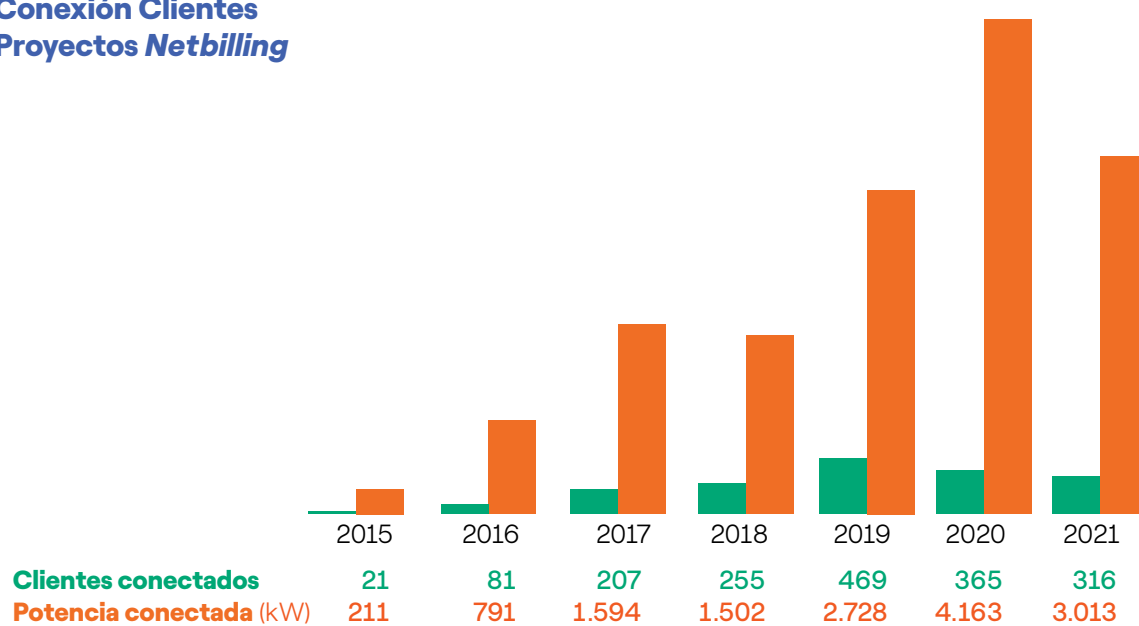






La evolución de los proyectos de generación distribuida a lo largo de los años se muestra a continuación:

### Conexión Clientes Proyectos *Netbilling*







## Proyectos de Netbilling relevantes

Durante 2021, Enel Distribución Chile, estuvo a la cabeza del programa del Ministerio de Energía –ejecutado por la Agencia de Sostenibilidad– que conecta clientes por medio del proyecto Casa Solar. Su objetivo es impulsar el uso de energías renovables a través de la instalación de paneles fotovoltaicos conectados a la red de distribución eléctrica, bajo la modalidad *on-grid* y sin baterías. Esto quiere decir, que durante el día el usuario consume la energía generada

por los paneles fotovoltaicos y durante la noche toma la electricidad de la red debido a que el sistema no almacena la energía producida.

Para hacerlo realidad, cofinancia hasta el 50% para la instalación de sistemas fotovoltaicos. Asimismo, contempla la compra agregada de los sistemas, a través de adquisiciones masivas, que permiten reducir el valor de los insumos. Este año se programaron instalaciones a más de 400 clientes de las comunas de La Florida, Maipú y Quilicura.

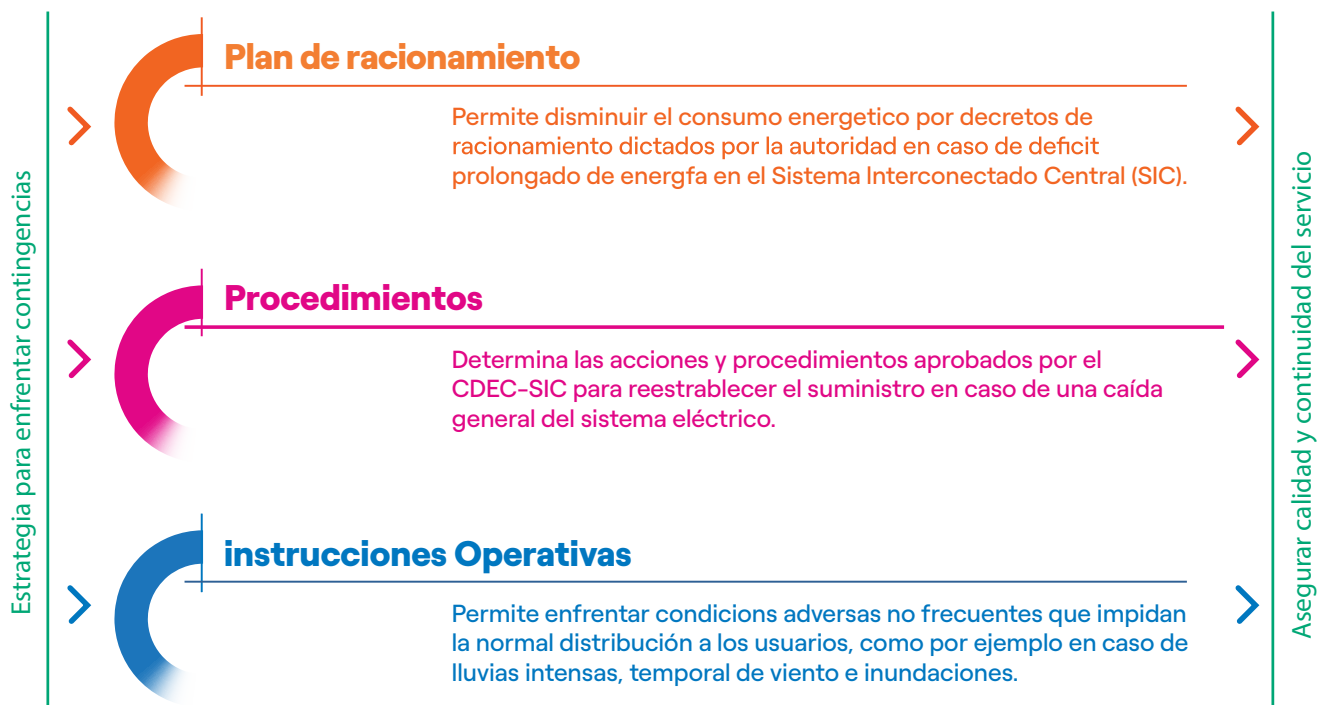


## Prevención y planificación ante contingencias

Para afrontar la crisis sanitaria, además de los planes de calidad, mantenimiento y contingencia habituales, se adecuaron los planes de mantenimiento de la red que dan suministro a centros de salud, para reforzar el trabajo preventivo y predictivo, de manera de evitar interrupciones al suministro eléctrico.

### Planes de contingencia

La Compañía diseñó una estrategia para enfrentar la contingencia, contenida en la Política de Gestión de Crisis e Incidentes, para responder oportunamente a la afectación en el suministro, a través de tres planes de trabajo:



Asimismo, la Política de Gestión de Crisis e Incidentes de Enel en Chile define los procedimientos para el manejo de eventos que pongan en riesgo la operación eléctrica, a través de un protocolo que hace eficaz y oportuna la toma de decisiones.

Enel Distribución Chile cuenta, en promedio, con 28 cuadrillas dedicadas a la resolución diaria de contingencias y –en caso de activarse los planes de emergencia– pueden al menos doblar esa cantidad. En casos más severos esta cifra puede multiplicarse hasta por seis, asignados exclusivamente a la restitución de la electricidad, en el área de concesión. En 2021, se contó con más de 201 cuadrillas en operación, para planes severos.

### Planes de verano e invierno

Para enfrentar los cambios del cambio climático, Enel Distribución Chile cuenta con planes estacionales que le permiten gestionar la vida útil de la infraestructura, reduciendo los riesgos de fallas por incendios en las franjas de servidumbre o la caída de ramas o árboles y la existencia de cuerpos extraños en la red.

Una de las tareas centrales, en esta materia, es la poda, roce y tala de árboles, que permiten la continuidad y calidad del suministro eléctrico para los clientes. En 2021, se podaron más de 90 mil árboles, con el correspondiente cuidado del entorno vegetal.



## Implementación nuevos sistemas

La Compañía cuenta con plataformas integradas, que aportan directamente en la gestión de la operación diaria de emergencia, mantenimiento, servicios comerciales y obras. Gracias a estos sistemas se obtiene una mayor trazabilidad en dichos procesos. Ellos son: Sistema de integración económica y física; *Supply Change Management* (SCM), para la integración de certificación de actividades y materiales; *Forbeat*, para la trazabilidad y conexión de trabajos en campos; Gestión de Señalización e Interrupción (GESI) para el monitoreo y atención en línea del servicio de emergencia; Mantenimiento de la Red Eléctrica (MARE), para la planificación y gestión de actividades programadas en la red de media y baja tensión.

## Plan de medición de la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC)

Cada año, la Compañía realiza una campaña de medición para los puntos de media y baja tensión. Este plan es aprobado y tiene seguimiento de la SEC. Durante 2021 se realizaron alrededor de 1.800 medidas eléctricas.

Esta campaña tiene por objetivo medir variables tales como continuidad de suministro, regulación de tensión, desequilibrio de tensión, entre otras más.

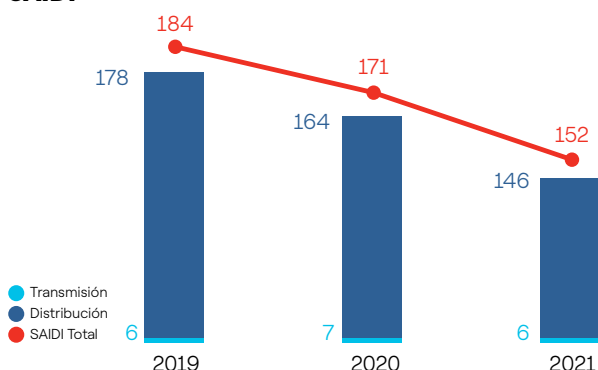
## Resultados de calidad y continuidad del suministro eléctrico

EU28 | EU29

En 2021 fue un año muy particular desde el punto de vista climático. A fines de enero, se registró una inusual y muy atípica lluvia en pleno verano, de cerca de 38 mm en apenas un par de días, lo que activó un plan de emergencia, característico de un mes de invierno. Por otra parte, y durante el transcurso del año, las precipitaciones fueron escasas, alrededor de un 35% menores que las registradas durante 2020. A pesar de todos estos cambios, y en conjunto con todas las medidas de mantenimiento

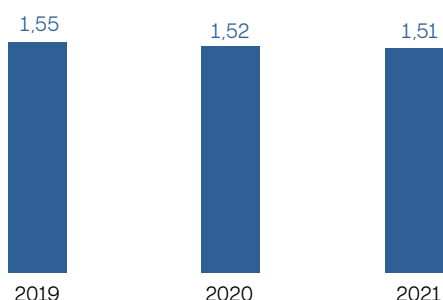
y nuevas inversiones, se ha logrado mejorar la calidad de servicio de los clientes. Esto se refleja en la evolución de las gráficas del indicador que representa el tiempo de interrupción por cliente en un período de 12 meses -*System Average Interruption Duration Index* (SAIDI) y el indicador de frecuencia de la interrupción del suministro de energía en un período de 12 meses o *System Average Interruption Frequency Index* (SAIFI), que se publican a continuación:

### SAIDI



Nota: El valor registrado en 2021 fue excepcionalmente bajo debido a la sequía registrada en la Región Metropolitana. Según los estudios realizados, existe una correlación entre los milímetros de agua caída y SAIDI del 63%, por lo que al cierre del año 2021 el impacto en el SAIDI fue de - 12 minutos (aproximadamente). La meta 2022 fue fijada considerando la corrección en minutos a un escenario climático normal de lluvia y eventos atmosféricos.

### SAIFI



Nota: El resultado de SAIFI incluye Enel Transmisión Chile y Enel Distribución Chile.





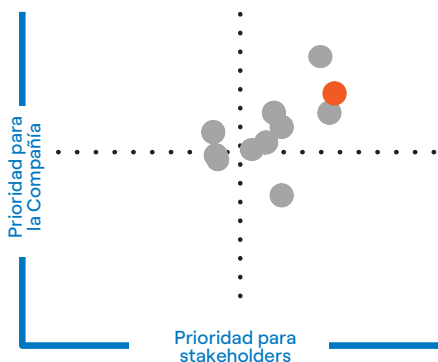




# Servicio y relación de calidad con nuestros clientes

103-1 | 103-2 | 103-3

Prioridad en la Matriz de Materialidad



Compromiso con el cliente

Ámbito del Plan de Sostenibilidad



• Transición energética

## Tema material primario: Enfoque en el cliente

### ¿Cómo se gestiona?

La forma de consumos irá cambiando y las personas tendrán siempre más acceso a consumos energéticos electrificados. La forma en que se consuma y consumirá la energía también incide en la eficiencia del sistema eléctrico, cuya configuración será siempre más integrada y en plataformas. El rol del cliente será siempre más protagónico en el sistema eléctrico y determinante para lograr la transición energética y una economía Net Zero. El objetivo de Enel Distribución Chile es proporcionar un servicio de calidad, anticipando las necesidades de sus clientes con una oferta accesible e integral. Para ello, mejora permanentemente los canales de atención, procesos y monitoreo de requerimientos, reduciendo tiempos de respuestas, invirtiendo en la digitalización y en una cultura de servicio.

### Temas materiales

- Capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Calidad en relación con los clientes.

### Importancia de una buena gestión

Enel Distribución Chile basa su estrategia en los datos, en las informaciones de calidad y en los estudios de macro tendencias globales y escenarios regionales. El conocimiento multidimensional de los clientes, que incluye aspectos sociales, económicos y por supuesto su actitud a los consumos energéticos y sus expectativas respecto al servicio, es central para desplegar una oferta integral de soluciones que responda a sus necesidades en el escenario energético actual y futuro.

Proporcionando un servicio de calidad y anticipando las necesidades de los clientes se fortalece la confianza en la gestión del servicio eléctrico, manejando así el riesgo de desaceleración de la electrificación de los consumos y por ende de la transición energética.

Apuntando hacia la satisfacción del cliente, mediante una gestión de quejas y reclamos transparente y puntual, promoviendo el acceso a la energía limpia y asequible sin desigualdad, se aumenta la satisfacción hacia la empresa y el servicio, minimizando el riesgo de pérdida de clientes en un mercado que avanza rápidamente hacia personas con más poder de decisión de compra, consumo y producción de su energía.

Por esta razón, el Plan Estratégico de Enel Distribución Chile está orientado a iniciativas que abordan los riesgos señalados, concentrando la inversión, principalmente, en redes e infraestructura, como también en la satisfacción de las necesidades de los clientes y la fidelidad a la marca.

Objetivo de Desarrollo Sostenible



Principios de la Política sobre Derechos Humanos



Riesgos World Economic Forum

- Fracaso de la acción climática
- Eventos climáticos extremos
- Pérdida de biodiversidad y colapso de ecosistemas
- Erosión de la cohesión social
- Empleo y crisis de los medios de vida
- Enfermedades infecciosas
- Daño ambiental causado por la actividad humana
- Crisis de recursos naturales
- Crisis de deuda en grandes economías
- Confrontación geoeconómica

Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta Plan 2021-2023	Resultado 2021	Meta Plan 2022- 2024
	Índice de satisfacción de clientes residenciales.	73%	66%	74%
	Número de clientes con Apps (en miles).	664	541	760
	Número de clientes con facturación digital (en miles).	675	449	795

Principios de la Política sobre Derechos Humanos

Respeto a la diversidad y no discriminación	Enel Distribución Chile se compromete a responder siempre a las sugerencias y quejas de los clientes y asociaciones de consumidores, haciendo uso de <a href="#">sistemas de comunicación adecuados y oportunos considerando las necesidades de todos sus clientes</a> , prestando especial atención a las personas con discapacidades. Desarrolla el <a href="#">Plan Cero Reclamos</a> y monitorea constantemente las quejas u observaciones recibidas a través de la <a href="#">Gestión de requerimientos y reclamos</a> .
Respeto de los Derechos de las comunidades	Enel Distribución Chile se compromete a garantizar que sus productos y servicios estén diseñados para ser accesibles para todos y no comprometer la seguridad e integridad física de sus clientes, en la medida de lo razonablemente previsible, siempre fomentando la cultura sobre la <a href="#">centralidad del cliente</a> .
Privacidad	Enel Distribución Chile respeta la confidencialidad y el derecho a la privacidad de sus partes interesadas y está comprometida con el uso correcto de la información y de los datos de sus clientes a través de la <a href="#">gestión de datos de contacto</a> .
Comunicaciones	Enel Distribución Chile mantiene comunicaciones claras y sencillas con sus clientes, redactadas en un lenguaje lo más cercano posible al utilizado normalmente por las personas a las que se dirige a través de una <a href="#">comunicación transversal y efectiva</a> .



## Servicio y relación de calidad con los clientes

El principal objetivo de Enel Distribución Chile es brindar un servicio eléctrico de manera sostenible, confiable, segura y continúa centrado en el cliente. Este propósito implica construir y mantener un vínculo estrecho con los clientes, escuchar sus requerimientos y responder adecuadamente a sus expectativas.

### Nuestro servicio en números

#### Plataformización y digitalización



2(mn)  
Clientes

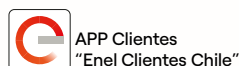
446  
Ejecutivos  
de atención  
al cliente

2,8(mn)  
Llamadas  
telefónicas  
por año

145k  
Interacciones  
por Whatsapp  
al año

24(mn)  
# Facturación  
por año

	2021	2024
Interacciones digitales (%)	90%	95%
Pagos digitales (%)	77%	85%
Resolución en primera llamada (%)	83%	87%



En 2021 se mantuvieron disponibles el 100% de los canales remotos de la Compañía, tales como el sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR), **Call Center** y todos los servicios de atención en la web [www.enel.cl](http://www.enel.cl), de forma que los clientes pudieran efectuar todos los trámites requeridos sin salir de su hogar en medio de la crisis sanitaria por Covid-19, y así asegurar la continuidad del servicio contando con líneas remotas ininterrumpidas y de alta disponibilidad.

Las oficinas comerciales operaron bajo estrictos controles de salud y seguridad, respetando los aforos dispuestos por la autoridad y lo indicado en el protocolo Covid de la Compañía.

En lo que respecta a canales digitales, en 2021 se consolidó la atención por **WhatsApp** -lanzado a fines de 2020-, con más de 145.000 clientes atendidos mediante soluciones automatizadas 24x7 y atención de ejecutivo

### Fomentar la cultura sobre la centralidad del cliente

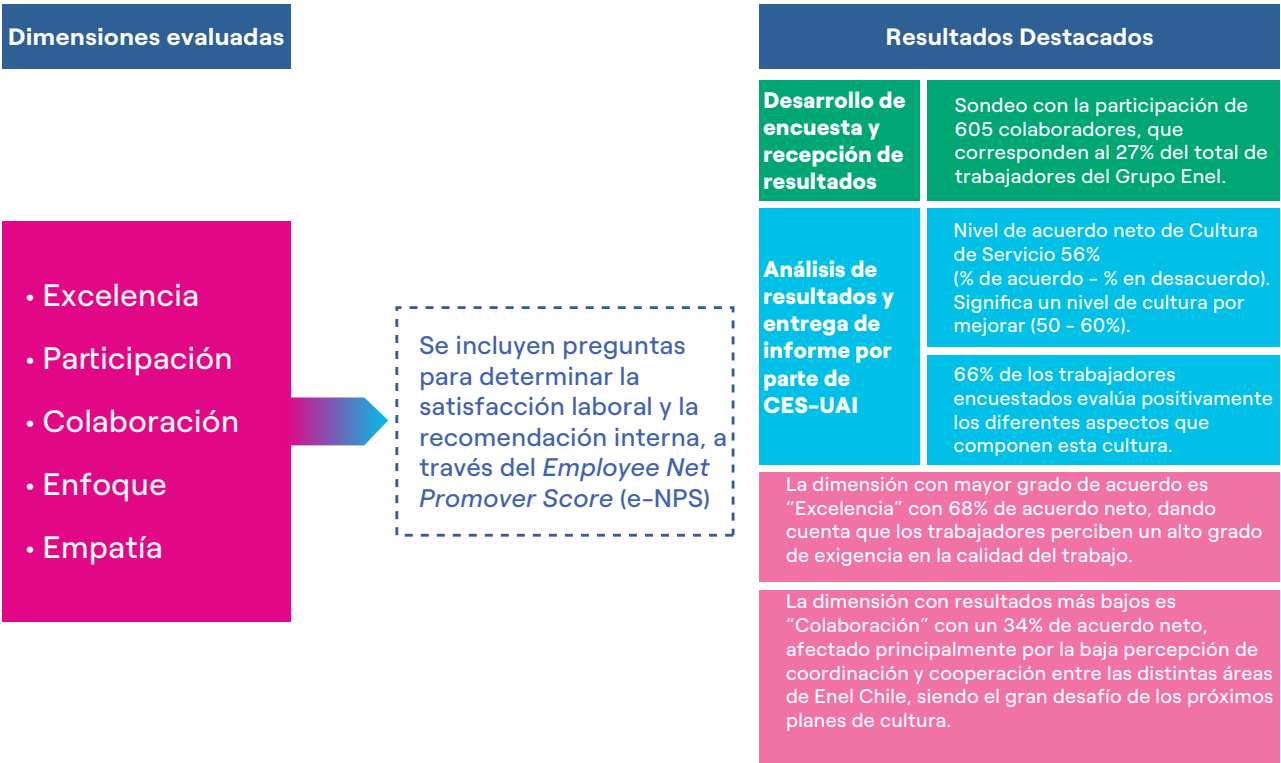
Mediante un Diagnóstico de Cultura de Servicio entre los colaboradores de todas las líneas de negocio de Enel Distribución Chile, se determinaron las bases para implementar iniciativas que fomenten la cultura sobre la centralidad del cliente.

El diagnóstico, desarrollado en conjunto con el Centro de Experiencias y Servicios de la Universidad Adolfo Ibáñez CES-UAI, tenía como objetivo determinar el nivel de acuerdo

de los colaboradores respecto a los cinco aspectos que componen la cultura centrada en el cliente: excelencia, participación, colaboración, enfoque y empatía. Estos aspectos son clave para proporcionar un servicio de calidad y afianzar la relación con los clientes.

A su vez, este diagnóstico permitió medir la satisfacción laboral de las personas de la Compañía, resultando que el 93% de los colaboradores dice estar satisfecho de trabajar en Enel Distribución Chile y el 90% declara querer permanecer en la Compañía, por lo que existe la intención y el compromiso para abordar los desafíos señalados.

## Cliente al centro



## Asequibilidad de tarifas y flexibilidad de pagos

203-2

Las empresas distribuidoras de energía eléctrica operan bajo un régimen de concesión, debiendo suministrar servicio a todos los clientes. Dependiendo de la potencia conectada, es el tipo de tarifa que se aplica, pudiendo ser tarifa regulada para aquellos clientes con una potencia conectada inferior a 5.000 kW, salvo clientes entre 500 y 5.000 kW que pueden optar por una tarifa libre, y negociar su suministro con cualquier suministrador, debiendo pagar un peaje regulado por el uso de la red de distribución.

La tarifa del suministro eléctrico de los clientes regulados está conformada por tres componentes:

- **Componente generación:** corresponde al costo de los contratos con las empresas generadoras, cuyo precio es determinado a partir de las licitaciones que realiza la Autoridad. En una boleta promedio representa alrededor del 74% del total sin impuestos.
- **Componente transmisión:** corresponde al costo por el uso del sistema de transporte de electricidad (líneas y subestaciones eléctricas de transmisión). En una boleta promedio representa alrededor del 10% del total sin impuestos.
- **Componente distribución:** corresponde al valor agregado de distribución, que se determina cada 4 años en función de la operación de una empresa modelo, estudio realizado por la Comisión Nacional de Energía a partir del cual se determina el Valor Agregado de Distribución (VAD). En una boleta promedio representa alrededor del 16% del total sin impuestos.





Dado el contexto regulatorio, Enel Distribución Chile busca alcanzar niveles de eficiencia que permitan mantener la calidad y seguridad del suministro dentro del marco del reconocimiento tarifario, el cual contribuye a una mayor asequibilidad para los clientes.

La Compañía se relaciona con los reguladores de forma de lograr tarifas accesibles. Adicionalmente la autoridad fijó el Precio Estabilizado al Cliente Regulado, que ha permitido desde fines de 2019, mantener las tarifas sin aumentos de precios adelantando los beneficios de los contratos de las empresas distribuidoras licitados a precios más bajos.

Para más información, consultar sitio web de la [Biblioteca del Congreso Nacional](#).

Adicionalmente Enel Distribución Chile, en línea con sus políticas internas y antes que entrara en vigencia la Ley de Servicios Básicos, ha realizado diferentes acciones orientadas a ofrecer a sus clientes alternativas y facilidades de pago, previniendo conexiones ilegales que van en perjuicio de la calidad y seguridad del servicio y de las personas.

## Convenios para clientes vulnerables

### 203-2 | EU23

Con el objeto de apoyar a clientes vulnerables afectados por la crisis sanitaria y dar fiel cumplimiento a la Ley de Servicios Básicos (Ley N°21.249, Ley N°21.301 y Ley N°21.340), la Compañía ha habilitado desde 2020 un formulario *web*, que permite la inscripción y el acceso a facilidades de normalización de deudas. Este acuerdo brindó la opción de pactar una fecha de pago para la deuda de energía contraída entre el 18 de marzo 2020 y 31 de diciembre de 2021, sin intereses y hasta en 48 cuotas.

Cabe destacar que, en este período, se han aprobado más de 44 mil solicitudes de prorrato, por una deuda a convenir por Ch\$ 35.126 millones.

## Taller de Derechos y Deberes

Parte de los propósitos de Enel Distribución Chile implica mantener un vínculo estrecho y establecer instancias de diálogo con los clientes y consumidores, en torno a los derechos y deberes que tienen como usuarios de servicios y productos eléctricos. En base a ello, durante 2021, se realizaron varios talleres que permitieron orientar a los clientes, dándoles a conocer contenidos relacionados con la Ley General de Servicios Eléctricos, como también sobre la Ley de Protección de Derechos de los Consumidores.

## Clientes electrodependientes

Desde 2017, Enel Distribución Chile ofrece una atención prioritaria para aquellos clientes que son electrodependientes, es decir, quienes necesitan estar conectados a un aparato médico que requiere de energía eléctrica constante para funcionar. Enel Distribución Chile se encarga del despacho, instalación, recarga y retiro de los equipos de energía domiciliarios, los cuales, luego de la inscripción del paciente, incluyen el reconocimiento automático de sus números telefónicos, para efectuar la derivación directa a un ejecutivo especializado para una gestión más rápida de cada caso.

Al cierre de diciembre de 2021, se registró un total de 2.151 clientes electrodependientes inscritos, 65 equipos instalados de forma permanente y 449 grupos electrógenos en operación, los cuales incluyen aquellos equipos con baterías de litio en departamentos donde no es posible instalar equipos de energía tradicionales.

## Comunicación transversal y efectiva

### 418-1 | EU24

Durante 2021, de cara a los desafíos derivados del contexto de pandemia y del proceso de digitalización iniciado en 2020, la Compañía adecuó los canales de comunicación al trabajo remoto, garantizando fluidez y efectividad en su relación con los clientes, con miras además a mejorar la experiencia del cliente y la respuesta a sus necesidades.

Gracias a una labor coordinada al interior de la organización, basada en la promoción de los canales digitales, se implementaron con éxito medidas para abordar los crecientes requerimientos de los clientes, dentro de las cuales, destacan:

### Avances en digitalización

**1. App Enel Clientes:** La aplicación móvil, introducida en 2020, permite acceder a servicios como el reporte de emergencias, pago de boletas, obtener detalles de la cuenta (consumos, pagos boletas), información de sucursales e ingresos de lectura de medidores, además de contactar a la Compañía. Durante 2021, se perfeccionó su diseño e interacción para brindar una mejor experiencia de usuario (ajustes de navegación, mejoras en validaciones de acceso, entre otras) y se incorporaron nuevas funcionalidades como notificaciones personalizadas sobre el suministro eléctrico, suscripción a boleta electrónica, reportar riesgos o accidentes y consultar en la sección de preguntas frecuentes.

**2. Enelbot, nuevo canal de acceso web:** En 2020, se habilitó *Enelbot* en el sitio web de la Compañía ([www.enel.cl/es/clientes](http://www.enel.cl/es/clientes), [www.enel.cl/es/ayuda](http://www.enel.cl/es/ayuda)) como un canal de contacto de fácil acceso de atención automatizada para consultas de saldo, pagos, reportes de emergencia e ingresos de lectura, además de responder a preguntas frecuentes de Enel Distribución Chile. Durante 2021, este canal acumuló más de 76 mil atenciones.

**3. Trabajos en terreno en redes sociales:** Con el fin de mantener informados a los clientes sobre cortes de suministro o emergencias, la Compañía utilizó las redes sociales *Facebook* y *Twitter*, consignando imágenes del lugar, mapa del sector y hora estimada de normalización. Esta medida derivó en una mayor satisfacción de los clientes, debido a la transparencia, instantaneidad y precisión de la información.

**4. Campañas boleta electrónica:** A través de campañas y concursos en redes sociales, página web y *mailing*, principalmente, se incentivó a los clientes a suscribir la boleta electrónica. Gracias a esta iniciativa, en 2021 hubo alrededor de 72 mil nuevos inscritos, los cuales representan alrededor de un 4% de la cartera de clientes.

**5. Modelos analíticos de cobranza en pre-corte y preventivo:** Mediante *mails*, SMS, llamados telefónicos, cartas, entre otros, se informa a los usuarios sobre sus deudas, aumentando la eficiencia y el nivel de contactos de las campañas de cobranza en los segmentos de clientes pre-corte y preventivo. La Compañía efectúa una recopilación del historial de comportamiento de pago del cliente, seguido por un cálculo de variables para, finalmente, implementar el modelo a través de un sistema de generación de carteras de cobranza. Lo anterior permitió mantener la efectividad de las acciones en torno a un 14% en 2021, a pesar del impacto de la crisis sanitaria, llegando a niveles de recuperación de deuda similares a los existentes en períodos prepandemia. Es importante destacar que, de acuerdo con los lineamientos, los datos de los clientes se usan únicamente para los fines del negocio. Si se decide usar los datos para otra finalidad, previamente se solicitará el consentimiento al cliente.

**6. Asistencia comercial y técnica pronta y efectiva:** Para la atención de requerimientos comerciales y técnicos, la Compañía dispuso de mecanismos específicos a través de canales más expeditos, con una menor exposición en el contexto de pandemia. A fines de 2020, comenzó la marcha blanca controlada del canal *WhatsApp*. Durante el año 2021, se trabajó en la consolidación de dicho canal, incorporando funcionalidades de autoservicio como copia de boleta, resumen histórico de consumos y la atención de un ejecutivo, entre otros. Todo esto ha permitido más de 30 mil atenciones mensuales, superando en su uso canales digitales ya posicionados como *Twitter* y *Facebook*, confirmando que esta alternativa es de fácil acceso y uso por los clientes.

### Campañas de difusión

Como parte de la estrategia comunicacional de Enel Distribución Chile para mantener informados a los clientes, se mantuvo los canales de comunicación abiertos y funcionando de manera fluida. Para ello, se realizaron las siguientes campañas:



## Campañas de difusión

<b>Campaña posicionamiento canal WhatsApp</b>	<p><b>Objetivo:</b> Posicionar este canal de atención que brinda servicios de reporte de emergencias, consulta de saldo y pago de cuenta, ingreso de lectura y copia de boleta, entre otros.</p> <p><b>Medio de difusión:</b> Mailings, piezas en redes sociales y sitio web.</p>
<b>Profesor Salomón</b>	<p><b>Objetivo:</b> Acercar a la gente a temas asociados al consumo eléctrico, como los detalles de la boleta, facilidades de pago y eficiencia energética.</p> <p><b>Medio de difusión:</b> Videos explicativos protagonizados por este reconocido personaje del humor.</p>
<b>Campaña pago de cuenta</b>	<p><b>Objetivo:</b> Incentivar el pago de la cuenta, y, al mismo tiempo, empatizar con las personas que tienen dificultades para mantener su boleta al día presentando distintas facilidades de pago disponibles.</p> <p><b>Medio de difusión:</b> Campaña "Tener la cuenta al día, te alivia" desarrollada en el mes de junio a través del sitio web, post en Redes Sociales y anuncios en Google, llegando a 2.087 personas, de las cuales 1.426 realizaron clics en las palabras trabajada.</p>
<b>Campaña difusión Ley N°21.301</b>	<p><b>Objetivo:</b> Presentar los beneficios de la Ley de Servicios Básicos a clientes con deuda pendiente.</p> <p><b>Medio de difusión:</b> Vía mail llegando a casi 2 millones de usuarios, de los cuales alrededor de 400 mil abrieron y se interiorizaron del contenido.</p>

## Satisfacción del cliente

Al cierre del año 2021, la satisfacción del cliente se registra en 66%, superando en 4 puntos los resultados del año 2020 y recuperando los resultados que se habían registrado en años prepandemia, si bien es inferior a la ambiciosa meta del año del 70%. La encuesta de satisfacción se efectuó con una muestra estadísticamente representativa, cuyos resultados tienen un nivel de confianza del 99%.

	2021	2020	2019	2018
<b>Satisfacción del cliente</b>	66%	62%	67%	71%

Estos avances son el reflejo del Plan de Satisfacción de Clientes, que entre sus acciones contempla el Plan de Cero Reclamos, que se aborda en la siguiente sección, y que permitió monitorear periódicamente las principales causas de problemas del cliente con el fin de dar una respuesta oportuna. Para el año 2022, la Compañía proyecta seguir avanzando en la profundización de estos procesos, así como también fomentar una cultura centrada en el cliente al interior de toda la organización.

Por otra parte, cabe mencionar que, en mayo de 2021, se realizó la medición del indicador *Net Promoter Score* (NPS) para contar con herramientas adicionales para conocer la percepción de los clientes. Esta herramienta permite medir la satisfacción del cliente a partir de su nivel de recomendación, a través del cálculo de la diferencia

de clientes promotores y detractores. Este indicador de estándar mundial mide la percepción del cliente respecto a la empresa y su nivel de recomendación, permitiendo establecer un parámetro común en la Compañía, hacer comparaciones y compartir mejores prácticas.

En esta primera medición enviada a todos los clientes por correo electrónico registrado, se obtuvo un resultado de -13,7, dando cuenta que, si bien Enel Distribución Chile destaca entre las empresas del Grupo con mejores resultados a nivel latinoamericano, existe un desafiante camino por delante para mejorar dicho resultado. El proceso se ha sistematizado para desarrollar el envío de encuestas semanales, de forma de orientar sus acciones con la información recibida en su afán de mejoramiento continuo.

Dentro de las principales acciones del Plan de Satisfacción de clientes destacan:

## Plan Zero Claims (Cero Reclamos)

A partir de enero de 2021 se inició el Plan Cero Reclamos, impulsado desde el Grupo Enel, para lo cual se desarrollaron iniciativas, enfocadas en mejorar la experiencia de atención en los canales de contacto. Al cierre de diciembre de 2021 se tuvo 295 reclamos un 10% por debajo del objetivo. Algunas de las iniciativas llevadas a cabo son las siguientes:

- Protocolos de atención en canales y *back office* como lectura, recaudación, casos con órdenes mal emitidas, entre otros.
- Aumento en el monto de refacturación inmediata, subiendo la cantidad de veces que se puede realizar en un año y el monto, aumentando las atenciones al primer contacto.
- Acuerdo con la Superintendencia de Electricidad y Combustible, para facturar provisoriamente en base a un aviso de facturación sin lectura real.
- Proyectos de mejora dentro de los que destacan: incorporación de ingreso de auto-lectura en sitio *web* y *App*, mejoras sistémicas en el proceso de recaudación, para evitar pagos mal amortizados, caídas de sistema, entre otras.

## Respuesta de voz interactiva

El nuevo sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR), basado en un lenguaje natural, tiene por objetivo mejorar la experiencia del cliente y los tiempos de navegación de cada contacto telefónico. Ambos avances están asociados principalmente al reemplazo de la digitación de opciones por la interacción a través de la voz.

En primera instancia, el proyecto involucró la definición de una propuesta de diseño general y la búsqueda de un proveedor de servicio idóneo. Posteriormente se realizó el entrenamiento del motor de reconocimiento de voz, desarrollo de gramáticas y flujos de atención, para finalmente integrar el IVR con la gestión de Relación con el Cliente de la Compañía.

Una funcionalidad clave para la capacidad de atención de IVR es el reconocimiento automático del número telefónico y la autenticación del cliente a través del RUT, cuando no se logra en la primera etapa. De esta forma se consigue la identificación del cliente sin tener que ingresar datos cada vez que llama y además no lo obliga a recordar su número de suministro.

Al cierre de 2021, se contabilizan más de 1,2 millones de atenciones y los resultados muestran sobre un 62% de resolutivez del sistema. A su vez, más del 50% de los clientes indican que es una experiencia fácil y agradable.

## Encuestas post atención

Enel Distribución Chile también realiza encuestas para determinar la satisfacción de los usuarios en sus puntos de contacto con la Compañía y obtener retroalimentación sobre la experiencia que están recibiendo directamente post atención.

Respecto a las encuestas post atención para este canal, en 2021 se aplicaron más de 270 mil sondeos a través de una llamada *Outbound* automatizada con lenguaje natural. Lo anterior permitió evaluar tanto las atenciones en IVR, como las del ejecutivo (*Twitter*, *Facebook* y vía correo electrónico). Los resultados obtenidos le han permitido a la Compañía medir las atenciones en materia de resolutivez, facilidad de uso y experiencia en general.

Para 2022, está previsto desarrollar un completo programa de *Voice of Customer* (la voz del cliente), que permite resumir las expectativas, preferencias y aversiones de los clientes. En el marco de esta iniciativa, se implementarán nuevas encuestas post atención, no solo a través de canales de servicio usuales, sino también de forma posterior a ciertos hitos clave que determinan la experiencia del cliente con la Compañía, por ejemplo, en los procesos de activación de un nuevo suministro, solución de corte de energía, pago online, entre otros. También se contempla el desarrollo de acciones directas orientadas a los clientes que no están conformes con el servicio.

## Gestión de datos de contacto

En este ámbito, la Compañía dio un paso adelante, en 2021, al incorporar el sistema *check Opt-In* en los canales de atención *web* y formularios, permitiéndole almacenar el consentimiento de los clientes a compartir sus datos de contacto con las empresas del Grupo Enel.

Por otra parte, se realizó un nuevo proceso de captación de datos a través de clientes (personas) finales en el sector de las inmobiliarias al momento de vender los departamentos.

Adicionalmente, se mantuvo la actualización y captación de datos de contacto en los canales, según el protocolo de atención disponible y se realizaron rutinas periódicas de limpieza y verificación de consistencia de la base de datos de *salesforce*.





Es importante destacar que los datos de los clientes se usan únicamente para los fines del negocio. Si se decide usar los datos para otra finalidad, previamente se solicitará el consentimiento al cliente.

## **Automatización Robótica de Procesos (RPA) e Inteligencia Artificial en casos del canal autoridad**

La Compañía ejecutó un servicio de *bots*, programa que realiza tareas repetitivas en un proceso, para atender casos derivados por la autoridad, específicamente, la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC) y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). El desarrollo del *Robot Process Automation* (RPA) e Inteligencia Artificial permitió mayor celeridad en su gestión y una optimización del proceso.

Durante 2021, se dio inicio a la segunda etapa del RPA con foco en la gestión documental de oficios instructivos y actualización de datos de clientes en el sistema de gestión de bases de datos en la relación con el cliente y su satisfacción. Esta solución ha permitido reducir significativamente el tiempo transcurrido entre la recepción de documentos y la actualización en el *Customer Relationship Management* (CRM), beneficio que es valorado especialmente en épocas de año con alta demanda de casos emanados del ente regulador.

## **Gestión de requerimientos y reclamos**

Con el fin de conocer las percepciones de sus clientes y los problemas críticos informados, e implementar las medidas correctivas correspondientes, Enel Distribución Chile dispone de distintos canales para que los clientes puedan comunicar un reclamo o solicitar información. Para ello, la Compañía monitorea constantemente las quejas u observaciones recibidas a través de dichos canales, los cuales son accesibles a través de correo electrónico, número de teléfono gratuito, sitio *web*, entre otros.

Uno de los principales motivos de los reclamos realizados por los clientes es el relacionado con temas de lectura y facturación, especialmente durante el invierno. Además, que gran cantidad de estos suelen ser improcedentes (es decir, el proceso operó con normalidad). Respecto a los requerimientos destacan solicitudes para nuevas conexiones y aumento de capacidad del empalme, proceso que está en constante revisión y mejora continua.

## **Implementación SAP Billing**

Con el objetivo de responder en forma más oportuna a las necesidades de información de los clientes, y de asegurar un mayor control en el proceso de facturación, cobranza y recaudación, entre otros beneficios, en 2021 se reemplazó el sistema de facturación de la Compañía, Synergia, con cerca de 20 años de servicio, por SAP-ISU, plataforma de clase mundial.

## **Diplomado Experiencia de Clientes**

El desafío permanente de generar una cultura de atención direccionada en el cliente llevó a desarrollar, junto a la Universidad de Chile, el diplomado "Experiencia de Clientes" orientado a participantes de diferentes áreas de la Compañía que permite lograr una visión a nivel de empresa centrada en el cliente, considerando el diseño de los procesos, sus servicios y la experiencia de este en sus diversas interacciones que tiene durante la cadena de valor de la Compañía.

Este primer programa elaborado exclusivamente para Enel Distribución Chile se llevó a cabo el primer y segundo semestre de 2021 con la participación de 56 colaboradores, quienes aprendieron sobre la negociación, estrategia y modelos de negocio con foco en el cliente. A partir de ello, se está trabajando en el levantamiento de diferentes iniciativas con quienes participaron de este diplomado enfocadas a mejorar el servicio al cliente.

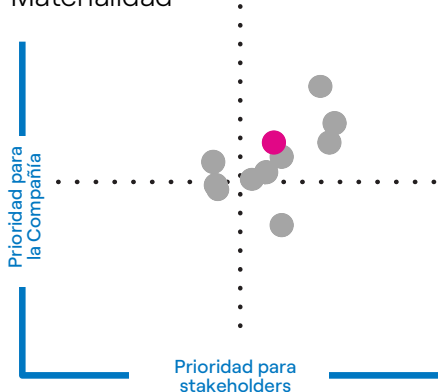




# Personas

103-1 | 103-2 | 103-3

Prioridad en la Matriz de Materialidad



**Gestión, motivación y desarrollo de los empleados**

Ámbito del Plan de Sostenibilidad



• **Personas**

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

### ¿Cómo se gestiona?

Generar oportunidades para los colaboradores, es una constante en la gestión de personas y es parte esencial de la oferta de valor de la Compañía.

Enel Distribución Chile estimula el talento a través de la promoción interna y el desarrollo de las capacidades en distintos roles, incentivando el liderazgo horizontal, generando la sostenibilidad del negocio, de modo de alcanzar la excelencia.

Para gestionar el talento de las personas, es fundamental incentivar su desarrollo y mantener su motivación, impulsando no solo las promociones o cambios de rol, sino que también el progreso y el crecimiento de capacidades individuales. En esto resultan fundamentales actividades como la formación, mentoring, coaching, shadowing, diplomados y cursos, además de proyectos que potencien cada una de las funciones o roles, instancias de exposición a equipos de liderazgo, entre otras.

Asimismo, se fomenta la identificación con la cultura organizacional de la Compañía, con foco en la apertura, la diversidad y la conciliación con la vida personal. Promoviendo así, un ambiente laboral flexible, equitativo, inclusivo y diverso, en el que prime el diálogo y el respeto constante.

### Importancia de una buena gestión

En Enel Distribución Chile las personas constituyen un factor central para la sostenibilidad del negocio, por eso contar con la motivación de los colaboradores es un desafío permanente para la Compañía.

La gestión de Enel Distribución Chile apunta a potenciar el talento de las personas, reconociendo que este es un factor fundamental para alcanzar sus objetivos. Lo anterior, reconociendo que cuando se cuenta con un equipo de trabajo comprometido y motivado, mejoran los niveles de productividad, disminuyen el ausentismo y la rotación, generándose una marca empleadora interna y externa favorable, que beneficia el compromiso con la Compañía.

La gestión del talento permite que las personas desarrollen sus habilidades y capacidades desplegando todo su potencial, lo que promueve la rotación al interior de la empresa, asegura las competencias adecuadas para el desempeño de un rol, motivando a los colaboradores a continuar su carrera junto a la Compañía.

### Temas materiales

- Desarrollo de las personas.
- Valorización de la diversidad de los empleados.
- Calidad de vida en la empresa.
- Respeto a los derechos de los empleados.



Objetivo de Desarrollo Sostenible

5 IGUALDAD DE GÉNERO

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Principios de la Política sobre Derechos Humanos



Riesgos World Economic Forum

Fracaso de la acción climática

Eventos climáticos extremos

Pérdida de biodiversidad y colapso de ecosistemas

Erosión de la cohesión social

Empleo y crisis de los medios de vida

Enfermedades infecciosas




Daño ambiental causado por la actividad humana

Crisis de recursos naturales

Crisis de deuda en grandes economías

Confrontación geoeconómica

Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta Plan 2021-2023	Resultado 2021	Meta Plan 2022- 2024
	% de mujeres en Short List para procesos de selección externa.	50%	56%	50%
	Aumentar porcentaje de top and middle managers mujeres.	23%	19%	23%
 	Adopción de un enfoque sistémico para la inclusión de la discapacidad.	Adoptar enfoque	Realizado	Adoptar enfoque

Principios de la Política sobre Derechos Humanos

<b>Rechazo al trabajo forzoso u obligatorio y al trabajo infantil</b>	Enel Distribución Chile rechaza el uso de cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio, cualquier forma de esclavitud y trata de personas, adoptando y promoviendo el “liderazgo gentil” como parte de su <a href="#">estrategia de gestión de personas</a> .
<b>Respeto a la diversidad y no discriminación</b>	Enel Distribución Chile promueve los principios de diversidad, inclusión e igualdad de trato y oportunidades, y se compromete a garantizar el derecho a condiciones laborales respetuosas con la dignidad personal. En esta misma línea se preocupa de crear un entorno laboral donde las personas sean tratadas de manera justa y valoradas por su individualidad, considerando el <a href="#">valor de la diversidad en las personas</a> .
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>	Enel Distribución Chile protege el derecho de las personas que trabajan en la Compañía de formar o participar en organizaciones destinadas a defender y promover sus intereses; y <a href="#">el respeto por los derechos de las personas y las relaciones sindicales</a> .
<b>Salud, seguridad y bienestar</b>	Enel Distribución Chile se compromete a desarrollar y difundir una cultura sólida de salud, seguridad y bienestar, garantizando que los lugares de trabajo estén libres de peligros para la salud y la seguridad, promoviendo además comportamientos orientados a <a href="#">la conciliación de la vida personal y laboral</a> .
<b>Condiciones de trabajo justas</b>	La remuneración de las personas que Enel Distribución Chile emplea se basa en principios de recompensa justa y en el respeto de la igualdad salarial para hombres y mujeres . Enel Distribución Chile cree en la importancia de la orientación y formación profesional para el desarrollo de las personas que trabajan en la Compañía, contando con un programa de <a href="#">formación laboral</a> .





## Estrategia de gestión de personas

Enel Distribución Chile promueve la cultura de la diversidad, inclusión y del valor de las personas, reconociéndolos por sus méritos y posibilitando su crecimiento y expresión de talento. Para cumplir con este fin, la gestión estratégica de personas se ha basado en cuatro objetivos:

Convertirse en <b>socios estratégicos</b> que desafían y soportan al negocio aportando soluciones innovadoras, efectivas, integradas y que <b>impulsan el desarrollo de una organización sustentable</b> y referente en el mercado.	Fortalecer el estilo de <b>liderazgo</b> entregando herramientas y capacidades que promuevan la confianza y la búsqueda del propósito con sus equipos incentivando a la autonomía, el empoderamiento y la proactividad de manera de que hagan florecer el <b>potencial y diversidad</b> de los equipos que integran la Compañía.
Promover el <b>cambio cultural</b> en la organización y las capacidades de las personas de manera de <b>digitalizar los procesos</b> , impulsar el uso de plataformas y gestionar en base a los datos con el objetivo de <b>impactar en la efectividad de la organización</b> y la experiencia de los trabajadores.	Promover la <b>calidad de vida y bienestar</b> de las personas a través del cuidado responsable, generando un ambiente laboral flexible, de confianza, <b>cercano, desafiante y motivador</b> con el sentido de orgullo e identidad Enel.

## Focos de la gestión de personas 2021

Estos cuatro objetivos clave se traducen en iniciativas, programas y procesos que atraviesan toda la cadena de valor de las personas, entregando las herramientas y soluciones requeridas por los colaboradores de Enel Distribución Chile.

Durante 2021, la estrategia de personas se impulsó a través de los siguientes focos de gestión:

### Focos de la gestión personas 2021

Focos 2021	<b>Nuevas formas de trabajar y flexibilidad laboral</b>	En relación con la evolución en las formas de trabajo, en el 2021 la Compañía ha continuado diversas iniciativas para apoyar la transición al nuevo escenario digital, promover una cultura de trabajo basada en la autonomía, la delegación y la confianza y, una mejor gestión del tiempo apoyando el bienestar de las personas y sus familias. Las nuevas formas de trabajo deben permitir ser más eficientes y eficaces, además de lograr un balance entre la vida personal y profesional de los trabajadores.
	<b>Liderazgo</b>	El desarrollo y acompañamiento de los líderes es clave para mantener y promover la cultura y el desarrollo de la estrategia de una organización. En 2021, emergió un nuevo modelo de Liderazgo el cual apunta al desarrollo de líderes capaces de movilizar a quienes forman parte de la Compañía, la cual es cada vez más líquida y diversificada. La invitación es a impulsar un liderazgo gentil, una matriz de valores potencie a la persona, el equipo, las motivaciones, el bienestar y los resultados.
	<b>Gestión del talento</b>	La gestión del talento desde la atracción, incorporación, desarrollo, retención, formación y salida es clave para asegurar el éxito de la organización.  El talento en Enel implica a todas personas y su foco está en el desarrollo de las potencialidades de cada uno para alcanzar sus objetivos individuales y los de equipo.  El talento también debe ser diverso, siendo clave la equidad de género y la generación de acciones para fomentar la atracción y desarrollo de mujeres en la Compañía.
	<b>Transformación digital</b>	Se sigue impulsando la digitalización, automatización y mindset digital en todos los procesos y servicios.
	<b>Igualdad de género</b>	Para avanzar en esta materia se ha establecido una agenda de género que se centra en: adhesión a compromisos públicos internacionales y nacionales, paridad de género en los procesos de selección, potenciar el liderazgo de mujeres, promover una cultura del respeto libre de cualquier tipo de acoso laboral y sexual y potenciar a Enel Chile como un buen lugar para trabajar para las mujeres, que permite conciliar la vida personal y laboral, en especial con la maternidad.

## Dotación

102-8 | 405-1

La dotación total de Enel Distribución Chile 2021 correspondió a **556** trabajadores, un **26,4%** menor a la de 2020, debido principalmente a la separación del negocio de transmisión en una sociedad independiente.

Dotación por categoría	Ejecutivos principales y otros gerentes	Profesionales y técnicos	Colaboradores y otros	Total 2021
Enel Distribución Chile <sup>1</sup>	12	525	19	556

<sup>1</sup> Enel Distribución Chile incluye: Enel Colina.

## Nuevas formas de trabajar y flexibilidad laboral

Enel Distribución Chile ha continuado entregando un plan de soporte integral a todos sus colaboradores durante el periodo de pandemia, con una sólida base en el apoyo a la salud mental y la conciliación del trabajo con la vida personal. La Compañía impulsó iniciativas para la adaptación al escenario laboral híbrido, promoviendo una cultura basada en la confianza, la autonomía y la delegación, apoyando el bienestar de las personas y sus familias. La nueva forma de trabajar se ha enfocado en la eficiencia y la eficacia, con el propósito de balancear la vida personal y laboral.

### Teletrabajo – Smart Working

En el contexto sanitario de 2020, se activó la modalidad de teletrabajo, la que sigue vigente para la mayor parte de las personas de la Compañía, excepto para quienes trabajan en la operación dado que estas tareas requieren presencialidad para dar continuidad del servicio y seguridad de los sistemas eléctricos.

Empresas	2021	2020	2019	2018
Enel Distribución Chile <sup>1</sup>	447	663	95	68

<sup>1</sup> Enel Distribución Chile incluye: Enel Colina.

### Flexibilidad horaria

Ha permitido que los colaboradores sujetos a control horario, y en los cargos que su naturaleza lo permita, puedan iniciar su jornada laboral entre las 7:45 am y las 9:00 am, pudiendo concluir su jornada anticipada o tardíamente, en igual lapso. En condiciones de trabajo remoto, se ha puesto énfasis en una gestión por objetivos, buscando equilibrar los quehaceres personales con los laborales.

### Principales medidas

	Enel Distribución Chile
Teletrabajo	SI
Flexibilidad horaria	SI
Trabajo inteligente	SI
Permiso sin goce de remuneraciones	NO
Incentivo a uso de vacaciones	SI

### Incentivo del uso de vacaciones

Debido a la incertidumbre del año 2021, Enel Distribución Chile incentivó a sus personas a que tomaran descansos y cuidaran de su bienestar privilegiando momentos de desconexión, impulsando la campaña para el uso de vacaciones “Desconéctate y renueva tu *power*”, que otorga un día extra a quienes hicieran uso de sus jornadas libres en periodos específicos del año.



## Desarrollando un nuevo estilo de liderazgo

Para abordar sus desafíos estratégicos Enel Distribución Chile adoptó en 2021 el "liderazgo gentil", aproximación que evoluciona el rol del líder, a alguien capaz de motivar y movilizar a las personas en una organización flexible y diversificada. Un líder que escucha, preocupado por las personas, sus necesidades y aspiraciones, y que trabaja por objetivos junto a los equipos, transmitiendo el "por qué" y "cómo".

Este nuevo diseño de la relación entre liderazgo y colaboración empodera a las personas a que utilicen sus habilidades blandas combinándolas con las habilidades técnicas del negocio necesarias, orientándose hacia los resultados, el desarrollo y el bienestar.

En esta línea, se implementó un "Ciclo de charlas para líderes", que aborda temas como estrategia, liderazgo, humanidad como estrategia de cambio, conciencia de sí mismo y de los otros, inclusión, entre otros.

## Desarrollo y motivación de las personas

El desarrollo integral de las personas es uno de los pilares fundamentales de la gestión de Enel Distribución Chile. Para la Compañía, cada persona es única y posee un talento individual que debe ser estimulado.

Enel Distribución Chile sustenta este eje en *drivers* tales como la identificación del talento y de roles críticos, la formación de líderes y el trabajo de equipo, la movilidad interna y la evaluación de desempeño. Como parte de las acciones de desarrollo de las personas, se cuenta con los siguientes programas que contribuyen a la carrera profesional:

### Growing with coaching

Iniciativa que comenzó en mayo de 2021 para difundir la cultura de *coaching* y entregar herramientas que faciliten el día a día de los colaboradores. Esto se llevó a cabo a través de diversas charlas durante el año.

### Certificación de coaching

En las empresas de Enel en Chile, cinco personas iniciaron su proceso de certificación de *coach* para unirse al grupo de tres coaches que actualmente colaboran con los proyectos en Enel Distribución Chile. Este proceso se está llevando a cabo con *ILC Academy*, institución acreditada por la ICF (*International Coach Federation*) para formar *coaches*.

### Job Shadowing for all

Programa abierto, que conecta a las personas para vivir una experiencia de desarrollo, en el cual, un anfitrión (con experiencia en una materia, rol u oficio) recibe a un invitado, para vivir juntos actividades propias del anfitrión. En la dinámica de la observación, acompañamiento y/o reflexión, se genera el traspaso de conocimientos, habilidades y experiencias.

En base a sus preferencias el invitado, identifica los ámbitos de actividad que le interesa desarrollar y establece un contacto con un potencial anfitrión. Lo anterior, se desarrolló en 2021 a través de la plataforma *Digital Job Shadowing for All* siendo un proceso autogestionado, voluntario y completamente digital.

### Mentoring

El *mentoring* es una metodología que desarrolla el potencial de las personas, incentivando la transferencia de conocimientos y el aprendizaje mediante la experiencia. El programa se sustenta en la interacción entre el mentor y el mentee, donde el mentor genera un traspaso de modelos y experiencias, tanto positivas como negativas, para que el mentee pueda utilizarlas para la elaboración de su propio juicio, análisis y búsqueda de soluciones a los desafíos que expone el mentor.

El programa de *mentoring* se asigna por dos medios: La persona es seleccionada como sucesora de alguna posición managerial y se le asigna el proceso de *mentoring*, o es asignado por *Total Rewarding*, programa que apunta al desarrollo y retención proactiva de personas.



## Plan de sucesión

El Plan de sucesión identifica a los compañeros que se propondrán como sucesores en las posiciones management del Grupo, para disponer de un grupo de personas de referencia y diseñar para ellos itinerarios de desarrollo que potencien sus talentos.

Este Plan es un proceso central, sensible y estratégico con impacto sobre los KPI (*Key Performance Indicators*) del Grupo y a la identificación y el crecimiento de los líderes del futuro, favoreciendo el cambio generacional y la diversidad de género. Es de carácter anual y se realiza en 3 fases: Identificación, Puesta en común con líderes y pares, Plan de acción y Comunicación. Entre las opciones que contiene el Plan de acción se encuentra el *Coaching*, *Mentoring*, *Job Shadowings*, entre otros.

## Otras iniciativas destacadas

### Total Rewarding

Considerando la preocupación por el desarrollo de cada una de las personas y sus talentos únicos, a partir de 2020, Enel Distribución Chile implementó el proceso de *Total Rewarding*, cuyo fin es valorizar el desempeño de los colaboradores a través de importantes oportunidades de empoderamiento profesional, personal y de recompensas.

En 2021, se habilitó esta herramienta y se identificaron las iniciativas de compensación, desarrollo, movilidad y formación, que se implementaron durante el año y son parte de la oferta integral que se entrega a los colaboradores en un proceso de retención proactivo.

### Teambuilding

Enel Distribución Chile continuó con sus programas *teambuilding*, realizados de forma virtual incorporando actividades que potenciaron el trabajo en equipo y la cohesión entre los colaboradores, según las diversas necesidades de los negocios.





## Evaluación de desempeño

404-3

Para Enel Distribución Chile, las instancias de *feedback* que mantienen los gestores con las personas son oportunidades para generar mayor cercanía, transparencia, alinear expectativas y apoyar el desarrollo profesional de los colaboradores.

### **New Open Feedback Evaluation**

En 2021 se implementó un nuevo modelo de evaluación de desempeño, *New Open Feedback*, que dentro de sus instancias incluye el *Open Feedback Evaluation*, el cual incentiva la cultura de retroalimentación continua entre toda la red laboral poniendo en el centro a las personas a través de un proceso de empoderamiento.

Este modelo de crecimiento individual y colectivo, basado en 15 competencias, contempla una fase de evaluación

participativa y continua durante todo el año, a través de citas cuatrimestrales para revisar con el líder las interacciones e ir conociendo las fortalezas de cada persona.

Esta evaluación se nutre con una visión amplia y colaborativa de su red, a diferencia del modelo anterior donde sólo existía una evaluación por parte del líder directo.

Para la difusión, culturización y adopción de este nuevo modelo se ejecutaron charlas aclaratorias dirigidas a los líderes, charlas masivas para todos los colaboradores de Enel Distribución Chile, sesiones explicativas en grupos acotados de personas y una fuerte campaña comunicacional transversal.

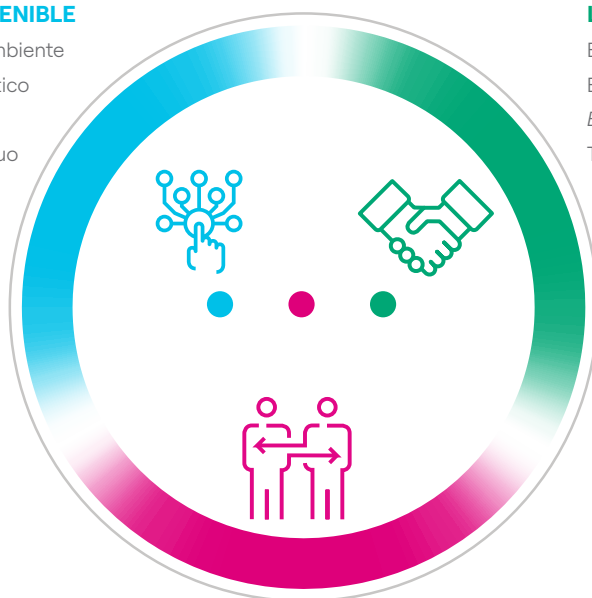
Este modelo comienza su funcionamiento oficial a partir de enero de 2022.

#### CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE

Seguridad, bienestar y medio ambiente  
Digitalización y pensamiento crítico  
El cliente en el centro  
Flexibilidad y aprendizaje continuo  
Inclusión e Interculturalidad  
Gestión de datos

#### LIDERAZGO

Empoderamiento y *Coaching*  
Espíritu empresarial  
*E-leadership* y gestión de la complejidad  
Toma de decisiones



#### VÍNCULO INDIVIDUO-GRUPO-ORGANIZACIÓN

Inteligencia emocional, social y organizacional  
Creación de sentido y *Storytelling*  
Nueva forma de trabajar en equipo  
Creatividad - Innovación disruptiva  
Orientación a resultados

## Evaluation

Durante el primer semestre de 2021, al igual que el año anterior, se desarrolló el proceso *Evaluation* el cual se caracteriza por evaluar en base a los cuatro valores *Open Power* de la Compañía (Confianza, Proactividad, Responsabilidad e Innovación) los comportamientos observados durante el período anterior (2020). De este modo los líderes realizan una valoración de lo observado en el ciclo anterior utilizando una escala de 1 a 5 que permite identificar las principales fortalezas y las debilidades que se requieran desarrollar.

A través de este proceso, se evaluó al 90% de las personas –que cumplían con los requisitos de elegibilidad– de Enel Distribución Chile, donde un 93% corresponde a hombres y un 81% a mujeres.

En 2021 se implementaron dos talleres dirigidos a líderes para el proceso de *Evaluation*; “Taller de gestión del desempeño” y “Taller de *feedback*, conversaciones difíciles y planes de desarrollo”.

## Plan de acción

Parte del proceso de Evaluación del Desempeño 2020, fue diseñar un plan de acción individual de formación y desarrollo, donde cada persona acordó junto a su líder actividades de aprendizaje, con iniciativas enfocadas en la experiencia laboral (70%), en el aprendizaje social (20%) y en cursos de formación (10%). Para ello se habilitó un catálogo con una amplia oferta de cursos disponibles y ejemplos de acciones a realizar. Lo anterior será parte de los resultados a ponderar en una próxima Evaluación del Desempeño.

## Plan de Acción 2021





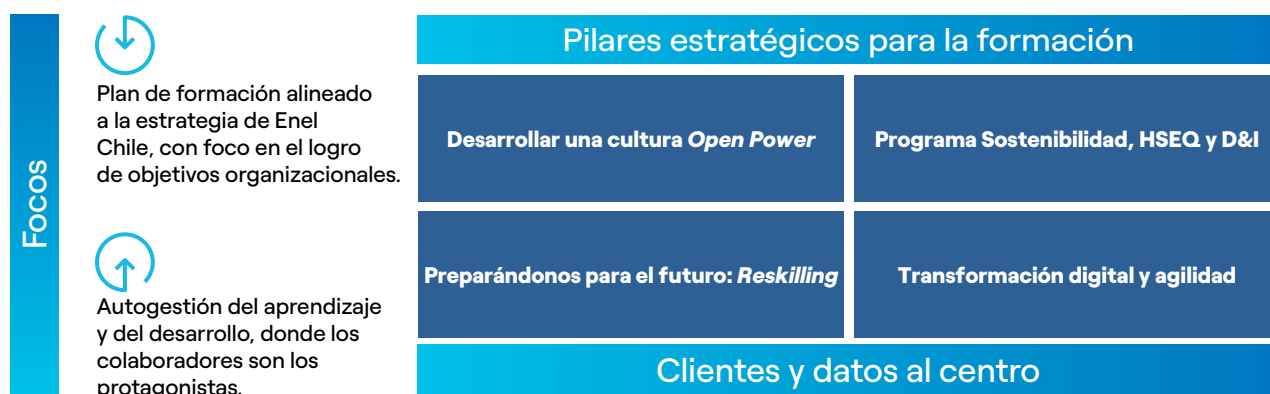
## Formación laboral

404-1 | 404-2

Durante este periodo se entregaron 33.644 horas de formación totales, que equivalen a aproximadamente 61 horas de formación per cápita. El 77% fue destinado para los hombres y el 23% para las mujeres. En 2021, Enel Distribución Chile llevó a cabo una serie de programas de formación en modalidad 100% *online*.

El plan de capacitación contó con dos grandes focos, aplicados en cinco pilares alineados con el Plan Estratégico de la Compañía:

## Formación laboral



### Principales actividades desarrolladas: Foco Plan de formación alineado a la estrategia

#### Desarrollando una cultura *Open Power*

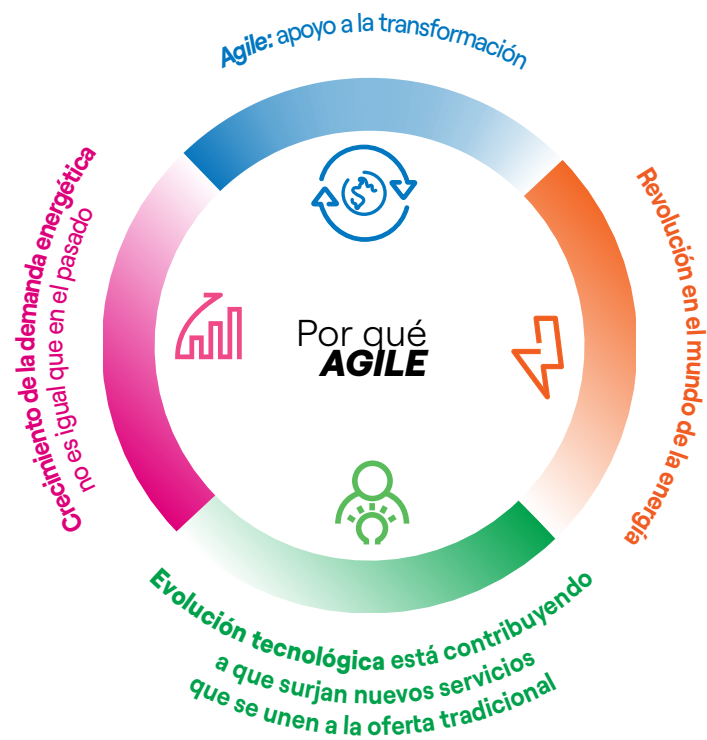
- **Bienvenidos a Enel:** Acompañamiento para el nuevo *onboardee* en su primer año en Enel Distribución Chile que permite conocer la Compañía y su cultura.
- **Academia de Formadores:** Gestiona el conocimiento con relatores internos que son parte de una comunidad de formadores preocupados por la transformación del conocimiento individual a colectivo. En 2021 se realizó un piloto y se estima que en 2022 se amplíe a más de 100 relatores internos.

### Programas con foco en la sostenibilidad

- **Programa de Formación de Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad:** El programa cuenta con 12 cursos al año, lo que equivale a 2.364 horas de formación al año.

### Programas de Transformación Digital y Agilidad

- **Programa de Formación NERC CIP-SEN (*North America Electric Reliability Corporation – Critical Infrastructure Protection*):** El Coordinador Eléctrico Nacional (CEN) definió un alcance específico para abordar la ciberseguridad en las empresas eléctricas y mitigar los posibles riesgos a los que se ven expuestas. NERC CIP fue el estándar definido por el CEN, con una versión definitiva la cual las empresas coordinadas en Chile deben cumplir en 2022. Dentro de las acciones a cumplir, está la implementación de un plan de formación que en Enel Distribución Chile comenzó en noviembre 2021, y que considera un total de seis cursos de capacitación (con continuidad en 2022).



**Metodología Agile:** Modelo de colaboración basado en la flexibilidad y la apertura, y que facilita la adaptación de soluciones, procesos y sistemas a nuevos requerimientos, ayudando a hacer frente a los desafíos que representa la gestión de personas en épocas de cambios.

En el período se llevaron a cabo diversas actividades para difundir el entorno de trabajo ágil en las diferentes unidades de la Compañía:

- **Taller Agile Fullness:** Su objetivo es dar a conocer de manera práctica cuáles son los principios rectores de la agilidad, conceptos y roles para ubicarlos en su propio contexto de trabajo y entender por qué la agilidad es la respuesta al mundo VUCA (volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad).
- **Room Agile:** En esta actividad, los equipos analizan el ciclo de vida de un problema, iniciativa o proyecto. Durante el proceso se aplican herramientas y metodologías según cada caso, resolviendo de manera efectiva y breve las problemáticas complejas, decisiones estratégicas o definición de nuevos productos o servicios.

### Programas de clientes y datos al centro

- **Academia Gestores de Contratos:** Esta academia cuenta con 15 cursos y 128 horas de formación.

### Principales actividades desarrolladas: Foco Autogestión del aprendizaje

Enel Distribución Chile reconoce que el aprendizaje continuo o "*Lifelong learning*" es fundamental para mantener a las personas vigentes y activas laboralmente, considerando la necesidad de aprendizaje constante, más allá de la educación formal.

Con ese objetivo, la Compañía ha desarrollado programas para crear un entorno de aprendizaje que permita a las personas ocuparse de su propio desarrollo y fomentar la participación:

- **Programa de Beca de Estudios para Trabajadores (BET):** Aporte económico para el financiamiento de estudios de formación, regularización o perfeccionamiento que contribuyan a un mejor desempeño en sus actividades funcionales presentes y futuras.
- **Programa de Idiomas para el desarrollo:** En 2021, se entregaron formaciones en idioma.





- **Habilidades para el futuro:** Desarrollar las 15 competencias Enel mediante un catálogo de cursos que permita adquirir, mejorar o perfeccionar habilidades requeridas para el futuro del trabajo. Se entregaron 50 cursos de formación en modalidad aula virtual y *online*.

- **LinkedIn Learning:** Más de 16.000 cursos disponibles en inglés y español en la plataforma *online*, impartidos por expertos a nivel mundial. A través de *LinkedIn Learning* se han entregado 807 cursos.

## Reclutamiento y selección

401-1

El proceso de reclutamiento y selección cuenta con una estrategia centrada en tres pilares:

**1. Digitalización:** Planificación de la gestión de procesos basada en datos, monitoreando métricas que midan el impacto y potencien mejoras.

**2. Personas:** Enfoque personalizado, que genera una experiencia favorable durante todo el proceso de reclutamiento y selección en base a distintas metodologías de evaluación.

**3. Talento diverso:** Compromiso con un ambiente diverso e inclusivo asegurando un proceso libre de sesgos, con un enfoque de género que aporte a la estrategia de sostenibilidad mediante procesos de selección con paridad en la representación de hombres y mujeres (asegurando el cumplimiento de un 50% de mujeres en la lista corta de candidatos para 2021 y 2022).

En paralelo, y asegurando la transparencia y trazabilidad de cada uno de los procesos de selección, en 2021 se actualizó el procedimiento operativo con el objetivo de dar cumplimiento a la Norma ISO 37001 y Norma ISO 9001, instaurando un estándar de gestión que propende al establecimiento de una cultura de integridad, transparencia y cumplimiento.

	2021
Total de nuevos ingresos	51

## Movilidad interna

La movilidad interna permite a los colaboradores alcanzar nuevas posiciones y emprender nuevos desafíos dentro de la organización, por lo que es muy relevante en la gestión interna de Enel Distribución Chile. En 2021, se contabilizan 32 procesos desarrollados de manera interna (Selección Directa: 20 y Concurso Interno: 12).

### Distribución por la línea de negocio

	Selección directa	Concurso interno
Enel Distribución Chile <sup>1</sup>	20	12

<sup>1</sup> Enel Distribución Chile incluye: Enel Colina.

## Encuestas de Clima Laboral y Compromiso

Con la finalidad de revisar aquellos aspectos más críticos generados por el contexto sanitario, Enel Distribución Chile desarrolló en 2020 la Encuesta de Clima Laboral y Compromiso (*Open Listening*), que recoge la opinión de todos los colaboradores, explorando sus emociones, exigencias y necesidades, lo que se tradujo en planes específicos de acción para crear colectivamente el futuro de todos.

En esta línea, se indagó sobre la cultura organizacional de la Compañía, los equipos tecnológicos disponibles y la capacidad del líder para inspirar la cultura laboral, para así explorar y recoger las necesidades que se han generado en cuanto al futuro del teletrabajo. Esto logró un espacio de discusión abierta sobre la integración entre la vida personal y laboral.

Si bien Enel Distribución Chile ha aplicado regularmente cada dos años su Encuesta de Clima Laboral y Compromiso

(*Open Listening*), el contexto de emergencia sanitaria y las necesidades de adaptación de la Compañía, han impulsado un proceso recurrente de consulta a sus colaboradores. Es así como, la Compañía lanzó en 2021 una nueva medición llamada Encuesta sobre Bienestar, la cual hace referencia a ocho pilares del nuevo Modelo de Bienestar a nivel global:

1. El equilibrio entre el trabajo y la vida personal.
2. El sentido de conexión y pertenencia a la comunidad.
3. Bienestar mental, como la forma de sentirse bien consigo mismo.
4. Bienestar intelectual, como la aspiración a aprender y crecer.
5. La inspiración para cuidar tu bienestar físico.
6. Bienestar ético, en la coherencia de los propios valores con los de la organización.
7. Bienestar económico, como la certeza del lugar de trabajo y el valor del propio trabajo.
8. Sentido de seguridad.

## Valor de la diversidad en las personas

405-1

### Respeto por la diversidad e inclusión

Enel Distribución Chile considera la diversidad e inclusión indispensables para la gestión de personas, por lo que se compromete con estas a través de [su Política sobre Derechos Humanos](#), la adopción de los siete Principios de Empoderamiento de la Mujer (WEP) y la [Política de Diversidad e Inclusión](#). Esta define como focos los pilares de género, integrando al colectivo LGBTIQ+, las personas en situación de discapacidad, la interculturalidad y la diversidad generacional.

En esta línea, la Compañía rechaza toda forma de discriminación arbitraria, comprometiéndose a asegurar y promover la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades, haciendo el mejor de los esfuerzos por promover y mantener un clima de respeto para la dignidad de la persona, el honor y su identidad.

En cuanto a las iniciativas que promueven la diversidad, Enel en Chile participó de las siguientes mediciones:

- Diagnóstico de la Intervención de los Sesgos Inconscientes en Empresas del Sector Eléctrico.
- Las Mejores Empresas para Jóvenes Profesionales, de *First Job*.
- Mejores Empresas para Practicantes, de *First Job*.

- Empresa destacada en Diversidad, Equidad e Inclusión 2021, EY Ernst & Young.
- Monitor de Reputación Empresarial Corporativa Merco.
- Medición de Inclusión Laboral Empresarial (MILE), de Red de Empresas Inclusivas (ReIN).
- Radiografía Interna, de *Pride Connection*.
- Sello de empresas interculturales, de Red de Empresas Interculturales.

### Inclusión de la discapacidad

#### The Valuable 500

Es una iniciativa mundial en donde participan 500 empresas privadas y cuyo fin es promover y aprovechar el valor empresarial, social y económico de las personas con discapacidad en todo el mundo.

Enel Distribución Chile se ha incorporado a The Valuable 500 identificando las brechas que impiden la inclusión de las personas con discapacidades en la Compañía, mediante un viaje experimental a lo largo de diversos procesos, determinando las barreras físicas, tecnológicas y culturales que se deben eliminar para garantizar a todos y todas oportunidades laborales, inclusivas y no discriminantes en la Compañía.



En base a este trabajo, Enel en Chile cuenta con un plan de acción de diversidad e inclusión, donde se han planteado las siguientes líneas de trabajo:

Compromiso ejecutivos-gerentes:	Infraestructura:	Prevención de Riesgos PWD (People with Disability):	Marca empleadora inclusiva:
Involucrar a los altos ejecutivos en el Plan de Discapacidad para tener una cultura donde se considere "La inclusión como oportunidad de creación y valor".	Ejecución de un plan que busca adecuar las instalaciones para garantizar accesibilidad universal y eliminar barreras existentes.	Desarrollar y extender un Protocolo Inclusivo. Se propone elaborar un protocolo de emergencia específico para cada tipo de discapacidad e incorporarlo en los procedimientos de emergencia.	Participación en ferias laborales inclusivas, en formato online y con todas las herramientas de accesibilidad en las plataformas de postulación y entrevistas.

## Personas con discapacidad

405-1

Empresas	2021	2020	2019	2018
Enel Distribución Chile <sup>1</sup>	4	7	6	4

1 Enel Distribución Chile incluye: Enel Colina.

## Diversidad generacional

Para Enel Distribución Chile, la diversidad y la inclusión también está sujeta a la importancia del aporte de distintas generaciones, donde el talento joven y la experiencia enriquecen la organización. Por eso, la Compañía efectuó iniciativas que refuerzan la integración sin discriminación de edad y género en las diversas áreas mediante la realización del encuentro para jóvenes profesionales "Mi experiencia Enel" y el estudio asociado a reconocer a las Mejores Empresas para Jóvenes profesionales, entre otras.

En Enel Distribución Chile, las diferentes líneas de negocio reciben estudiantes en práctica incluyendo a las plantas de todo el país, manteniendo la equidad en los candidatos/as e ingresos en cada práctica. Entre 2020 y 2021, a pesar de la pandemia, se han sumado a Enel Distribución Chile estudiantes en práctica, los que son seleccionados mediante la implementación de un Modelo de Evaluación denominando *Recruiting Day* que busca transmitir y elegir a aquellos jóvenes con mayor afinidad a los valores y cultura del Grupo.

## Diversidad cultural

Enel Distribución Chile promueve la diversidad e inclusión considerando la contribución de las distintas culturas, convencido de que los diversos orígenes, formaciones y bagajes culturales contribuyen a la riqueza de miradas.

En este marco, la Compañía desarrolla un programa de tutorías para colaboradores expatriados que busca ser un aporte a la inclusión cultural de las personas provenientes de otros países que llegan a trabajar a Enel Distribución Chile.

Adicionalmente, se realizan actividades de integración, como, por ejemplo, saludos en el día nacional de los países de las personas de las diversas nacionalidades que están presente en la Compañía. Además, se conmemoran fechas importantes, como el día Internacional de la Cero Discriminación, día Internacional de la Eliminación de la Discriminación Étnica, día Internacional de los Pueblos Indígenas, entre otros.

## Diversidad de género

Enel Distribución Chile ha definido la equidad de género como uno de los focos centrales en la gestión de personas, desarrollando políticas e iniciativas que las promuevan.

Del total de colaboradores de la Compañía, el 23% corresponde a mujeres. Respecto al total de *managers*, el 19,3% de esos cargos eran ocupados por mujeres al cierre de 2021. Por su parte, en cargos *management junior* las mujeres ocupan un 20,6%, con un 8,3% en el *top management*.

Personas por género	2021	2020	2019
Femenino	23%	22%	22%
Masculino	77%	78%	78%
<b>Total</b>	<b>556</b>	<b>755</b>	<b>755</b>

## Empoderamiento de la Mujer

La Compañía explicita y mantiene su compromiso en esta materia a través de la adhesión a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEP, por sus siglas en inglés) promovidos por el Pacto Global de las Naciones Unidas y ONU Mujeres.

La Compañía también adhiere al Plan público privado Energía + Mujer que busca promover y aumentar la participación femenina en el sector eléctrico. En este marco, Enel Distribución Chile se compromete alcanzar los siguientes objetivos:

- Potenciar el Liderazgo de las mujeres en Enel en Chile.
- Impulsar su empoderamiento, sobre las bases de su desarrollo profesional en la Compañía.
- Dar visibilidad externa, apoyando el concepto de marca empleadora inclusiva y que promueve la equidad de género.

Cada objetivo se desarrolla a través iniciativas diseñadas en tres áreas de acción. En 2021 se impulsaron las siguientes:

- **Difusión de la cultura:** Encuentro "Nuevas Masculinidades", cuyo objetivo fue reflexionar sobre los cambios culturales en torno a la asignación de los roles de género en la sociedad.
- **Formación:** Programa de Liderazgo de Mujeres, que contó con la participación de 12 líderes de la Compañía que potencia, desarrolla y visibiliza las habilidades de liderazgo, competencias organizacionales y de *networking* de las mujeres, además de apoyarlas en el desarrollo de su carrera en espacios competitivos.

- **Desarrollo:** Primer Programa de *Mentoring* en colaboración conjunta entre la Gerencia de Personas y Organización de Enel en Chile y *Woman Innovation Lab (WIL)*, *Academia Inpact* y *HCN World* (especialistas en desarrollo humano), para potenciar el liderazgo e innovación en colaboradoras de la Compañía.

Adicionalmente la Compañía ha instalado el concepto de Corresponsabilidad Parental, que incentiva una participación equitativa y permanente de ambos padres en la crianza y educación de sus hijos e hijas. A través del Programa Parental se beneficia a padres y madres que acompañan todo el ciclo de desarrollo, a través de una asesoría nutricional, beneficios escolares, retorno paulatino luego del postnatal parental, entre otros.

## Equidad de género

Enel Distribución Chile garantiza la equidad de género, creando programas específicos destinados a mejorar la experiencia de la paternidad, promoviendo programas colaborativos que fomenten la participación de mujeres en carreras STEM (acrónimo en inglés de Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas), y el equilibrio entre la vida laboral y familiar.

En cuanto a la igualdad de género, la Compañía cuenta con un plan de acción específico destinado a aumentar la representación de las mujeres en todos los niveles de la organización.

En 2021, del total de mujeres que se desempeñan en Enel Distribución Chile, un **14%** lo hace en posiciones STEM, vale decir, en todas aquellas relacionadas con líneas de negocio técnicas.





Este 2021, Enel en Chile participó de “Ingeniosas: Ciencia y Tecnología para Todas”, iniciativa que busca acercar y motivar a niñas chilenas entre 12 y 16 años a cursar carreras STEM, a través de charlas inspiracionales, talleres de ciencia, programación y robótica, entre otros.

## Campaña global Equal by 30

Con el objetivo de posibilitar una mayor diversidad de género en el sector de las energías limpias, que se traduce en un compromiso público asumido por diferentes organizaciones público-privadas a nivel mundial para trabajar por la igualdad salarial, potenciar en liderazgo de las mujeres y ofrecer las mismas oportunidades para ellas para 2030. El Grupo Enel adhiere a este compromiso, como reflejo del enfoque estratégico que otorga a la diversidad e inclusión en cada una de sus filiales.

## Iniciativas LGBTQ+

En materia de diversidad sexual, en 2021 Enel en Chile formó parte de 2w que busca avanzar en la inclusión de personas de la comunidad LGBTQ+ en el ámbito laboral. Se puso en marcha adherentes y simpatizantes de “Orgullosamente, un equipo”, la comunidad donde todos y todas las personas que trabajan en Enel Distribución Chile, pueden compartir experiencias en torno a la temática de la diversidad sexual, visibilizando la realidad de la comunidad LGBTQ+, generando iniciativas que aceleren el cambio cultural.

A nivel comunicacional, Enel Distribución Chile ha difundido el día del orgullo LGBTQ+, día de la visibilidad bisexual, día internacional contra la homofobia, transfobia y bifobia, entre otros.

## Conciliación de la vida personal y laboral

401-2

Para la calidad de vida y el equilibrio entre la vida personal y laboral de sus colaboradores la Compañía cuenta con una amplia oferta de beneficios, destacando los siguientes:

1. Seguro complementario de salud que incluye cobertura a prestaciones médicas ambulatorias y hospitalarias, entre otras y considera cobertura catastrófica a gastos médicos de alto costo.
2. Plan de Isapre colectivo que permite acceder al pago directo por la Compañía de subsidios por incapacidad laboral en la fecha del pago de remuneraciones y a una cuenta corriente médica.
3. Complemento de subsidio por incapacidad laboral. Adicionalmente, la Compañía cuenta con los siguientes beneficios e iniciativas adicionales:

### Actividades para promocionar el cuidado y bienestar físico

Desarrollo de un extenso programa de actividades recreativas físicas para promover el autocuidado y los hábitos saludables.

### Actividades recreativas y de conexión social

Variadas actividades para que los colaboradores disfruten junto a su grupo familiar, con temáticas que promueven la interacción y conexión social, además del compromiso e identidad corporativa.

### Programa de salud mental

La Compañía ofrece a todas las personas que trabajan en Enel Distribución Chile y a sus familias, atención psicológica individual, encuentros grupales guiados por una persona especialista y encuentros de reflexión y conversación, enfocados en compartir experiencias asociadas a temáticas que impactan la salud mental.

Por último, para favorecer el descanso de los colaboradores, se realizó una campaña comunicacional para respetar los tiempos de desconexión, las pausas durante la jornada laboral y el uso eficiente de reuniones, correos electrónicos y llamadas.

El término LGBTQ+ está formado por las siglas de las palabras lesbiana, gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti, intersexual y queer. Al final se suele añadir el símbolo + para incluir todos los colectivos que no están representados en las siglas anteriores.

## Respeto por los derechos de las personas y las relaciones sindicales

102-41 | 402-1 | 406-1

Enel Distribución Chile establece condiciones laborales justas y favorables mediante contratos e instrumentos colectivos, surgidos de los procesos de negociación colectiva entre sindicatos y la Empresa, contribuyendo a una gestión responsable de las condiciones laborales.

Para Enel Distribución Chile, la negociación colectiva es un instrumento validado por ambas partes y facilita los esfuerzos de colaboración, acentuando el impacto social positivo en la organización, lo que deja de manifiesto las buenas prácticas de la Compañía en materias relativas a la libertad de asociación y a una compensación justa.

En 2021, el 88% de los colaboradores estaba sindicalizado por acuerdos colectivos.

Los contratos colectivos se prepararán considerando los siguientes lineamientos, que consideran referencias de la Organización Internacional del Trabajo (OIT):

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

Las medidas vigentes para informar a los colaboradores sobre sus derechos sindicales se realizan a través de los mismos dirigentes sindicales o personal del Área de Personas y Organización. En caso de incumplimiento de

los derechos laborales sindicales, se reciben reportes de los colaboradores por medio de diversas vías de carácter confidencial, como el Canal Ético, entre otros. Estos incumplimientos, son investigados para posteriormente tomar las acciones correspondientes en línea con el sistema vigente de cada país.

Anualmente se promueve el [Canal Ético](#) o canal de denuncias, tanto a nivel interno como externo, haciendo énfasis en las políticas y protocolos del programa de cumplimiento, [Código Ético](#), [Modelo de Prevención de Riesgos Penales](#), [Enel Global Compliance Program](#), [Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción](#) y conflictos de interés.

El Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad contiene la descripción detallada de los procedimientos para denuncias de acoso laboral, sexual y cualquier causa, así como los procedimientos de investigación. Las denuncias deben ser canalizadas a través del Canal Ético. Durante 2021 no se registraron denuncias con violación al Código Ético en materias sindicales, de derechos laborales o discriminación.

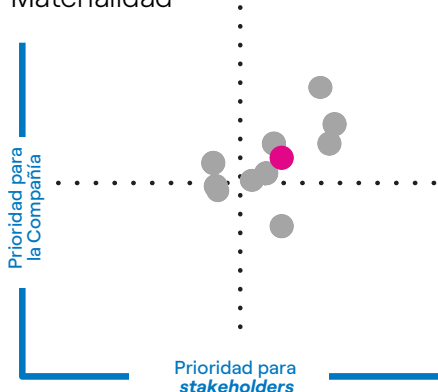
Enel Distribución Chile cuenta con una Política de Acoso Laboral y Acoso Sexual, la cual visibiliza a todos los colaboradores y colaboradoras de la Compañía los canales de denuncia para abordar adecuadamente situaciones que pongan en perjuicio las oportunidades laborales de las personas que trabajan en Enel promoviendo un trato respetuoso y acorde a los valores de la Compañía.



# Comunidades

103-1 | 103-2 | 103-3

Prioridad en la Matriz de Materialidad



**Involucrar a las comunidades locales y globales**

Ámbito del Plan de Sostenibilidad



**• Involucramiento de las comunidades locales**

## Tema material primario: Involucrar a las comunidades locales y globales

### ¿Cómo se gestiona?

La Compañía ha orientado sus ejes de trabajo con las comunidades locales en respuesta a las principales brechas económicas, sociales y ambientales presentes en la Región Metropolitana, a partir de diagnósticos asociados a la pobreza multidimensional y pobreza o vulnerabilidad energética. El enfoque del relacionamiento está en el empoderamiento y resiliencia de las comunidades en el área de influencia de Enel Distribución Chile, habilitando su desarrollo en respeto con sus visiones, culturas y realidades.

En base a la visión y convencimiento de Enel Distribución Chile respecto de que; la educación es el motor fundamental para el desarrollo sostenible a nivel individual y colectivo, la reducción de barreras de pobreza energética (acceso, calidad y equidad) habilitan el progreso y el fortalecimiento del tejido social. La Compañía codiseña los planes de sostenibilidad junto a los grupos de interés para abordar iniciativas según las prioridades territoriales, con un enfoque de género y derechos humanos. Lo anterior se gestiona a través de un equipo dedicado al relacionamiento comunitario desplegado a lo largo del área de concesión, que trabaja sobre la base de la construcción de relaciones basadas en la transparencia.

### Temas materiales

- Acceso a la energía.
- Consulta comunitaria en el desarrollo de nuevos proyectos.
- Evaluación de los impactos de las operaciones en las comunidades.
- Mitigación de los impactos de las operaciones en las comunidades.
- Protección de la salud y seguridad de las comunidades.
- Respeto por los derechos humanos de las comunidades, pueblos indígenas y locales tradicionales.
- Desarrollo social y económico de las comunidades.
- Trabajo conjunto con las comunidades locales.

### Importancia de una buena gestión

Para avanzar en el desarrollo sostenible es crítico reconocer la centralidad de las personas y su protagonismo en el proceso de electrificación hacia el *Net Zero*. Es por ello, que Enel Distribución Chile orienta su trabajo con las comunidades en base al "diálogo" transparente a la vez que genera y distribuye valor en las comunidades en que está presente, asegurando sinergias que potencian el crecimiento y la innovación resolviendo conjuntamente los desafíos que enfrenta la sociedad.

Objetivo de Desarrollo Sostenible

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

5 IGUALDAD DE GÉNERO

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Principios de la Política sobre Derechos Humanos



Riesgos World Economic Forum

Fracaso de la acción climática

Eventos climáticos extremos

Pérdida de biodiversidad y colapso de ecosistemas

Erosión de la cohesión social

Empleo y crisis de los medios de vida

Enfermedades infecciosas

Daño ambiental causado por la actividad humana

Crisis de recursos naturales

Crisis de deuda en grandes economías

Confrontación geoeconómica

Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta Plan 2021-2023 <sup>1</sup>	Resultado 2021 <sup>2</sup>	Meta Plan 2022- 2024 <sup>1</sup>
<div><div>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</div><div>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</div></div>	Número de beneficiarios por programas educativos (miles)	268	428	977
	Número de beneficiarios por programas para el acceso a la energía (miles)	411	938	1.860

1. Beneficiarios acumulados desde 2015, correspondiente a Enel Chile consolidado.  
2. Beneficiarios acumulados desde 2015, correspondientes a Enel Distribución Chile.

Principio de la Política de Derechos Humanos	
Respeto de los derechos de las comunidades	Enel Distribución Chile es consciente de que sus actividades pueden tener influencia en las comunidades donde opera, por eso se compromete a realizar sus inversiones de manera sostenible y a promover iniciativas culturales, sociales y económicas en las comunidades locales para avanzar en la inclusión social a través de la educación, la formación y el acceso a la energía con las <a href="#">comunidades hacia la transición energética justa</a> .
Respeto de los derechos de las comunidades locales	Enel Distribución Chile se compromete a respetar los derechos de las comunidades locales y contribuir a su crecimiento económico y social a través de programas para el <a href="#">desarrollo económico con identidad local y empleos verdes</a> .
Respeto de los derechos de los pueblos indígenas y tribales	Enel Distribución Chile se compromete a involucrar a todas las partes interesadas relevantes, incluidas las comunidades indígenas y tribales, al desarrollar sus proyectos, ya que la participación activa de la comunidad durante todo el proceso es esencial.





## Comunidades

**Presencia de  
Enel Distribu-  
ción Chile**

**25**

proyectos

**211**

comunidades

**33**

comunas

La transición energética se presenta como una gran oportunidad para avanzar hacia un desarrollo sostenible y hacer frente al cambio climático transitando hacia una sociedad *Net Zero*. Sin embargo, esta debe ser administrada con una mirada inclusiva que considere las variables económicas, sociales y ambientales a lo largo de todo el proceso, con el objetivo de no dejar a nadie atrás y de garantizar que sus beneficios alcancen a todas las partes interesadas.

Es indispensable que las comunidades sean actores protagónicos en esta transformación. Por ello, el principal foco de la estrategia de relacionamiento comunitario de Enel Distribución Chile ha sido caminar junto con las comunidades locales en el recorrido de la transición energética, velando por que esta sea justa e inclusiva. Para lograrlo, Enel Distribución Chile cuenta con un equipo territorial dedicado a comprender las necesidades locales e identificar puntos de convergencia con la estrategia corporativa; facilitando la creación de soluciones articuladas junto a actores públicos, privados y la sociedad civil en pos del desarrollo.

La creciente demanda de electricidad requiere fortalecer la infraestructura para el suministro de energía, avanzar en el despliegue de soluciones que permitan mejorar la eficiencia energética y generar condiciones para contar con suministros seguros y de calidad. En este sentido, el relacionamiento comunitario es fundamental para mitigar los impactos sociales y ambientales, es así como, el involucramiento temprano durante la etapa de desarrollo de los proyectos permite convertir impactos y riesgos en oportunidades, establecer relaciones con una visión de largo plazo para el desarrollo local de las comunidades donde operamos. Enel Distribución Chile está convencida de que se trata de un aspecto clave para el éxito de su negocio, por lo que es parte del eje “Personas al centro” en su estrategia de sostenibilidad.

La [Política de Sostenibilidad y Relacionamiento Comunitario](#) define los principios para avanzar en la senda del desarrollo sostenible en los territorios donde Enel Distribución Chile tiene operaciones.

# Construir juntos el progreso sostenible del país

102-43

El compromiso de Enel Distribución Chile se plasma en su Plan de Sostenibilidad, en que las personas y en específico la comunidad, es un actor fundamental para avanzar en la electrificación en base a energías limpias. Para ello, Enel Distribución Chile ha orientado su trabajo en línea con tres ODS, que se relacionan directamente con su propósito y las necesidades de las comunidades en los territorios.

## Comunidades locales



Educación de alta calidad,  
Inclusiva y justa

2021<sup>1</sup>

471.000  
Beneficiarios

Objetivo  
2024<sup>1</sup>

997.000  
Beneficiarios



Acceso a energía limpia  
y asequible

967.000  
Beneficiarios

1.862.000  
Beneficiarios



Empleo y crecimiento  
Económico sostenible  
e inclusivo

404.000  
Beneficiarios

448.000  
Beneficiarios

1. 1 Cifras acumuladas desde 2015

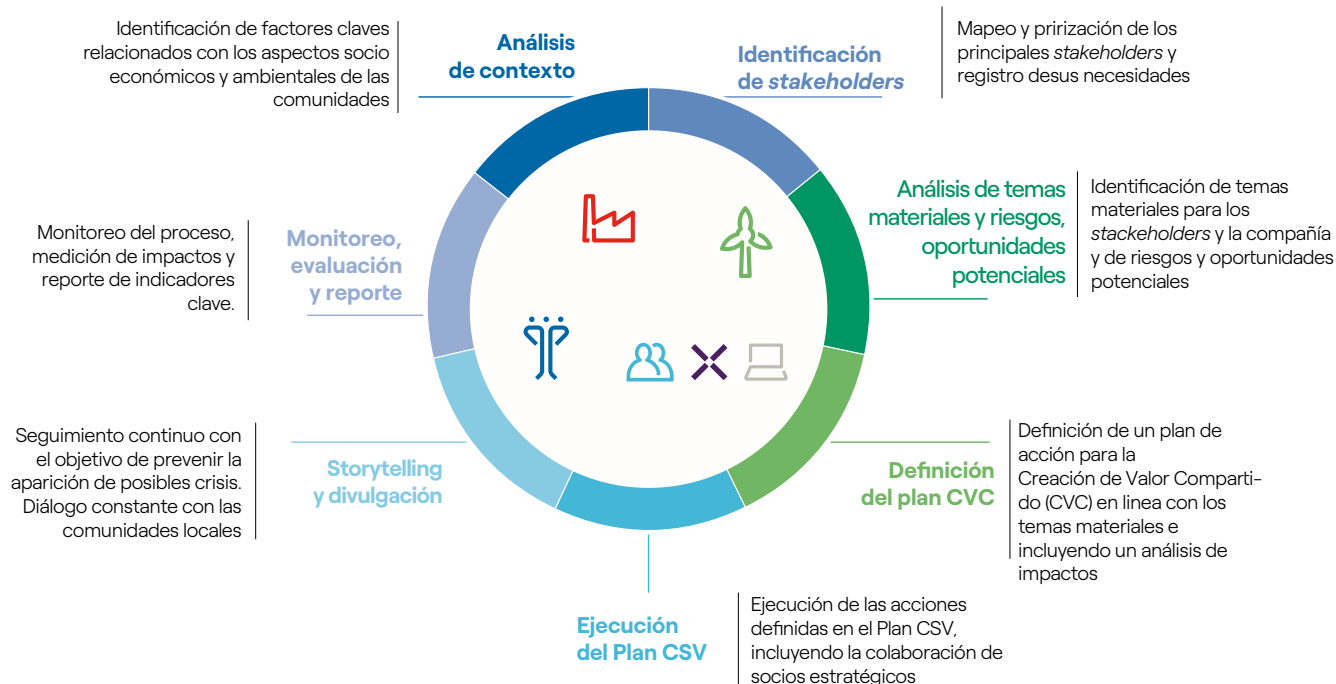


## Creación de Valor Compartido (CSV)

Integrar en la estrategia de negocio la sostenibilidad, tal como lo ha hecho Enel Distribución Chile, implica no solo un cambio cultural y de paradigma al interior de la Compañía, sino que también el diseño de procesos y herramientas que permitan una verdadera integración de la sostenibilidad en toda su cadena de valor.

El modelo de Creación de valor compartido o CSV –por sus siglas en inglés–, desarrollado por el Grupo Enel en 2015, permite a la Compañía contribuir en el abordaje de desafíos

y problemáticas socioambientales, de forma que pueda crear valor y distribuir para todos los grupos de interés. Este marco considera una serie de herramientas de análisis, planificación y monitoreo que implementa en las distintas etapas del ciclo de vida de los activos, como son el desarrollo del negocio, la ingeniería y construcción, operación y mantenimiento y desmantelamiento, permitiendo diseñar e implementar acciones ligadas a las necesidades de cada proyecto y territorio, mitigando posibles impactos ambientales y maximizando los beneficios sociales.



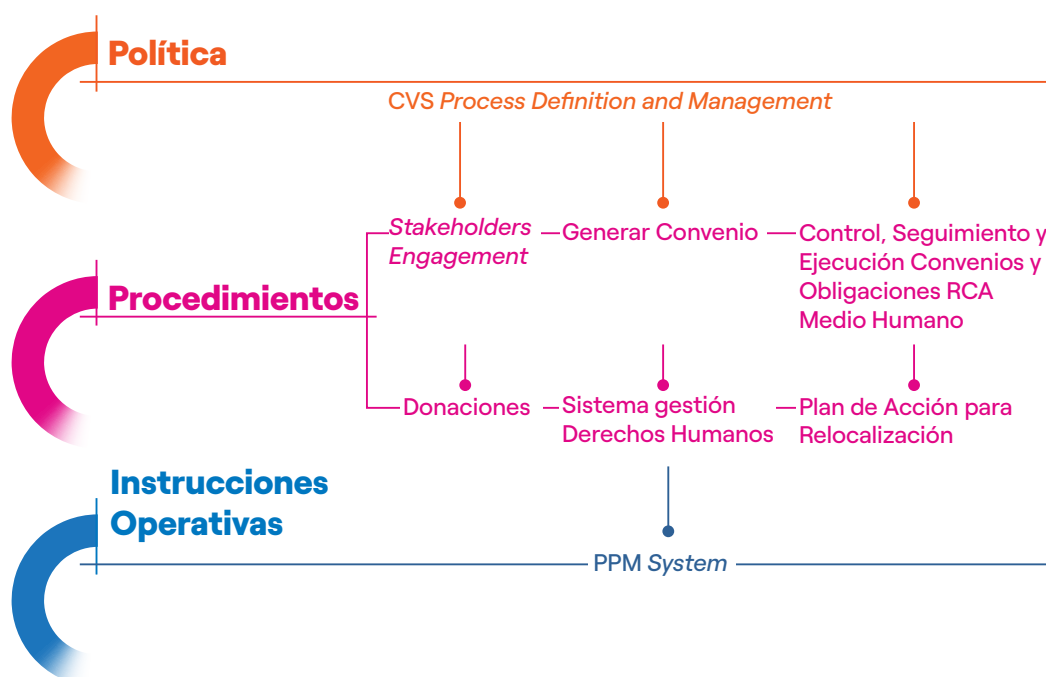
El modelo de CSV requiere de planificación anual, basado en los siguientes análisis:

- Contexto socioeconómico-ambiental de cada área de influencia.
- De los grupos de interés.
- De materialidad, priorizando los temas principales del negocio y del territorio.

El plan de acciones que resulta de este proceso es codiseñado y consensuado con las comunidades y los grupos de interés.

## Política y procedimientos

Un sistema de políticas, procesos y procedimientos regula el relacionamiento con las comunidades con que Enel Distribución Chile trabajan diariamente, de acuerdo a los lineamientos de Enel Chile, evitando riesgos de tomas de decisiones heterogéneas o desalineadas en las evaluaciones objetivas de los contextos y de legitimación de contrapartes.

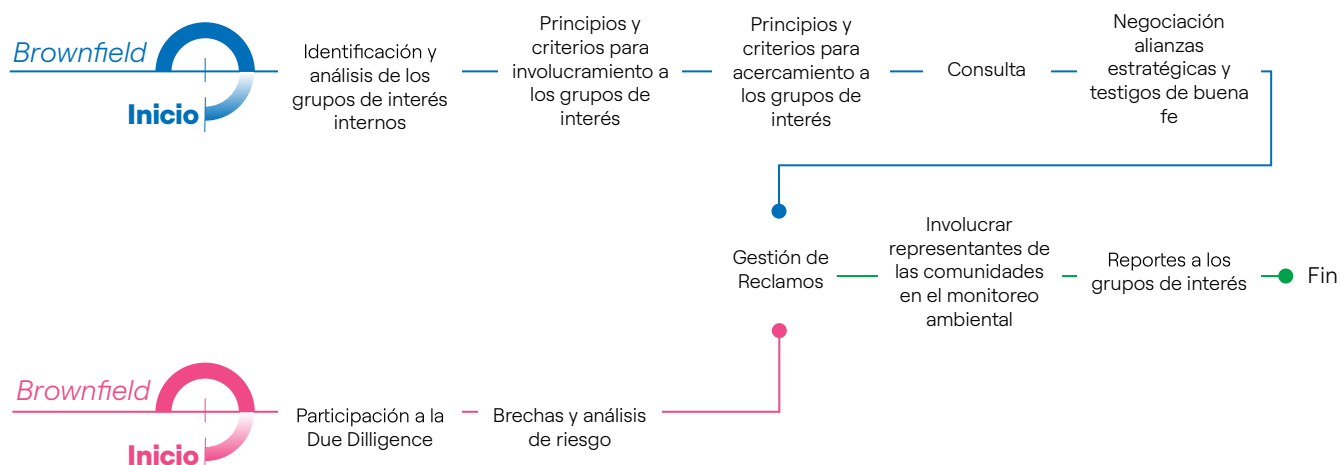


### • Política 211, “Definición y gestión del proceso CSV”:

Define la forma de diseñar, ejecutar, monitorear y evaluar los diversos planes de sostenibilidad a nivel de los diferentes territorios en que la Compañía opera, identificando roles y responsabilidades. El modelo incorpora herramientas que permiten evaluar las necesidades sociales, económicas y ambientales, a fin de definir los proyectos, de modo que creen valor, tanto para la Compañía como para las comunidades locales y mitiguen los eventuales impactos socioambientales que pudiesen generar.

• **Stakeholders engagement:** Este procedimiento (PO 256) detalla los principios y criterios que aplican para el relacionamiento con los diversos grupos de interés locales. Se sustenta en el diálogo caracterizado por la entrega de información oportuna y transparente y la búsqueda de acuerdos entre la Compañía y las comunidades para el codiseño de programas e iniciativas de corto, mediano y largo plazo, orientadas principalmente al crecimiento sostenible.

## Políticas y procedimientos







- **Generación de convenios (PO 225):** regula la formalización de un acuerdo entre empresa y comunidad que tienen interacción con las operaciones o con proyectos de Enel Distribución Chile. También regula la certificación de legitimidad de representatividad de los interlocutores de cada grupo de interés relacionado con el acuerdo, compromiso o convenio, de modo que los aportes a instituciones o partes interesadas quedan debidamente regularizados.
- **Control, seguimiento y ejecución de convenios (PO 224):** enmarca las actividades de control y seguimiento de convenios. Para definirlo, se consideran una guía de sostenibilidad, asignación de roles y responsabilidad, la definición de las funciones que intervienen y la identificación de actividades críticas.
- **Donaciones (PO 610):** entrega directrices para llevar a cabo actividades relacionadas con el otorgamiento y gestión de donaciones garantizando su coherencia con la estrategia corporativa de desarrollo sostenible.
- **Sistema de Gestión de Derechos Humanos (PO 847):** define roles y responsabilidades describe el proceso de implementación de la debida diligencia de este sistema.
- **Plan de acción para relocalización (PO 255):** estandariza la gestión y fortalece el cumplimiento de los procesos de relocalización, estableciéndose como una guía para concretarlos. Este protocolo está alineado con el “Manual para la Preparación de un Plan de Acción para la Relocalización” de la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés), del Banco Mundial.
- **Sistema PPM (Project Portfolio Management) (PO 178):** define los KPIs y la metodología de cálculo de los impactos sobre la base de la caracterización de las distintas iniciativas de inversión social y ambiental. La caracterización de las iniciativas incluye proyectos de CSV (Creación de Valor Compartido), los de CSR (Corporate Social Responsibility o Responsabilidad Social Corporativa) y las instancias que se circunscriben al contexto de la filantropía. El objetivo de este sistema es dejar de manifiesto la relación de los proyectos con los activos de la Compañía, definir un modelo común en todo el Grupo para la actualización de los KPIs, garantizar la geolocalización de cada una de las iniciativas y activos a los que se vinculan, así como también desarrollar un monitoreo y medición constante y un proceso de reporting homogéneo, en términos de resultados e impacto.

## Con las comunidades, hacia la transición energética justa

413-1 | 203-2

El recorrido hacia la transformación del sistema energético requiere una mirada inclusiva para avanzar hacia un progreso sostenible. Enel Distribución Chile ha orientado su trabajo a responder a las principales brechas presentes a lo largo del territorio nacional, donde el fortalecimiento de la resiliencia de las comunidades locales, su empoderamiento y el acceso a herramientas que habiliten su desarrollo en línea con su propia visión, cultura y realidad se presentan como los principales objetivos.

En el ámbito económico, trabajar con comunidades, autoridades, privados y la sociedad civil por la recuperación económica, particularmente de las y los emprendedores, ha estado al centro de la gestión de la Compañía el último año. Asimismo, empoderar el desarrollo sostenible implica trabajar para reducir barreras de pobreza energética, por lo que la Compañía ha confirmado su compromiso para trabajar en el abordaje de dicho fenómeno en todas sus dimensiones; acceso, equidad y calidad.





## Educación para el desarrollo sostenible (ODS4)

Esta línea de trabajo promueve el acceso a educación, buscando mejorar los índices de asistencia y escolaridad, así como difundir conocimientos que contribuyan a una formación integral de jóvenes a lo largo del país. Entre las principales temáticas educativas impulsadas se encuentran la ciencia, tecnología, ingeniería (STEM) y medio ambiente incentivando la participación femenina, junto con poner en valor el arte, la cultura y el patrimonio local.

### Asistencia y escolaridad

- **Sumemos Energía para la Acción Climática.**

Los impactos del cambio climático han evidenciado la importancia de poner en paralelo, el crecimiento económico con el desarrollo humano y social en equilibrio con el medio ambiente. Motivo por el cual, Enel Distribución Chile junto a Chile *Weather* promueven el aprendizaje sobre el fenómeno del cambio climático, mediante la realización de un ciclo de talleres con organizaciones comunitarias y establecimientos educativos del área de concesión, donde podrán adquirir nuevos hábitos para conocer y abordar de forma temprana las consecuencias del fenómeno, entregando herramientas para hacer frente a la acción climática y trazar un camino que permita enfrentar en conjunto la acción por el clima.

Asimismo, se abordan las principales consecuencias que generan los efectos del cambio en las redes de distribución eléctrica, sus incidencias en la continuidad del suministro y proyectos con acción medioambiental y de reducción de huella de carbono implementados en la infraestructura eléctrica.

Adicionalmente, para facilitar el acceso a los contenidos, el taller fue adaptado a formato audiovisual y publicado en redes sociales registrando más de 244 mil visualizaciones.

- **Energía en equilibrio, una aventura infinita**

Con objetivo de contribuir a la calidad de la educación y al despertar del conocimiento científico en las comunidades, en especial niños y niñas de diferentes comunas del área de concesión, Enel Distribución Chile en alianza con Fundación Planetario crea, produce y presenta "Energía en equilibrio, una aventura infinita", cortometraje que muestra los efectos del cambio climático en el planeta, como ha ido avanzando y cuáles son las acciones que contribuyen a mitigar los impactos que ha generado. Este material audiovisual, es parte de la programación regular *FullDome* del Planetario, y se proyecta de lunes a domingo, antes de cada función. Adicionalmente y para fomentar las instancias de participación, Enel Distribución Chile invita a las comunidades a Planetario Chile para que puedan ser parte de las experiencias educativas que ofrece al público. Además, en base al actual contexto sanitario, se modificó la forma de exhibir el cortometraje, difundiéndolo en plataformas virtuales para democratizar la entrega de los contenidos educativos a las personas. En 2022 se sumará el cortometraje relacionado con Economía Circular, el cual busca un cambio en la manera de pensar y actuar, hacia una cultura de materiales valiosos que diseña para su uso ilimitado y sin residuos.

## Arte, cultura y patrimonio

### • Museo Chileno de Arte Precolombino

Enel Distribución Chile en conjunto con el Museo Chileno de Arte Precolombino desarrollan un proyecto que permitirá al Museo, llegar con sus contenidos educativos, culturales y artísticos a las comunidades del área de concesión.

A través de una donación con fines culturales, la empresa aportó recursos para el desarrollo de una tienda virtual para que las personas puedan adquirir pases para visitas guiadas, entradas generales, pases anuales y libros de su propia editorial, además, de 1000 entradas para que las comunidades realicen visitas guiadas, virtuales y presenciales.

## Energía: acceso, calidad y equidad (ODS7)

Esta línea de trabajo de Enel Distribución Chile tiene como principal objetivo enfrentar la pobreza o vulnerabilidad energética y busca reducir las brechas que ponen a las familias del territorio nacional en esta condición, al abordar las dimensiones de acceso, calidad y equidad, trabajando por garantizar la seguridad del suministro, junto con la promoción de conocimientos relacionados con la energía, un uso consciente y seguro de la misma. Busca empoderar a las comunidades en la gestión energética, dándoles herramientas y tecnologías para que sean protagonistas de la transición.

A continuación, se describen los distintos ejes que hacen posible llevar a cabo esta línea de trabajo desatándose algunas iniciativas:

### 1. Electrificación

En su último informe publicado junto con Generadoras de Chile, la Red de Pobreza Energética (RedPE) indica que más de 24.500 hogares aún no cuentan con acceso a energía eléctrica, por lo que las soluciones públicas, privadas y colaborativas son claves para abordar este déficit. En zonas rurales, la falta de infraestructura se presenta como una de las principales barreras, mientras que en las zonas urbanas los asentamientos informales, que han aumentado de manera significativa en los últimos dos años, presentan condiciones de irregularidad en sus conexiones que no solo son peligrosas para las familias que los habitan si no también pone en riesgo el suministro de las viviendas vecinas. Ambos fenómenos son parte de los ejes de trabajo de Enel en el marco de su estrategia de sostenibilidad y relacionamiento comunitario.

#### i. Electrificación suburbana

### • Seguridad Energética en Campamentos de la Región Metropolitana

Con el objetivo de involucrar a las comunidades en el camino hacia la transición energética asequible, segura, sostenible y moderna, y en consideración al aumento de familias viviendo en campamentos que a raíz de

los impactos de la pandemia ha alcanzado en 224%, Enel Distribución Chile puso en marcha el proyecto de Seguridad Energética en Campamentos. Durante el año 2021, las casi 5.000 personas que viven en campamentos tuvieron acceso equitativo a la energía mejorando además su calidad de vida a través del acceso a la energía con 1.239 nuevas conexiones eléctricas. Esto implica la regularización de conexiones eléctricas en los campamentos en los campamentos Luna de Haití y Vicente Reyes, comuna de Maipú.

Enel Distribución Chile, mediante el co-diseño con las familias y en alianza colaborativa con Fundación TECHO Chile a través del proyecto "Techo común", se construyeron el año 2021, dos sedes comunitarias sustentables permitiendo potenciar el desarrollo comunitario sostenible. Asimismo, se realizó un curso de español para inmigrantes haitianos lo que permitió disminuir la brecha idiomática y un programa de microemprendimiento que tiene por objetivo empoderar y fomentar la independencia económica de las personas que viven en dichas comunidades.

### 2. Tecnología e infraestructura para la eficiencia energética

Aumentar la tasa de eficiencia energética es una de las sub-metas asociadas al objetivo de desarrollo sostenible número 7, además de ser un foco de acción importante en la estrategia energética nacional. Para alcanzarlo se requiere dotar de tecnologías e infraestructura que habiliten mayor eficiencia en los consumos de viviendas, poblados y ciudades.

### • Litro de Luz en campamentos

Enel Distribución y en el marco de la estrategia de transición justa ilumina y entrega seguridad en espacios comunes en campamentos Vicente Reyes y Luna de Haití de la comuna de Maipú. Es a través de un trabajo colaborativo con la Fundación Litro de Luz donde se han instalados en torno de dos sedes sociales sustentables,



luminarias solares elaboradas en conjunto con la comunidad, quienes han adquirido las habilidades para fabricar dichos alumbrados en base a material reciclado y elementos de generación de energía solar, todos materiales de bajo costo y además ha permitido entregar herramientas concretas dejando capacidad instalada en vecinos y vecinas del sector.

- **Renovación y entrega de iluminación en multicanchas**

Es importante contar con espacios que permitan la práctica deportiva y que sean un punto de encuentro e identidad para los miembros de la comunidad. Este proyecto se orienta a la recuperación y habilitación de espacios públicos deportivos que considera el cambio de los sistemas eléctricos y de iluminación, reemplazándolos por infraestructura más segura y eficiente gracias a la iluminación con tecnología LED. Además, contempla un comodato que confiere el traspaso de la administración a organizaciones sociales, comunitarias o municipales.

En 2021, más de 1.100 personas de las comunas de Macul, Huechuraba, Cerro Navia y Colina, han sido parte de este proyecto que permite recuperar lugares de encuentro para las familias mejorando su calidad de vida a través de la práctica deportiva.

### 3. Conocimientos sobre la energía

Adicionalmente al desarrollo y transferencia de tecnologías e infraestructura para la eficiencia energética, para alcanzar los objetivos globales y nacionales es clave trabajar en generar cambios culturales en torno al consumo energético. Concientizar respecto de la energía, su cadena de valor, riesgos, beneficios y educar respecto de la responsabilidad de cada persona en torno a la eficiencia, es un foco de trabajo que Enel viene abordando hace unos años.

- **Programa inclusión energética Recoleta**

Mejorar el acceso equitativo a servicios energéticos de calidad, permite disminuir las brechas existentes de pobreza energética en el país. Por ello, Enel Distribución Chile, en un trabajo conjunto con Fundación EGEA en conjunto a la Red de Pobreza Energética, Fundación Energía para todos, Ilustre Municipalidad de Recoleta contribuyen al desarrollo humano y económico de las personas, a través del programa Inclusión energética Recoleta. La iniciativa busca incluir a las comunidades en el camino hacia una transición energética justa, permitiendo mejorar las condiciones energéticas de 60 hogares de la comuna.

- **Eficiencia Energética**

Con el fin de promover el autoconsumo eficiente, que permitan disminuir brechas de pobreza energética

y generar conciencia de impactos que tienen las acciones de consumo en el medio ambiente y en el presupuesto familiar, Enel Distribución Chile realiza talleres y conversatorios para los vecinos y las vecinas sobre el consumo eléctrico responsable y el uso eficiente de energías en el hogar, los impactos de la eficiencia energética en la economía familiar y medioambiente, explicación de la tarificación y lectura de boleta con las respectivas características relevantes del servicio eléctrico, además de los consejos para llevar a cabo el consumo auto eficiente en el hogar.

El desarrollo de los talleres se realiza como parte de un trabajo colaborativo con municipios, juntas de vecinos, ONGs locales y otras organizaciones sociales. Durante 2021, participaron 3.166 personas de 32 comunas del área de concesión. Adicionalmente, para facilitar el acceso a los contenidos, el taller fue adaptado a formato audiovisual y publicado en redes sociales registrando más de 300 mil visualizaciones.

- **Prevención de riesgos eléctricos**

Comprometidos con el desarrollo y difusión de la cultura de la seguridad y prevención de riesgos, Enel Distribución Chile realizó un ciclo de charlas virtuales y presenciales con sus especialistas en prevención de riesgos a los vecinos de los barrios con mayor cantidad de accidentes eléctricos y con el objeto de prevenirlos para llegar a cero accidentes. Además, la iniciativa consideró la difusión de un video dispuesto en redes sociales, para informar y orientar a las comunidades en el uso seguro de la energía para facilitar el aprendizaje en la comodidad de los hogares, motivar el autocuidado, evitar y disminuir situaciones de riesgo por desconocimiento ante la manipulación de instalaciones eléctricas domiciliarias irregulares y en el entorno de los barrios. Durante 2021 se realizaron 23 talleres donde participaron más de 500 personas.

- **Escuela de Seguridad Eléctrica**

La colaboración y coordinación son de suma importancia para mejorar los tiempos de respuesta en situaciones de emergencia que puedan afectar a las personas, la red de distribución eléctrica y la continuidad del suministro. Enfocado en el actuar antes, durante y después de una situación de emergencia, el proyecto Escuela de seguridad eléctrica para instituciones, busca capacitar y proporcionar mediante módulos teóricos y prácticos conocimientos sobre la infraestructura y funcionamiento de la red de alta, media y baja tensión, con énfasis en la prevención de riesgos eléctricos, entregando herramientas para enfrentar escenarios de emergencias en situaciones de riesgos eléctricos, velando por la seguridad integral de los funcionarios de distintas instituciones, como de los vecinos y vecinas del área de concesión.



Los módulos están dirigidos a instituciones consideradas estratégicas como Bomberos, Carabineros, CONAF, Unidades de Rescate y Emergencia y Seguridad municipal, organismos caracterizados por su capacidad de respuesta frente a situaciones que ponen en riesgo

la seguridad de la ciudadanía, con el objetivo de formar una red colaborativa de trabajo que reduce los riesgos relacionados a las operaciones en zonas o elementos energizados.

## Desarrollo económico con identidad local y empleos verdes (ODS 8)

Esta línea de acción de Enel Distribución Chile busca fomentar el emprendimiento y el desarrollo de habilidades que potencien la calidad del trabajo de las comunidades locales, poniendo en valor los conocimientos.

El trabajo en torno al desarrollo económico cobra especial relevancia por las consecuencias que ha tenido la crisis sanitaria, sobre todo considerando los aspectos del trabajo y los ingresos que se han visto disminuidos en muchos grupos familiares.

Asimismo, con el objetivo de aprovechar las oportunidades que presenta la transición energética para llevar a cabo una recuperación sostenible, en términos sociales y ambientales, la Compañía ha diseñado programas para desarrollar conocimientos técnicos en oficios relevantes dentro de la cadena de valor de la generación y distribución de energía eléctrica, o para el desarrollo e implementación de soluciones energéticas sostenibles.

- **Energía con Fuerza Local, formando profesionales para el sector energético del futuro**

En el marco de su estrategia de sostenibilidad y relaciones comunitarias, y en línea con la ruta energética del país, Enel ha desarrollado el programa “Energía con Fuerza Local”, que tiene como objetivo desarrollar conocimientos

técnicos en oficios relevantes dentro de la cadena de valor de la distribución de energía eléctrica, o bien, la implementación de soluciones energéticas sostenibles, permitiendo oportunidades de desarrollo económico y social vinculada al rubro.

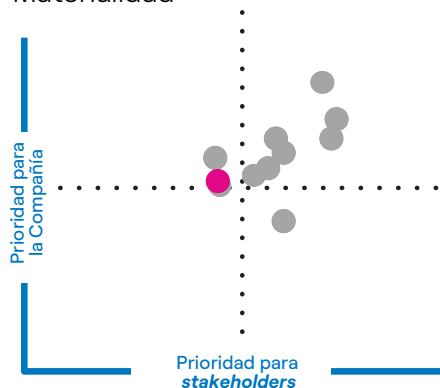
Con el objetivo de acercar el rubro energético a las comunidades y bajo la iniciativa Energía con Fuerza Local, Enel distribución en alianza con Universidad Santo Tomás, desarrolló durante el 2021 y por segundo año consecutivo el proyecto Formación de Instaladores Eléctricos Domiciliarios, que incluyó a 20 participantes de las comunas de Santiago, Estación Central e Independencia, quienes luego de aprobar módulos teóricos y prácticos optarán a la certificación clase D ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, así los becarios tomarán un rol protagónico en la prevención de riesgos, mejorando sus opciones de inserción laboral y además tendrán la oportunidad de formar emprendimientos en torno al sector eléctrico, potenciando la recuperación económica y empleabilidad de las comunidades locales. Con esta acción Enel Distribución Chile confirma el aporte al trabajo decente y crecimiento económico, a través de planes de capacitación y reconversión laboral que son parte de los compromisos de una transición energética justa.



# Cadena de suministro sostenible

103-1 | 103-2 | 103-3

Prioridad en la Matriz de Materialidad



**Cadena de suministro sostenible**

Ámbito del Plan de Sostenibilidad



• **Personas**

## Tema material primario: Cadena de suministro sostenible

### ¿Cómo se gestiona?

Enel Distribución Chile se transforma en socio estratégico para avanzar en la transición justa, promoviendo una relación virtuosa con sus proveedores y contratistas, cimentada en valores como la ética, transparencia, resguardo de la salud y seguridad y medio ambiente, anticorrupción y respeto a los derechos humanos, con el objetivo de integrarlos en las propuestas de mejora a partir de respuestas innovadoras y con prácticas más sostenibles, en línea con la visión *Open Power*.

En función de esos objetivos, la gestión se basa en tres ejes: inclusión de criterios de sostenibilidad ASG en la selección de proveedores (medio ambiente, salud y seguridad, y derechos humanos, entre otros aspectos), impulso de la economía circular y la promoción de buenas prácticas en los proveedores, mejorando los parámetros de la industria en general.

### Importancia de una buena gestión

Manejar eficientemente la cadena de suministro permite la contratación y ejecución de los servicios, en plazo y forma previstos, bajo los estándares de Enel Distribución Chile permite mitigar riesgos que podrían impactar los resultados y la reputación corporativa.

Enel Distribución Chile incluye en los contratos, de compra de suministros, servicios u obras, que suscribe cláusulas que obligan a los proveedores a seguir principios y políticas principalmente asociados a derechos humanos, estándares laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción para prevenir potenciales riesgos asociados, tales como el cohecho sin contraprestación, la negociación incompatible y la corrupción entre privados.

Igualmente, la difusión del código ético, y buenas prácticas a proveedores permite mejorar los estándares en la prestación de servicios y la entrega de productos dentro de toda la cadena de suministros, minimizando los riesgos penales y reputacionales para todo el mercado, especialmente en temas ambientales o sociales, de derechos humanos y laborales. Esto, a su vez, podría generar escasez de proveedores con mano de obra calificada en calidad y cantidad, afectando directamente el negocio.

Dado estos riesgos, Enel Distribución Chile revisa sus mecanismos y aplica incentivos que promuevan la incorporación de nuevas propuestas que estimulen una sana competencia, en línea con avanzar hacia una transición energética justa incorporando indicadores de sostenibilidad en las licitaciones.

### Temas materiales

- Gestión responsable en compras de bienes, servicios y obras.
- Respeto por los derechos humanos en la cadena de suministro.

Objetivo de Desarrollo Sostenible

Principios de la Política sobre Derechos Humanos

Riesgos World Economic Forum

Fracaso de la acción climática

Eventos climáticos extremos

Pérdida de biodiversidad y colapso de ecosistemas

Erosión de la cohesión social

Empleo y crisis de los medios de vida

Enfermedades infecciosas

Daño ambiental causado por la actividad humana

Crisis de recursos naturales

Crisis de deuda en grandes economías

Confrontación geoeconómica

Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta Plan 2021-2023	Resultado 2021	Meta Plan 2022- 2024
	% Proveedores calificados en aspectos de derechos humanos.	100%	100%	100%
	% Proveedores calificados en aspectos de salud y seguridad.	100%	100%	100%
	% Proveedores calificados en aspectos ambientales.	100%	100%	100%

Principio de la Política de Derechos Humanos	
Rechazo del trabajo forzoso u obligatorio y el trabajo infantil	Enel Distribución Chile solicita a los proveedores que adopten las mejores prácticas en materia de derechos humanos y condiciones laborales, estos deben adherir a la <a href="#">Política sobre Derechos Humanos</a> de la empresa siguiendo las directrices globales de Enel.
Respeto a la diversidad y no discriminación	Enel Distribución Chile promueve los principios de diversidad, inclusión e igualdad de trato y oportunidades, y se compromete a garantizar el derecho a condiciones laborales respetuosas con la dignidad personal, monitoreando y evaluando el cumplimiento de los principios de su Política sobre Derechos Humanos durante la vigencia del contrato con terceros.
Salud, seguridad y bienestar	Enel Distribución Chile solicita a los proveedores que adopten las mejores prácticas en materia de seguridad y salud en el trabajo, incorporando criterios de sostenibilidad en los <a href="#">procesos de licitación y contratación de proveedores</a> ; y en la <a href="#">gestión del desempeño del proveedor</a> .
Condiciones laborales justas y favorables	Enel Distribución Chile solicita a los proveedores que adopten las mejores prácticas en materia de derechos humanos y condiciones laborales, monitoreando y evaluando el cumplimiento de los principios de su <a href="#">Política sobre Derechos Humanos</a> durante la vigencia del contrato con terceros.
Medio Ambiente	Enel Distribución Chile solicita a los proveedores que adopten las mejores prácticas en materia de responsabilidad medioambiental, incorporando criterios de sostenibilidad en los procesos de <a href="#">licitación y contratación de proveedores</a> , en la <a href="#">gestión del desempeño del proveedor</a> y la promoción de la <a href="#">economía circular</a> .
Respeto de los derechos de las comunidades locales	Enel Distribución Chile colabora con proveedores y contratistas que respetan los derechos humanos y contribuyen al desarrollo socioeconómico de las comunidades donde opera, a través del <a href="#">trabajo conjunto con pequeñas y medianas empresas (PYMES)</a> y trabajadores locales .
Privacidad	Enel Distribución Chile respeta la confidencialidad y el derecho a la privacidad de sus partes interesadas y está comprometida con el uso correcto de la información y de los datos personales de quienes trabajan en la organización y cualquier otra parte interesada. Monitorea todas las empresas de terceros que puedan tener acceso a los datos personales de clientes y trabajadores; por lo que se incluyen <a href="#">cláusulas específicas en los contratos con socios que utilizan datos personales</a> .



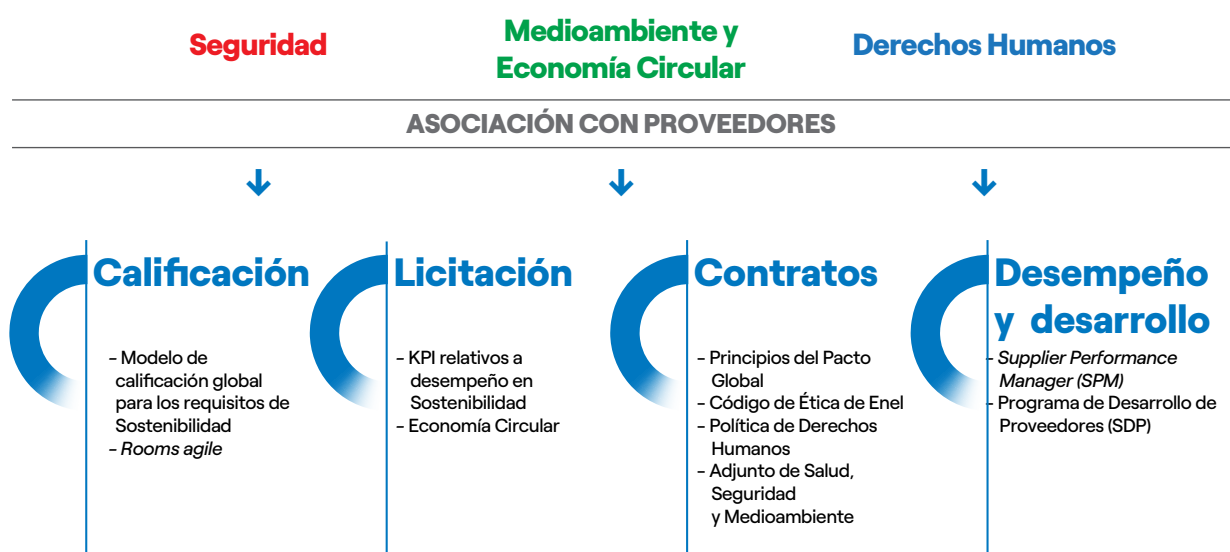
## Estrategia de adquisiciones sostenible

102-9

Para ampliar al máximo la creación de valor para quienes intervienen en la cadena de aprovisionamiento Enel Distribución Chile impulsa la economía circular, la innovación y la sostenibilidad a lo largo de este proceso, para que los socios asuman dichos objetivos y valores como propios.

*Open Power* es la visión que inspira el área de *Global Procurement*, para la construcción de un futuro sostenible, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Para ello, se fundamenta en tres pilares de acción: la sostenibilidad social, la circularidad y la innovación.

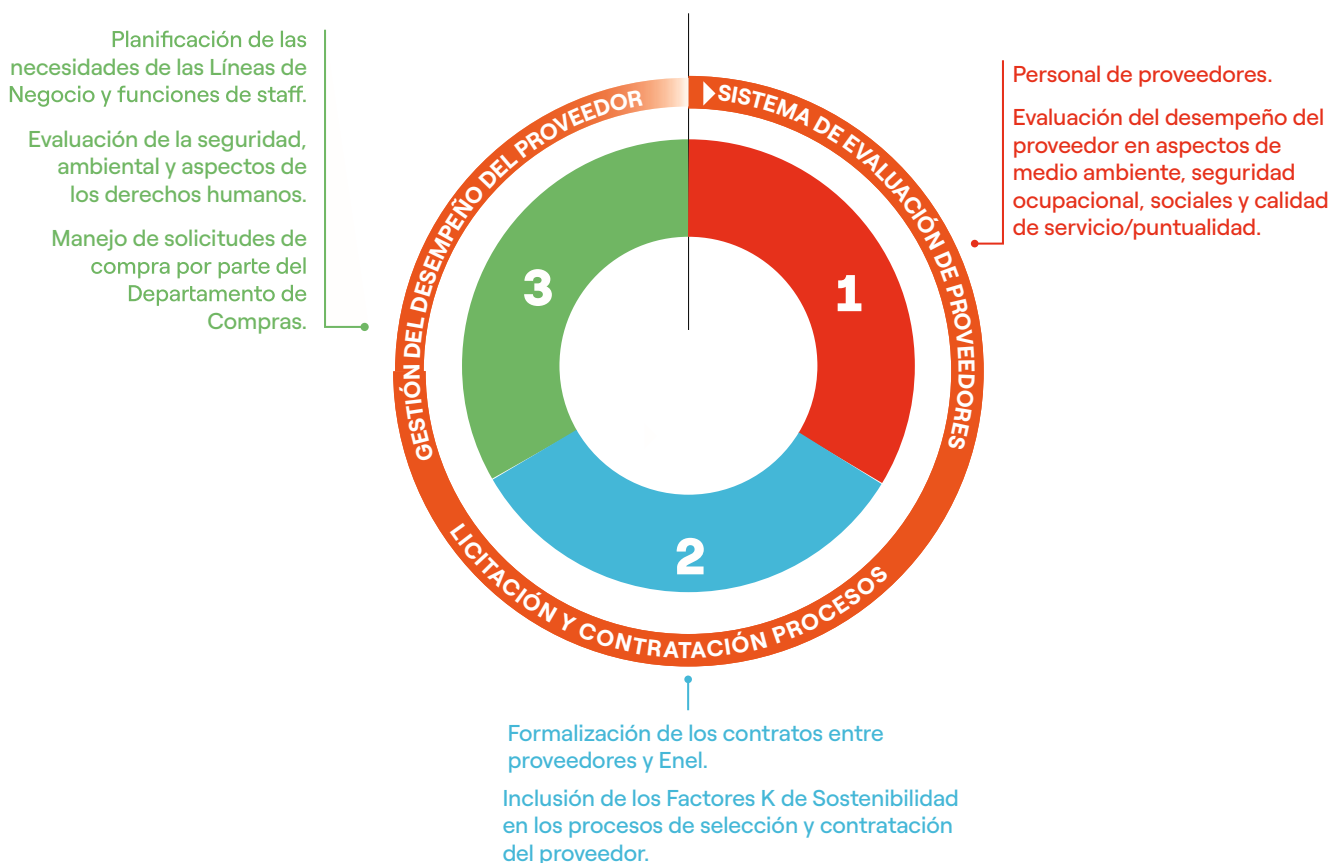
### Promoviendo la sostenibilidad en aprovisionamiento



## Proceso de gestión responsable y evaluación de aprovisionamiento

308-1 | 412-1 | 414-1

Para garantizar que sus proveedores de materiales y prestadores de servicios sean competentes, Enel Distribución Chile aborda el proceso de compras, desde el levantamiento de las necesidades de cada línea de negocio, hasta la gestión de desempeño del proveedor, para obtener un control eficiente de la cadena de suministro.



### Calificación de proveedores

Desde 2017, Enel Distribución Chile aplica el “Modelo de Calificación Global para los Requisitos de Sostenibilidad”, que identifica factores de riesgo de sostenibilidad en la cadena de suministro a través del mapeo del nivel de riesgo de los diversos grupos o familias de compras. En base a este proceso, se define un marco para evaluar el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad por parte de los proveedores de bienes y servicios (incluyendo contratistas de obras) que deseen calificar para el registro o renovar su calificación. Este proceso incluye varias categorías de control y estándares de

calidad, como, por ejemplo, con la certificación ISO 45001 o la ISO 14001.

Por lo tanto, como parte del proceso de calificación, el proveedor debe someterse a una evaluación específica y obligatoria sobre los requisitos legales, técnicos, de integridad, ambientales, de salud y seguridad y sobre derechos humanos. En el caso de actividades consideradas de alto riesgo técnico, para la seguridad o el medio ambiente, se prevé una evaluación in situ para verificar estos aspectos.





Solo con una evaluación general positiva, el proveedor será incluido o permanecerá en el Registro de Proveedores Calificados y será considerado para participar en los procesos de licitación. En caso de que sea reconocida la no admisión derivada, el proveedor puede presentar una nueva solicitud de calificación.

Igualmente, y en el mismo periodo, se implementaron los "Rooms Agile", reuniones con un equipo multifuncional, cuya finalidad es mejorar el sistema, optimizando la experiencia de los proveedores y del personal interno que interactúa en el proceso de calificación. Además, se realizaron tres sesiones de formación para aclarar dudas y capacitarlos en el uso de la plataforma de calificación.

## Porcentaje de nuevos proveedores calificados según criterios de sostenibilidad

308-1 | 414-1

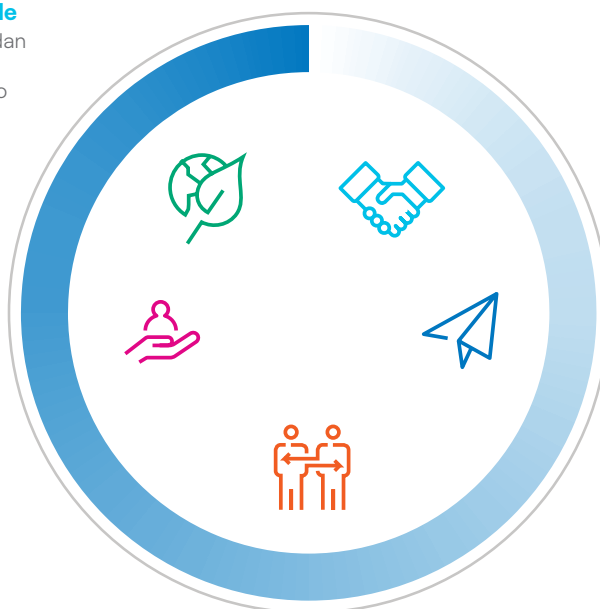
Ámbito de evaluación	2021	2020	2019	2018
Salud y seguridad	100 %	100 %	100 %	100%
Ambiental	100 %	100 %	100 %	100%
Derechos humanos	100 %	100 %	100 %	100%

## Licitación y contratación de proveedores

Con el objeto de incorporar la sostenibilidad en los procesos de licitación se definieron KPI que reconocen las prácticas de sostenibilidad de los proveedores, denominados los "K de Sostenibilidad", e involucran aspectos sociales, medioambientales, de salud y seguridad, y de circularidad.

**Que se ejecuten iniciativas de impacto social** las cuales puedan ser medibles –en ámbitos de educación, trabajo o crecimiento económico, entre otros–, y que promuevan el voluntariado corporativo, el respeto de los derechos humanos, entre otros.

**Que sean proyectos en salud y seguridad** que permitan realizar un seguimiento medible de índices y que, además, sean innovadores.



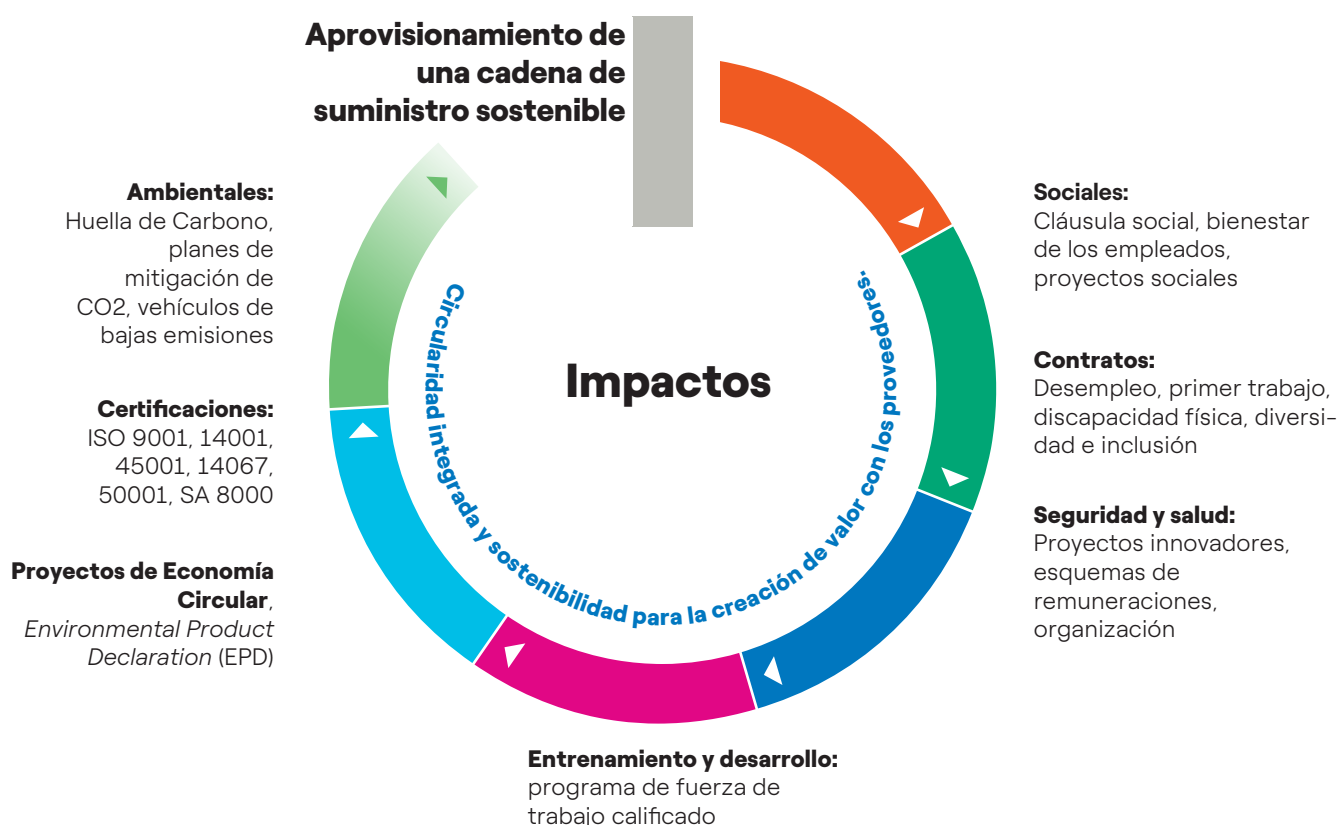
**Que planteen una mitigación de los impactos ambientales**, a través de iniciativas que disminuyan residuos, utilicen materiales renovables, entre otros.

**Que incorporen un sistema de gestión certificado** internacionalmente en aspectos asociados a la sostenibilidad, tales como ISO 14.001.

**Que propongan iniciativas en economía circular**, como la adopción de la declaración ambiental de producto, como un instrumento para medir y transparentar los impactos en todo el ciclo de vida del servicio ofrecido o producto fabricado.

Durante este período, se hizo un trabajo de difusión dirigido a los compradores y las diferentes áreas de negocio, respecto a la utilización de los “Factores K de Sostenibilidad”. Adicionalmente, se implementó un proceso de racionalización de dichos factores estructurando la nueva “Librería de los K de Sostenibilidad”, con 16 *Tender Requirements* (TR) que buscan garantizar la aplicación masiva de estos criterios en las licitaciones. También se definieron Requisitos de cumplimiento obligatorio, establecidos en una “Librería de Requisitos de Sostenibilidad”.

Los contratos incluyen cláusulas específicas que se actualizan periódicamente con el fin de que el proveedor deje constancia de su adhesión al Código de Conducta de proveedores, detallado en los principios de los documentos exigidos por la Compañía. Además, se le solicita su adhesión y compromiso con el documento *contractual Health, Safety and Environmental* (HSE TERMS), que contiene herramientas de colaboración que le permiten al proveedor identificar las áreas de mejora de su performance en Salud, Seguridad y Medio Ambiente.



## Plataforma WeBuy

Durante 2021, se sumaron nuevas funciones a la Plataforma de compras *Procurement* del Grupo Enel: *WeBuy* con el objetivo de aprovechar mejor la herramienta y de asegurar la trazabilidad del proceso. Para esto, se añadió un seguimiento a las licitaciones online mediante una plataforma de evaluación técnica que habilitó un mecanismo de priorización para la selección del proveedor a adjudicar (*Ranking Strategy*), y se incorporó la funcionalidad que permite calcular en conjunto con el negocio el valor esperado o monto involucrado “*Baseline*” del proceso de licitación directamente en la herramienta.

Adicionalmente, esta plataforma garantiza la transparencia, accesibilidad y trazabilidad del proceso de compras, es un punto único de acceso para todos los proveedores interesados en ofrecer sus suministros o servicios a Enel.

## Procurement Plaza

Enel Distribución Chile está constantemente mejorando las herramientas que permiten hacer más eficiente el sistema de compra, perfeccionando la calidad de información en línea para lograr ser una empresa *data driven* (o impulsada por los datos). Para ello, en 2021 se implementaron nuevos cuadros



de mando o *dashboard* radicados en una plataforma común denominada *Procurement Plaza*, que busca concentrar la representación de las diferentes carteras de compra, de manera de compartir y difundir las mejores prácticas al interior de cada una de ellas.

## Gestión del desempeño del proveedor

El proceso implementado en la Compañía para evaluar el desempeño de los proveedores y contratistas se denomina *Supplier Performance Management* (SPM) y consiste en la medición y monitoreo de seis categorías de indicadores: calidad, puntualidad, seguridad, medio ambiente, derechos humanos y corrección e innovación y colaboración.

### Fases de la gestión del desempeño del proveedor o *Supplier Performance Management* (SPM)

Recopilación y estandarización de datos.

Cálculo de los indicadores y reportes.

Gestión de las consecuencias.

El proceso recolecta los datos relativos a las evaluaciones desde los distintos sistemas de negocio. Posteriormente, el *Supplier Performance Manager* (SPM) realiza un cálculo para las categorías de forma periódica, y en base a los resultados de esta evaluación, podemos tomar acciones de gestión de consecuencias, tanto para reconocimiento de proveedores con resultados sobresalientes, como también acciones de gestión de consecuencias para mitigar los riesgos y mejorar el desempeño del proveedor.

Durante 2021 se realizaron "Comités de Gestión de Consecuencias" a proveedores, como parte del proceso de SPM, para evaluar el desempeño y cumplimiento de los requisitos relativos a la gestión contratista, toman las acciones correctivas cuando fuera necesario.

Igualmente, se desarrolló el segundo *webinar* formativo a proveedores explicando el proceso de SPM y la gestión de consecuencias. Adicionalmente, se han realizado dos sesiones internas de formación y capacitación para los gestores de contratos sobre el SPM.

## Desarrollo de proveedores como socios estratégicos

### 414-1

En 2021 se dio inicio al Programa de Desarrollo de Proveedores (SDP) que tiene definidos los siguientes focos de acción:

- El establecimiento de un Plan de Scouting para identificar nuevos proveedores interesados en establecer relaciones comerciales con Enel Distribución Chile.
- La identificación de aspectos críticos para el crecimiento de proveedores existentes e implementación de soluciones a estas problemáticas.

*Procurement* Chile continúa trabajando para aumentar la disponibilidad de proveedores calificados en todos los diferentes grupos de compras y aumentar la competencia sostenible en sus procesos de licitación.

A través de la información levantada por medio de entrevistas con proveedores, realizadas en el marco del Programa de Desarrollo de Proveedores (SDP), la Compañía se ha enfocado en que éstos comprendan a cabalidad cómo funciona la estructura de compras y de calificación de Enel Distribución Chile, que se familiaricen con el proceso de calificación y evaluación de desempeño. Asimismo, se les informa de las próximas licitaciones que se lanzarán al mercado, para que puedan iniciar el proceso de calificación de manera oportuna, promoviendo el uso de la *web* de *Global Procurement*. En octubre de 2021, se realizó un *webinar* para apoyar el despliegue anterior, que contó con la participación de proveedores actuales y potenciales.

La Compañía confía en que este trabajo conjunto con las Líneas de Negocio y los Proveedores refleje una nueva forma de relación y nuevos canales de comunicación, dará frutos y permitirá desarrollar nuevos socios de forma Sostenible.

## Capacitaciones

A fin de potenciar sus proveedores de servicios, Enel en Chile lleva adelante un completo plan de capacitaciones a trabajadores de empresas contratistas abordando diferentes temáticas, tales como, formación en aspectos técnicos atinentes al servicio y desarrollo de habilidades conductuales, para mejorar las condiciones de los trabajadores y el servicio entregado.

# En 2021

## se capacitaron Trabajadores

de empresas  
contratistas de Enel  
Distribución Chile

### Materias abordadas

1. Programa 4A de calidad de atención de clientes
2. Riesgos eléctricos
3. Operaciones empalmes
4. Comportamiento ético
5. Manejo del estrés
6. Trabajo en equipo
7. Bienestar emocional
8. Riesgos psicolaborales
9. Reconversión de oficio
10. Riesgos en altura

### Programa de acreditación de competencias laborales

El programa de acreditación de competencias laborales para contratistas tiene como propósito una evaluación continua y permanente para los trabajadores de empresas contratistas de Enel, que permite estandarizar, acreditar y desarrollar las mejores prácticas de la organización estando alineados con la visión de Enel de creación de valor compartido y comprometidos con los Objetivos de la agenda 2030 de las Naciones Unidas.

En la etapa de estandarización, se busca definir patrones de desempeño óptimos para cada perfil de los servicios que las unidades de negocio consideren como más relevantes en la gestión de sus respectivos contratos.

En la etapa de evaluación, se generan tres tipos de pruebas, teórica (test de conocimiento), técnica (set de observación en terreno) y conductual (entrevista de incidentes críticos). Los trabajadores que lograron aprobar sus tres evaluaciones fueron reconocidos a través de una ceremonia virtual, donde además se le hace entrega de un diploma, credencial y un presente que da cuenta de su condición de acreditado. A dicha actividad se invitaron a los gestores de los equipos de Enel, representantes de empresas contratistas y los trabajadores acreditados.

En la tercera y última etapa de desarrollo, los trabajadores que no lograron acreditarse deberán pasar por un plan de acción para el cierre de brechas tanto técnicas como conductuales y así ser reevaluados.



## Clima laboral en empresas contratistas

Enel Distribución Chile diseñó y aplicó un programa de Clima laboral y compromiso dirigido a empresas contratistas, destinado a lograr las mejores condiciones laborales al interior de estas compañías.

El programa contempla la medición a través de una encuesta online para hacer un diagnóstico de las condiciones de

clima y compromiso de los trabajadores de las empresas contratistas que cumplan con los requisitos estadísticos para su inclusión. Con dichos resultados, las empresas contratistas se comprometen a generar planes de acción para gestionar ambos aspectos evaluados. En 2021 se invitó a participar en el programa 26 empresas contratistas totalizando 2.099 trabajadores según el siguiente detalle:

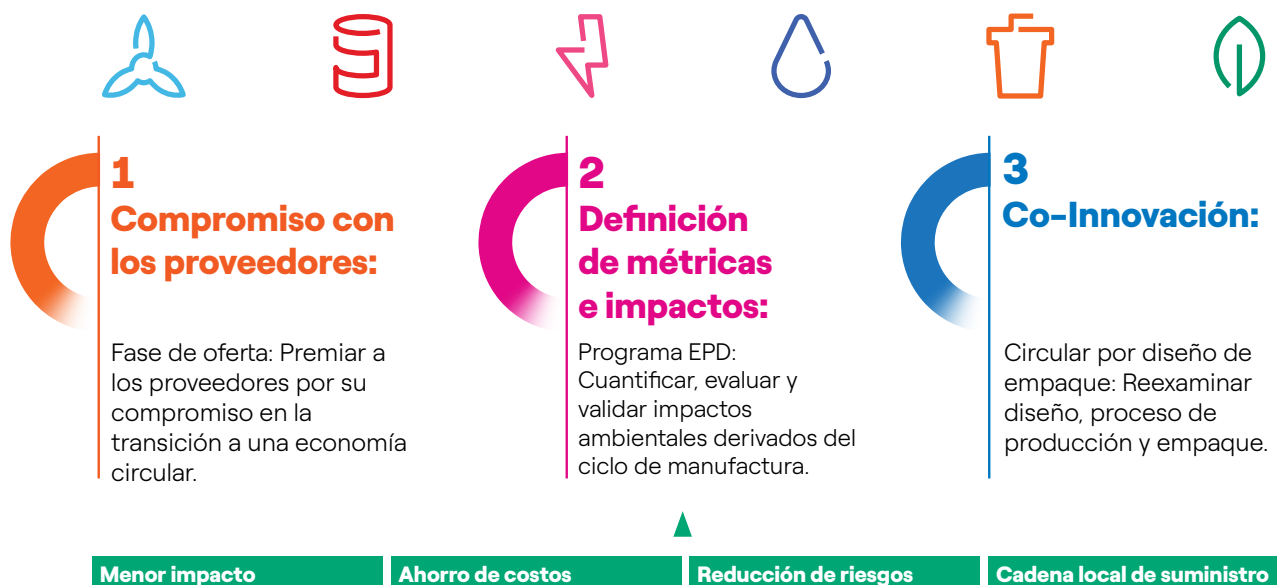
Programa clima laboral contratista	Servicios Invitados	Empresas contratistas	N° personas invitadas
Distribución	23	21	1.567
Market	9	5	532
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>26</b>	<b>2.099</b>

## Promoción de la economía circular

En línea con el objetivo de la estrategia *Circular Procurement*, Enel Distribución Chile incorpora la economía circular dentro de los *drivers* de valoración y decisión en los procesos de compra corporativos. Los proveedores pueden ejecutar iniciativas como parte de su oferta de servicio, considerando, por ejemplo, el cálculo de la huella de carbono (*carbon footprint*) y las respectivas acciones de mitigación, el uso de vehículos de bajas emisiones, entre otros.

### Estrategia de adquisiciones circulares

**Pago de trabajos, bienes y servicios**, con el objetivo de reducir impactos ambientales y generación de residuos durante el ciclo de vida





En esta misma línea, se implementó el sistema “*Circular Economy Initiative for Suppliers Engagement*”, para promover el compromiso de los proveedores a través de la certificación del impacto ambiental de sus productos durante todo su ciclo de vida, mediante una declaración que compromete a los fabricantes a informar datos comparables, objetivos y verificación del desempeño ambiental de sus productos y servicios, lo cual permite a la Compañía calcular el impacto de sus compras para cada línea de negocio, estimulando la ejecución de acciones concretas por parte de los proveedores.

## Proveedores y derechos humanos

### 412-1

Siguiendo las directrices globales del Grupo, los contratistas, proveedores y socios comerciales de Enel Distribución Chile deben adherir la Política sobre Derechos Humanos de la empresa, poniendo especial atención en circunstancias de alto riesgo y conflicto; entre ellas, la contratación de mano de obra infantil o la existencia de trabajo forzoso entre los trabajadores de la empresa proveedora de bienes y servicios. Lo anterior se da cumplimiento mediante un cuestionario especial incluido en el proceso de licitación.

La Compañía monitorea y evalúa el cumplimiento de los principios de su Política sobre Derechos Humanos durante la vigencia del contrato con terceros. En el marco del programa de Clima Laboral y *Engagement* Enel Distribución Chile evalúa aspectos como el respeto a la diversidad sexual, étnica, nacionalidad y a personas con discapacidad, además de incorporar la dimensión ética del comportamiento del proveedor. En 2021 se agregaron aspectos relativos a la percepción de cumplimiento laboral y previsional para prevenir una vulneración de derechos laborales de los trabajadores de las empresas contratistas.

## Apoyo a pequeñas y medianas empresas (PYMES) y trabajadores locales

### 204-1

Con el objetivo de impulsar la participación de proveedores locales y emprendedores en los procesos de licitación de Enel Distribución Chile, se han generado nuevos modelos de calificación de proveedores tales como el *New Innovative Firms*.

En vista de la positiva valoración que han adquirido los *startups*, Enel Distribución Chile generó un proceso especial para su selección, siguiendo diversos criterios definidos por

la Compañía, como los años de antigüedad, cantidad de empleados y ausencia de distribución de utilidades. Luego estas son evaluadas considerando requisitos mínimos y se les ofrece una forma simplificada de iniciar una colaboración.

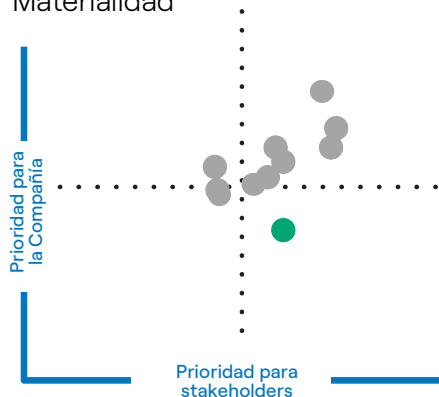
Además, a través de los “Factores K de Sostenibilidad”, Enel Distribución Chile genera incentivos en las licitaciones para que las empresas que oferten directamente lo hagan considerando la contratación de proveedores y mano de obra local, para los servicios de apoyo a su operación.



# Sostenibilidad Ambiental

103-1 | 103-2 | 103-3

Prioridad en la Matriz de Materialidad



**Preservación del ecosistema y gestión ambiental**

Ámbito del Plan de Sostenibilidad



• Naturaleza

## Tema material primario: Preservación de ecosistemas y gestión ambiental

### ¿Cómo se gestiona?

Enel Distribución Chile está comprometida con la conservación de la biodiversidad, de los ecosistemas y recursos naturales, adoptando medidas concretas que se implementan a lo largo de toda la cadena de valor.

Para gestionar una adecuada identificación y evaluación de los impactos ambientales sobre el medio ambiente, la Compañía ha definido una estructura organizacional con altos estándares y procedimientos de forma de que su quehacer diario en temáticas ambientales permita la protección, reducción y mitigación de posibles impactos negativos. Es así como el Sistema de Gestión Integrado, ya consolidado dentro de los procesos de Enel Distribución Chile, permite gestionar adecuadamente las variables ambientales definiendo los indicadores de desempeño ambiental representativos de la empresa para su reportabilidad, trazabilidad y transparencia, auditados anualmente. A su vez, los Sistemas de Gestión están en permanente mejora e integración con las diferentes líneas de negocio, considerando los análisis del ciclo de vida de los activos, servicios y productos que la Compañía opera.

Los Sistemas de Gestión Integrados de Enel Distribución Chile promueven la difusión y el intercambio de mejores prácticas y las soluciones basadas en la naturaleza, fomentando la mejora continua y fortaleciendo su compromiso con la conservación de los recursos naturales.

### Temas materiales

- Gestión de residuos.
- Gestión de agua.
- Protección de la biodiversidad y del capital natural.
- Gobernanza ambiental.
- Emisiones atmosféricas (CO<sub>2</sub> excluido).
- Uso de energía.
- Suelo, subsuelo y aguas subterráneas.

### Importancia de una buena gestión

El resguardo de la naturaleza y la armonía entre las acciones y actividades ambientales, con las económicas, permite desarrollar proyectos con una verdadera perspectiva de sostenibilidad en el territorio, reduciendo los impactos ambientales y brechas sociales, conservando a la vez el patrimonio natural y sus ecosistemas tanto para los grupos de interés, como para las generaciones futuras, contribuyendo además a la continuidad operacional de la Compañía y a la conservación de recursos.

### Principios de la Política sobre Derechos Humanos

#### Respeto al medio ambiente

La protección del medio ambiente y los recursos naturales, la acción climática y la contribución a un desarrollo económico sostenible son factores estratégicos en la planificación, desempeño y desarrollo de las operaciones de Enel Distribución Chile, por esto se establecen lineamientos a través de una [gobernanza ambiental](#), se ejecutan acciones para el uso eficiente de la energía y el [agua](#), una adecuada [gestión de residuos](#) y un compromiso constante con la [biodiversidad](#).

#### Respeto a las comunidades locales

Enel Distribución Chile se compromete a tener en cuenta, a través de adecuadas evaluaciones de impacto ambiental y social, su huella ambiental y el respeto a los derechos humanos en las áreas donde se desarrollarán los proyectos, en el diseño y construcción de proyectos de infraestructura, a través de [iniciativas de reutilización y disminución de disposición final de residuos](#).

## Objetivo de Desarrollo Sostenible



## Principios de la Política sobre Derechos Humanos



## Riesgos World Economic Forum



## Hacia una Modelo Basado en la Naturaleza

La protección del capital natural y la lucha contra el cambio climático son parte integrante de la estrategia empresarial y la base de los valores por los que se mide la sostenibilidad de una empresa. Preservar los ecosistemas y las especies significa respetar la vida, el patrimonio natural del Planeta y los lugares y símbolos de las comunidades, esto requiere un compromiso adicional, con la necesidad de abordar, junto con la crisis climática, la creciente pérdida de biodiversidad. Por ello, Enel en Chile considera como factores estratégicos a la planificación, operación y desarrollo de las actividades promoviendo el desarrollo económico sostenible. Como empresa energética, las operaciones dependen de los recursos naturales y repercuten en ellos, por lo que integra la evaluación de los riesgos y las oportunidades en los procesos de toma de decisiones y en la gobernanza de la Compañía, fijando objetivos y metas específicos acorde con los sistemas de gestión ambiental y el compromiso con el resguardo del patrimonio ambiental. La reducción de la contaminación (del aire, del agua y del suelo, la gestión circular de los residuos) y la descarbonización del mix energético son, por tanto, elementos clave del Plan Estratégico del Grupo Enel, al igual que la reducción de los impactos sobre la naturaleza, la restauración de los hábitats y la distribución de los beneficios de los servicios de los ecosistemas.

## Identificación de dependencias y presiones sobre la biodiversidad

La identificación de los impactos potenciales sobre la biodiversidad y la naturaleza es fundamental para definir las estrategias más eficaces para evitar, minimizar, remediar o compensar los efectos asociados, de acuerdo con la Jerarquía de Mitigación. Del mismo modo, la identificación de las dependencias de la biodiversidad y el capital natural permite identificar las estrategias más adecuadas para reducir los riesgos que se derivan de estas dependencias para la empresa.

Las principales dependencias están asociadas a los servicios de los ecosistemas y al uso de recursos y materias primas necesarias para la construcción y el funcionamiento de las infraestructuras:

- Regulación del clima y de los fenómenos climáticos de los que depende el funcionamiento de todos los bienes.
- Estabilización del suelo y control de la erosión, importante para las infraestructuras de la red de distribución.
- Protección contra las inundaciones y los fenómenos ambientales extremos, que son una de las principales causas de fallo e indisponibilidad de las instalaciones de distribución.



Las principales presiones que se pueden ejercer sobre la naturaleza se resumen en las siguientes categorías: Uso y modificación de los ecosistemas (terrestres, de agua dulce, marinos); Uso de los recursos (principalmente la extracción de agua); Cambio climático; Contaminación; Perturbación e introducción de especies invasoras. Estas categorías se inspiran en las identificadas por el Objetivo Científico para la Naturaleza (SBTN) y son el punto de partida para analizar

las acciones puestas en marcha para mitigar los riesgos asociados.

En este contexto es donde Enel despliega los recursos y gestiones de carácter ambiental con el objetivo de salvaguardar los ecosistemas donde opera, ampliando y profundizando el conocimiento del territorio y adaptándose de manera responsable y consciente a las necesidades que el entorno.

## Gobernanza ambiental

Enel Distribución Chile asegura un control y monitoreo constante de las actividades que tienen una relevancia ambiental, las cuales se gestionan a través de una estructura en común, dictada por el Grupo Enel, la cual proporciona directrices, asegurando el manejo por personal calificado y la implementación de un sistema de reportabilidad de información ambiental global para facilitar el monitoreo y la elaboración de planes de mejora ambiental.

## Estrategia de Gestión Ambiental

La estrategia de gestión ambiental consiste en controlar cualquier eventual impacto en los procesos y en la protección de todos los componentes ambientales involucrados en el territorio (personas, agua, suelo, aire y biodiversidad, entre otros), garantizando el cumplimiento de la normativa aplicable y dando un uso racional de los recursos naturales disponibles. Los cuatro ejes de trabajo se resumen a continuación:

Políticas	Control operacional	Análisis de procesos y digitalización	Formación y cultura
<ul style="list-style-type: none"> <li>Política ambiental del Grupo Enel.</li> <li>Política de Biodiversidad, Política y Sistema Integrado de Gestión (SIG).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de auditorías e inspecciones ambientales.</li> <li><i>Assessments y Extra Checks on Site</i> (ECOs) para llevar un control del riesgo ambiental y minimización de los impactos derivados de las actividades. La gestión del riesgo ambiental se establece sobre la evaluación de los aspectos operativos (ruido, residuos, sustancias peligrosas, gestión de contratistas, detección de hallazgos arqueológicos, etc.).</li> <li>Aspectos de gobernanza (marco de directrices de la Compañía, políticas, procedimientos ambientales, relación con las partes interesadas, informes internos y externos).</li> <li><i>Compliance</i> (cumplimientos de las normativas, acuerdos voluntarios y objetivos del sistema de gestión).</li> </ul>	<p><b>Monitoreo de gestión y resultados en KPI de:</b></p> <p><b>Emisiones atmosféricas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de emisiones atmosféricas.</li> </ul> <p><b>Gestión del Agua:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un tratamiento eficaz de las aguas residuales.</li> <li>Reducir los requerimientos de agua.</li> <li>Gestión de la escasez de agua.</li> </ul> <p><b>Gestión de Residuos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de residuos peligrosos y no peligrosos.</li> <li>Recuperar residuos para su reutilización.</li> </ul> <p><b>Biodiversidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conservación del patrimonio natural local.</li> <li>Mitigación de impactos de los servicios ecosistémicos.</li> <li>Mitigación de impactos de las operaciones propuestas sobre la biodiversidad. Gestión sostenible de los recursos naturales vivos.</li> <li>Gestión de otros impactos de las operaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de formación para colaboradores: <ul style="list-style-type: none"> <li>Escuela de Economía Circular.</li> <li>Programa <i>Education 4 All</i>.</li> </ul> </li> <li>Concientización del Sistema de Gestión Integrado para empresas contratistas.</li> <li>Campañas publicitarias de difusión ambiental.</li> <li>Plan de Capacitación: nivelación de conocimientos ambientales.</li> <li>Taller de Diseño Circular para los desarrolladores de negocios sobre el modelo de economía circular.</li> <li>Campaña de efemérides ambientales.</li> </ul>

## Política Medioambiental de Enel Distribución Chile

Esta Política se basa en los siguientes cuatro principios (\*):

1. Proteger el medio ambiente mediante la prevención de los impactos.
2. Mejorar y promover la sostenibilidad medioambiental de los productos y servicios.
3. Crear valor compartido entre la empresa y sus grupos de interés.
4. Adoptar y cumplir los compromisos voluntarios, promoviendo prácticas ambiciosas en la gestión medioambiental de toda la cadena de valor.

A su vez, contempla diez objetivos estratégicos para la operación, entre los cuales destaca “ir más allá de las obligaciones legales”. Enel Distribución Chile se compromete con acciones y conductas voluntarias para la protección del medio ambiente pese a que no estén previstas en la normativa local, realizando, por ejemplo, acuerdos con comunidades e instituciones para preservar el cuidado del agua o de la biodiversidad.

(\*) La Política Medioambiental de Enel Distribución Chile se extiende a toda la cadena de valor y aplica a: todas las fases de producción de cada producto y servicio, incluidas las fases de distribución y logística, además de la gestión de residuos relacionada; a cada sitio y edificio; todas las relaciones con grupos de interés externos; todas las fusiones y adquisiciones; cada socio comercial clave (incluidos los socios relacionados con operaciones no administrativas, empresas conjuntas, subcontratación o productores externos); todos los proveedores incluidos los proveedores de servicios y contratistas y todos los procesos de debida diligencia.



<https://www.enel.cl/content/dam/enel-cl/sostenibilidad/medio-ambiente/politicas-medioambientales/Politica-MedioAmbiental-EnelDistribucionChile.pdf>

## Sistema Integrado de Gestión

102-11

Enel Distribución Chile implementa el Sistema Integrado de Gestión (SIG), esta herramienta le permite ordenar, documentar y optimizar los procedimientos, actividades y operaciones de la Compañía, mejorando tanto los sistemas organizativos empresariales como su rendimiento, midiendo indicadores de desempeño en salud, seguridad ocupacional, calidad y medio ambiente. Las Normas ISO que Enel Distribución Chile adopta en su SIG son:

	Enel Distribucion Chile
ISO 9001 Calidad	
ISO 14001 Medio Ambiente	
ISO 22301 Continuidad del negocio	
ISO 37001 Antisoborno	
ISO 45001 Salud y seguridad	
ISO 50001 Gestión de energía	

-  Adoptada
-  No adoptada





Durante 2021 Enel Distribución Chile realizó auditorías ambientales o *Extra Checking on Sites* (ECOs ambientales), internas. En esta oportunidad, se priorizó la gestión de permisos, desarrollando matrices de autorizaciones aplicables para cada instalación e implementando planes de gestión de estos, donde se incorporaron métricas para el seguimiento y control, con el fin de mejorar la trazabilidad y minimizar los eventuales riesgos de retraso en eventuales fiscalizaciones.

## Emisiones

La reducción de impactos ambientales asociados a las emisiones de gases efecto invernadero es un objetivo estratégico de Enel Distribución Chile. Para eso, la Compañía aplica las mejores tecnologías y prácticas internacionales, para la reducción y neutralización de sus emisiones, identificados principalmente para CO<sub>2</sub> y SF<sub>6</sub>.

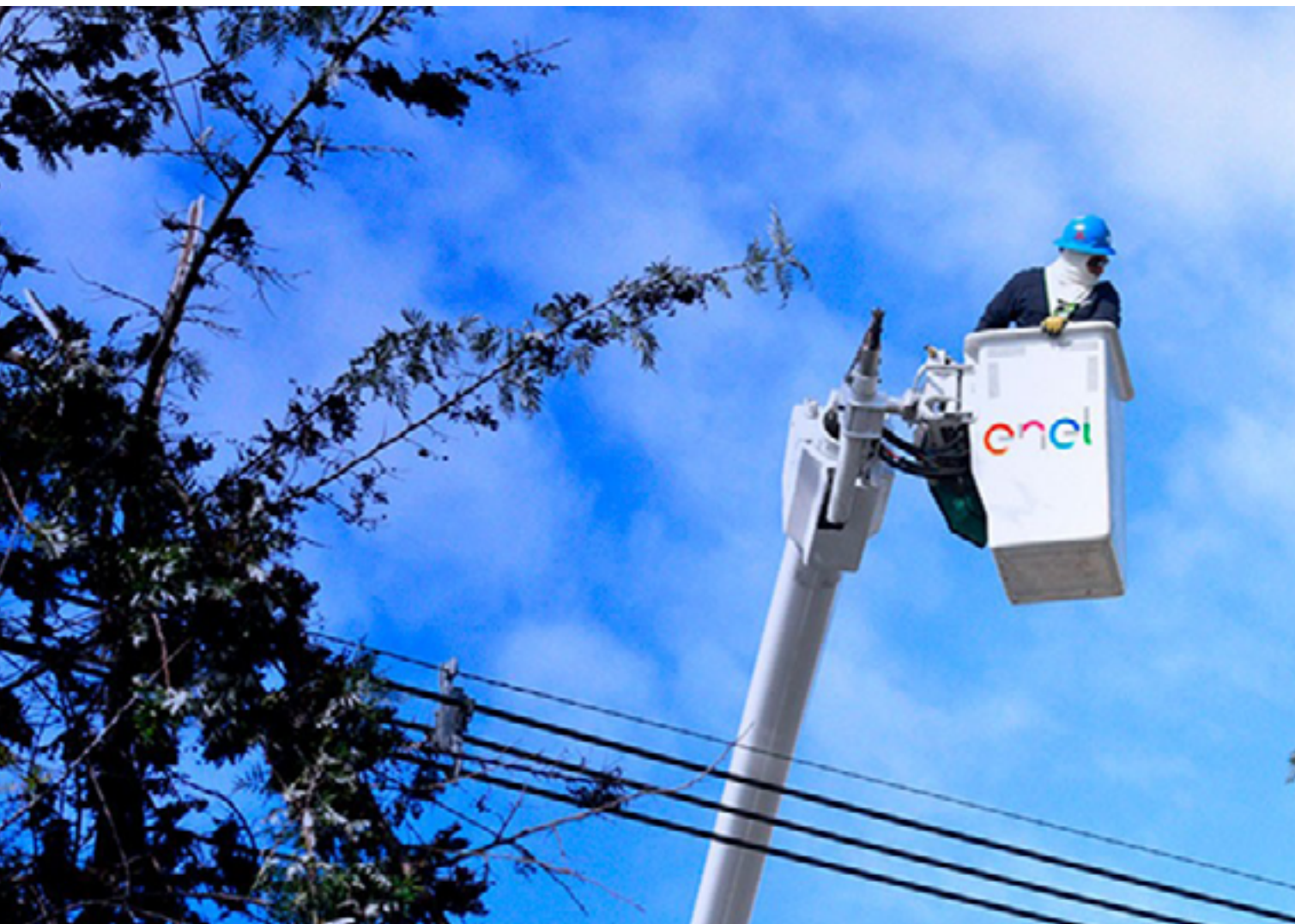
Las principales emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) procedentes de las actividades industriales de Enel Distribución Chile que, por ejemplo, son atribuibles a emisiones poco significativas, como las fugas de hexafluoruro de azufre (SF<sub>6</sub>) en la red de distribución. (Ver Tabla Anexo Ambiental)

## Recursos hídricos

### 303-1

El escenario de escasez hídrica que enfrenta el país es crítico. Según el estudio de Fundación Chile "Escenarios Hídricos 2030 (WRI, 2015), Chile será el único país latinoamericano con estrés hídrico extremadamente alto al año 2040.

Debido a lo anterior, Enel Distribución Chile reafirma su compromiso, a través de su Política de Medio Ambiente, con el uso eficiente del agua y la optimización de la gestión hídrica en sus operaciones.



## Gestión de residuos

306-1 | 306-2

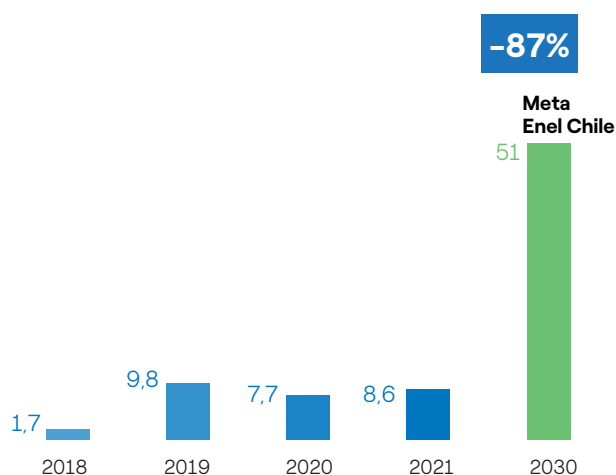
En 2021, la gestión de residuos en Enel Distribución Chile tuvo dos grandes focos: El primero, con énfasis interno, potenciando la circularidad de los productos y servicios que forman parte del negocio. El segundo, de carácter externo, tuvo foco en la relación con contratistas extendiendo buenas prácticas en el tratamiento y la gestión de residuos y sustancias resultantes del trabajo en terreno.

Este esfuerzo se ha centrado en llevar el concepto de “circularidad” tanto a sus colaboradores internos, como aquellos externos. Para ello, desde 2020, se comenzó a incorporar indicadores de sostenibilidad en las licitaciones de algunos contratos, principalmente relacionados con la

adecuada gestión de residuos, reutilización y reciclaje de material sobrante en las obras, lo ha repercutido en un mejor desempeño y ha sido reforzado durante 2021.

Con respecto a la generación total de residuos, se aprecia un aumento de un 12,1 % respecto al año 2020. La recuperación de residuos Peligroso y No Peligrosos para el año 2021 es de un 5,7%. Por otra parte, se destaca la reducción del 11,8% en relación con la cantidad de residuos generados el año 2019, demostrando el compromiso de la organización en la cadena de valor de la Compañía y su responsabilidad en la medición de sus impactos y la gestión de las externalidades generadas.

### RESIDUOS GENERADOS (mil t)



Por otra parte, Enel Distribución Chile ha trabajado durante 2021 en el **programa de gestión de residuos “Zero Waste”** (Cero Residuos), cuyo objetivo es reducir la generación de residuos y aumentar la valorización de éstos con el objeto de minimizar la cantidad de desechos que se envían a disposición final.

Además, de este programa se destacan las siguientes actividades:

- **Capacitación:** En 2021 se realizaron jornadas para traspasar a todo el perímetro ambiental los criterios y estándares del Procedimiento Operativo 1805, sobre la Gestión Residuos Sólidos de Enel en Chile.
- **Gestores de residuos:** Se elaboró una base de datos de los gestores, además de las instalaciones de terceros que transportan y valorizan residuos en las áreas geográficas de las plantas. La información se obtuvo de

los antecedentes aportados por todos los especialistas ambientales de Enel en Chile y del Ministerio del Medio Ambiente. La importancia de este trabajo radica en que actualmente todas las plantas en construcción y operación de una región determinada cuentan con un solo listado de todas las organizaciones autorizadas a valorizar las diferentes fracciones de residuos, facilitando la gestión en cuestión.

- **Cláusulas en especificaciones técnicas:** Se desarrollaron cláusulas para incentivar la minimización de generación y/o valorización de los residuos de las actividades de los contratistas. Estas cláusulas se incorporarán en el Anexo de Medio Ambiente de las Especificaciones Técnicas de los trabajos, que pudieran generar cantidades significativas de residuos. Lo anterior se terminará de materializar en 2022.



## Iniciativas de reutilización y disminución de disposición final de residuos

Los esfuerzos destinados a la reutilización de residuos del año 2021 se ven reflejados en el indicador de recuperación de residuos, el cual permite identificar el porcentaje de residuos recuperados respecto a la generación total en las operaciones de Enel. A la fecha, Enel Distribución tiene un valor de recuperación del 38%. El valor acumulado del año 2021 corresponde al 42%.

Para el año 2021 se estableció el objetivo de lograr una recuperación del 45% sobre el total de residuos generados. Para lograr esta meta se implementaron y monitorearon los siguientes proyectos:

- Modelo de logística inversa, valorización de componentes eléctricos y materiales retirados de la red de distribución. Esta iniciativa busca la implementación del proceso de logística inversa, en actividades significativas de impacto ambiental, que permita y facilite la recuperación, trazabilidad y economía circular, ya sea por valorización y/o reutilización de los residuos que son retirados de la red.
- Gestión de la materia orgánica vegetal. Esta iniciativa se enfoca en gestionar de manera sostenible el 100% de la materia orgánica proveniente de las actividades de gestión del arbolado generada del mantenimiento de la red de distribución. Éstos se destinan a gestores de residuos sustentables que los convierten en biomasa, compost o biofiltros para el tratamiento de aguas servidas, evitando la emisión de al menos 1.200 toneladas de CO<sub>2</sub>eq a la atmósfera en 2021. Con el objetivo de buscar una alternativa basada en los modelos de economía circular, que generen un valor a la comunidad, ahorros en la disposición final de estos residuos y un aporte a la disminución de la huella de carbono, se lanzó durante 2021 el desafío Ecolmpacta junto a CORFO, en el cual

diferentes empresas propusieron modelos alternativos para realizar una gestión más sustentable de estos residuos. Actualmente se trabaja en la implementación del piloto de la idea ganadora para el año 2022.

## Nuevos ciclos de vida de postes de hormigón

Enel Distribución Chile dispone anualmente un promedio de más de cuatro mil postes de hormigón en botaderos autorizados. Con el fin de evitar esta disposición, desde 2021 se ha desarrollado un proyecto que busca darle una segunda vida al hormigón de los postes y que en 2020 fue premiado con el primer lugar de la categoría de economía circular del concurso global de Enel "Innovability Challenge". Se realizaron los análisis del material con el DICTUC (Dirección de Investigaciones Científicas y Tecnológicas de la Pontificia Universidad Católica de Chile), donde se determinó que es posible construir postes a partir de materiales reciclados. Actualmente se está realizando la evaluación económica del proyecto y la construcción de los primeros postes que contienen material reciclado, estos postes serán sometidos a mecánicas, las que también serán certificadas por el DICTUC.

Con la implementación de este proyecto se espera lograr:

- Reducción de costos por disposición final.
- Disminución de costos asociados a la compra de áridos para la fabricación de postes y estabilizadores.
- Aporte del 61% al indicador de recuperación de residuos.

Al reincorporar el hormigón en nuevos procesos luego de su vida útil, se aporta a los pilares de Economía Circular "Nuevos Ciclos de Vida", de Innovación "Eficiencia Operacional" y, además, contribuye al ODS 12: "Producción y Consumo Responsables" y ODS 13: "Acción por el Clima".

## Gestión de la biodiversidad

304-1 | 304-2 | 304-3 | 304-4

### El compromiso de Enel con la biodiversidad

La protección de la biodiversidad es uno de los objetivos estratégicos de la política medioambiental y se rige por una política específica, adoptada por Enel Distribución Chile, que recoge las directrices del Grupo y los principios con que opera.

En la gestión de la biodiversidad, recoge los más altos estándares y principios internacionales descritos en el Convenio sobre la Diversidad Biológica (CBD) de la

Organización Naciones Unidas (ONU), el Plan Estratégico para la Diversidad Biológica 2011-2020 de la ONU y Metas Aichi para la Biodiversidad de CBD, plasmados en su Política de Biodiversidad, la cual busca respetar el principio "jerarquía de mitigación". Este plan establece en primer lugar prevenir los impactos negativos sobre biodiversidad y, de no ser posible, mitigar y remediar sus efectos. Por otro lado, se deben compensar los impactos residuales negativos, mediante la implementación de medidas que respeten el principio de "no pérdidas netas" (*no net loss*) de biodiversidad, y cuando aplique, un balance neto positivo.

Otra buena práctica es realizar, para cada nueva instalación, estudios previos de impacto que consideren una evaluación sistemática de sus posibles efectos sobre los ecosistemas, con el objetivo de evitar operaciones en áreas con un alto valor de biodiversidad, adoptando las mejores soluciones posibles para mitigar los posibles impactos sobre la biodiversidad en todos los territorios.

## Política de Biodiversidad

Con la Política de Biodiversidad, Enel Distribución Chile quiere contribuir al cumplimiento de la Convención de Naciones Unidas sobre la Diversidad Biológica, el Plan Estratégico para la Biodiversidad 2011-2020 y los objetivos sobre biodiversidad de Aichi, así como a las estrategias nacionales de biodiversidad de los diferentes países en los que el Grupo desarrolla sus actividades.

En particular, Enel Distribución Chile:

1. Gestiona las actividades respetando el principio de la “jerarquía de mitigación”, mediante la cual se prioriza, en primer lugar, prevenir o evitar los impactos negativos; en segundo lugar, si los impactos no se pueden evitar, reducir y remediar sus efectos; y, por último, compensar los impactos residuales negativos.
2. En caso de impactos residuales, implementar medidas compensatorias que respeten el principio de “no pérdidas netas” (**no net loss**) de biodiversidad y, cuando aplique, con un balance neto positivo.
3. Evalúa, para cada nueva instalación, estudios de impacto, que incluyen una evaluación sistemática de los efectos sobre los ecosistemas, sus biotopos, especies de fauna y vegetación, con el fin de evitar operaciones en áreas con un alto valor de conservación en términos de biodiversidad, adoptando las mejores soluciones posibles para disminuir las presiones e impactos sobre la biodiversidad en todas partes.
4. Coopera con las comunidades locales, instituciones académicas y ONG para valorizar la biodiversidad y desarrolla estudios y proyectos para su conservación y restauración ecosistémica.
5. Monitorea la eficacia de las actuaciones acometidas.
6. Informa regularmente sobre su desempeño en materia de biodiversidad.

A fin de evaluar el desempeño ambiental respecto a la gestión en biodiversidad, durante 2021, Enel en Chile comienza a diseñar y consensuar los criterios técnicos para la elaboración de los siguientes indicadores para determinar el desempeño, y establecer metas conforme al comportamiento de estos indicadores. En esta línea es fundamental la estabilidad del indicador para mostrar la

evolución de las variables monitoreadas. Es por ello que en esta primera etapa se han considerado los siguientes nueve indicadores, los cuales se han implementado de manera progresiva considerando para 2022, contar con una base de datos sólidas que permita una mejor lectura del desempeño y gestión sobre la biodiversidad:



## Biodiversidad Urbana

### Proyecto de armonización del arbolado urbano con el tendido eléctrico

Esta iniciativa tiene como objetivo la armonización del arbolado urbano con las redes eléctricas de media y baja tensión, a través de la implementación de puntos pilotos en las comunas de la zona de concesión.

En ese sentido, durante el año 2021 Enel Distribución realizó una alianza con el municipio de Recoleta con la finalidad de reemplazar 11 especies arbóreas en una zona previamente definida. Dichas especies fueron seleccionadas de conformidad con sus características de crecimiento y alturas máximas, lo que asegura su compatibilidad con las redes eléctricas y su entorno. El objetivo es proteger las líneas de distribución y asegurar la continuidad del suministro eléctrico a los clientes, como también mejorar el estado del arbolado urbano que pueda presentar un riesgo para la comunidad, transeúntes y vehículos.

### Monitoreo de biodiversidad urbana

Enel Distribución Chile comprometido con la biodiversidad urbana y los servicios ecosistémicos, ya que estos servicios son esenciales para el funcionamiento para las ciudades y el bienestar de sus habitantes. Esta perspectiva permite identificar el potencial de desarrollo de negocios innovadores que contemplan la medición de variables de ecosistemas urbanos tales como temperatura, ruido, luminosidad, material particulado, entre otros.

Durante diciembre de 2021, se implementó el primer piloto de biodiversidad urbana en el negocio, lo que permitirá monitorear diversas variables del espacio público mediante equipos con conectividad 5G, vigilancia, electro movilidad y seguridad en el parque. Este proyecto considera siete sensores ambientales IoT (*Internet of Things*) inalámbricos, los que constan de una estación meteorológica, medidor de la humedad del suelo, nivel de agua, potabilidad del agua, consumo de agua, medidor de energía eléctrica y un nodo ambiental. Los datos recopilados ayudarán a caracterizar y comprender de mejor manera el hábitat urbano, impulsando el desarrollo de espacios ambientalmente amigables con el entorno.

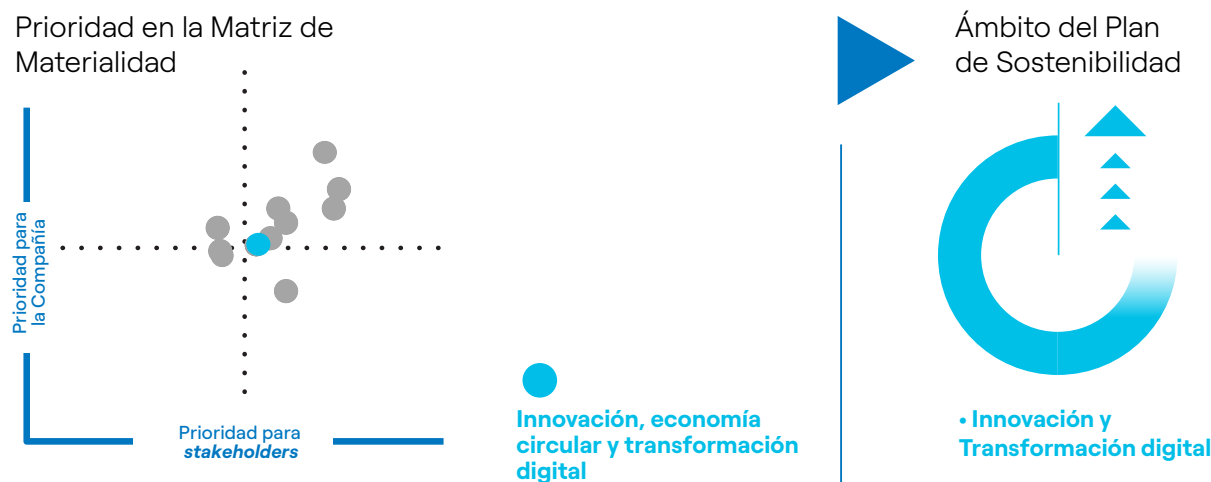






# Innovación, transformación digital y economía circular

103-1 | 103-2 | 103-3



## Tema material primario: Innovación, economía circular y transformación digital

### ¿Cómo se gestiona?

La innovación para Enel Distribución Chile es uno de los aceleradores del proceso de transición energética el cual se apalanca para que el negocio de la Compañía sea siempre más sostenible. Mediante el *Innovation Hub* ubicado en Santiago de Chile se genera un puente entre ecosistema de innovación externo a la Compañía y las necesidades internas del negocio. Este puente conecta startups con la Compañía generando soluciones que le permiten avanzar a las dos partes. Otra arista que se aborda es el fomento de la cultura de innovación dentro de la empresa mediante el trabajo de *Idea Hub*, función propulsora del pensamiento creativo y finalizada a liberar el potencial creativo de las personas de la Compañía.

Con la incorporación de personal especializado en innovación se facilita la adopción de soluciones que apunta a un desempeño más eficiente y circular de la Compañía liderando la transformación digital y la transformación energética. Con la integración de tecnologías digitales en toda la cadena valor es posible concebir nuevas formas de operar y relacionarse, logrando no solo eficiencias y mejor desempeño, sino que también los cambios de paradigmas requeridos para impulsar la electrificación y con ello la sostenibilidad.

### Temas materiales

- Ecosistema de innovación y sostenibilidad.
- Economía circular.
- Digitalización y ciberseguridad.

### Importancia de una buena gestión

La transición energética que lidera la Compañía requiere agilidad y capacidad de adaptación. La innovación, digitalización y economía circular, son clave para acelerar las respuestas a las transformaciones que el planeta y la sociedad exigen. Al mismo tiempo, son determinantes para garantizar la capacidad de anticipar las necesidades de los clientes, aumentar la seguridad y continuidad del servicio y usar racionalmente los recursos; consecuentemente, contribuyen a la eficiencia operacional.

Una gestión deficiente en este ámbito podría retrasar el proceso de transición, al dificultar la digitalización de los activos, la electrificación y el avance hacia una mayor descentralización de la energía, donde el consumidor se transforma en un actor siempre más activo en la gestión de la energía con la oportunidad de ser productor y consumidor al mismo tiempo. Asimismo, la circularidad aplicada al diseño de productos y servicios evita o mitiga uno de los riesgos principales para la economía conexas con la pérdida de biodiversidad, las amenazas a la disponibilidad de recursos naturales.

Objetivo de Desarrollo Sostenible






Principios de la Política sobre Derechos Humanos



Riesgos *World Economic Forum*

- Fracaso de la acción climática
- Eventos climáticos extremos
- Pérdida de biodiversidad y colapso de ecosistemas
- Erosión de la cohesión social
- Empleo y crisis de los medios de vida
- Enfermedades infecciosas
- Daño ambiental causado por la actividad humana
- Crisis de recursos naturales
- Crisis de deuda en grandes economías
- Confrontación geoeconómica

Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta Plan 2021-2023	Resultado 2021	Meta Plan 2022- 2024
	Difundir el pensamiento creativo para fomentar la innovación (N° de participantes) en Chile.	150	1.609 personas asistentes a actividades	20 formaciones y 250 personas
 	Número de eventos anuales para difundir conocimientos sobre ciberseguridad a nivel global.	15	18	14
	Número de revisiones anuales de la seguridad de la información a nivel global.	800	1.536	800
	Fortalecer el intercambio de buenas prácticas y conocimientos sobre economía circular con actores externos en Chile.	Fortalecer el intercambio de buenas prácticas y conocimientos con actores externos.	10 prácticas con actores externos	300

Principios de la Política sobre Derechos Humanos

Medio Ambiente	Enel Distribución Chile tiene el compromiso de acelerar los procesos de descarbonización y electrificación, a través de la aplicación de nuevas tecnologías que apoyen el proceso de transición energética utilizando los avances de la robótica y la digitalización. La protección del medio ambiente y los recursos naturales son factores estratégicos en la planificación, desempeño y desarrollo de Enel Distribución.
Privacidad	Enel Distribución Chile respeta la confidencialidad y el derecho a la privacidad de sus partes interesadas y con el uso correcto de la información.



Enel Distribución Chile tiene dos ejes a través de los cuales impulsa el trabajo de innovación: el primero es el modelo *Open Innovability*, materializado a través de *Innovation Hub*; y el segundo se encuentra en la cultura de innovación, a través de *Ideas Hub*.

## Innovation Hub

El objetivo de *Innovation Hub* es lograr la vinculación de startups que respondan a desafíos de la Compañía, de manera de incorporar innovación a los procesos técnicos y operativos de las distintas líneas de negocio. Para ello, la estrategia se enfoca en procesos de scouting que permiten explorar el ecosistema de innovación y emprendimiento latinoamericano con el fin de encontrar los mejores startups, academias y socios comerciales, entre otros.

### Ecosistema de innovación

La innovación es uno de los habilitadores del plan de sostenibilidad la Compañía, por lo que, junto a la transformación digital, son parte de las actividades clave a realizar para lograr un proceso de transición hacia un nuevo modelo energético que beneficie a la Compañía y a sus clientes, logrando así aportar a la lucha contra el cambio climático.

Es así como, el Grupo Enel en Chile cuenta con el modelo *Open Innovability* -o de innovación abierta sostenible- que crea soluciones, productos y servicios con el objetivo de transformar, de forma continua, el modelo energético actual.



En 2021, la red de *Innovation Hubs* llevó adelante *Bootcamps* en modalidad *online* por el contexto de pandemia. Esto permitió acercar las líneas de negocio global del Grupo Enel al ecosistema de innovación local, como startups, academias y socios comerciales, entre otros, con el fin de encontrar soluciones innovadoras a desafíos globales, para luego desarrollarlas.

Esta modalidad se mantuvo vigente durante 2021, donde fueron evaluadas *startups* provenientes de toda Latinoamérica, permitiendo planificar el desarrollo de Pruebas de Concepto con las *startups* seleccionados para el año 2022

## Metodología *Bootcamp*



Recopilar las necesidades de innovación de la línea de negocio.



Realizar actividades de *scouting* que permitan encontrar *startups* que resuelvan las necesidades identificadas.



Ejecutar reuniones 1:1 con las *startups* seleccionados, para que la línea de negocio pueda decidir con cuál de éstas quiere realizar una Prueba de Concepto.

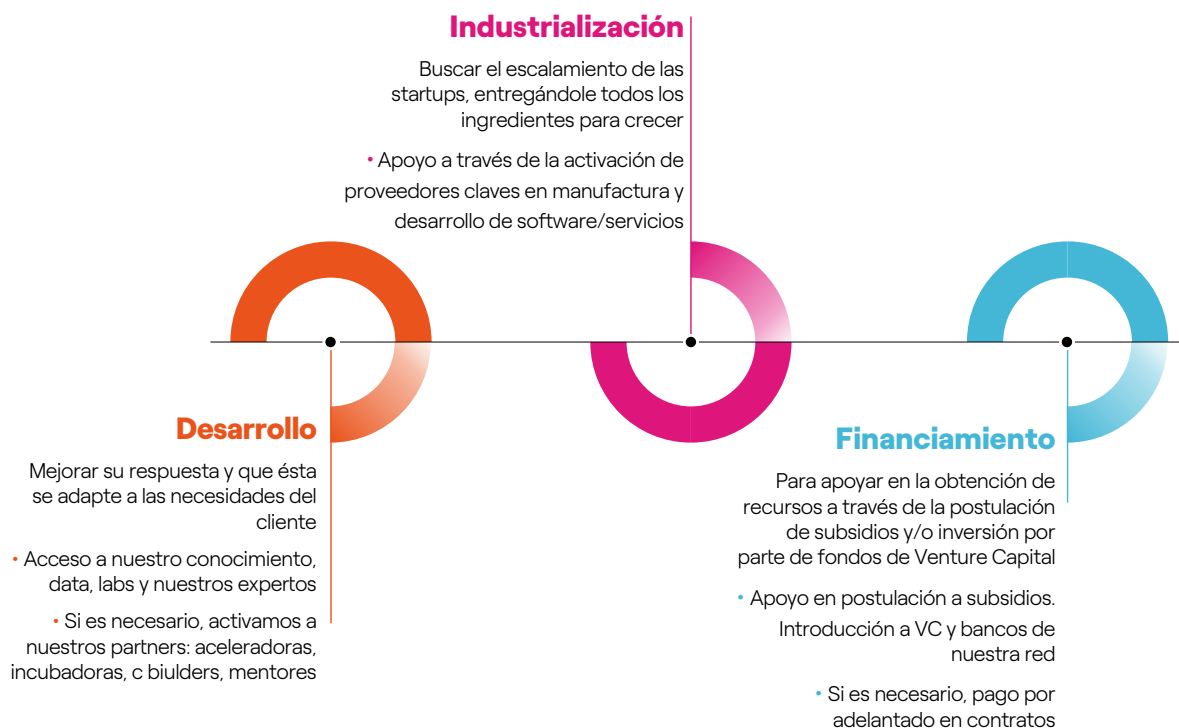


Testear la tecnología y dar solución al desafío.

## Apoyo en todo el ciclo de desarrollo

Enel *Innovation Hub* Chile colabora de forma activa en todo el proceso de avance de los *startups* seleccionados, potenciando su desarrollo, financiamiento e industrialización de los proyectos.

### #EnelInnovationHubs apoya a las *startups* en todas las fases importantes de su vida







## Vinculación global

Los *startups*, al vincularse con Enel Distribución Chile acceden a diversas instalaciones alrededor del mundo para el testeo de sus soluciones, así como a más de **74 millones** de clientes en el mundo.

A nivel de Grupo Enel, existen distintos niveles de *Innovation Hubs* interrelacionados entre sí:

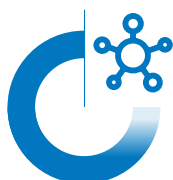


## Alianzas

Este año el Grupo Enel mantuvo alianzas exitosas con instituciones del ecosistema de innovación como con *NXTP Corporate Partners*, que permite acceder a su portafolio de soluciones y ejecutar procesos de scouting (reclutamiento de *startups*). Asimismo, se apoya la difusión de las actividades que realiza el *Innovation Hub Chile*.



## Actividades para impulsar la innovación en Enel Distribución Chile



### WEBINARS

Este año, Enel Generación realizó 1 webinar junto al Diario Financiero denominado "El auge de las *Smart Cities*, una oportunidad para el futuro", con el objetivo de fortalecer los vínculos con el ecosistema de innovación.



### BOOTCAMPS

Se realizaron *Bootcamps* durante 2021:  
- Predicción de Clima para *Trading*

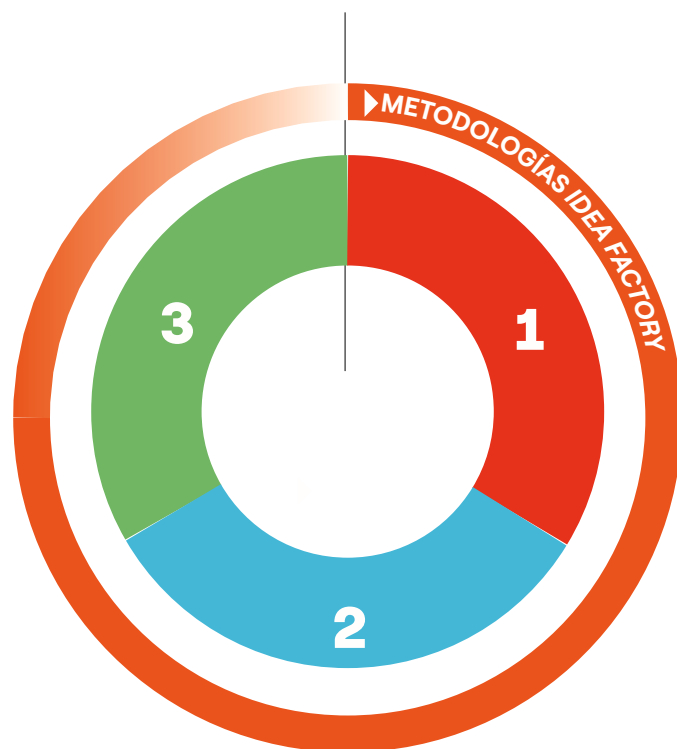


### EVENTOS

En 2021, Enel Innovation Hub Chile volvió a participar de eventos presenciales de la mano del Encuentro Internacional de Emprendimiento e Innovation "EtMday", que se realizó los días 10 y 11 de diciembre de 2021 en el estadio de la Corfo. En la actividad, que contó con más de 9.000 asistentes, se realizaron dos charlas sobre los desafíos de Innovación de Enel y la forma en que colaboramos con *startups*, además de una actividad en el escenario principal para conmemorar los 5 años de la red de Enel Innovation Hubs.

## Idea Hub

El propósito de *Idea Hub* es promover una cultura de la innovación al interior de la Compañía desarrollando el conocimiento en torno a este tema entre todos los colaboradores, de manera de asegurar la participación e integración transversal de las líneas de negocio. *Idea Hub* está presente en ocho países del Grupo Enel, fomentando la creatividad de los equipos técnicos y profesionales y poniendo a su disposición herramientas que les permitan desarrollar sus capacidades para generar espacios de aprendizaje que impulsen la sinergia dentro del Grupo. Esto se fomenta mediante los siguientes ámbitos:



### **Idea Factory**

Transformar problemas y desafíos del negocio en soluciones creativas



### **Cultura de la innovación**

Fortalecer la innovación mediante el trabajo en equipo multidisciplinario



### **Innovation Academy**

Formar y difundir metodologías creativas para la innovación

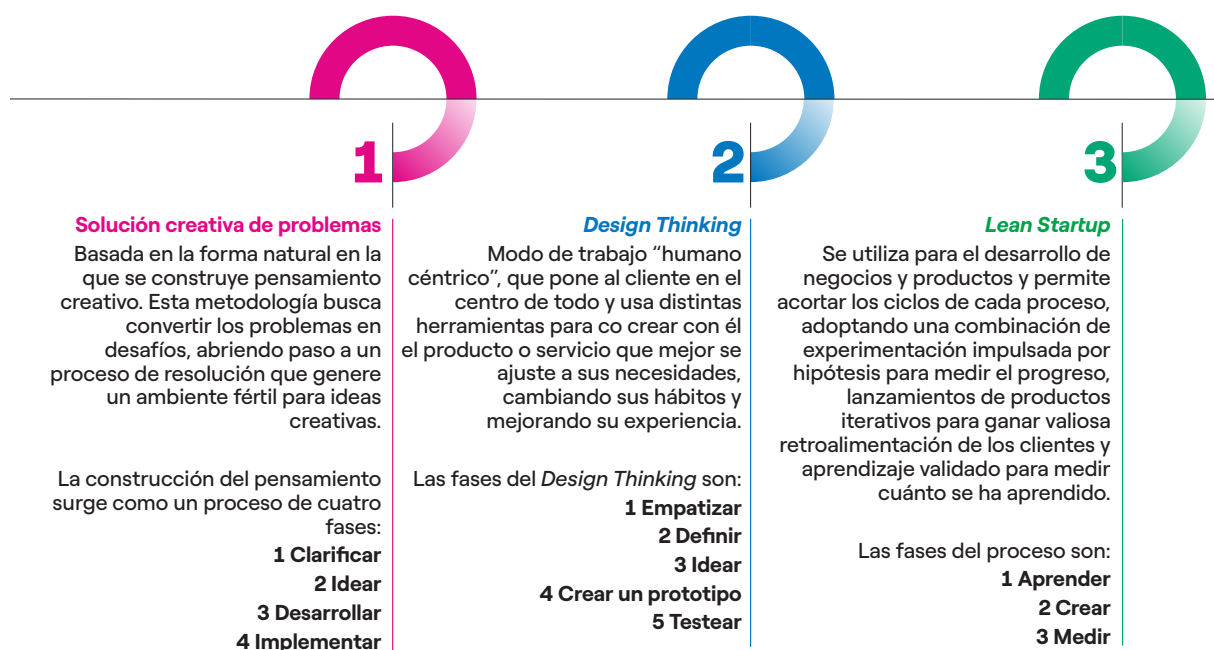


## 1. Idea Factory

A través del *Idea Factory* la Compañía como parte de Enel Chile, impulsa el uso de diferentes metodologías que ayuden a los colaboradores a pensar de un modo

divergente, ofreciéndoles apoyo en el análisis, selección e implementación de las mejores soluciones a los problemas y/o desafíos que se les plantean para transformar los espacios de trabajo en verdaderos laboratorios de innovación.

### Metodologías Idea Factory



## 2. Cultura de la innovación

Entre las iniciativas que la Compañía realiza para promover la cultura de la innovación destacan:

### a) Embajadores de Innovación

Buscan mejorar la colaboración voluntaria y entre funciones creando una red de personas de distintas áreas que puedan influenciar, expandir y desarrollar la cultura de la innovación en los diferentes niveles de la organización. La Compañía reconoce que, para la instauración de una cultura de la innovación, es clave contar con colaboradores que la apliquen a diario en su labor.

### b) Make it Happen

Programa de emprendimiento corporativo a través del cual la Compañía promueve la participación de los colaboradores. Se realiza mediante una presentación de ideas que resuelvan necesidades comerciales y que pudieran resultar en nuevos negocios, o que permitan mejorar la operación. Con esta iniciativa se busca desarrollar una actitud propositiva y de experimentación de todos los colaboradores de Enel en el mundo al tener un rol activo en la implementación de nuevas formas de hacer las cosas, siendo protagonistas de estos cambios, y del avance del proceso de innovación y transformación de la organización. Además, al tener un rol activo en la implementación de nuevas formas de hacer las cosas, los colaboradores resultan ser protagonistas de estos cambios y del avance del proceso de innovación y transformación de la organización. Esta iniciativa que surge en marzo de 2019 cuenta con el apoyo de expertos en cada fase del proceso, capital de riesgo y tiempo exclusivo para desarrollar los proyectos.

En 2021, los proyectos que están en etapa de implementación son los siguientes:



**1. Colector Bi-Protocolo de Enel Distribución:** Este proyecto, que en 2021 pasó al proceso de implementación, es un método de lectura telemétrico eficiente y económico que extiende la vida útil de los antiguos lectores evitando su obsolescencia.

Los beneficios permiten que se realice un único pago, efectuado por el Área *Energy Management*, en vez de un cobro de 4 USD por cada cliente con un medidor obsoleto. El nuevo protocolo tiene la capacidad de leer los dos sistemas de lectura (antiguo y nuevo), al igual que el de otras marcas. Este dispositivo incorpora un sistema de alarma de no lectura, lo que permite prevenir las no lecturas del medidor sin afectar el proceso de facturación, y así agregar valor a los activos de la Compañía.



**2. Green Contractor de Sostenibilidad y Servicios Generales:** Este proyecto en fase de implementación tiene por objetivo reducir la huella de carbono en el alcance 3 en las empresas contratistas para así mejorar la cadena de valor de Enel y contribuir al carbono neutralidad. Para lograrlo, se implementó un sistema de evaluación que permite a las futuras empresas contratistas medir sus emisiones y obtener beneficios según la calificación que obtengan.

Con *Green Contractor* es posible entregar a los clientes energía 100% libre de emisiones, en un trabajo colaborativo con los contratistas.



**3. Enel Virtual City:** Este proyecto, que se encuentra en fase de implementación, es un juego móvil cuyo objetivo es acercarse y conocer quiénes son los clientes detrás del medidor. *Enel Virtual City* invita a los clientes a esta plataforma de *gaming* que, mediante la inscripción inicial, solicita la actualización de datos del *ID*.

La dinámica del juego se basa en una ciudad virtual donde cada cliente será georreferenciado a través de su *ID* en un hogar virtual, el cual podrá mejorar a través de la obtención de *Enel points*. Los *Enel points* se obtienen a través de minijuegos basados en eficiencia energética y electro movilidad, siguiendo la visión de la Compañía de un futuro más verde.

### c) Woman Innovation Lab (WIL)

Este programa nace en 2019 a partir del interés de cuatro mujeres del Grupo Enel por contribuir al desarrollo profesional y el liderazgo femenino a través de la innovación. En 2021, se consolidó y dio origen a la comunidad WIL, que trabaja en conjunto con el equipo de personas y organización de la Compañía, con la participación de mujeres en sesiones creativas y conversatorios sobre distintos temas relacionados con el liderazgo femenino.

A su vez, se lanzó un concurso abierto para elegir directoras WIL – WEP (WEP, siglas en inglés de “Los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres”) quienes, junto con un equipo, lideran iniciativas al alero de estos principios, desarrollándose el primer programa *Mentoring*.

### d) Innovability week

Realizada en forma conjunta por Enel en Chile, Enel Colombia y Enel Perú, esta actividad generó una gran participación a nivel global del Grupo, hubo charlas, talleres, conferencias inspiradoras y permitió exhibir los proyectos en desarrollo del área de Innovación.

### e) Encuentros “60 minutos de innovación”

*Idea Hub* continuó en 2021 con el desarrollo de los encuentros “60 minutos de innovación”, cuyo objetivo es inspirar y sembrar la semilla creativa e innovadora al interior de la organización junto con apoyar la difusión de la cultura de innovación. Se realizaron 35 sesiones en temas tales como *blockchain*, preguntas movilizadoras, programación, *storytelling*, empoderamiento y liderazgo personal, gimnasia cerebral, entre otros.



### 3. Innovation academy

La *Innovation Academy* o Academia de Innovación tiene por objetivo potenciar los conocimientos y entregar nuevas metodologías de trabajo a los colaboradores que participan, desarrollan o tienen interés en la innovación y la transformación digital. Esto se logra mediante un enfoque de “aprender haciendo”, que impulsa una forma de trabajo creativa y ágil, centrada en el cliente.

## Innovación en Distribución

La Compañía, a través del *Network Business Opportunities Development & Innovation*, tiene como estrategia promover la digitalización, descentralización y resiliencia de las redes, facilitando la difusión del uso de la electricidad y generando múltiples ventajas, tales como facilitar las operaciones y trazabilidad de los controles, integración de aplicaciones y cierre de brecha tecnológica, y profundizar la eficiencia energética, que permiten extender el acceso a la electricidad a los clientes. En 2021, *Innovation Academy* formó en metodologías de la innovación y creatividad fomentando el pensamiento creativo a través del *Design Thinking*, *Lean Startup*, *Creative Problem Solving*, entre otras.

### Innovability Challenge ID Program

La línea de negocios *Global Infrastructure & Networks* del Grupo Enel busca soluciones innovadoras para mejorar la calidad del trabajo, la eficiencia de la red y el servicio. Para ello, tiene un programa para todos sus colaboradores en el que se proponen soluciones basadas en tecnologías de alto valor agregado como realidad virtual, *wearable*, robótica, inteligencia artificial, entre otras.

Las soluciones propuestas son evaluadas en función de parámetros técnicos, impacto económico y comercial para la línea de negocio, privilegiando aquellas que puedan ser implementadas para lograr resultados a corto plazo, que contemplen el uso de nuevas tecnologías y un enfoque sostenible.

### Apoyo a startups

En 2021, Enel Distribución Chile desarrolló un mecanismo para conectar a las mejores *startups* del ecosistema nacional para encontrar soluciones que generen valor al negocio, al mismo tiempo, que promueva el crecimiento de estos emprendimientos locales. Debido a ello, se ha incorporado un mecanismo para generar formalmente contratos especialmente diseñados para trabajar con proveedores con características de *startup* innovativas y tecnológicas para crear en conjunto definiciones de Pruebas de Concepto (PoC) y servicios con el fin de generar rápidamente prototipos de las soluciones con un costo acotado, y así analizar la viabilidad de soluciones técnicas y tecnológicas que permitan mejorar la calidad y confiabilidad de la red.

### Proyectos destacados

**a) Resilient Distribution Grids Leveraging DER Flexibility (ReFlex):** Evaluaciones de impacto de las demandas de corto y mediano plazo, así como de las necesidades de infraestructura para el suministro en centros de ski, Sistemas de Recursos de Energía Distribuida (DERs y los Pequeños Medios de Generación Distribuida (PMGD) con el objetivo de mejorar la resiliencia de la red, incorporando nuevas tecnologías que le den flexibilidad.

**b) Innovación en obras civiles:** Hace referencia a proyectos de optimización y modernización de las obras civiles en distribución de baja y media tensión ejecutados en bienes nacionales de uso público, considerando la maximización de tiempo, costos y la utilización de tecnologías para mejorar su desarrollo, aumentando el control de seguridad de la actividad y minimizando el impacto ambiental. Para efectuar lo anterior, se conforma un equipo de trabajo que evalúa las propuestas concretas para cada línea de acción, las cuales se llevan a cabo considerando diversos aspectos.







## Soluciones digitales y ciberseguridad

La digitalización permite promover la sostenibilidad económica, social y ambiental, fomentando un consumo más consciente, el acceso a energía –especialmente a sectores más vulnerables– y un uso de la energía respetuoso con el medio ambiente.

Para garantizar una electrificación segura y más sostenible, es clave la adopción transversal de la digitalización a lo largo de toda la cadena de valor de Enel Distribución Chile. La incorporación de soluciones digitales impulsado por datos hace posible nuevos modelos de negocios más ecológicos basados en plataformas, cuyas aplicaciones van desde la optimización de los activos a través de la gestión y mantenimiento de plantas y de la red de distribución,

servicios personalizados para clientes con nuevas formas de interacciones, hasta plataformas de trabajo para sus colaboradores, entre otros, permitiendo mayor flexibilidad y residencia en todas las líneas de negocios.

La estrategia de digitalización de la Compañía trabaja en dos ejes:

1. Soluciones Digitales, relacionadas con los activos, clientes y personas.
2. **Data Driven**, vinculado a los ámbitos de **Platform**, **Cloud** y **Cyber Security**.

## Soluciones digitales que hacen más sostenible la operación

Los principales desarrollos en los que se enfocó el Grupo Enel en 2021 fueron:

### Cloud computing

Para Enel, la nube es un habilitador estratégico que ha facilitado el uso de los recursos de TI tanto de infraestructura como de aplicaciones, cuando sea necesario, ya que al aprovechar mayormente las posibilidades de acceso que ofrece la red, permite reducir los residuos relacionados con el consumo de recursos no utilizados. La nube utilizada por Enel requiere, en promedio, alrededor del 16% de la energía requerida por las infraestructuras convencionales en las instalaciones, lo que permite una reducción promedio de las emisiones de CO<sub>2</sub> de alrededor del 88% y un uso optimizado del agua para la refrigeración de los aparatos.

### Comunicaciones unificadas y colaboración

La plataforma de comunicaciones Unificadas y Colaboración (UCC) integra servicios de comunicación en tiempo real como mensajería instantánea (*chat*), telefonía IP, audioconferencia y videoconferencia con diferentes medios de comunicación como, por ejemplo, contestador automático, correo electrónico y SMS, aprovechando al máximo el modelo de intercambio que, a través de Internet, permite compartir y disfrutar el contenido desde una computadora personal, teléfono inteligente o tableta. Esto reduce la necesidad de

viajar y, por lo tanto, las emisiones de CO<sub>2</sub>.

### Intercambio de datos y e-API

El ecosistema digital e-API (Interfaz de programación de aplicaciones de Enel), es el entorno digital a través del cual todas las empresas del Grupo Enel pueden compartir de forma rápida y automática información que normalmente permanecería confinada dentro de aplicaciones verticales específicas ("silos" de información). El ecosistema está soportado por una API, gracias a la cual los sistemas de la Compañía pueden intercambiar flujos de información en tiempo real a través de interfaces y pistas de datos estándar. Este ecosistema ha ayudado a acelerar la adopción de soluciones digitales, facilitar la verdadera reutilización e intercambio de información, reducir las redundancias de datos dentro de Enel y, en general, reducir la cantidad de tiempo y recursos utilizados en el intercambio de flujos de información. En 2021 se crearon 123 nuevas interconexiones e-API.

### Aprendizaje automático y mantenimiento predictivo

El Grupo Enel adopta tecnologías de aprendizaje automático para realizar análisis predictivos en relación con el mantenimiento de la red de distribución eléctrica, identificando con anticipación posibles errores e interviniendo antes de que ocurran fallas en

los componentes principales. Reducir el riesgo de mal funcionamiento tiene un impacto significativo no solo económico sino también en el medio ambiente y en la seguridad de las personas. Esto permite una mejor calidad del servicio prestado, haciéndolo más sostenible

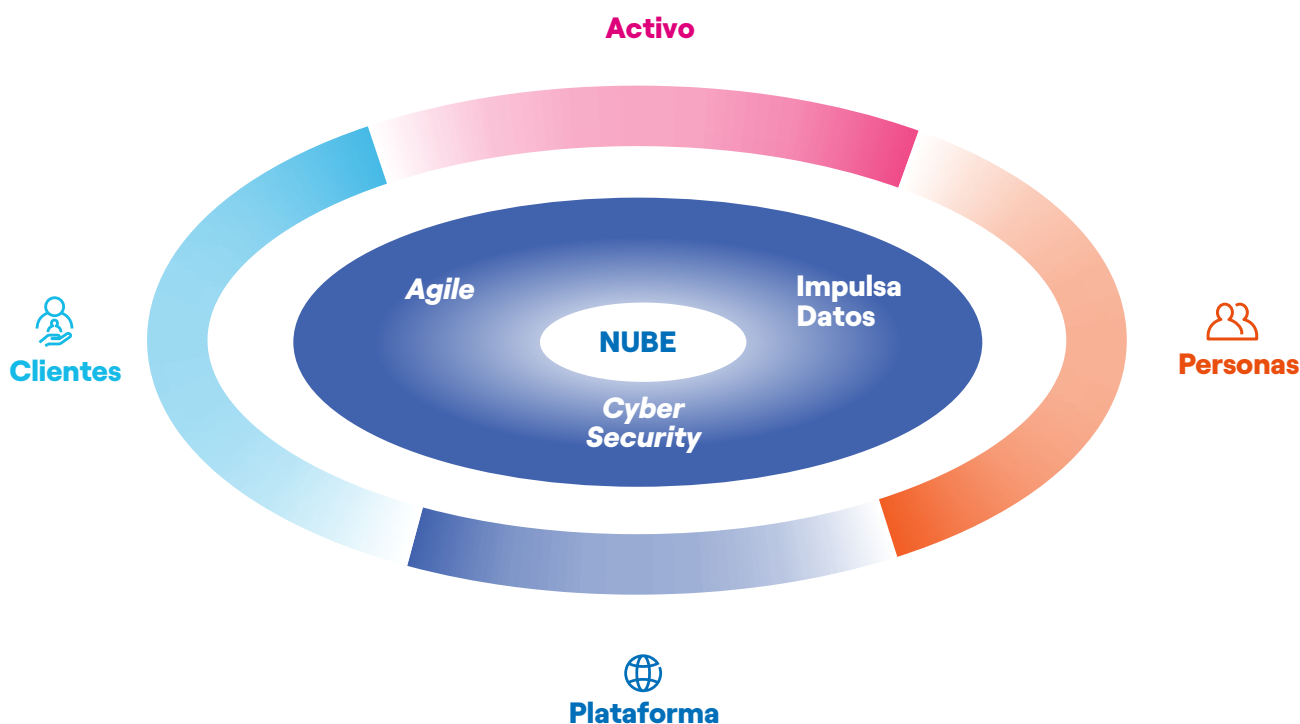
en el tiempo, un uso optimizado de los recursos internos y aumenta los niveles de seguridad en el trabajo, permitiendo inspecciones focalizadas en los equipos más expuestos al riesgo de falla.

## Data driven para nuevos modelos de negocios

### Activos circulares digitales

El uso de plataformas hace más efectiva la gestión de los activos digitales de acuerdo con los principios de la economía circular, ayudando a maximizar el valor recuperable y proporcionando información precisa sobre la disponibilidad, ubicación y condiciones de los

recursos. La gestión circular de los activos digitales, en los distintos países del grupo, se realiza salvaguardando tanto la prolongación de la vida útil de los dispositivos digitales, mediante su venta a empleados o terceros, como la disposición de dichos dispositivos de acuerdo con los principios de reutilización y reciclaje, propios de la economía circular.



### Centrados en el cliente

A través de la tecnología digital, los clientes obtienen nuevas plataformas desde donde interactuar con la empresa, por ejemplo, a través de aplicaciones como *Smart Invoice* para la asistencia virtual y *Unique ID* para simplificar el contacto de clientes. Así como éstas, se han desarrollado plataformas como *Salesforce* y los *Smartmeters*, los cuales simplifican la relación de la empresa con los usuarios de electricidad, optimizando los tiempos de respuesta a eventuales cortes de suministro, la gestión de datos y los costos asociados.

Se ha continuado desarrollando herramientas para el relacionamiento con los clientes, aplicaciones como *Whatsapp* o soluciones RPA (*Robotic Process Automation*), las cuales han permitido incorporar cambios en los procesos con clientes.

Desde la perspectiva de los procesos de gestión interna, se han desarrollado e implementado mejoras en las tareas de recaudación, facilitando la gestión de la deuda de cada cliente, permitiendo avanzar en el desarrollo de estrategias que permiten facilitar a los clientes el pago. Otro ejemplo, es



la incorporación de sistemas de apoyo que reducen la carga manual en la gestión del margen de contribución entregando a una base única, la cual permite tener una visión completa del proceso, con acceso a reportes y cuadros de mando.

## Avances en programas locales

- **E4E – Evolution for Energy:** es un programa global que tiene como objetivo mejorar radicalmente los procesos en las líneas de negocio core y los procesos de administración, finanzas, control y compras, impulsando el cambio a través del intercambio de mejores prácticas, la estandarización de modelos y la reducción de la fragmentación y complejidad de los sistemas SAP. El landscape E4E basado en la “Cadena de Valor” representa un avance considerable hacia la adopción de un modelo corporativo global y un sistema único en todas las funciones y países, colocando los datos en el centro de todo.
- **RPA Administración:** basado en la plataforma RPA (Robotic Process Automation) de GDS Enel, se ha puesto a disposición –en los distintos países de la región– colegas virtuales para el colectivo de administración para atender procesos que involucraban grandes esfuerzos para cumplir con los tiempos y calidad necesarios. Entre ellos, se pueden enumerar pagos de proveedores de energía en Chile.

## Ciberseguridad

El Grupo Enel dispone de un modelo sistémico de actuación y gestión de la ciberseguridad, que abarca a todas las empresas que lo integran, incluida Enel Distribución Chile. Este modelo es promovido por la Alta Dirección y cuenta con la participación de todas las áreas de negocio corporativas y de las áreas responsables del diseño, gestión y operación de los sistemas informáticos.

Asimismo, Enel en Chile, cuenta con una unidad global de ciberseguridad que supervisa y reporta directamente al *Chief Information Officer* (CIO), Carlo Bozzoli que trabaja bajo el *Chief Information Security Officer* (CISO), Yuri Rassegá, equipo responsable de garantizar la gobernanza, la coordinación control de los problemas de ciberseguridad, definición de estrategias, políticas y lineamientos de acuerdo con las normas vigente.

El modelo de gobierno de seguridad cibernética establece la necesidad de utilizar tecnologías de primer nivel, diseñar procesos comerciales *ad hoc*, aumentar la conciencia cibernética de los colaboradores y para ir más allá de los requisitos cibernéticos reglamentarios.

Desde 2017 se aplica un modelo de gestión de riesgos cibernéticos, válido para todo el Grupo Enel y por tanto para Enel Distribución Chile. Este modelo hace del análisis de riesgo el paso básico de todas las decisiones estratégicas que toma la Compañía.

Este modelo de ciberdefensa se basa en una metodología que se aplica a todos los tipos de sistemas informáticos, identificando, priorizando y cuantificando los riesgos cibernéticos de seguridad asociados al uso de dichos sistemas.

Sistemas informáticos involucrados:

- Tecnologías de la Información (TI), desde la nube hasta el data center.
- Tecnología Operacional (TO), todo lo relacionado con el sector industrial, como el control remoto de plantas.
- *Internet of Things* (IoT), la extensión de la comunicación y la inteligencia al mundo de los objetos.

El modelo tiene el objetivo final de identificar y adoptar las acciones de seguridad más adecuadas para la minimización y mitigación de los riesgos. En línea con esta metodología Enel Distribución Chile identifica los sistemas de información que requieren dicho análisis de riesgos, a partir de lo que se establecen las acciones de mitigación oportunas en función de la tipología y gravedad del riesgo.





Documentos organizativos relevantes en materia de ciberseguridad:

- *Policy No. 17, "Cyber Security Framework".*
- *Policy No. 25, "Management of Logical Access to ICT Systems".*
- *Policy No. 344, "Application of the General Data Protection Regulation (EU Regulation 2016/679) within the scope of the Enel Group".*
- *Policy No. 347, "Personal Data Breach Management".*
- *Policy No. 358, "Cyber Security in Industrial Control Systems".*
- *Organizational Procedure No. 204, "CERT – Cyber Emergency Readiness Team".*
- *Policy No. 1815 Incident and problem management.*
- *Operating Instruction No. 944, "Cyber Security Risk Management Methodology".*
- *Policy No. 33 "Information Classification and Protection".*
- *Organizational Procedure No. 36 "Solution Development & Release Management".*
- *Policy No. 1075 "Secure Decommissioning of IT/OT Assets" and related Security Guideline (SGL) No.15 "Secure Media Sanitization Guideline".*
- *Policy No. 1026 "IT Service Continuity Management" and related Operating Instruction (OI) No. 2415 "Remediation of severe outage in IaaS".*
- *Policy No. 1097 "Rules of Behavior for Digital People".*
- *Policy No. 1742 "Admin to User Management".*





## Prevención y monitoreo de los ciberataques

102-15

La velocidad del desarrollo tecnológico trae consigo grandes desafíos, más aún, cuando la frecuencia e intensidad de los ciberataques va en aumento y con una fuerte tendencia a atacar infraestructuras críticas y sectores industriales estratégicos.

Enel Distribución Chile, en los últimos años ha impulsado un importante programa de digitalización, con especial foco en sus activos, que ha sido implementado mediante un diseño ágil de los principales procesos. En este contexto la Compañía, es consciente de que la transformación digital no puede avanzar sin ir de la mano de la ciberseguridad. Los ataques cibernéticos han crecido exponencialmente y su grado de sofisticación e impacto es cada vez más grande. Apoyado en el contexto de pandemia y la exacerbación del mundo digital, el diseño de la seguridad digital se ha vuelto vital para su continuidad operacional.

En 2021, el trabajo inteligente impulsado por datos y las plataformas se consolidó en la Compañía, permitiéndole operar de forma remota a la mayor parte de sus colaboradores, desarrollando un nuevo paradigma organizacional que pone de relevancia a la ciberseguridad. Los ataques cibernéticos muy a menudo tienen como objetivo el factor humano, o lo ocupan como anzuelo, se hizo aún más crucial que los colaboradores tomen las medidas adecuadas para hacer uso seguro de los recursos digitales y reconozcan comportamientos incorrectos que puedan implicar riesgos cibernéticos y violaciones de datos personales.

Para la prevención y el monitoreo de posibles amenazas, la Compañía a nivel Global cuenta con el *Computer Emergency Response Team* (CERT), equipo compuesto por un grupo de expertos encargados de gestionar los incidentes de ciberseguridad.

El CERT establece una estrategia de prevención de ciberataques a los activos industriales, digitales y a las infraestructuras críticas del Grupo Enel, por lo que mantiene un equipo en cada territorio y establece con ellos un trabajo sinérgico y colaborativo para dar respuesta a las amenazas a la seguridad digital.

Presente en ocho países, siendo Chile uno de ellos, CERT cuenta con más de 20 analistas de ciberseguridad, que desde el *control room* pueden detectar fallas en los sistemas, los que eventualmente pueden tratarse de ciberataques, y en caso de algún incidente coordinan las actividades de respuesta de forma colaborativa entre todos los territorios.

El CERT se centra en las capacidades de preparación y tiene tres procesos principales:

**1. Respuesta a incidentes cibernéticos:** Mediante un enfoque sistemático y estructurado para la gestión de incidentes de seguridad cibernética, el CERT y sus partes interesadas internas se comunican continuamente entre sí. Dicho enfoque delimita las fases que describen las capacidades requeridas para hacer frente a un ataque cibernético antes, durante y después de que éste ocurra.

**2. Cyber Threat Intelligence:** Se centra en encontrar y detectar información privilegiada y traducirla en acciones útiles para evitar, mitigar o gestionar un posible incidente cibernético.

**3. Intercambio de Información CERT:** Permite a las partes interesadas internas y, en algunos casos, las contrapartes externas, compartan información privilegiada manteniendo la confidencialidad y confianza en la línea de comunicación, preservando la confidencialidad de la información.

Cuando el CERT detecta cualquier tipo de riesgo o incidente sobre la seguridad de la información, la analiza y la clasifica de acuerdo a su gravedad. Cuando el incidente genera una situación de crisis que afecte a la continuidad del negocio, la rentabilidad de la empresa o su reputación, la Compañía lleva inmediatamente a cabo las acciones necesarias, de acuerdo con las políticas existentes sobre gestión de crisis y emergencias en seguridad.

Enel en Chile, también cuenta con un *Security Operation Center* (SOC) que monitorea continuamente en modalidad 24/7 los eventos en los sistemas IT, así como el tráfico en las redes de comunicación.

Las principales actividades llevadas a cabo por el área de seguridad cibernética del Grupo Enel, en 2021, fueron:

- El CERT fortaleció sus métodos de protección del perímetro del Grupo Enel, tanto a través de la mejora de soluciones tecnológicas en campo *Machine Learning* como a través de la distribución continua de cursos de formación dirigidos a los colaboradores (*cyber exercises*) de todos los países del Grupo Enel.
- En 2021, la Unidad de *Cyber Security* participó en la redacción de tres informes del *World Economic Forum* (WEF) en temas de *cyber resilience*:
  - “*Cyber Resilience in the Electricity Ecosystem: Playbook for Boards and Cybersecurity Officers*”.
  - “*Cyber resilience in the electricity Industry: Analysis and recommendations on Regulatory Practices for the*

*Public and Private Sectors”.*

- “*Cyber resilience in the electricity ecosystem: securing the value chain*”.

- La unidad de *Cyber Security* comenzó a preparar cursos de ciberseguridad dirigidos a todos los colaboradores del Grupo Enel.

Dentro de las capacitaciones y formaciones sobre seguridad cibernética destacan en 2021:

- Capacitación, para incrementar las habilidades de ciberseguridad necesarias en el ámbito profesional. Se realizaron en modalidad *e-learning*, de manera tal que puedan constituir una iniciativa constante y siempre utilizable, que ofrezca una ruta completa de concientización que fomente las capacidades internas sobre temas estratégicos, direccionando así eventuales necesidades de *upskilling* y *reskilling*.
- Concientización dirigida a todos los colaboradores para reducir el riesgo de ciberseguridad atado al factor humano. Se lanzó la herramienta de Grupo *TheRedPill* que, proporcionando diferentes funcionalidades (retos, mejor conocidos como *challenges*, campañas simuladas de phishing y otros contenidos sobre una vasta tipología de temas de ciberseguridad), fortalece, apoya y acompaña a toda la población Enel.

No se registraron incidentes de incumplimiento de normas o reglamentos de seguridad física o cibernética en 2021.

## Protección de datos personales

418-1

El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea, además de la Ley Sobre Protección de la Vida Privada ([Ley N° 19628](#)), imponen obligaciones de cumplimiento para el Grupo Enel mediante el establecimiento de una Oficina de Protección de Datos, que tiene entre los principales requisitos la autonomía profesional e independencia.

Si bien en Latinoamérica el mencionado reglamento no es aplicable, Grupo Enel lo ha optado por elevar los estándares de protección de datos personales en cada una de sus filiales con el objeto de ir más allá de lo que la regulación local dispone.

Así es como, durante 2020, Enel en Chile continuó a trabajando en la implementación de un modelo de cumplimiento que prevé la figura de un oficial de [Protección de Datos](#) (DPO, por su sigla en inglés), a nivel de Chile, quien informa directamente y trabaja en forma coordinada con la oficina de DPO *Holding*.

El Modelo de Gobierno de la Protección de Datos Personales prevé la asignación de funciones y responsabilidades en esta materia a la primera y segunda línea de cada Compañía para la gestión segura de los datos personales y de las aplicaciones que procesan los datos, así como el seguimiento en el registro de todo el tratamiento de datos realizado por el Grupo. El cumplimiento de las políticas y controles de seguridad y protección de datos se aplican a todos los empleados y terceros contratistas de Enel Distribución Chile.

Los tratamientos de datos que presentan más riesgos son objeto de una evaluación del impacto de la protección de datos, realizada a través de metodologías diseñadas con estándares internacionales y conforme la ley local.

El DPO apoya al gerente general y a los negocios para que los procesos y operaciones cumplan con la privacidad por diseño y por ejecución. Define las políticas e instrucciones operativas para la protección de datos personales, incluida la protección de datos en los códigos de conducta y medidas de seguridad respecto terceros a los que Enel Distribución Chile delega la gestión de datos personales; se encarga del diseño contractual, a fin de que se incluyan las normas de privacidad, de la regulación de las *cookies* y gestiona incidentes de seguridad que afecten datos personales en conjunto con las funciones de ciberseguridad y seguridad de la información.

Además, fueron establecidos canales de atendimento a los ejercicios de derecho por los titulares de datos personales y desarrolladas nuevas y modernas plataformas de *compliance* en protección de datos para asegurar y demostrar el cumplimiento con la legislación por parte de la Compañía.

A través de esta función, adicionalmente, se llevan a cabo las actividades de formación y difusión para la Compañía en protección de datos personales, además de actuar como punto de contacto para la gestión de reclamos y providencias de los titulares de datos personales y las Autoridades de Protección de Datos y la Compañía.

Durante 2021, no se registraron reclamos fundados en violaciones a la protección de datos personales de los clientes de Enel Distribución Chile.





## Seguridad de la información

En el presente año se trabajó en el diseño e implementación de herramientas para el control en el marco normativo NERC-CIP, además se impulsó el fortalecimiento de la política de clasificación y protección de la información mediante una campaña integral de protección de información, protección de datos y ciberseguridad inédita en el país, junto a las unidades de *Data Protection Office* y ciberseguridad abordaron los riesgos sobre el tratamiento de información en las diferentes líneas de negocios en Chile.





No se registró ninguna brecha de seguridad o incidente de ciberseguridad o de seguridad de la infraestructura, de información de clientes, de colaboradores, así como tampoco se registraron multas en 2021.





# Economía circular



La economía circular es parte del Plan Estratégico de Enel Distribución Chile como parte de Enel Chile. La Compañía la considera como un elemento acelerador de la transición energética y la electrificación de los consumos. Es un acelerador porque permite incidir en la descarbonización y el uso eficiente de la energía y los recursos en los procesos industriales. En esta misma línea, la economía circular es una herramienta que pretende desglosar y analizar los procesos productivos durante todo el ciclo de vida, detectando así las brechas entre su linealidad y su potencial de circularización. Es un cambio importante que exige revisar internamente la forma convencional de pensar la relación entre el negocio, el mercado, los clientes y el planeta, integrando los principios de circularidad, para generar beneficios económicos, ambientales y sociales. La economía circular se considera como una ventaja competitiva para las empresas que la integran en su modelo de negocio.

Específicamente, la economía circular se presenta como un cambio de paradigma que revoluciona la forma en que se diseñan, producen y consumen los bienes y servicios. El modelo lineal basado en la extracción de materia prima, la producción y finalmente su desperdicio es un modelo que ha generado impactos irreversibles en la biosfera. Por esta razón es necesario pasar de este modelo lineal a un modelo circular fundado en eliminar residuos desde el diseño de un producto o servicio, mantener productos y materiales en uso en el tiempo, reparándolos, reutilizándolos o reciclándolos y contribuir a regenerar los sistemas naturales.

Para la integración de la economía circular en el modelo de negocio, se ha definido un equipo especializado, en la función de sostenibilidad de Enel Chile, el cual colabora directamente con Enel Distribución Chile para promover el cambio de visión en los procesos de la Compañía a lo largo de toda la cadena de valor, para lo cual ha definido un plan de acción enfocado en cuatro ejes:

## 1. Gestión del cambio cultural

Difundir información y crear cultura sobre la economía circular en toda la cadena de valor de la Compañía. El cambio de visión pasa por repensar la ingeniería de un proyecto, la compra de un producto o materiales para las inversiones en obras de la empresa, los procesos de construcción y por último la operación en el largo plazo. Todo el ciclo de vida de la infraestructura o producto o servicio de Enel Distribución Chile debe integrar una visión circular, por esta razón este eje se desarrolla a lo largo de toda la Compañía.

## 2. Vinculación con el ecosistema

Al ser la economía circular un objetivo sistémico, es necesario trabajar en pos de colaborar y construir redes buscando la cooperación con diferentes instituciones y organizaciones, y con ellas definir las herramientas y procesos que poner en marcha para acelerar la transición circular en el país y en la región.



### 3. Métricas de circularidad

Parte integral de la estrategia de circularidad de la Compañía es la métrica, la forma de medir los impactos de su aplicación en el ciclo de vida de una infraestructura, producto o servicio. Es indispensable definir indicadores y metodologías que permitan mejorar la gestión ambiental y rendimiento económico de la aplicación de modelos de negocios circulares en la Compañía. Enel Distribución Chile capitaliza en este sentido, el trabajo desarrollado por el Grupo Enel con la creación de su propio modelo de medición de circularidad denominado [Circulability Model](#).

### 4. Transformación de la cadena de valor

Para llevar a la práctica la economía circular es necesario replantearse la cadena de valor desde la etapa de aprovisionamiento y hasta el fin de vida, para lo cual Enel Distribución Chile promueve a través de este eje la innovación, colaborando en la integración de los 5 pilares estratégicos de economía circular en nuevos proyectos de negocio.

Este rediseño se basa en la integración de cinco pilares que fomentan la circularidad:

**1. Insumos sostenibles:** Incorporar como insumo materiales renovables, biomateriales, reutilizados y reciclados.

**2. Extensión de la vida útil:** Diseño y gestión de un producto de tal manera que se extienda su vida útil y facilite la reinserción en ciclos consecutivos, por ejemplo, mediante diseño modular, reparabilidad o mantención predictiva.

**3. Producto como servicio:** Modelo de negocio en el que el cliente adquiere un servicio por tiempo limitado, mientras la empresa mantiene las propiedades del producto, maximizando el factor de utilización y procurando la extensión de la vida útil.

**4. Plataformas de uso compartido:** Uso entre múltiples usuarios de un producto subutilizado, aumentando su factor de uso. Puede ser apoyado por tecnologías de información.

**5. Nuevos ciclos de vida:** Todas las soluciones orientadas a preservar o aumentar el valor de un producto al final de su ciclo de vida gracias a la reutilización, regeneración, *upcycling* o reciclaje.

Finalmente, integrar la economía circular en el modelo de negocio de la Compañía, puede tener un efecto importante en la mitigación de los riesgos ambientales vinculados con la vulnerabilidad de la biosfera en cuanto busca desacoplar el crecimiento de la extracción de los recursos no renovables (materias primas y combustibles fósiles), recuperando los ecosistemas naturales que constituyen la base para la prosperidad del planeta, de la sociedad y de la economía.





## Gestión del Cambio Cultural

### Escuela de Economía circular LATAM de Enel



En 2021, se realizó la segunda y tercera edición de la Escuela de Economía Circular LATAM de Enel, contando en total con más de 200 profesionales de todas las líneas de negocios provenientes de 7 países (Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, Guatemala y Perú). El objetivo de esta Escuela es que los colaboradores incorporen de manera integral la estrategia de economía circular en sus actividades, a la vez que se transforman en gestores del cambio.

El programa teórico-práctico que involucró a más de 20 expertos en economía circular y de entidades público y privadas, recorre las estrategias, diseño circular, modelos de negocios, métricas, finanzas, gobernanza y ciudades circulares. Además, mediante un workshop con la metodología conocida como circular design thinking, se propusieron más de 150 ideas circulares.

Paralelamente, se realizaron dos ediciones de la Escuela Abierta de Economía Circular, una instancia de diálogo disponible para todos los grupos de interés en Latinoamérica. Cada edición incluyó cuatro sesiones en donde se abordaron contenidos clave para comprender la economía circular: finanzas en la transición energética; impactos sociales de la economía circular; rol de la innovación para la economía circular y ciudades circulares en el marco de la COP26.

El programa de formación en Economía Circular LATAM contribuye al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, principalmente: ODS 4 Educación de calidad; ODS 12 Producción y Consumo Responsables. Así también, contribuye al ODS 9, abordando temáticas de Industria, Innovación e Infraestructura; ODS 11, a través del ámbito ciudades y comunidades sostenibles y ODS 17, ya que para su realización se articulan distintos actores para la organización, y participan diferentes países, líneas de negocio, empresas y sector público.

### El Viaje del Consumidor Consciente

Para sensibilizar sobre los impactos ambientales que tienen las decisiones individuales de consumo, se creó para los trabajadores de Enel en Chile el programa El Viaje del Consumidor Consciente, que destaca por ser un recorrido de cinco estaciones enfocadas en: Crisis climática, Consumo, Alimentación, Vestir y Movilización consciente. En cada etapa, un video describe los principales impactos negativos de las conductas del ser humano sobre el planeta y plantea acciones simples para generar un cambio.

Durante 2021, colaboradores de Enel Distribución Chile y sus familias se sumaron a este recorrido, participando en sesiones de conversación y reflexión respecto a sus hábitos de consumo y comprometiendo acciones concretas al corto, mediano y largo plazo para migrar a hábitos más sostenibles. Posteriormente, asumieron tres desafíos específicos: consume *packaging free*, composta tus orgánicos y aliméntate 100% natural.

Para incentivar a los participantes a tomar acción y cumplir sus objetivos, se les acompañó en cada etapa, recibiendo en sus hogares, por ejemplo: *shampoo* y bálsamos sólidos de *packaging free*, un servicio de compostaje a domicilio y una canasta de alimentos orgánicos locales y de temporada.

### Cafés Circulares

Desde 2020, la Compañía como parte de Enel Chile, desarrolla los "Cafés Circulares", encuentros mensuales para conversar con especialistas internos y externos, aprender y reflexionar sobre temáticas que contribuyan a resolver los desafíos para avanzar hacia una economía circular.

Durante 2021 se llevaron a cabo 7 Cafés Circulares, donde participaron más de 15 expertos en torno a temáticas propuestas y de interés de las líneas de negocio, tales como: Flujo circular de materiales, Ciudades Circulares, Hidrógeno verde, Descarbonización, Hoja de Ruta de Economía Circular de Chile, Proveedores Circulares, entre otras.

Con esta iniciativa se disminuye los impactos ambientales negativos de los hábitos de consumo de los colaboradores de Enel en Chile y así contribuir al ODS 12 Consumo y Producción Responsable; y ODS 13 Acción por el Clima.

## Métricas para la economía circular

### CirculAbility Model

Enel Distribución Chile como parte de Enel Chile, cuenta con el modelo *CirculAbility*, un sistema que se basa en la medición de flujos de materiales y energía requeridos para las operaciones y que incorpora los cinco pilares de la estrategia de economía circular de la Compañía. El sistema valora las soluciones innovadoras que ayudan a incrementar la vida útil y el factor de utilización de los productos.

Este modelo, que convierte a la Compañía en pionera en la medición de la circularidad, permite calcular indicadores que posibilitan evaluar el estado actual de la circularidad, además de identificar puntos críticos que permitan planificar acciones de mejora.

Estos indicadores son:

- Índice de circularidad (%)
- *Input* circular (%)
- *Output* circular (%)
- Flujo unitario de recursos (kg/MWh)

## Transformación de la cadena de valor

Enel Distribución Chile está integrando, en distintas etapas y niveles, los principios y pilares estratégicos de economía circular, incorporando nuevos procesos, creando iniciativas innovadoras y midiendo su impacto. Algunas iniciativas destacadas de la incorporación de la economía circular en el negocio se describen a continuación:

### Enel Distribución Chile

Proyecto	Descripción	KPIs 2021	Pilar principal
Logística inversa de materiales retirados de la red	Mediante este servicio se gestionan todos los materiales retirados de la red, generando un ingreso por su valor de mercado gracias a la recuperación de transformadores dados de baja, cables y chatarra metálica.	0,7 mil toneladas de material reciclado	Nuevos ciclos de vida
Circularidad de postes de hormigón	Cada año unos 4.000 postes de hormigón dañados se disponen a relleno sanitario. Actualmente, se está utilizando este material en forma de gravilla como material para obras civiles. Durante 2021 se realizaron ensayos de laboratorio para demostrar la factibilidad de utilizarse como agregado artificial en la fabricación de nuevos postes y se espera que a partir de 2022 se puedan fabricar los primeros 500 postes con un 45% de áridos circulares.	5 mil toneladas de material recuperado	Nuevos ciclos de vida



## Colaboración con el ecosistema

Una de las metas de Enel Distribución Chile como parte de Enel Chile es participar y colaborar activamente en instancias que permitan el desarrollo de la economía circular en el país y sector. Por ello, la Compañía se incorporó al trabajo de la Mesa Técnica de Mercados Secundarios para la Elaboración de la Hoja de Ruta de Economía Circular liderada por el Ministerio de Medio Ambiente y la Fundación Empresarial Eurochile, que tiene como objetivo trazar un mapa para transitar hacia este nuevo sistema económico de aquí al año 2040.

Asimismo, Enel Distribución Chile a través de Enel Chile participa como experto nacional del Comité Espejo ISO TC/323 para la definición de un estándar internacional (ISO) en materia de economía circular, que está siendo elaborado por expertos de 79 países del mundo y que, en Chile, es liderado por el Instituto Nacional de Normalización.

En 2021, Enel Distribución Chile a través de Enel Chile participó junto a 14 empresas de diversos rubros en el diagnóstico sectorial para la constitución del Acuerdo de Producción Limpia "Transitando hacia una economía circular". En la instancia, se compartieron experiencias y se entregó información estratégica para la formulación de las metodologías, metas y acciones que permitieran a empresas de bienes y/o servicios de todos los sectores la transición circular.

Adicionalmente, la Compañía ha firmado un convenio de colaboración con la Universidad del Desarrollo para realizar proyectos en conjunto de investigación e impulso de la economía circular, poniendo especial énfasis en la aplicación de métricas de circularidad y estudio de ciudades circulares. De la misma manera, en 2021 a través de Enel Chile se incorporó como Socio Estratégico del Sofofa Hub, que nace en 2019 como un ecosistema de colaboración parte de la Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa), para convocar a las principales empresas del país a abordar desafíos empresariales de manera colectiva. En este marco, la Compañía se hizo parte de la iniciativa [SCALE 360°](#), la plataforma global impulsada por el *World Economic Forum* (WEF) que busca acelerar el impacto de la cuarta revolución industrial en la transición hacia una economía circular.

## Ciudades circulares

Enel Distribución Chile ha puesto la economía circular en el centro de su estrategia global y está fuertemente enfocada en la visión de ciudad circular, como una forma de mejorar la calidad de vida de las personas y avanzar hacia el *Net Zero*. Las ciudades son responsables de más del 70% de las emisiones globales de CO<sub>2</sub> y grandes consumidoras de recursos, por lo tanto, son un lugar clave si se quiere acelerar el proceso de transición energética. Esto es posible a través de la electrificación progresiva del consumo de energía, trabajando simultáneamente para lograr una industria eléctrica neutral en carbono.

Así está expresado en el documento de posicionamiento "[Circular Cities, Cities of Tomorrow](#)", que contiene la visión del Grupo Enel, destacando su contribución no solo en términos de soluciones y servicios comerciales, sino que también como líder en pensamiento teórico. En esa línea, Enel Distribución Chile a través de Enel Chile, firmó un convenio de cooperación con la Universidad del Desarrollo para realizar proyectos conjuntos de investigación e impulso de la economía circular, poniendo especial énfasis en la aplicación de métricas de circularidad y el estudio de ciudades circulares.

Las urbes son sistemas complejos y necesitan ser tratadas como organismos vivos, donde los flujos de energía, materiales e información son esenciales para su desarrollo. Por ser conceptos relativamente nuevos, es importante entender que existe una distinción básica entre la ciudad inteligente y la circular. El concepto de ciudad inteligente o *Smart City* se centra en el papel de la tecnología de la información, mientras que las ciudades circulares tienen una orientación más integral, que incorpora todas sus dimensiones, con objetivos establecidos de competitividad, sostenibilidad ambiental e inclusión social.

Enel considera que las ciudades circulares representan la única oportunidad para impulsar a las urbes hacia un desarrollo sostenible, que aborde los cambios que terminen con un modelo y una cultura lineal que ha generado importantes impactos en la biosfera.





## Transformación digital para las ciudades

En 2021, se llevó a cabo el seminario internacional “Transformación digital para las ciudades circulares, Iquique 2021” con alrededor de 1.300 asistentes, una instancia de convocatoria abierta que se extendió por tres días y que fue liderada por 11 instituciones, dentro de las cuales participó Enel en Chile. Su objetivo fue impulsar la transformación de la ciudad de Iquique y la Región de Tarapacá como un referente de ciudad circular, bajo un modelo de transformación digital que impacte el desarrollo de la industria, impulsando el emprendimiento y la innovación, para generar valor económico, social y medioambiental para sus habitantes. Este encuentro además dio vida a la [Academia Circular](#), un espacio virtual para aprender sobre diversas temáticas de economía circular, dictadas por distintos referentes nacionales e internacionales.

## Play Energy

Con el foco puesto en el desarrollo de ciudades circulares, se lanzó en 2021 [Play Energy](#), un concurso para jóvenes entre 14 y 20 años que constó de siete desafíos que los incentivaban a repensar las ciudades en las que querían vivir. Este concurso cerró en 2021 con la participación de representantes de Argentina, Brasil, Colombia, Grecia, Italia y Perú; en Chile 519 jóvenes participaron en esta iniciativa.





## Acuerdo de Producción Limpia (APL)

A finales de 2020, Enel Distribución Chile como parte de Enel Chile, comenzó a participar en el diagnóstico sectorial para la creación del Acuerdo de Producción Limpia “Transición hacia una Economía Circular”, proceso que busca orientar la creación de estrategias y acciones para que las empresas transiten hacia una economía circular, definiendo una hoja de ruta con foco en los procesos productivos y la incorporación de nuevos modelos de negocios en base a la colaboración entre actores. Este acuerdo es impulsado por Acción Empresas, junto con otros representantes de diversas industrias de productos y servicios, incluido el sector eléctrico del país.

Por otra parte, Enel Distribución Chile como parte del trabajo conjunto con Enel Chile levantó información relevante para el diagnóstico sectorial. En la primera etapa, se describió cualitativamente los flujos de material y energía de algunos procesos representativos del negocio para obtener una línea base de la circularidad del Grupo y sobre ésta construir metas para que los participantes del Acuerdo de Producción Limpia puedan incrementar su circularidad.

## Ecoimpacta: Desafío de arbolado urbano

A finales de 2021, Enel Distribución Chile junto a CORFO lanzaron el desafío de innovación abierta “Hojas y ramas circulares”, un llamado a emprendedores locales a presentar soluciones innovadoras que respondieran con un enfoque de economía circular a la recuperación sostenible de residuos de la poda de arbolado urbano adyacente a las líneas de distribución, que hoy generan alrededor de 2.000 toneladas de materia vegetal y están siendo transformados

en compost, biocombustibles y biofiltros. La *start up Smart Bricks* fue elegida como ganadora, entre los tres últimos finalistas y destacó por su tecnología biodegradable que permite aglomerar materia orgánica creando productos de diseño de alta calidad que reemplazan productos tradicionales más contaminantes. Como reconocimiento, este emprendimiento colaborará con Enel Distribución Chile en la realización de un proyecto piloto durante 2022.

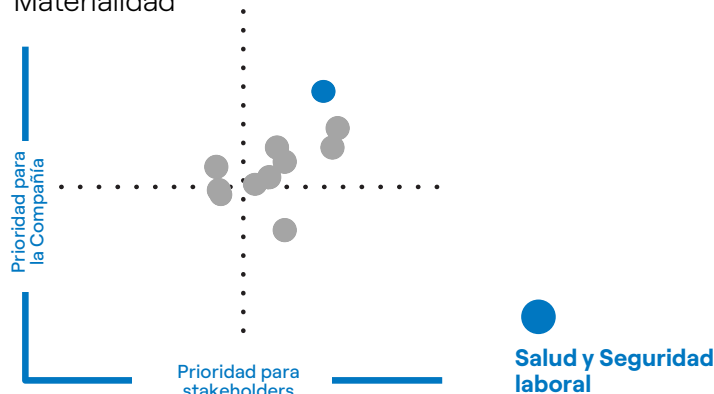




# Salud y seguridad laboral

103-1 | 103-2 | 103-3

Prioridad en la Matriz de Materialidad



Ámbito del Plan de Sostenibilidad



## Tema material primario: salud y seguridad ocupacional

### ¿Cómo se gestiona?

“Cero Accidentes” es el objetivo que guía el actuar de Enel Distribución Chile, donde en cada decisión se considera la protección permanente de la salud de las personas, preservando siempre un enfoque preventivo que apunta a minimizar los riesgos y promover su salud y bienestar.

Para ello, la Compañía dispone de un Sistema Integrado de Gestión, y un Plan con cuatro ejes de trabajo:

- Control operacional.
- Digitalización y análisis de procesos.
- Cultura y formación.
- Cultura en seguridad.

Este Plan es actualizado anualmente abarcando los colaboradores y contratistas, en cada una de sus líneas de negocios, con mira a la mejora continua.

### Temas materiales

- Promoción de la salud y bienestar de los empleados.
- Seguridad de los empleados.
- Seguridad de los contratistas que operan en los sitios de Enel.
- Respeto por los derechos humanos en salud y seguridad ocupacional.

### Importancia de una buena gestión

Asegurar el bienestar, la integridad, la salud y seguridad de las personas es la esencia del negocio sostenible y de Enel Distribución Chile, que pone la centralidad de las personas como un fundamento de su Plan Estratégico.

La seguridad de las personas es determinante, en cuanto constituye un valor de la Compañía y es uno de los principios del [Código Ético](#) y de la [Política sobre Derechos Humanos de Enel Distribución Chile](#). A la vez, tiene un impacto significativo en la continuidad operacional del negocio asegurando así la creación de valor de la Compañía. Además, velar por la seguridad de las personas asegura el bienestar y desarrollo de los colaboradores y sus familias, quienes son pilares de la sociedad.

El incumplimiento de leyes, reglamentos y procedimientos vigentes en los lugares de trabajo, la gestión de estructuras, activos y procesos administrativos, pueden tener un impacto negativo en las condiciones de salud de los colaboradores, contratistas y de los grupos de interés.

Objetivo de Desarrollo Sostenible



Principios de la Política sobre Derechos Humanos



Riesgos World Economic Forum

Fracaso de la acción climática

Eventos climáticos extremos

Pérdida de biodiversidad y colapso de ecosistemas

Erosión de la cohesión social

Empleo y crisis de los medios de vida

Enfermedades infecciosas

Daño ambiental causado por la actividad humana

Crisis de recursos naturales

Crisis de deuda en grandes economías

Confrontación geoeconómica

Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta Plan 2021-2023	Resultado 2021	Meta Plan 2022- 2024
	Accidentes en trabajadores propios.	Mantener en Cero	Cero	Mantener en Cero
	Accidentes en trabajadores contratistas.	Reducir Índice de frecuencia de accidentes respecto al año anterior	0.93	Reducir Índice de Frecuencia de Accidente.
	Extra Checking on Site de seguridad.	3 en 2021	4	1 en cada año

Principios de la Política sobre Derechos Humanos	
Rechazo del trabajo forzoso u obligatorio y el trabajo infantil	Enel Distribución Chile rechaza el uso de cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio, de esclavitud y trata de personas. Además, vela por el respeto de las condiciones de seguridad en los lugares de trabajo a través de la aplicación de su <a href="#">estrategia</a> de seguridad y salud laboral.
Salud, Seguridad y bienestar	Enel Distribución Chile se compromete a desarrollar y difundir una cultura sólida de salud, seguridad y bienestar en toda la Compañía. Para ello, desarrolla programas para la <a href="#">promoción de la salud y el bienestar</a> y la <a href="#">Promoción de la seguridad</a> buscando garantizar que los lugares de trabajo estén libres de peligros para la salud y la seguridad.
Condiciones laborales justas y favorables	Cada persona que trabaja en Enel Distribución Chile tiene derecho a condiciones laborales que respeten su salud, seguridad, bienestar y dignidad. Para eso la Compañía trabaja con un enfoque preventivo buscando dar cumplimiento a su <a href="#">estrategia</a> en materia de seguridad y salud laboral.
Respeto de los derechos de las comunidades	Enel Distribución Chile se responsabiliza de garantizar que sus productos y servicios estén diseñados para no comprometer la seguridad e integridad física de sus clientes, en la medida de lo razonablemente previsible. Para eso, desarrolla campañas periódicas para la <a href="#">seguridad comunitaria y de terceros</a> .



## Estrategia

Enel Distribución Chile vela por el respeto de las condiciones de salud y seguridad laboral en los lugares de trabajo. En esta línea, la Compañía trabaja con un enfoque preventivo, promoviendo una cultura de seguridad, basada en la sensibilización de los riesgos y fomentando el autocuidado y la conducta responsable de los colaboradores. Con ese objetivo, realiza sesiones informativas, capacitaciones y otras actividades para los colaboradores, entre otras actividades. La Declaración de Compromiso con la Salud y la Seguridad del Grupo Enel guía el trabajo en esta materia y tiene como principales ejes:

- Adopción de las mejores normas y estándares de seguridad, además del cumplimiento normativo.
- Compromiso permanente de los directivos para promover una fuerte cultura de liderazgo en seguridad.
- Mejora continua del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad de acuerdo con los nuevos estándares internacionales y buenas prácticas de la industria.
- Reducción de accidentes y enfermedades profesionales mediante la aplicación de medidas y programas, así como la verificación de su eficacia y efectividad.
- Evaluación de riesgos para la salud y la seguridad, mediante un enfoque sistemático para eliminarlos desde el origen o, cuando no sea posible, minimizarlos.
- Implementación de métodos de trabajo basados en la calidad, a través de formación para reforzar aspectos técnicos y de seguridad.
- Promoción de iniciativas de información para difundir y consolidar la cultura de la salud, seguridad y bienestar organizacional.
- Promoción de un comportamiento seguro y responsable en todos los niveles de la organización.
- Diseño de lugares de trabajo, suministro de equipos y herramientas adecuadas, que garanticen una mayor seguridad, comodidad y bienestar para llevar a cabo las actividades laborales.
- Selección y gestión de proveedores y contratistas, fomentando su participación en programas de mejora continua en salud y seguridad.
- Foco constante en las comunidades y en todos aquellos que trabajan o están en contacto con las actividades de la Compañía, a través del intercambio de una cultura de protección de la salud y seguridad.
- Definición anual de objetivos específicos medibles con un seguimiento continuo.

## Pilares estratégicos de gestión

La gestión de la salud y la seguridad en Enel Distribución Chile y sus filial se orienta en los siguientes cuatro pilares:



### 1 Control operacional

Se realizan auditorías e inspecciones, seguimientos de indicadores, permitting, no conformidades y planes de acción.

**Principales actividades:** Inspecciones de seguridad; evaluación a empresas contratistas; Extra checking on site (ECoS); análisis de accidentes o incidentes; y grupos de evaluación de desempeño de empresas contratistas.



### 2 Digitalización y análisis de procesos

Se aplican mejoras a procesos por medio del aprendizaje de incidentes, detección de causas y definición de mejoras transversales; también se emplean herramientas preventivas de identificación y evaluación de riesgos; asimismo, se implementa y desarrolla el set de herramientas informáticas que soportarán el ciclo completo de HSEQ.

**Principales herramientas:** Aplicaciones AIDA, SHE Start, APP 5RO y Wise Follow.



### 3 Cultura y formación

Orienta el comportamiento de la organización y los colaboradores hacia el objetivo de "Cero Accidentes", reforzando el compromiso de la Compañía con la seguridad. Para ello, se refuerza el sentido del autocuidado y el valor del liderazgo.

**Principales campañas:** Caminatas de Seguridad (Safety Walks), charlas semanales de seguridad, encuentros con empresas contratistas, entre otros. Adicionalmente, para garantizar la acreditación del personal operativo en cuanto a competencias, se establece un proceso de habilitación a través del Centro de Excelencia Operacional (CEO) y la plataforma informática Wise Follow.



### 4 Cultura en seguridad

Fortalecimiento del compromiso de todos los niveles de la Compañía respecto a la cultura en seguridad, a través de la definición del estándar de comportamiento que se requiere por parte de todas las personas que trabajan en Enel en Américas.

**Principales campañas:** Acciones para erradicar los comportamientos inseguros en coherencia con los programas globales de la Compañía. Todo ello, con una comunicación permanente con colaboradoras, trabajando en conjunto para recoger inquietudes y compartir buenas prácticas. Se fomenta el auto cuidado y se integra la seguridad en todos los procesos del negocio. Operacional (CEO) y la plataforma informática Wise Follow.



En línea con el compromiso establecido por la Compañía, se aplica la política **Stop Work**, que impulsa la precaución y el autocuidado ante situaciones de riesgos de salud, seguridad y medio ambiente entre colaboradores propios y contratistas. En este marco, se puede intervenir o detener cualquier actividad que suponga un riesgo para las personas y se debe notificar todo comportamiento no seguro o cualquier omisión o situación que pueda provocar un potencial accidente. Cabe destacar que las notificaciones **Stop Work** no tienen consecuencia o actos sancionatorios para los denunciantes en caso de alerta sin fundamento.

## Gobernanza de la salud y seguridad ocupacional

403-1 | 403-8

Desde el punto de vista organizacional, la gerencia de Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad (HSEQ por su sigla en inglés) de Enel Distribución Chile, lidera la gestión y reporta al Directorio de la Compañía.

La gerencia HSEQ es responsable del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, el cual está certificado bajo el estándar ISO 45001:2018 (en reemplazo de la OHSAS 18001), en el 100% de la Compañía, y además es parte del Sistema Integrado de Gestión.

Por otra parte, esta área está a cargo de promover programas y buenas prácticas en torno al cuidado del medio ambiente, con el fin de generar oportunidades de mejora y garantizar un compromiso continuo en la reducción del riesgo y exposiciones.

## Gestión de los riesgos de la salud y seguridad laboral

403-2

Enel Distribución Chile, como parte de Enel Chile, cuenta con la Política 106 "Clasificación, comunicación, análisis e informes de incidencias", la cual define funciones y protocolos para la comunicación oportuna de accidentes, el proceso de análisis de causas, la definición de planes de mejora, y el monitoreo de estos, según el tipo de evento que involucra.

Los eventos que ponen en peligro la integridad de los trabajadores son previamente identificados en las correspondientes matrices de riesgos para cada actividad a desarrollar. En ellas se indican los controles que se deben adoptar para mitigar dichos riesgos, así como las capacitaciones, cursos o formaciones que son requisito para efectuar tareas de mayor complejidad o riesgos altos. La correcta adopción de las medidas de control es monitoreada permanentemente a través de inspecciones a las actividades operativas en las obras en ejecución.

En cuanto al tipo de riesgos, los riesgos altos más comunes se generan en las actividades de intervención en las redes de instalaciones eléctricas, de espacios confinados o redes aéreas; y en las actividades que requieren trabajo en altura. Lo anterior, principalmente en las actividades de operaciones técnicas y comerciales de la red eléctrica, como en el mantenimiento del alumbrado público e instalación de circuito cerrado de televisión.

Además, en el contexto actual, se incorpora un mayor riesgo de contagio por Covid-19, debido a la exposición de colaboradores supervisando y ejecutando los trabajos en terreno. Para ello, se han puesto en cumplimiento irrestricto las políticas y procedimientos globales y locales con respecto a la pandemia.



## Promoción de la salud y el bienestar

403-3 | 403-4 | 403-6 | 403-7

Enel Distribución Chile está comprometida con la salud integral de sus colaboradores, por eso se preocupa de promover su cuidado incentivando estilos de vida saludable.

### Beneficios en salud

Durante todo 2021, Enel Distribución Chile efectuó iniciativas en el ámbito del cuidado de la salud y seguridad de los colaboradores.

Se realizaron atenciones asociadas a exámenes preventivos y control médico, principalmente en el primer trimestre y hacia fines del ejercicio. Asimismo, durante el año se llevaron a cabo campañas preventivas para la salud de los colaboradores.

### Campañas preventivas de salud y autocuidado

403-3 | 403-10

Se han desarrollado las siguientes campañas mensuales:

- **Marzo** – Campaña antiestrés.
- **Abril** – Campaña de influenza.
- **Mayo** – Campaña antitabaco.
- **Junio** – Campaña cáncer de colon y gástrico.
- **Julio** – Campaña enfermedades virales y respiratorias.
- **Agosto** – Campaña del corazón.
- **Septiembre** – Campaña cervicouterino y de próstata.
- **Octubre** – Campaña cáncer de mamas.
- **Noviembre** – Campaña de alimentación saludable.
- **Diciembre** – Campaña de cáncer de piel.

Adicionalmente se ha realizado difusión preventiva en torno a temas de salud como Accidentes Cerebro Vasculares (ACV), diabetes, semana de la lactancia y cuidado de la visión. También se llevaron a cabo capacitaciones mensuales de autocuidado con el fin de minimizar los accidentes y reuniones con gestores de contrato para analizar las estadísticas y buenas prácticas.

Cabe destacar que Enel Distribución Chile no registró casos de mala salud laboral ni víctimas fatales por enfermedades laborales, tanto para colaboradores como contratistas.

## Promoción de la seguridad

403-7

### Programas transversales a los negocios de Enel Distribución Chile

#### Extra Checking on Site (ECoS)

A través de este programa se evalúa la adecuación de la organización y los procesos en un área de operación, mediante un “chequeo adicional” o ECoS, a cargo de un grupo de profesionales expertos. En esta revisión se verifica la correcta aplicación de procedimientos, el estado de los equipos de seguridad, el comportamiento, manejo del riesgo y los equipos de apoyo ante emergencias. Además, durante el chequeo se levantan los hallazgos en la ejecución de las tareas y se diseñan planes de acción para corregir las brechas identificadas.

Línea de negocio	ECoS Safety
Enel Distribución Chile	4

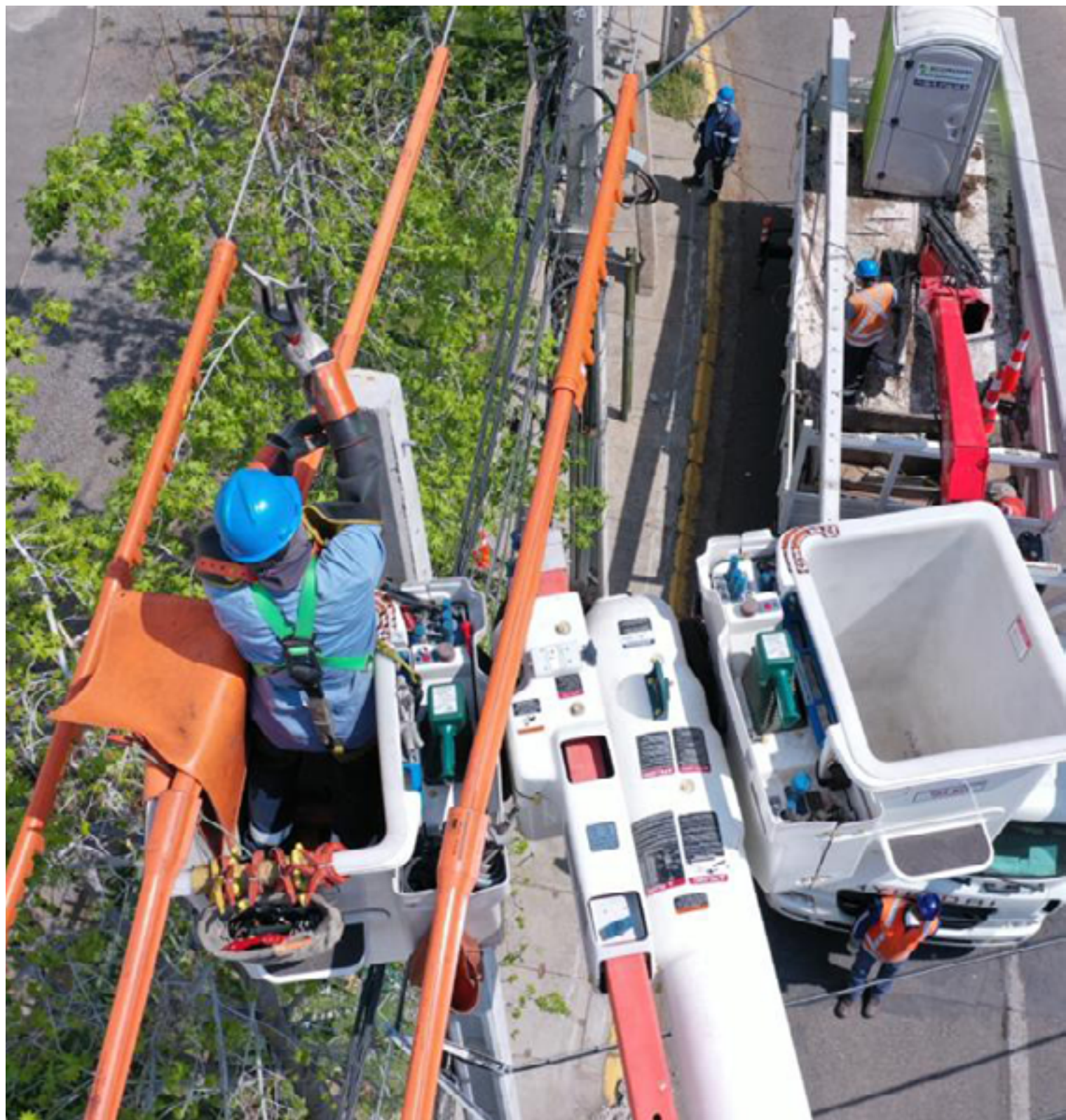
#### Safety Walk

La caminata de seguridad o *Safety Walk* es una actividad realizada por los ejecutivos de Enel Distribución Chile, donde se inspeccionan y evalúan las condiciones de seguridad en las operaciones de la Compañía. El registro del recorrido es ingresado en un formulario disponible a través una aplicación móvil, para luego emitir un informe. Esta actividad permite evidenciar el liderazgo en terreno, siendo fundamental que las personas que lo ejercen sean ejemplo de cuidado sincero y genuino de las personas, para lograr una cultura de seguridad en línea con los compromisos de la Compañía.

Línea de negocio	Safety Walk
Enel Distribución Chile	77

## Campañas preventivas de seguridad

- **Enero – Abril:** Campaña Covid-19.
- **Mayo:** Campaña protege tus manos.
- **Junio – Julio:** Campaña accidentes en el hogar.
- **Septiembre:** Campaña prevención fiestas patrias y protección UV.







## Charlas periódicas de seguridad



**Enel  
Distribución  
Chile**

Comprometidos con  
SHE

Charlas EE.CC.

Hablemos de  
Seguridad

Briefing

## Programas en Enel Distribución Chile

### Inspecciones Digitales de Seguridad

Con objeto de mejorar la calidad de datos relacionados a salud y seguridad en el área Comercial, se desarrolló un formulario de inspecciones digital disponible en aplicaciones móviles o web en base a las actividades de terreno y de oficinas comerciales a fin de registrar las observaciones de las inspecciones facilitando su procesamiento. Esta herramienta permite centralizar y disponibilidad la información en un solo lugar para cada usuario, evitando los traspaso y posibles pérdidas de datos. Por lo tanto, la digitalización de la información a través de esta aplicación permite extraer, contabilizar y analizar los datos, facilitando la planificación de acciones de mejora de los procesos.

### Como resultado se obtienen:

40 usuarios capacitados.

502 inspecciones ejecutadas en formato digital.

## Índices de Seguridad Enel Distribución

403-9

### Trabajadores Propios

#### Accidentes con pérdida de tiempo (LTI) Accidentes fatales (FAT)

2021  
| 0  
2020  
| 0

2021  
| 0  
2020  
| 0

#### Accidentes que cambian la vida (LCA) Índice de frecuencia de lesiones con pérdida de tiempo (LTI FR)

2021  
| 0  
2020  
| 0

2021  
| 0  
2020  
| 0

### Trabajadores Contratistas

#### Accidentes con pérdida de tiempo (LTI)

2021  
| 7  
2020  
| 8

#### Accidentes Fatales (FAT)

2021  
| 1  
2020  
| 0

#### Accidentes que cambian la vida (LCA)

2021  
| 0  
2020  
| 0

#### Índice e frecuencia de lesiones con pérdida de tiempo (LTI FR)

2021  
| 0,93  
2020  
| 0,93

El Índice de frecuencia de lesiones con pérdida de tiempo (LTI FR) combinado entre colaboradores y contratistas de Enel Distribución Chile para el año 2021, corresponde a 7 lesiones por millón de horas trabajadas, lo cual genera un LTI FR de 0,85.

Asimismo, el año 2021 hubo 0 accidentes de alto potencial (HPO), tanto para colaboradores de Enel Distribución Chile y como para contratistas. Esto significó una disminución con respecto al año 2020, donde se presentaron 3 HPO para contratistas].



## Desarrollo de la cultura de seguridad: formación e información

403-5

Durante el año 2021, en materia de salud y seguridad, se llevaron a cabo más de 2 millones de horas de capacitaciones de información en materia de salud y seguridad para colaboradores y contratistas de Enel Distribución Chile. Para ello, se emplearon plataformas como webinars, cursos *online* y presenciales, videos, *shadowing*, entre otras formas.

### Programa Líderes en Seguridad para Supervisores

El programa Líderes en Seguridad para Supervisores está diseñado para otorgar las herramientas y competencias necesarias a los especialistas en gestión y control de riesgos para planificar contactos de seguridad con equipos de trabajo. Con la finalidad de seguir desarrollando la cultura de seguridad en la empresa, el programa busca mejorar las competencias y habilidades blandas de los inspectores de seguridad y responsables de actividades.

Durante el año 2021 el programa se dividió en diferentes módulos de formación específicos, los que se impartieron en cuatro sesiones. Cada módulo contó con la participación de grupos interdisciplinarios los que desarrollaron dinámicas y estudios de casos.

### Riesgo Eléctrico bajo norma NFPA 70E

En el año 2021 se efectuó un curso de formación de Riesgo Eléctrico, basado en la Norma para la Seguridad Eléctrica en Lugares de Trabajo, NFPA 70E. En este curso, que tuvo una

El personal contratista que trabaja para Enel Distribución Chile recibió capacitación e información sobre salud y seguridad de parte de su empleador.

duración de 90 horas, participaron todos los especialistas de salud y seguridad de infraestructura y red.

### Cursos Certificados con el Organismo Administrador de la Ley

Se elaboró un plan de actividades a desarrollar en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) como organismo administrador de la Ley N° 16.744, que establece normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. Entre dichas actividades se incluyeron reuniones semanales, entrega de información actualizada de conformidad con la normativa vigente, reuniones mensuales con los Comité Paritario y Comité Psicosocial, además de la entrega de información de interés para los colaboradores.

### Capacitación Stop Work

A través del programa *SHE Factory*, se capacitó a colaboradores y contratistas en la Política de *Stop Work*, lo que se tradujo en que durante el año 2021 se paralizaron ciertas actividades por no contar con elementos de protección para contener la crisis sanitaria por Covid-19, como por ejemplo mascarillas y alcohol gel.





## Seguridad en la cadena de suministros

El trabajo con las empresas contratistas es un factor determinante de la estrategia de salud y seguridad de la Compañía, razón por la cual estos aspectos están integrados en todo el proceso. Su desempeño es medido y monitoreado tanto a un nivel preliminar en el sistema de calificación como durante toda la vigencia del contrato. Ello, a través de exhaustivos y extensos controles reportados a través de la herramienta *Supplier Performance Management (SPM)*.

Esta supervisión permite apoyar a proveedores y contratistas en la identificación de espacios de mejora en los ámbitos de la seguridad, medio ambiente y calidad, de tal manera de buscar la mejora continua y optimización de su desempeño.

## Seguridad en la cadena de suministros

**1**

### Fatal Risk Index (FRI)

Índice que clasifica a los contratistas en base a su desempeño en seguridad, considerando el número y la severidad de los accidentes y hallazgos levantados durante las inspecciones de seguridad. Permite detectar a tiempo falencias operativas en la seguridad de los contratistas y focalizar las acciones para la prevención de accidentes.

**2**

### Supplier Safety Assessment (SSA)

Auditorías específicas hechas en las instalaciones de proveedores. Se realizan al comienzo de la calificación para cada nueva empresa o en casos críticos como accidentes graves y/o fatales durante la vigencia del contrato. El objetivo de las evaluaciones es asegurar estándares de seguridad adecuados y que se establezcan compromisos para subsanar eventuales brechas en caso de ser necesario.

**3**

### Contractor Safety Assessment (CSA)

Esta iniciativa busca calificar en detalle, para verificar el cumplimiento del sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional, a las empresas contratistas identificadas como grupo mercológico de alto riesgo. Esta calificación se basa en un cálculo matemático para obtener el nivel de seguridad y salud ocupacional que la empresa colaboradora posee.

**4**

### Safety Support Team

Equipo de apoyo de expertos en seguridad pertenecientes a Enel, cuyo objetivo es apoyar a las empresas contratistas que presentan una baja evaluación CSA. Se les ayuda a realizar un análisis sobre su gestión en salud y seguridad ocupacional, con planes de acción, reuniones de seguimiento y una evaluación final para medir resultados. El proceso es llevado a cabo desde la plataforma WeBuy de Enel, donde interactúan diversas áreas en la calificación, buscando una medición homogénea y balanceada. Esta calificación inicial es utilizada por el área de compras para licitaciones de obras o servicios.

\* Grupo Mercológico (GM): Categorías de productos (materiales, mano de obra, servicios) de interés de Enel y sujetos a procesos de calificación/registro.

## Contractor Safety Assessment (CSA)

### Contractor Safety Assessment (CSA)

Enel Distribución Chile<sup>1</sup> 41

1.El total considera Enel Distribución Chile y Enel Transmisión Chile.

## Proyecto PartnerShip

Inspecciones conjuntas realizadas con los contratistas con menor evaluación en el *Fatal Risk Index* (FRI). Estas inspecciones son realizadas de forma cruzada a los colaboradores, en conjunto con las líneas de negocios y tienen como objetivo levantar en terreno las principales desviaciones en la ejecución de las actividades para poder compartirlas con todos los trabajadores contratistas.

En 2021, se implementaron mejoras, principalmente, en el control del mantenimiento de las herramientas; el uso correcto de Elementos de Protección Personal (EPP) y la actualización de procedimientos y matrices de riesgos específicas de las diferentes actividades.

## Centro Excelencia Operacional (CEO)

En operaciones desde 2020, el CEO es un centro de formación y entrenamiento de alto nivel tecnológico especializado en el ámbito eléctrico, enfocado en seguridad laboral y calidad de los servicios ofrecidos por Enel Distribución Chile.

Ubicado en la comuna de Lampa, es un recinto creado a escala real para el desarrollo de competencias técnicas orientadas al servicio de distribución de energía eléctrica,

	Centro de Excelencia Operacional (CEO)
Enel Distribución Chile	<b>Participantes:</b> 3.452 trabajadores contratistas. <b>Formación técnica:</b> 1.404 colaboradores externos.

cuyo principal objetivo es alcanzar el compromiso de cero accidentes, la excelencia operacional y altos estándares de calidad de servicio; esto, en todas las actividades de construcción, operación y mantenimiento de la red eléctrica de baja, media y alta tensión, tanto aérea como subterránea en beneficio de los clientes.

## Reinducción y habilitación de personal contratista en el Centro Excelencia Operacional (CEO)

Para las actividades operativas de alto riesgo, se aplica un proceso de inducción y habilitación del personal nuevo, el cual debe cumplir una serie de etapas antes de iniciar trabajos en terreno. Para aquellos contratos vigentes donde se detectan incidentes o hallazgos durante los controles de seguridad, se realiza un proceso de reinducción y revalidación del personal que estuvo involucrado, con el objetivo de garantizar que la competencia técnica y los comportamientos correctos sean entendidos y aplicados correctamente por las personas.

**En 2021, 2.048 personas fueron habilitadas en Enel Distribución Chile, 1.696 en el proceso de *Operation Regional Area*, 282 de *Customer Engagement*, 70 de *Network Operation & Maintenance*.**

**102 personas participaron en procesos de reinducción: 85 en el proceso de *Operation Regional Area* y 17 en el proceso de *Customer Engagement*.**

## Digitalización de la gestión de seguridad

### Wise Follow

Esta es una plataforma para realizar controles operacionales a través de una aplicación para teléfonos móviles lo que permite hacer más eficiente y rigurosa la ejecución de diversos procesos que, además, pueden monitorearse y reportarse en línea. Es relevante considerar que, durante el año 2021, se eliminó el uso del papel para la realización de inspecciones y también para todas las copias de documentación de empresas y trabajadores. Entre otros procesos, la plataforma *Wise Follow* permite:

- Definir la documentación mínima requerida para personas, equipos y vehículos.
- Cargar documentación en el sistema.
- Que Enel Distribución Chile valide los documentos de la empresa contratista como de su personal, cargados en la plataforma.
- Habilitar y crear cuadrillas a través de la plataforma.
- Cumplir con el marco legal vigente.

Por ejemplo, en 2021 se obtuvieron 71.707 documentos digitalizados desde Enel Distribución Chile los cuales permitieron la acreditación de personas, vehículos, equipos y herramientas.



## Seguridad comunitaria y de terceros

Con el objeto de garantizar la salud y seguridad, además de reducir el impacto de la actividad en el entorno de las operaciones, la Compañía realiza campañas periódicas de medición y seguimiento del nivel de ruido, vibración y polvo. De igual forma, se supervisan otros temas medioambientales, tales como emisiones a la atmósfera y calidad del aire; nivel de los campos electromagnéticos generados en las subestaciones; vertidos en aguas superficiales y calidad del agua; producción, reciclaje, reutilización y eliminación de residuos; calidad del suelo; y posibles impactos en la biodiversidad.

Cabe destacar que la infraestructura de la red eléctrica se construye en conformidad con los requisitos legales y los máximos estándares de calidad técnica y seguridad.

## Gestión de emergencias

Enel Distribución Chile aplica un sistema de gestión de emergencias que evalúa el impacto del evento crítico mediante una escala de referencia estándar de tres niveles. Los eventos de alto impacto se controlan de forma centralizada, mientras que aquellos que tienen un nivel de impacto medio o bajo se gestionan dentro de la organización específica.

El Comité de Crisis es el encargado de definir las estrategias y acciones para hacer frente al evento crítico, además de coordinar las actividades de contención de daños a la propiedad, rentabilidad y reputación de Enel Distribución Chile.

Adicionalmente, se ha establecido un proceso de seguridad para el personal que viaja al extranjero, en virtud del cual se le entrega información sobre el país de destino y las condiciones que pueden suponer riesgos para su salud y seguridad (por ejemplo, disturbios políticos, ataques terroristas, delitos, eventos de salud, entre otros). Asimismo, se otorgan directrices y conductas a seguir, además de la activación de las medidas de seguridad necesarias, según el nivel de riesgo identificado en el respectivo país.

### Planes de emergencia

En materia de planes de emergencia, se han realizado planificaciones y actividades de simulacros de emergencia y evacuación en la Región Metropolitana considerando casos de incidentes mayores o disturbios. Estas actividades han sido lideradas por el equipo de *Services&Security*, en colaboración con equipo de *Real Time Communication*, alineados con las políticas y mejores prácticas internacionales.

Asimismo, los sitios y equipos de trabajo están sujetos a controles de mantenimiento sistemáticos y periódicos para garantizar su buen funcionamiento.

## Campaña de prevención de accidentes de terceros Enel Distribución Chile

Esta campaña está dirigida a clientes y al público en general con el fin de evitar la ocurrencia de accidentes de terceros. En el año 2021 se difundieron videos e infografías a través de redes sociales, informando sobre los riesgos asociados a la construcción doméstica, construcción industrial y podas en cercanía de redes eléctricas energizadas.

Estas actividades han permitido establecer mejoras con miras a mitigar riesgos hacia las personas e infraestructura de las diferentes unidades de negocio, permitiendo consolidar y mantener la continuidad operacional ante hechos de manifestaciones en diferentes instalaciones.

## Seguridad física

Enel Distribución Chile es considerada "Empresa Estratégica" de acuerdo con el decreto supremo emanado por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública. La Compañía se encuentra normada para realizar el cumplimiento en materia de seguridad privada bajo ley 3.607 y sus normas derivadas. Junto con ello, recientemente debido a la naturaleza de sus operaciones esenciales para el desarrollo del país, Enel Distribución Chile, se encuentra bajo la aplicación de la normativa NERC-CIP del Sector Eléctrico Nacional para la prevención de riesgos de ciberseguridad.

En este ámbito la gestión de seguridad, crisis e incidentes en la región metropolitana es clave la promoción, diseño y establecimiento de medidas preventivas en favor de la protección de los empleados y los colaboradores de Enel ante situaciones adversas o incidentes de diversas índoles, impulsando de esta manera la continuidad operacional. A partir de ello, en 2021 se trabajó en la definición y diseño del primer marco de actuación que permitirá a Enel Distribución Chile disponer una solución de seguridad digital para sus instalaciones a lo largo de territorio nacional de acuerdo con las exigencias del marco normativo NERC-CIP del Sector Eléctrico Nacional.

## Relaciones laborales en materia de salud y seguridad

Enel Distribución Chile promueve el diálogo social y la participación de representantes de los colaboradores. Ello, con el fin de consolidar la cultura de la seguridad y promover la adopción de comportamientos coherentes con los principios que inspiran las políticas de la Compañía.

Para estos efectos se han creado diversos comités –en los cuales participan ejecutivos de las distintas Gerencias de Enel Distribución Chile, entre ellas la Gerencia de Personas y Organización–, cuya misión es el seguimiento de iniciativas y proyectos relacionados con la salud y la seguridad de los colaboradores, a nivel nacional y según la línea de negocio. Estas instancias examinan los principales proyectos para mejorar las normas de seguridad, los programas de formación y las medidas de prevención.

Enel Distribución Chile cuenta con comités paritarios y un Comité de Riesgo Psicosocial y Laboral. Los comités

paritarios, en representación de todos sus colaboradores, tienen como función la promoción de la cultura de seguridad, la inspección y eventual investigación de accidentes.

### Reconocimiento a colaboradores destacados

Con el fin de fomentar esta cultura de seguridad, el Comité Covid destaca a los trabajadores de empresas contratistas que han tenido un desempeño notable en diversos ámbitos, tales como:

1. Uso apropiado de elementos de protección personal.
2. Identificación de focos de riesgo.
3. Ideas innovadoras.
4. Reporte de incidentes.
5. Buena conducta.

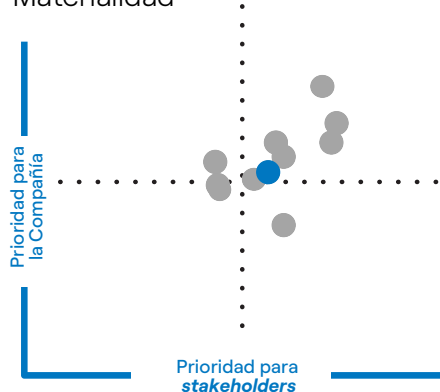




# Gobernanza

103-1 | 103-2 | 103-3

Prioridad en la Matriz de Materialidad



**Buen gobierno y conducta corporativa equitativa**

Ámbito del Plan de Sostenibilidad



**Fundamentos del negocio sostenible**

## Tema material primario: Buen gobierno y conducta corporativa equitativa

¿Cómo se gestiona?	Temas materiales
<p>A través de una estructura de gobierno corporativo sólido se definen los lineamientos y políticas que guían el actuar de Enel Distribución Chile de forma de crear y distribuir valor para todos sus <i>stakeholders</i>.</p> <p>Se han definido distintos niveles de supervisión de la gestión de la Compañía basada en robustos principios de transparencia, equidad, conducta ética, responsabilidad y rendición de cuentas que le permiten alcanzar objetivos ambiciosos en materias ambientales y sociales, además de los de negocios.</p> <p>Asimismo, la Compañía ha implementado el modelo de Cumplimiento Global y políticas que promuevan una conducta ajustada a los más exigentes estándares internacionales, así como también a la regulación nacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anticorrupción.</li><li>• Estructura del Directorio y de la Alta Dirección.</li><li>• Competencia leal.</li><li>• Transparencia fiscal.</li><li>• Equidad y transparencia en la comunicación.</li><li>• Equidad en la conducta gerencial.</li><li>• Buen modelo organizativo y programas de <i>compliance</i>.</li><li>• Transparencia en la relación con las instituciones.</li><li>• Gestión de asuntos legales.</li></ul>
Importancia de una buena gestión	
<p>Las buenas prácticas de gobierno corporativo habilitan el crecimiento sostenible, siendo uno de los fundamentos del Plan de Sostenibilidad de Enel Distribución Chile, y buscan asegurar una gestión eficiente y confiable con una administración de excelencia que minimice los riesgos. Una estructura de gobernanza sólida es la base de un adecuado proceso de toma de decisiones que integre aspectos ambientales y sociales en la gestión de la Compañía. Así mismo viabiliza el cumplimiento regulatorio previniendo conductas inapropiadas que podrían terminar en destrucción de valor con impactos negativos para los grupos de interés y la Compañía, la que además se podría ver expuesta a una pérdida de confianza principalmente inversionistas y accionistas.</p>	



## Objetivo de Desarrollo Sostenible



## Principios de la Política sobre Derechos Humanos



## Riesgos World Economic Forum



## Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta Plan 2021-2023	Resultado 2021	Meta Plan 2022- 2024
	Desarrollar un Plan estructurado de inducción y capacitación para los directores, incluyendo temas de <i>Compliance</i> , del Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP) y de <i>anti-bribery</i> (anti-)	Una capacitación anual.	Realizado	Dos capacitaciones anuales
	Contar con un Sistema de Gestión Antisoborno, certificado bajo Norma ISO 37001:2017.	Mantener las certificaciones bajo la norma ISO 37001:2017.	Certificada	Mantener las certificaciones bajo la norma ISO 37001:2017
	Mejora continua de las matrices de riesgos y controles de acuerdo con la Ley N° 20393. Ejecutar el <i>Compliance Road Map</i> de Enel Distribución Chile.	Mejora continua de las matrices de riesgos y controles de forma anual.	Realizado	Mejora continua de las matrices de riesgos y controles de forma anual.
	Extender las capacitaciones al interior de la Compañía sobre el Modelo de Prevención de Riesgos Penales y el <i>Enel Global Compliance Program</i> (EGCP).	Capacitar anualmente al menos al 50% de los colaboradores.	Realizado	Capacitar anualmente al menos al 50% de los colaboradores.
	Mantener el programa de comunicación sobre el MPRP y EGCP al interior de la Compañía (% de trabajadores capacitados presencial en Código Ético, transparencia, anticorrupción, modelo de prevención riesgos, SGAS).	Continuar con la difusión, sensibilización y comunicación del Canal Ético, tanto para empleados como para grupos de interés, enfatizando los principios de no represalia, confidencialidad e incidencia del análisis de los canales de difusión internos y externos.	16 comunicados internos y 5 externos.	Ejecutar el programa de comunicación realizando 15 actividades internas y 2 externas.
	Realizar proceso de debida diligencia en derechos humanos y Plan de mitigación.	Realizar proceso de debida diligencia en derechos humanos.	Realizado	Realizar proceso de debida diligencia en derechos humanos.

## Principio de la Política de Derechos Humanos

### Condiciones laborales justas y favorables

En Enel Distribución Chile cada persona que trabaja, a lo largo de toda la cadena de valor, tiene derecho a condiciones que respeten su salud, seguridad, bienestar y dignidad, para ello, la Compañía cuentan con un [Código Ético](#), que contempla los compromisos y las responsabilidades éticas en la gestión de los negocios.

### Integridad: Tolerancia cero con la corrupción

Enel Distribución Chile rechaza la corrupción en todas sus formas, tanto directas como indirectas, para ello, cuenta con normas y conducta ética que incluyen [Plan de Tolerancia Cero](#) con la Corrupción.

### Privacidad

Enel Distribución Chile respeta la confidencialidad y el derecho a la privacidad de sus partes interesadas y el uso correcto de la información y de sus datos personales por lo que incluye estos temas en la taxonomía de [riesgos para todo el Grupo Enel](#).

### Comunicaciones

Enel Distribución Chile se compromete a asegurar que las comunicaciones institucionales sean no discriminatorias y respetuosas a través de una buena [relaciones institucionales y participación en asociaciones](#).

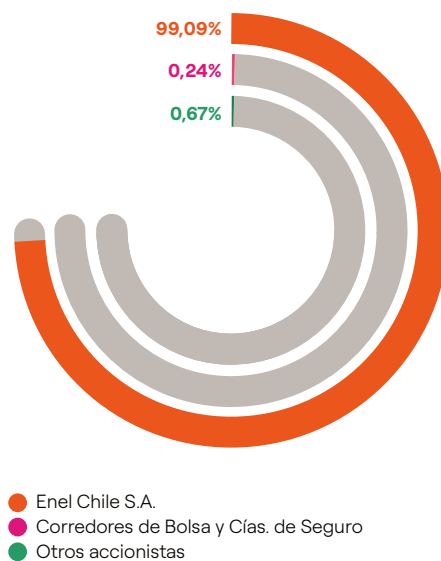


## Gobernanza sólida

102-5

Enel Distribución Chile es una sociedad anónima abierta listada en la Bolsa de Santiago y en la Bolsa Electrónica de Chile, cuyo capital se divide en 1.150.742.161 acciones distribuidas en 4.708 accionistas incluyendo inversionistas institucionales y personas, tanto nacionales como internacionales.

### Accionistas Enel Distribución Chile



## Estructura de gobernanza

102-18 | 102-22 | 102-24

Enel Distribución Chile cuenta con Directrices de Gobierno Corporativo, manual que, entre otros aspectos, establece los principios generales en los que se fundamenta su gobierno corporativo junto con los lineamientos para su implementación, con el objetivo de que se aplique uniformemente en todas las sociedades que conforman la Compañía, siguiendo además de las directrices de Enel SpA, sujeta al Código de Gobierno Corporativo de la Bolsa de Valores de Milán, reconocido por contener las mejores prácticas internacionales.

### Directorio

El máximo órgano de gobierno de Enel Distribución Chile es su Directorio. Responsable de establecer los lineamientos que definen la estrategia empresarial, este órgano aprueba la misión, valores corporativos, código de conducta, políticas, planes de negocios y gestión de riesgos. Está compuesto

por cinco profesionales que cuentan con experiencia en el sector eléctrico, gracias a su desempeño como directores o ejecutivos en empresas de la industria.

Son elegidos individualmente por la Junta de Accionistas, por un período de tres años y con opción de reelección, de acuerdo con las habilidades y características requeridas, considerando requisitos de independencia. Si alguno de los directores renuncia antes del periodo, debe escogerse nuevamente todo el Directorio.

Con el fin de asegurar un nivel de funcionamiento de excelencia, anualmente una empresa externa e independiente evalúa su gestión en diversas materias, conforme establece la NCG 385 respecto a políticas aprobadas, procedimientos, mecanismos y sistemas e implementados para el seguimiento de prácticas de gobierno corporativo y sostenibilidad, riesgos, y cumplimiento regulatorio.



## Roles y funciones del Directorio

[102-19](#) | [102-20](#) | [102-26](#) | [102-31](#) | [102-32](#)

Si bien, el Directorio es el máximo responsable de las decisiones económicas, ambientales y sociales de la empresa y delega al Gerente General y los principales ejecutivos de Enel Distribución Chile su autoridad para llevar adelante la administración y gestión de estas temáticas en la Compañía. Ello, conforme a su designación según las necesidades del negocio, la cual se define mediante un esquema de poderes validado y en el cual se establecen protocolos sobre los niveles de competencias, acorde a la materia tratada.

El Directorio es el encargado de configurar el marco en que se desarrollan y mantienen las relaciones con los *stakeholders*, quienes están al centro de su modelo de negocio sostenible. En función de su identificación como tales y las razones por las que tienen dicha condición, se estableció una metodología de definición y priorización de los temas relevantes para ellos. En este sentido, cada gerencia que mantiene la relación directa con los grupos de interés tales como de Relaciones Institucionales, Comunicaciones y *Market*, Aprovisionamiento entre otras, son las encargadas de llevar adelante el relacionamiento con

los *stakeholders* e informar sus resultados en las reuniones mensuales con el Directorio. En estas instancias también se revisa lo informado por el Gerente General y su equipo ejecutivo, y se analizan los riesgos relevantes, según un cronograma establecido, hasta completar el análisis anual de los mapas de riesgos, relacionados a los procesos y actividades que rodean a la Compañía y la industria.

El Directorio también monitorea y supervisa el programa de Cumplimiento, el funcionamiento del Modelo de Prevención de Riesgos Penales y los resultados del Canal Ético, el aseguramiento de los riesgos de los procesos y, en general, la ejecución de todas las funciones de la Gerencia de Auditoría Interna, que reporta al Directorio –al menos– una vez cada trimestre.

De acuerdo con la normativa vigente, la Gerencia de Sostenibilidad es la encargada de presentar, de manera trimestral, los resultados respecto del desempeño de sostenibilidad de la Compañía.

Para más información sobre gobernanza en materia de sostenibilidad y cambio climático, consultar las secciones [Gobernanza de la sostenibilidad](#) y a [Modelo de gobernanza del cambio climático](#).



## Composición del Directorio

102-22 | 102-23

En la Junta Ordinaria de Accionistas del 27 de abril de 2021 se designaron a los directores de la Compañía que se detallan a continuación:

### Presidente del Directorio

#### Sr. Edoardo Marcerano

**Documento de identidad:** YA1009432

**Profesión:** Abogado

### Directores

#### Sra. Claudia Bobadilla Ferrer

**Documento de identidad:** 9.954.477-5

**Profesión:** Abogada

#### Sra. Viviana Vitto

**Documento de identidad:** YB0554345

**Profesión:** Ingeniera Química

#### Sr. Hernán Felipe Errázuriz Correa

**Documento de identidad:** 4.686.927-3

**Profesión:** Abogado

#### Sr. Marco Fadda

**Documento de Identidad:** YA7288871

**Profesión:** Economista

## Diversidad del Directorio



Experiencia

Director	Experiencia en temas ambientales	Sector Energía	Regulación	TI, Seguridad de la información y ciberseguridad	Auditoría finanzas y gestión de riesgo	Estrategia	Gobierno corporativo, legal y <b>compliance</b>
Sr. Edoardo Marcenaro	●	●	●	●	●	●	●
Sra. Claudia Bobadilla Ferrer	●	●	●	●	●	●	●
Sra. Viviana Vitto	●	●	●	●	●	●	●
Sr. Hernán Felipe Errázuriz Correa	●	●	●	●	●	●	●
Sr. Marco Fadda	●	●	●	●	●	●	●

Para más información sobre el Directorio, consultar la [Memoria Anual Enel Distribución Chile 2021](#) .





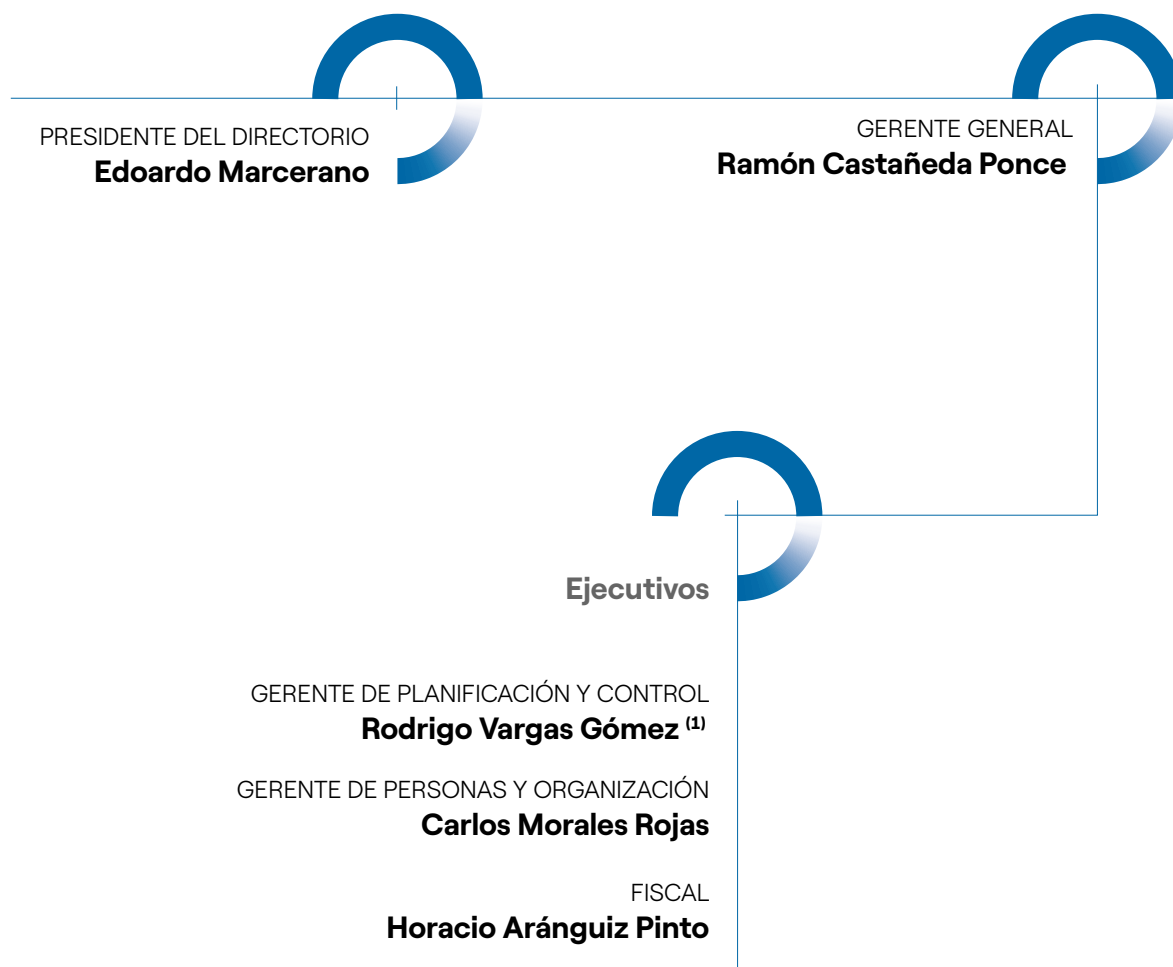


## Administración de la Compañía

102-19

Conforme a sus facultades establecidas en los [Estatutos Sociales](#) el Directorio designa al gerente general, cargo incompatible con el del presidente del Directorio o director.

La Compañía cuenta con planes de sucesión para nombrar a los distintos ejecutivos que son seleccionados según su preparación y habilidades que requiere el cargo.



(1) Rodrigo Vargas Gómez presentó su renuncia al cargo con fecha 28 de febrero de 2022, asumiendo Francisco Evans Miranda a partir del 1 de marzo de 2022.

## Gestión de riesgos

102-30

Cada vez más, las compañías están expuestas a riesgos más allá de los financieros, tales como los socioambientales y de gobernanza con una con impactos interconectados y multidireccional que afectan la rentabilidad de la Compañía y su capacidad de crear y distribuir valor para sus *stakeholders*.

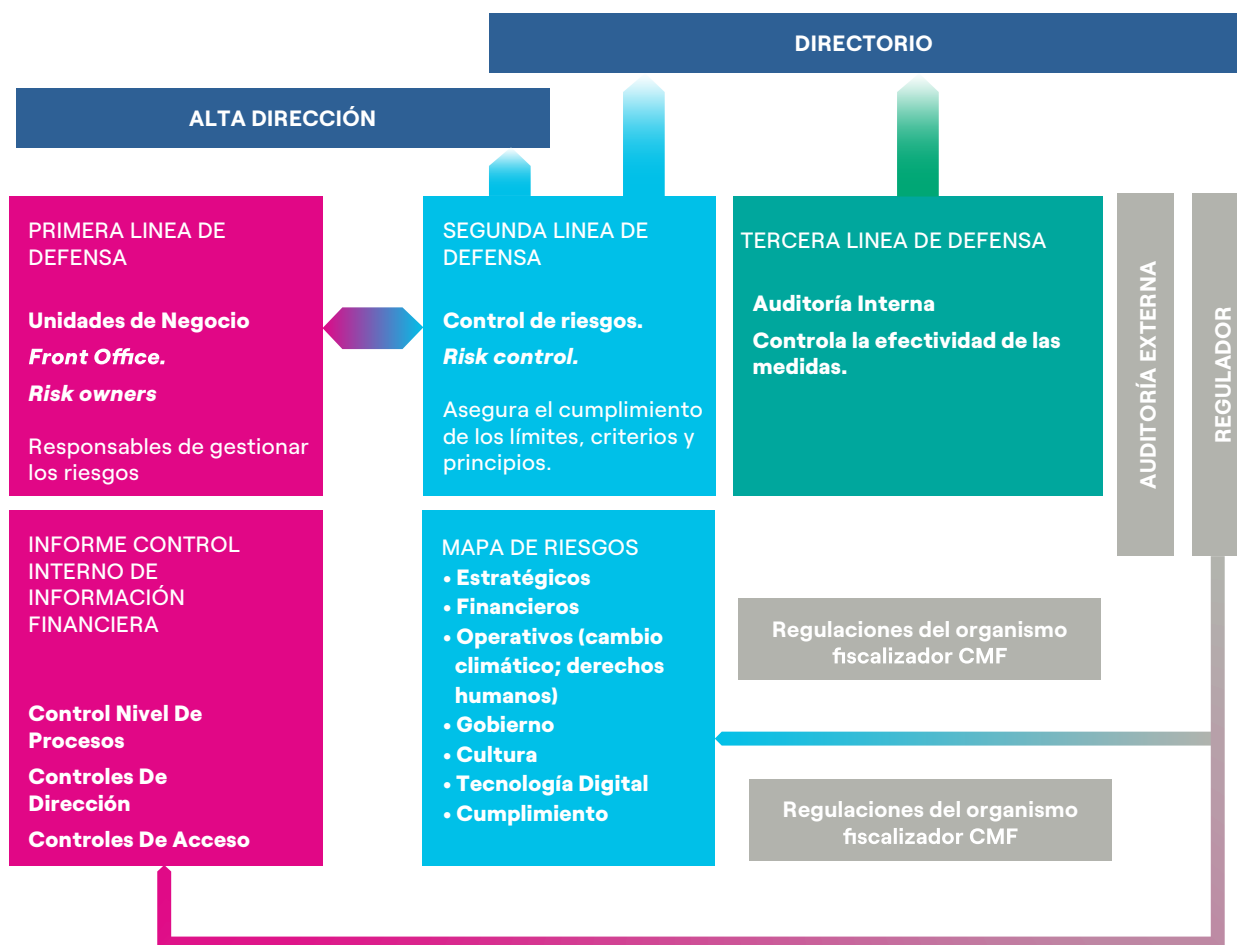
Por esta razón es necesario actuar colectivamente para generar una acción preventiva y mitigatoria de forma integrada para contrastar los riesgos sociales y ambientales que hoy amenazan la prosperidad y el futuro del planeta, y en consecuencia la viabilidad de la Compañía.

## Gobernanza en la gestión del riesgo

102-33

El modelo de gobernanza para la gestión de riesgos de Enel Distribución Chile se ajusta a las mejores prácticas. A continuación, se presentan los órganos y funciones que integran esta estructura:

### Gobernanza de Riesgo





## Monitoreo y control

Para asegurar la efectividad del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos (SCIGR), se ha definido un modelo de tres niveles de acción, denominado de tres líneas de Defensa, que segrega las funciones.

El Directorio y el equipo ejecutivo representan uno de los principales grupos de interés internos atendidos por las líneas de defensa y son quienes están en mejor posición para ayudar a garantizar que el modelo se aplique a los procesos de control y gestión de riesgos de la Compañía.

Primera línea de defensa	Segunda línea de defensa	Tercera línea de Defensa
<b>Unidad de Negocio</b> Estas unidades deben gestionar sus riesgos.	<b>Área de Control de Riesgo</b> Tiene las funciones de los controles internos desarrollados para garantizar la gestión óptima del riesgo y la supervisión del cumplimiento.	<b>Auditoría Interna</b> Evaluación independiente que además reporta el resultado de la actividad realizada a los órganos corporativos.

## Rol del Directorio

El Directorio es responsable de monitorear y controlar los principales riesgos relativos a la Compañía y sus subsidiarias –incluyendo cualquier riesgo que pueda afectar la sostenibilidad en una perspectiva de mediano o largo plazo–, determinando el grado de compatibilidad de dichos riesgos con los objetivos estratégicos establecidos.

Entre otras funciones, el Directorio aprueba las directrices del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos (SCIGR) y evalúa su rendimiento; aprueba el Plan de Auditoría; y revisa los reportes de las acciones y procedimientos para el control y gestión de riesgos.

Al menos trimestralmente, revisa los principales riesgos estratégicos asociados a la Compañía. Esta revisión está en línea con las Políticas de Riesgo, ISO 31000:2018, procedimientos internos y normativas externas con el objetivo de garantizar la continuidad del negocio.

## Política de gestión de riesgos

Enel Distribución Chile sigue los lineamientos de La [Política de Control y Gestión de Riesgos de Enel Chile](#), la cual tiene como objetivo establecer el modelo para controlar y gestionar los riesgos, regular el modelo de control y de gestión de dichos riesgos e identificar las principales funciones e involucra a todas las personas de la Compañía y sociedades controladas directa o indirectamente.

## Cultura de riesgo

En 2021, Enel Distribución Chile efectuó diversas capacitaciones en el marco de su Cultura de Gestión de Riesgos, entre ellos los responsables de gestionar los riesgos de cada área o línea de negocio y miembros del Directorio

de la Compañía. Igualmente, los miembros del Directorio de Enel Distribución Chile participaron de capacitaciones impartidas en materia de Cultura de Gestión de Riesgos y Ciberseguridad (*Cyber Risks*).

Para mayor información, referirse a la [Memoria Anual Enel Distribución Chile 2021](#).

## Riesgos y oportunidades relacionados con el Plan Estratégico

102-29

La Compañía busca protección para todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos del negocio. En enero de 2020, se aprobó una nueva taxonomía de riesgos para todo el Grupo Enel, con seis macro categorías **Estratégicos, Gobernanza y Cultura, Cumplimiento, Financieros, Operacionales y Tecnología Digital** y 37 subcategorías e incorpora los riesgos ASG.

El análisis incluye riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), descritos en la sección Principales Riesgos ASG, los que son analizados por el área de Control de Riesgos en conjunto con el área de Sostenibilidad para identificar aquellos que afectan o podrían afectar al negocio de la Compañía, de acuerdo a la materialidad de esta misma.

Esto involucra una comprensión exhaustiva de la cadena de valor, así como de las relaciones multidireccionales, dinámicas en distintos horizontes de tiempo entre las variables externas y cada una de sus etapas bajo distintos escenarios tomando, en cuenta las mega tendencias y sus probables impactos en diferentes plazos.

Para la identificación de riesgos se utiliza un marco teórico estructurado y sistematizado, que considera los aportes de los analistas financieros, analistas de sostenibilidad,

encuestas de percepción, lineamientos del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD), resultados de debidas diligencias de derechos humanos, de auditorías internas, externas e ISO, entre otros.

Para cada riesgo se estima una probabilidad de ocurrencia e impacto, contando con la participación de las líneas de negocio y áreas de *staff* involucradas activamente como una forma de crear cultura de riesgo y sostenibilidad. En caso de ser necesario, se consensuan acciones a distintos plazos para mitigar dichos riesgos.



## Auditoría interna

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. Este sistema, y su alineamiento con el modelo de negocios, constituye uno de los principales factores de éxito de Enel Distribución Chile y subsidiarias.

El objetivo de los procesos de auditoría es la evaluación periódica de las operaciones de la Compañía, y la identificación de áreas de mejora para, mediante la generación de planes de acción, fortalecer el Sistema de

Control Interno. Los resultados de cada auditoría, y sus planes de acción, son reportados al Directorio, quien supervisa la adecuada ejecución de las acciones de mejora. Dichas auditorías incluyen actividades de control asociadas al Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP), incluido el Modelo de Prevención de Delitos según la Ley 20.393, para prevenir y detectar potenciales riesgos de ilícitos, fraudes y situaciones de conflicto con los principios éticos del Grupo Enel.

Para más información, consultar la [Memoria Anual Enel Distribución Chile 2021](#).



## Normas y conducta ética

102-16

Enel Distribución Chile está plenamente comprometida con el cumplimiento de sus normas y conductas éticas, así como con la legislación vigente, tanto en sus relaciones internas como externas. El Directorio es el órgano encargado de supervisar el cumplimiento de las normas éticas y la prevención de riesgos penales, tarea cuyo seguimiento y gestión delega en la Gerencia de Auditoría Interna. Para ello, la Compañía cuenta con un [Código Ético](#) que orienta las actuaciones, compromisos y responsabilidades éticas de sus integrantes, así como de sus organismos de control en la gestión de negocios y de las actividades empresariales. Nuestro actual código fue aprobado por Directorio en la sesión de junio 2021.

El Código Ético, y otros documentos que enmarcan la cultura en esta materia (p.ej.: [Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción](#) y el [Programa Global de Cumplimiento](#)), son

comunicados a todos los miembros de la organización, y son publicados en la página *web* para permitir un fácil acceso a sus contenidos.

En específico, el Código Ético define criterios de comportamiento éticos; mecanismos de implementación, control y mejora continua en su cumplimiento; y define principios valóricos, tales como imparcialidad en las decisiones, honestidad, actuación frente a situaciones conflictos de interés, confidencialidad de la información, competencia leal, entre otros.

Cabe destacar que, a fin de evitar los conflictos de interés, la Compañía se acoge, por una parte, a la Ley de Sociedades Anónimas, y, por otra parte, el Directorio ha adoptado la práctica voluntaria de la Norma de Carácter General N°461, la cual contempla temáticas de sostenibilidad de manera integral e incluye materias de gobierno corporativo.

Para más información, consultar a la [Memoria Anual Enel Distribución Chile 2021](#).

## Modelo de Prevención de Riesgos Penales

Enel Distribución Chile se opone de forma activa a cualquier forma de corrupción, directa o indirecta, en el proceso de cadena de valor, lugar de sus operaciones, y en todos sus grupos de interés. Dicho modelo cubre todos los requerimientos del Modelo de Prevención de Delitos definido en la Ley 20.393 y sus modificaciones bajo la regulación chilena.

Enel Distribución Chile cuenta un Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP), conformado por actividades y definición de comportamientos esperados de todos los integrantes y grupos de interés. Dicho sistema se complementa con lineamientos definidos en *Enel Global Compliance Program*, Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001) y Sistema de Gestión de Cumplimiento (ISO 37301). Su principal objetivo es controlar y prevenir la comisión de delitos, así como velar por el cumplimiento transparente de la norma en todas las acciones de Enel Distribución Chile.

El Directorio aprueba los documentos que componen dicho modelo, apoyándose en el Encargado de Prevención de

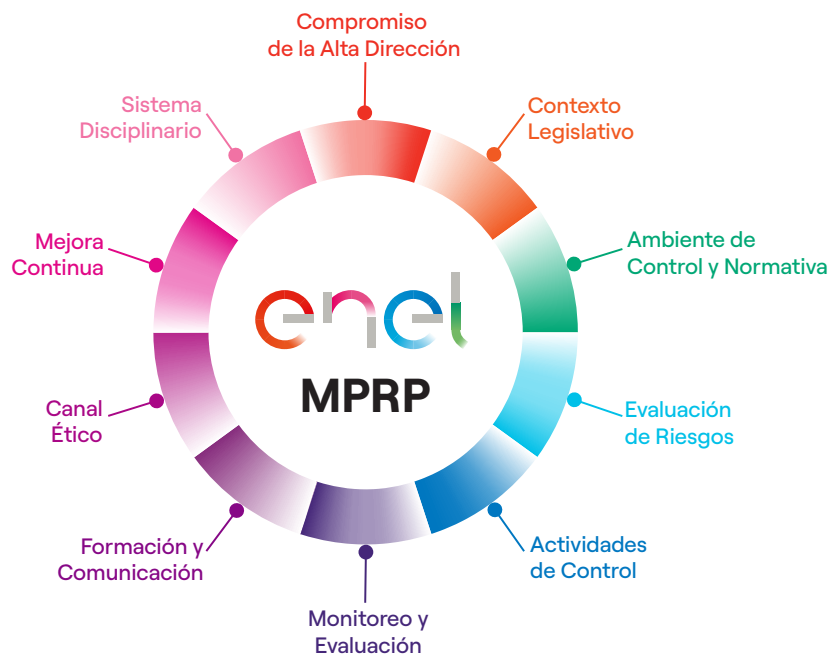
Delitos para su implementación. Igualmente, este órgano evalúa y monitorea periódicamente la implementación y mejora de los programas, analizando posibles deficiencias en el sistema de control interno y gestión de riesgos de la empresa.

El Encargado de Prevención de Delitos cuenta con la necesaria autonomía organizacional, empoderamiento y recursos para el adecuado desarrollo de sus funciones.

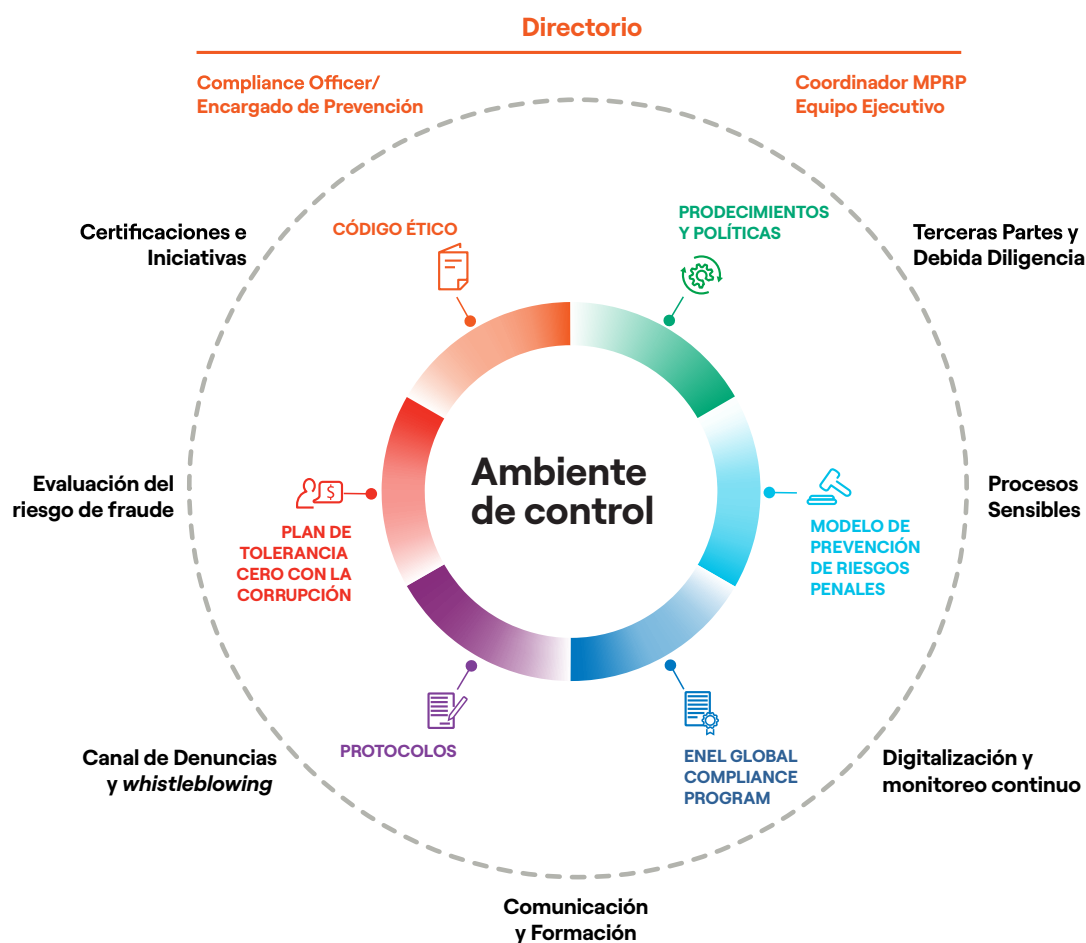
Periódicamente el Directorio evalúa y monitorea la implementación y mejora de los programas a nivel de los procesos de la empresa, por medio de las sesiones donde el Encargado de Prevención de Delitos reporta las principales actividades relacionadas con su ejecución y correcto funcionamiento.

El año 2021 Enel Distribución Chile ha conseguido certificar el Modelo de Prevención de Riesgos Penales hasta el año 2022 mediante una entidad externa autorizada según requerimientos de la Ley N° 20.393.





El monitoreo del MPRP es liderado por el Encargado de Prevención de Delitos y Compliance Officer, quien reporta, al menos trimestralmente, al Directorio, la Efectividad del Modelo de Prevención de Delitos, incluyendo cualquier eventual deficiencia grave que se hubieren detectado o eventuales situaciones irregulares que deban ser reportadas a los organismos fiscalizadores u otros competentes.



Para más información, consultar la [Memoria Anual Enel Distribución Chile 2021](#).



## Norma ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno

En cumplimiento con el décimo principio del Pacto Mundial y ODS 16 de las Naciones Unidas, bajo el cual las compañías se comprometen a combatir la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno, Enel Distribución Chile aporta al cumplimiento de este compromiso por medio de la aplicación y mantenimiento de los pilares del Sistema de Gestión Antisoborno de acuerdo con el estándar ISO 37001.

Enel Distribución Chile aplica y mantiene el Sistema de Gestión Antisoborno según la norma ISO 37001 en conformidad a políticas internacionales. Dicha normativa específica las mejores prácticas para prevenir, detectar y enfrentar el soborno mediante la identificación, control y comunicación de estándares de comportamiento en las operaciones consideradas de riesgo, como por ejemplo negociaciones y ejecución de contratos con terceras partes. Como parte del compromiso de Enel Distribución Chile de implementar las mejores prácticas a nivel mundial, durante 2021 mantuvo la certificación del sistema bajo el estándar internacional ISO 37001: 2016.

## Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción

Enel Distribución Chile exige que sus colaboradores sean honestos, transparentes y justos en el desempeño de sus tareas en concordancia con su Código Ético. Estos compromisos se traducen en los siguientes principios generales:

- Enel Distribución Chile rechaza toda forma de corrupción directa e indirecta;
- Enel Distribución Chile aplica un programa para luchar contra la corrupción denominada "[Plan de Tolerancia Cero Con la Corrupción](#)" (TCC) promoviendo el compromiso de prohibir sobornos, donaciones a partidos políticos, tratos de favor y regalos, obsequios y favores y reglamenta donaciones a organizaciones benéficas y patrocinio.

## Sistema de cumplimiento en la Cadena de Suministro

Enel Distribución Chile promueve la prevención de delitos y la lucha contra la corrupción mediante entrenamientos específicos a los actores de su cadena de suministro, ya que la condición de proveedor o colaborador contratista implica adherir a las Condiciones Generales de Contratación, incorporadas en el Código Ético, Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción, entre otros. Así mismo la empresa cuenta protocolos para garantizar y validar la integridad y consistencia de los servicios contratados y ejecutados, especialmente en materia de consultorías y servicios profesionales, a quienes se les comunica y capacita para afianzar el compromiso con la integridad y los principios *Open Power* de la Compañía.

## Compliance Road Map

102-25 | 205-1

EL *Compliance Road Map* (CRM), define una metodología que planifica las actividades asociadas al Sistema de Gestión de Cumplimiento y al Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP). Su objetivo es monitorear, evaluar y mejorar el Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP) de Enel Distribución Chile, así como aportar al gobierno corporativo y la estrategia de sostenibilidad del Grupo. El *Compliance Road Map* tiene varios pilares de actuación involucrando a distintos *stakeholders*:



Durante 2021, las actividades de cumplimiento se enfocaron en la identificación y mitigación temprana de los riesgos de corrupción, cohecho y demás delitos contemplados en el Modelo de Cumplimiento, 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):** esta herramienta actualiza la evaluación de riesgo de corrupción a la totalidad de las unidades de negocio del Grupo, permitiendo identificar y evaluar todo tipo de eventos de fraude que se podrían producir en la organización.
- **Evaluación de Matriz de Riesgos del Modelo de Prevención de Riesgos Penales:** durante 2021 se realizó la actualización de documentos, riesgos y controles

considerando la ampliación del alcance de la Ley 20.393, la cual incluye un nuevo delito relacionado con la prevención y protección de la salud de los trabajadores.

- **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.O. En 2021, se actualizaron las tipologías de riesgos considerados en línea con la estrategia de operación de la Compañía.
- **Canal Ético:** Enel Distribución Chile mantuvo disponible este canal a todos sus grupos de interés, instrumento que ofrece garantías de confidencialidad, no represalia y anonimato a los denunciantes, cuya administración es externa e independiente.

## Sistema de gestión de cumplimiento

102-17

El Sistema de Gestión de Cumplimiento se ha implementado inspirada en la norma internacional ISO 37301:2021, *Compliance Management Systems – Requirements with guidance for use* (en adelante, ISO 37301) para desarrollar una cultura ética eficaz ante los riesgos de cumplimiento. Dicha norma, especifica los requisitos que permiten implementar, desarrollar, evaluar, mantener, auditar y mejorar el Sistema de Gestión de Cumplimiento y dar directrices respecto a medidas y prácticas para integrar procesos que permitan prevenir el soborno mediante la implementación de controles y estándares de comportamiento en operaciones consideradas riesgosas. Es parte del Programa de Cumplimiento de Enel Distribución Chile y tiene al Directorio como su máximo órgano de gobierno.

### Enel Global Compliance Program

[Enel Global Compliance Program \(EGCP\)](#) es una herramienta que permite reforzar la prevención proactiva de la responsabilidad penal corporativa, de acuerdo con el Decreto Legislativo Italiano 231. Está diseñado para reforzar el compromiso de la Compañía con los más altos estándares éticos, legales y profesionales para mejorar y preservar la reputación y contribuir a prevenir la responsabilidad penal de Enel Distribución Chile. Este documento está inspirado en las normativas internacionales más relevantes sobre este tema, entre las que están: Norma ISO37001, *Foreign Corrupt Practices Act* (USA) y *Bribery Act* (United Kingdom).

### Formación

205-2

El Código Ético difunde su política a los colaboradores mediante intranet (por ejemplo, secciones dedicadas en Intranet), documentos organizativos (por ejemplo, entrega de copia a colaboradores) y legales (por ejemplo, cláusula de su adopción en todos los contratos) y actividades de comunicación para asegurar su correcta comprensión. Igualmente, se implementa un plan anual de formación para fortalecer esta cultura en los colaboradores y proveedores.

Durante 2021, la Compañía realizó capacitaciones relativas al Modelo de Prevención de Riesgos Penales en temáticas de



Acoso Sexual y Laboral. Estas se focalizaron en la prevención de la corrupción y conductas no éticas, el uso del Canal Ético, el Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001) y, en general, en el conocimiento del Sistema de Cumplimiento de la Compañía. Adicionalmente, se realizó la Semana de la Ética, contando con eventos de formación, actividades de refuerzo de los valores, la transparencia y del Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001, dirigidas a los miembros de la Compañía.

Por otra parte, durante 2021, también se realizaron actividades de formación a todos los proveedores de Enel Distribución Chile; tales como *Alliance for Integrity* sobre buenas prácticas de integridad, y la jornada anual de *Supplier Day Chile*, para reforzar la divulgación del Canal Ético y sus principios de transparencia.

	Colaboradores capacitados en políticas anticorrupción y Código Ético	% de la dotación	Horas totales	Meta de capacitación 2021
Enel Distribución Chile	503	90%	2719	50% de dotación



## Participación en iniciativas externas

102-12

De forma voluntaria Enel Distribución Chile a través de Enel Chile participa y adhiere a diversas iniciativas para medir la efectividad de sus programas de cumplimiento, evaluar su desempeño y aplicar las mejores prácticas en gobierno corporativo y gestión de la sostenibilidad, tales como:

- Adhesión al Pacto Global – Capítulo Chileno de la ONU.
- Miembro de la red de Transparencia con ChileTransparente (capítulo Chileno de Transparencia Internacional) para la definición de mejores prácticas en la relación empresas-gobierno.
- Parte de las empresas certificadas con ISO 37001 del Sistema de Gestión Antisoborno.
- Parte de las empresas con su Modelo de Prevención de Riesgos Penales certificado de acuerdo a la Ley N° 20.393, en Chile.
- Miembro del Círculo de **Compliance** de la Cámara Chileno-Alemana de Comercio e Industria (AHK Chile).
- Miembro del Grupo de Trabajo Regional Latam de **Alliance for Integrity**.

- Miembro del Comité de Ética y Gobernanza de Acción Empresas.

Además, durante 2021, la Compañía participó activamente en varias instancias de difusión, entre las cuales destacan:

- Grupo de Trabajo Regional **Latam Alliance for Integrity**, participación en Campaña de Integridad Global con cobertura a más de 64 países en la lucha contra la corrupción.
- Presentación documentos “Sistemas de Gestión de denuncias en las empresas y su aporte al ODS 16” de Pacto Global Red Chile en conjunto con la Bolsa de Santiago
- Participación y co-creación del documento No Excuses de AHK Chile y **Alliance for Integrity**, “Guía de bolsillo respecto a rebatir las 10 excusas más frecuentes por conductas corruptas”.



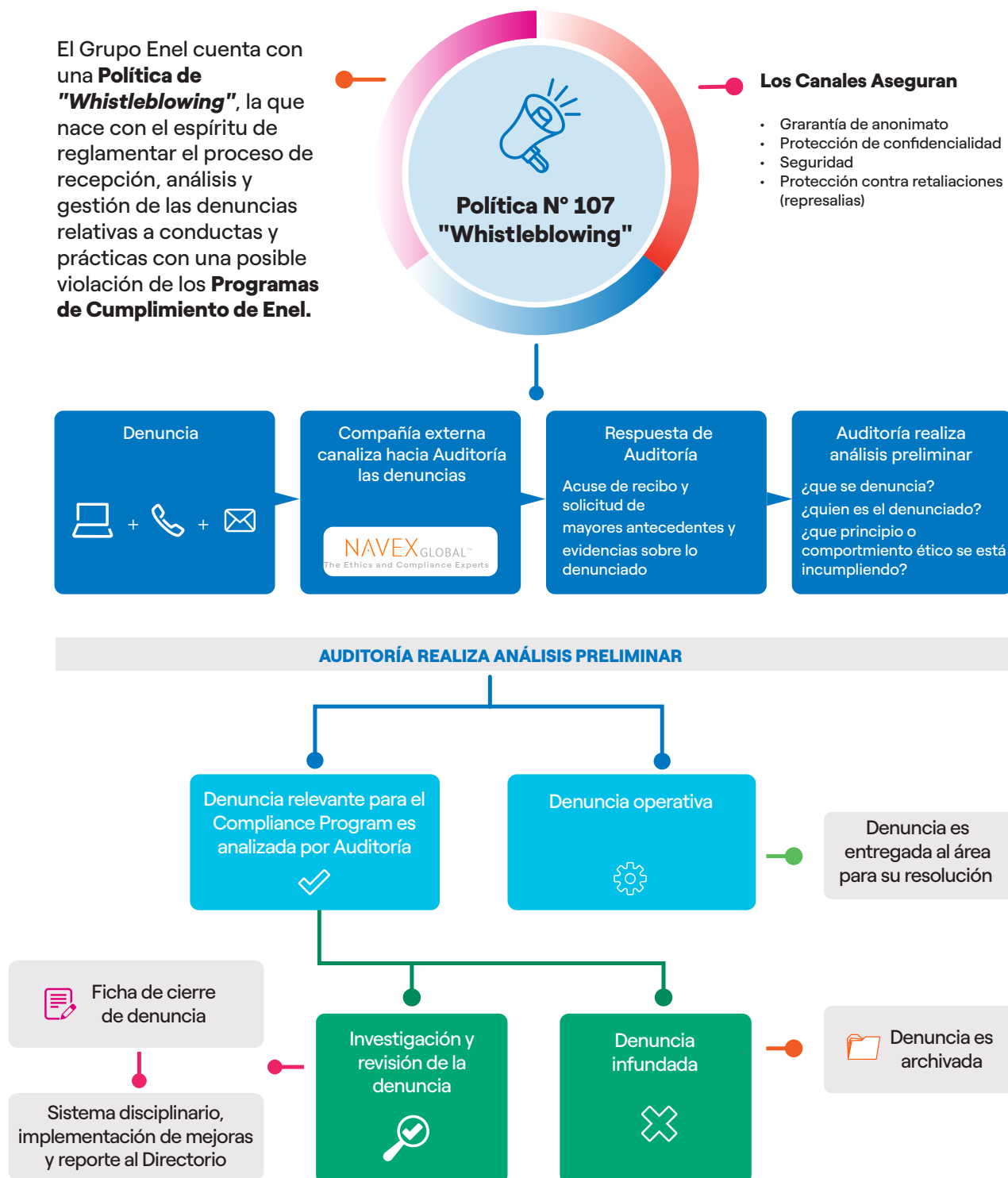




## Canal Ético

102-17

Enel Distribución Chile cuenta con un buzón ético que permite denunciar malas prácticas de forma confidencial y anónima. La existencia de un [Canal Ético](#) ha sido debidamente difundida al interior de la Compañía y es extensivo a los colaboradores, contratistas, proveedores, clientes, comunidades y demás partes interesadas, con acceso por medio telefónico, presencial y digital a través de *intranet* y página *web* de la Compañía. A través de este, el denunciante puede comunicarse por medio del canal para entregar más información relacionada con la situación reportada, así como recibir *feedback* y consultas de parte de los encargados de la gestión del caso.



## Protección de los denunciantes

206-1

Respecto al Canal Ético, y mediante la Política Global N° 107, se garantiza el anonimato, protección contra represalias del denunciante y protección contra denuncias de mala fe, a través de un sistema de gestión sólido y eficaz para denunciar irregularidades, en coherencia a los principios de confianza, imparcialidad y protección de los denunciantes. El Canal Ético es gestionado por la Gerencia de Auditoría Interna, y administrado por una empresa externa (Navex). Igualmente, dicho canal permite denunciar conductas irregulares contrarias a los

principios del Modelo de Prevención de Riesgos Penales, Código Ético y a otras materias, tales como contabilidad, lavado de activos, financiamiento terrorismo, cohecho, corrupción, receptación, apropiación indebida, negociación incompatible y delitos ambientales, entre otras. Las denuncias recibidas son investigadas por la mencionada gerencia y reportadas al Comité de Directores.

En el período se recibieron 8 denuncias bajo el ámbito de Enel Distribución Chile y sus subsidiarias, todas debidamente gestionadas relacionadas al Código Ético, en materias de gestión de contratos y conflictos de interés. En los últimos cinco años, la Compañía no ha tenido ningún caso confirmado de corrupción y soborno contra ella.

KPI	UM	2021	2020	2019	2020-2021	%
Denuncias recibidas	n.	8	3	4	5	167%
Incumplimientos relativos a episodios de:	n.	2	0	2	2	100%
Conflictos de interés/ corrupción (1)	n.	0	0	2	0	0%
Uso indebido de activos	n.	0	0	0	0	0%
Clima laboral	n.	1	0	0	1	100%
Comunidad y sociedad	n.	0	0	0	0	0%
Otras motivaciones (2)	n.	1	0	0	1	100%
Acoso laboral y sexual	n.	0	0	0	0	0

(1) El 2021 no existieron casos sobre conflictos de interés. Para las últimas notificaciones ingresados en 2019 sobre esta materia, se tomaron las acciones sancionatorias y disciplinarias a dos trabajadores de las filiales de Enel Chile, de acuerdo con los reglamentos internos de cada sociedad.

La corrupción consiste en el abuso de poder con finalidad de beneficios privados y puede ser realizado por individuos del sector público o privado. Se interpreta incluyendo prácticas de corrupción como sobornos, extorsión, colusión, conflictos de interés y lavado de activos. No se han registrado casos de corrupción.

(2) Otra motivación se refiere a debilidades de control en procesos técnicos o incumplimientos relacionados con contratistas.

## Análisis de denuncias al Canal Ético

El Directorio analiza el informe que presenta el gerente de Auditoría con todas las denuncias recibidas a través del Canal Ético que fueron objeto de análisis en cada período. Luego de ello entrega orientaciones a seguir respecto a las medidas correctivas a implementar. También corresponde al Presidente del Directorio convocar a una sesión extraordinaria de este órgano en el evento que una denuncia así lo justifique.

### ¿Dónde denunciar?

#### Web corporativa

Menú derecho/Canal Ético  
[www.eneldistribucion.cl](http://www.eneldistribucion.cl)

#### Internet

Canal ético directo:  
<https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/es/gui/102504/index.html>

#### Presencial o escrito

Enel Distribución Chile  
 Gerencia de Auditoría Interna, Santiago, Santa Rosa N°76, Piso 9.



## Relaciones institucionales y participación en asociaciones

El área de Relaciones Institucionales y sus gestiones revisten especial importancia, al constituirse como un engranaje esencial para la generación y construcción de una buena reputación corporativa. Consciente de ello, Enel Distribución Chile busca ser coherente, adoptando adecuadamente el modelo conversacional con sus grupos de interés, con el propósito de relevar su posición, buenas prácticas y concepción del desarrollo sostenible en el sector energético.

A través de las Relaciones Institucionales las empresas pueden conocer los temas legislativos, políticos, reglamentarios o administrativos que –de una u otra forma– podrían afectar su actividad y sus intereses en el mercado. Aportan información sobre el escenario comercial de diversas industrias, la entrada de nuevos inversionistas, las tendencias y perspectivas, entre otros aspectos. Asimismo, actúan como un mecanismo de defensa de los intereses de los negocios, especialmente en situaciones de crisis y amplían el círculo de influencia de las empresas, al permitir que sus directivos, gerentes o socios se relacionen con la Administración o con otros agentes comerciales, en el entendido de que, a mayor número de nexos de una compañía, más opciones existen de concretar negocios en el corto, medio o largo plazo. Así, contar con una sólida gestión de Relaciones Institucionales es clave en la construcción de una buena reputación de marca, donde la estrategia definida debe ser coherente y capaz de adaptar el modelo conversacional de la organización con sus *stakeholders*.

En ese contexto, Enel Distribución Chile es una Compañía que busca mantener una relación fluida y constante con la autoridad, bajo un marco legal que garantice la transparencia y probidad del Grupo Enel en esa interacción, de acuerdo con el Programa de Cumplimiento, Modelo de Prevención de Riesgos Penales y todos sus componentes. De esta manera, con la finalidad de que las instituciones tengan las mejores condiciones para la toma de decisiones, las actividades con estas entidades son registradas y controladas de acuerdo con la Ley 20.730, que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios. Para ello, se mantienen procedimientos y manuales internos de cumplimiento obligatorio para cualquier integrante, representante o contratista de la empresa, que se relacione con miembros de instituciones del Estado.

Durante 2021, Enel Distribución Chile continuó formando parte de múltiples asociaciones gremiales y empresariales. En ese marco, la Gerencia de Relaciones Institucionales actualizó el procedimiento que norma la relación con dichas entidades.

### Posicionamiento de Enel Distribución Chile

Las relaciones institucionales de Enel Distribución Chile se enfocaron en 2021 en actividades de posicionamiento respecto de los desafíos que aborda la Compañía, como también en fortalecer los planes de relacionamiento con las autoridades de los territorios donde opera, como se detalla a continuación:

- Realización de proyectos patrimoniales como por ejemplo en el marco de la celebración de su centenario, se inauguró el Museo de la Electricidad Enel para compartir a las comunidades la historia de la electricidad y como ésta se gestó en Chile durante los 100 años de la Compañía.
- Presentación con las nuevas autoridades (alcaldes, seremis, etc.), fortaleciendo el apoyo y compromiso, estableciendo un relacionamiento activo y transparente.
- Promoción en distintas instancias gubernamentales, gremiales y centros tecnológicos de economía circular cómo un pilar del Grupo en su estrategia de carbono neutralidad y cambio climático.
- Realización, entre Enel y el Clúster de energía, de *webinars* sobre economía circular, papel en la industria energética y temas de interés para las distintas regiones.

### Plan de relacionamiento con la autoridad

De igual forma, Enel Distribución Chile tuvo una intensa y variada agenda de relacionamiento con la autoridad, de las cuales se destaca el inicio de un plan de relacionamiento con los nuevos alcaldes y autoridades reelectas para presentar la Compañía, proyectos y equipos de trabajo, y así continuar estableciendo lazos que generen un impacto social y corporativo positivo.

### Plan de Relaciones Institucionales Digital

Respecto del desafío de desarrollar un Plan de Relaciones Institucionales Digital, que permita dar a conocer de manera transparente y responsable la inserción de la empresa en las regiones y comunas en las que Enel Distribución Chile tiene presencia, controlar la relación con autoridades, gremios y asociaciones, Enel Distribución Chile está trabajando en tres iniciativas:

#### 1. Gestión Territorial Institucional

Implementación de un programa informático el cual será alimentado con información clave por cada mesa territorial y en el cual los Ejecutivos y la Gerencia de Relaciones

Institucionales tendrán información relevante y oportuna para la toma de decisiones al momento de relacionarse con el *stakeholder* institucional.

2. Gestión y Control de Reuniones con Autoridades

Creación de un registro interno único de reuniones con autoridades (temas a tratar, participantes, compromisos, etc.) de manera de llevar un control de todas las reuniones que los trabajadores de Enel Distribución Chile tienen con las autoridades.

3. Gestión de Membresías y Asociaciones

Desarrollo de una plataforma con toda la información de respaldo de las membresías y su circuito de aprobación electrónica.

Membresías y asociaciones

102-13

Filial	Asociaciones
Enel Distribución	Empresas Eléctricas A.G.

Enel Distribución Chile participa en Pacto Global. Asimismo, comparte y realiza acciones alineadas con los compromisos del Grupo Enel.

Engagements

- Bussiness Ambitions for 1.5°C
- Carbon Pricing Champions
- Caring For Climate
- CEO Water Mandate
- CFO Principles
- Global Compact Board Programme
- Global Compact LEAD
- Human Rights and Labour Working Group
- Science Based Targets (Approved)
- Target Gender Equality
- Women's Empowerment Principles

Transparencia fiscal

Estrategia Fiscal

207-1

Enel Distribución Chile sigue la [Estrategia fiscal del Grupo Enel](#) , la cual se basa en un conjunto de principios y lineamientos inspirados en valores de transparencia y legalidad en el manejo tributario, asumiendo la responsabilidad de velar por su conocimiento y aplicación. Objetivos y principios de la estrategia fiscal

El Directorio de Enel Distribución Chile aprobó la estrategia fiscal del Grupo con el objetivo de asegurar un manejo uniforme de la tributación en todas las filiales de la Compañía. Ésta cumple con los siguientes objetivos:

- 1. Determinar y liquidar de manera correcta y oportuna los impuestos adeudados, conforme a la ley y cumpliendo con las obligaciones respectivas;
- 2. Gestionar el riesgo fiscal, entendido como el riesgo de incurrir en alguna infracción de normas tributarias o en el abuso de los principios y fines del sistema tributario.

A su vez, la estrategia delinea los siguientes principios como directrices para que Enel Distribución Chile y las diferentes filiales del Grupo sustenten su actividad empresarial en línea con la gestión de la variable fiscal, adoptando los procesos adecuados para asegurar su efectividad y aplicación:

- **Valores:** Se alinea con los valores de honestidad e integridad para la gestión fiscal de la Compañía, siendo consciente de que los ingresos fiscales son una de las principales fuentes de contribución al desarrollo económico y social de los países en los que opera.
- **Legalidad:** Persigue un comportamiento orientado al cumplimiento de las normas fiscales aplicables y se compromete a interpretarlas respetando el fondo y la forma.
- **Tone at the top:** El Directorio tiene la responsabilidad de liderar una cultura corporativa basada en los valores de honestidad e integridad y el principio de legalidad.
- **Transparencia:** Mantiene relaciones de colaboración y transparencia con las autoridades fiscales.
- **Valor para los accionistas:** Considera al impuesto como un costo empresarial y, como tal, cree que debe gestionarse respetando el principio de legalidad, con el objetivo de salvaguardar el patrimonio del Grupo y perseguir el interés primordial de crear valor para los accionistas en el medio y largo plazo.



## Compliance

Enel Distribución Chile debe respetar el principio de legalidad, aplicando con celeridad las leyes tributarias, para asegurar que se respete a cabalidad la norma o régimen tributario aplicable. Asimismo, Enel Distribución Chile no realiza conductas u operaciones nacionales o transfronterizas que resulten en construcciones puramente artificiales, que no reflejen la realidad económica y de las cuales obtenga ventajas fiscales indebidas, cuando entren en conflicto con el objeto o espíritu de disposiciones o sistema tributario en cuestión.

## Transacciones entre empresas

Todas las transacciones intercompañía siguen una política de precios de transferencia, la cual ha sido adoptada por el Grupo Enel en línea con el principio de *arm's length*, un estándar internacional establecido por el Modelo de Convenio Fiscal y al que se hace referencia en las Directrices de Precios de Transferencia para Empresas Multinacionales y Administraciones Tributarias de la OCDE.

En este sentido, las relaciones intercompañía se estructuran a precios y condiciones de mercado, asegurando la creación de valor en los lugares donde el Grupo Enel desarrolla su actividad. Con el fin de minimizar los riesgos fiscales, y en línea con la normativa aplicable, el Grupo fomenta la firma de acuerdos (*Advance Pricing Agreements* – APAs) con las autoridades fiscales locales sobre el establecimiento de métodos de determinación de precios de transferencia, sobre la imputación de ganancias y pérdidas a establecimientos permanentes y sobre aplicar las normas sobre flujos transfronterizos entre entidades del Grupo.

Para las transacciones financieras entre empresas, el Grupo Enel ha adoptado un modelo de financiación centralizada para sus filiales, que requiere que las dos empresas financieras del Grupo, *Enel Finance International* (EFI) y *Enel Finance América* (EFA), centralicen parte de las actividades de tesorería y acceso a mercados financieros, y actuar como principal punto de referencia para la gestión de las necesidades financieras o de liquidez generadas por las entidades operativas.

En las operaciones que Enel Distribución Chile tenga o pueda contratar con ambas sociedades financieras, estas deudas intercompañías podrán ser registradas ya sea a costo amortizado, utilizando el método de tasa de interés efectiva, o a valor razonable según lo requiere la NIIF 13.

## Jurisdicción de impuestos

Enel Distribución Chile no invierte en o a través de países considerados paraísos fiscales con el único propósito de reducir su carga fiscal. Sólo podrán proponerse dichas inversiones si están respaldadas por razones económico-estratégicas fundadas y tienen por objeto el desarrollo de las actividades incluidas en el objeto social del Grupo.

## Incentivos fiscales

Los incentivos fiscales son un mecanismo clave para la política económica orientada al desarrollo. Son empleados por los Estados para estimular el crecimiento y atraer inversiones. El uso de incentivos fiscales generalmente da como resultado una reducción de las obligaciones fiscales a largo plazo. En esta línea, Enel Distribución Chile solo utiliza incentivos fiscales de amplia aplicación, respetando todas las regulaciones específicas y cuidando que los incentivos vayan en línea con sus objetivos industriales y operativos y sean consistentes con la sustancia económica de sus inversiones.

## Gobernanza fiscal

207-2

La Gerencia de Asuntos Fiscales de Enel Distribución Chile es la encargada de aplicar la estrategia fiscal del Grupo. En ella recae la tarea de gestionar y asegurar el cumplimiento, planificación y seguimiento de esta materia a nivel local.

Asimismo, la Compañía ha adoptado un conjunto de reglas, procedimientos y estándares que forman parte del sistema más amplio de organización y control del Grupo Enel. Estos son aplicables tanto a nivel de Grupo como a nivel local de cada filial. Estos documentos se encuentran publicados en la Intranet de la empresa, siendo accesibles para todos los colaboradores, y constituyen las normas generales de conducta aplicables en materia fiscal para el desarrollo de sus actividades. Adicionalmente, existen documentos organizativos específicos –tanto a nivel global como local– sobre los procesos de cumplimiento tributario, planificación fiscal, seguimiento fiscal, precios de transferencia y gestión del riesgo fiscal.

## Riesgos fiscales

Con el objetivo de brindar lineamientos claros y consistentes para abordar un enfoque eficaz en la gestión del riesgo tributario dentro de la Compañía, Enel Distribución Chile cuenta con un Marco de Control Tributario (TCF, por sus siglas en inglés). Dicho marco establece directrices y reglas



metodológicas para evaluar, controlar y gestionar de forma coherente el riesgo fiscal, de acuerdo con los principios y directrices establecidos en la estrategia fiscal.

El TCF busca identificar las fuentes de riesgo tributario que podrían presentarse, teniendo como marco el cumplimiento de las normas en esta materia. Para esto, mapea los respectivos procesos y actividades levantando posibles eventos de riesgo, para luego asociar medidas de control. Ello se efectúa de manera periódica y sus resultados son puestos en conocimiento de las funciones y órganos sociales competentes para establecer la forma más adecuada de mitigar dichos riesgos.

Para más información sobre los riesgos fiscales, consultar la [Memoria Anual Enel Distribución Chile 2021](#).

## Relación transparente con los stakeholders

207-3

Enel Distribución Chile asegura la transparencia y la integridad en sus relaciones con las autoridades fiscales y actúa con un enfoque transparente y colaborativo con todas las instituciones y asociaciones involucradas para llevar adelante un sistema tributario efectivo. Asimismo, la Compañía se compromete con la absoluta transparencia de los temas fiscales que puedan ser de interés de terceros también, tratando de mantener una información actualizada y disponible para quien quiera consultarla en su sitio *web*. Además, desde 2018, Enel Distribución Chile publica anualmente el Informe de Contribución Tributaria Total, que también se puede descargar desde el sitio *web* de la Compañía.

Adicionalmente, la Compañía cuenta con canales internos mediante los cuales se pueden denunciar posibles infracciones en el aspecto tributario. Por su parte, el Código de Ética del Grupo funciona como el marco con el que opera Enel Distribución Chile en este ámbito, el cual contiene disposiciones apropiadas para asegurar su efectiva implementación y requisitos que deben ser considerados para cubrir las disposiciones de la estrategia fiscal.





# Gestión de los derechos humanos

407-1 | 408-1 | 409-1 | 412-1

El respeto y la promoción de los derechos humanos es un elemento fundamental para potenciar el progreso sostenible. Es por ello que, Enel Distribución Chile, a través de su modelo de negocio busca crear valor en conjunto con sus grupos de interés a través de la innovación para alcanzar la excelencia apalancado del respeto de los derechos humanos en toda la cadena de valor de su actividad comercial y los territorios en los que está presente.

El dialogo contractivo y participativo con los distintos grupos de interés brinda oportunidades únicas para conciliar el avanzar hacia el Net Zero y los impactos sociales que ello conlleva.

El enfoque de derechos humanos de Enel Distribución Chile considera los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que desde el año 2011 establece los

estándares globales autorizados para evaluar los sistemas de gestión y los riesgos en materia de derechos humanos vinculados a la actividad empresarial, y que describe la obligación de las organizaciones de respetar éstos, actuando acorde a la debida diligencia para evitar violar derechos de otros y abordar los impactos adversos en los que se vean involucrados.

En 2013, el Grupo Enel adoptó el enfoque de los Principios Rectores de la ONU para las Empresas y los Derechos Humanos de “Proteger, Respetar y Remediar”, a través de la aprobación de la Junta Directiva, en cada una de sus empresas, de una política dedicada a los derechos humanos, un compromiso que fortalece y profundiza los valores y pilares de la ética corporativa de Enel Distribución Chile, basados en el [Código de Ética](#), el [Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción](#) y el [Enel Global Compliance Program](#).

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

## Proteger

Enel Distribución Chile posee una Política aprobada por su Directorio, actualizada en noviembre de 2021 para adaptarse a la evolución de los marcos de referencia internacionales y a sus propios procesos operativos, organizativos y de gestión. Esta Política establece el compromiso y las responsabilidades que todas las personas que trabajan en Enel Distribución Chile, asumen en relación con los derechos humanos, y en especial los que aplican a sus actividades comerciales y operaciones industriales, así como los estándares que deben cumplir sus grupos de interés. Asimismo, promueve la adhesión de sus contratistas, proveedores y socios comerciales a los mismos principios, prestando particular atención a las situaciones de conflicto y de alto riesgo.

Los 12 principios de la Política sobre Derechos Humanos, actualizada, disponible en el sitio web de [www.enel.cl](http://www.enel.cl), se agrupan en dos macro temas: “Prácticas de trabajo” y “Comunidad y sociedad”, además la Política enfoca su atención en cómo los temas medioambientales y el cambio

climático están interconectados con los derechos humanos, ya que la aplicación de medidas que mitiguen sus efectos no se puede realizar si no se toma en cuenta su impacto social.

## Prácticas de trabajo:

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

## Comunidad y sociedad:

6. Medio ambiente.
7. Respeto de los derechos de las comunidades.
8. Respeto de los derechos de las comunidades locales.
9. Respeto de los derechos de los pueblos indígenas y tribales.
10. Integridad: tolerancia cero a la corrupción.
11. Privacidad.
12. Comunicaciones.

Los principios incluidos han sido seleccionados por su relevancia para las actividades y relaciones comerciales de Enel Distribución Chile, así como la versión actualizada ha sido el resultado de un proceso de consulta a nivel Global y de cada país, realizado en línea con la "Guía para las empresas: Cómo desarrollar una política de derechos humanos" de la ONU y ha involucrado a colaboradores, proveedores, expertos en derechos humanos, *think tanks*, ONG's y otras empresas.

Dentro de las integraciones más relevantes destacan:

- Introducción e integración del ámbito de aplicación de la Política en términos de las categorías de los grupos de interés específicamente, correlacionadas con la cadena de valor de Enel Distribución Chile.
- Se refuerzan los principios "Respeto a la diversidad y no discriminación" y "Salud y seguridad". Este último ahora incluye una referencia al respeto del bienestar físico y psicológico, así como la integración de la vida laboral y personal.
- Se agregan tres principios en la sección "Comunidades y sociedad":
  - "Medio ambiente" ya que un medio ambiente seguro, limpio, saludable y sostenible es parte integral del pleno disfrute de una amplia gama de derechos humanos, asegurando la alineación con la Política Ambiental e introduciendo la noción de respeto por la biodiversidad.
  - "Respeto de los derechos de las comunidades locales" y "Respeto de los derechos de los pueblos indígenas y tribales" (este último, en consonancia con el Convenio N° 169 de la Organización Internacional del Trabajo, OIT), que anteriormente se incluían en el principio "Respeto a los derechos de las comunidades".
  - Se dividió el principio "Privacidad y comunicaciones" en dos distintos, "Privacidad" y "Comunicaciones" y se fortalecieron los mensajes de ambos, así como se profundizó en su correlación con los clientes con más detalle.

Los principios expresados en la Política se inspiran en la Declaración Universal de Derechos Humanos; la Convención Internacional de Derechos Civiles y Políticos; la Convención Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; y los principios relativos a los derechos fundamentales establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre Derechos y Principios fundamentales del trabajo.

De acuerdo con los Principios rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, Enel Distribución Chile cuenta con un mecanismo de quejas al que pueden acudir los grupos de interés, internos y externos, para denunciar una situación en la que crean están siendo vulnerados sus derechos fundamentales de acuerdo con los principios de la Política sobre Derechos Humanos de Enel Distribución Chile, por medio de la Gerencia de Auditoría Interna o a través del Canal Ético. Siempre que, tras una denuncia, se constate una vulneración de los principios contenidos en la Política sobre Derechos Humanos, se aplicará el procedimiento correspondiente previsto en el Código Ético.

Enel Distribución Chile se asegura de que los denunciantes no estén sujetos a ningún acto de represalia y que su identidad permanezca confidencial, a menos que la ley exija lo contrario.



Enel Distribución Chile se compromete a monitorear la implementación de la Política con distintos instrumentos i) a través de un proceso específico de debida diligencia, ii) la promoción de prácticas en línea con una transición justa e inclusiva, y iii) mediante el reporte de evidencia de las acciones del Plan de mejoras identificadas para prevenir y remediar posibles incumplimientos.

En concreto, tal y como exigen las directrices de la ONU, se ha desarrollado un proceso específico de debida diligencia en derechos humanos (descrito a continuación). Dicho proceso cubre toda la cadena de valor a lo largo del

territorio en que Enel Distribución Chile está presente y tiene como objetivo identificar si alguno de sus procedimientos y procesos operativos requiere de un plan de mejora para fortalecer el Sistema de Gestión que asegure el cumplimiento de los compromisos asumidos en la Política sobre Derechos Humanos.

Gracias al modelo organizativo y de gobierno corporativo que establece objetivos bien definidos, tareas y responsabilidades de los principales órganos de gobierno, gerencias y áreas de la Compañía, asegurando que la sostenibilidad y, por tanto, el respeto al compromiso de los derechos humanos sea parte integral del proceso de toma de decisiones corporativas.

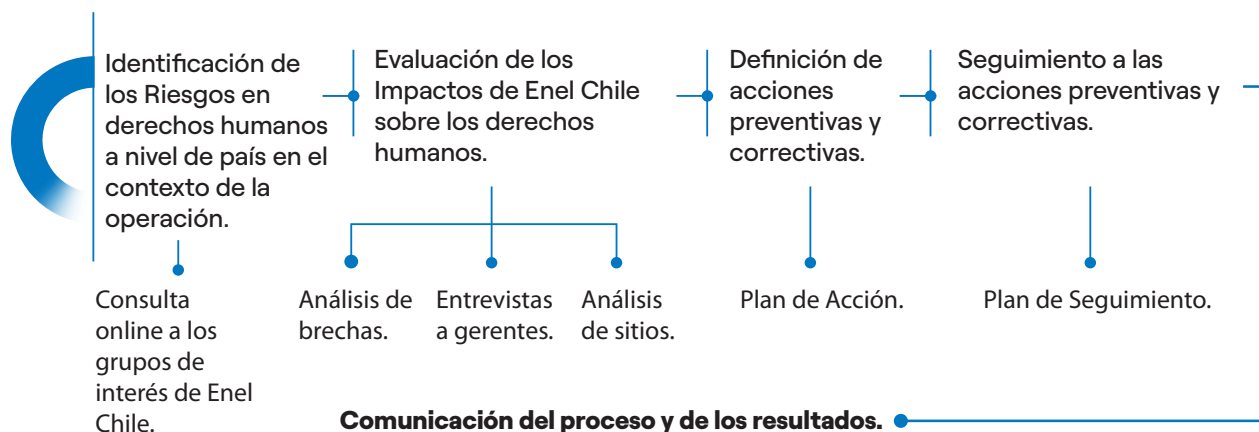
## Pasos del proceso de debida diligencia

1. Identificación de los riesgos percibidos por los grupos de interés clave, a nivel país, con respecto a los derechos laborales, de la comunidad local y relacionados con el medio ambiente.
2. Análisis de brechas destinado a evaluar los procesos operativos y de monitoreo de riesgos para identificar los impactos reales y potenciales de la actividad de Enel Distribución Chile sobre los derechos humanos.
3. Desarrollo de acciones del Plan de Mejora para cubrir las brechas y áreas de mejora identificadas en las etapas anteriores.
4. Seguimiento del progreso en la implementación de las remediaciones incluidas en el Plan de Mejora.

## Respetar

### Proceso de debida diligencia como mecanismo de gestión de los derechos humanos

Con el fin de aplicar los compromisos recogidos en la Política sobre Derechos Humanos, garantizar su implantación y seguimiento, y de acuerdo con las "Directrices de la OCDE para empresas multinacionales" y la "Guía de debida diligencia para la conducta empresarial responsable" Enel Distribución Chile ha implementado procesos específicos de debida diligencia, que se ejecutan en ciclos de tres años, y que consideran toda la cadena de valor, incluyendo las actividades de distribución y comercialización de electricidad, así como la gestión de la cadena de suministro y las funciones corporativas.



Gracias al proceso de debida diligencia del Sistema de Gestión de Derechos Humanos, Enel Distribución Chile puede evaluar el 100% de las políticas y procedimientos operativos adoptados para identificar los riesgos de las operaciones directas e indirectas a lo largo de toda la cadena de valor y para nuevas relaciones comerciales de Enel Distribución Chile (por ejemplo, adquisiciones, fusiones, empresas conjuntas, entre otras).

Para el proceso, se implementó un Plan de Acción que se completó con éxito en los años posteriores hasta llegar a un 100% de cumplimiento en 2019.

En el año 2020 tuvo lugar otro proceso de debida diligencia en derechos humanos que se presenta a continuación.

## 1. Evaluación del riesgo país

Enel Distribución Chile, a través de la consulta a los grupos de interés relevantes y expertos de diferentes sectores, ha llevado a cabo en 2020 un análisis de la realidad del país para conocer el contexto en el que opera la Compañía en temas de derechos humanos e identificar los riesgos más relevantes vinculados al negocio.

A través de esta consulta, se identifican los temas relevantes en nueve categorías: Condiciones de trabajo justas; Diversidad; Trabajo infantil incluyendo tráfico infantil; Trabajo forzoso incluyendo tráfico de personas; Libertad de asociación; Seguridad laboral; Comunidad; Comunidad indígena y Medio ambiente.

En cada categoría, los encuestados debían indicar el nivel de impacto y probabilidad, de acuerdo con:

- Impacto ocasionado en caso de que determinada situación se incumpla en su país, de acuerdo con la siguiente clasificación: 1: Impacto muy bajo / 2: Impacto bajo / 3: Impacto medio / 4: Impacto alto / 5: Impacto muy alto
- Probabilidad existente de que dicha situación se incumpla en su país, de acuerdo con la siguiente clasificación: 1: Improbable / 2: Poco probable / 3: Probable / 4: Moderadamente probable / 5: Muy probable

Los resultados obtenidos del contexto en Chile indican que los temas relacionados con la corrupción, impactos ambientales y la diversidad e inclusión en la organización, presentan una evaluación de **“alto riesgo prioritario”** y los temas vinculados con las prácticas laborales, y la mitigación de impactos en las comunidades locales e indígenas con las que la Compañía convive, presentan una evaluación de **“riesgo medio”**.

Esos aspectos también son relevantes para Enel Distribución Chile y son abordados por las gerencias a través de planes especiales. Por otra parte, los temas de salud y la seguridad en el lugar de trabajo siguen siendo percibidos como un tema crucial a supervisar.

## 2. Evaluación de los impactos

Enel Distribución Chile llevó a cabo un análisis de la cadena de creación de valor, con el fin de evaluar las prácticas y políticas adoptadas sobre derechos humanos y analizar sus sistemas de organización y control para identificar los impactos reales y potenciales de la Compañía sobre cada uno de los aspectos recogidos en la Política sobre Derechos Humanos. Para ello, se actuó en tres niveles:

### • Análisis de brechas

Se realizó una autoevaluación de la gestión de Enel en Chile, que incluye un análisis a nivel operativo de las políticas, procedimientos, sistemas y prácticas de la Compañía en cada una de las áreas de su cadena de valor, a través del análisis de más de 100 indicadores. La evaluación examinó los cuatro parámetros definidos por los Principios Rectores de la ONU sobre las Empresas y los Derechos Humanos:

- Compromiso público con el respeto de los derechos humanos.
- Adopción de un proceso de debida diligencia sobre derechos humanos.
- Elaboración de Planes de Acción para remediar cualquier impacto identificado en el proceso de debida diligencia.
- Adaptación al contexto local.

Los resultados obtenidos indicaron que Enel Distribución Chile tiene un conjunto robusto de mecanismos y Sistema de Gestión para proteger contra posibles violaciones a los derechos humanos, por lo que los riesgos identificados pueden ser gestionados adecuadamente.

### • Entrevistas en profundidad a gerentes

Se realizaron entrevistas en profundidad a altos directivos, con el fin de analizar el nivel de integración del respeto de los derechos humanos en la gestión de los procesos de la Compañía, pudiendo así identificar potenciales riesgos y oportunidades de crecimiento.





## • Revisión en sitios

La revisión en sitios consideró entrevistas realizadas a trabajadores y grupos de interés de Enel en Chile, para conocer el cumplimiento de la Política sobre Derechos Humanos en las áreas e instalaciones de Enel. En 2020, por la contingencia sanitaria, las entrevistas fueron realizadas de manera telemática y a través de videollamadas. Además, para recoger la percepción de los diferentes grupos de interés, se utilizó metodologías cualitativas y cuantitativas, con el fin de identificar las situaciones más relevantes en materia de derechos humanos. Entre los instrumentos utilizados para identificar estas situaciones destacan:

- Entrevistas semi directivas a gerentes y jefes de operación de Enel Distribución Chile para revisar las prioridades 2020, que además incluyeron el seguimiento de la debida diligencia anterior.
- Entrevista semi directivas a grupos de interés internos y externos para identificar incumplimientos de los compromisos de la Política sobre Derechos Humanos en las operaciones.
- Entrevistas semi directivas de validación de información a personal de las áreas operativas específicas de Enel Distribución Chile con el fin de verificar y complementar los hallazgos del proceso.
- Encuesta de Materialidad 2020 que incluyó preguntas específicas sobre derechos humanos.
- Encuesta de formato auto aplicado a dirigentes sindicales para evaluar el cumplimiento de los principios de la Políticas sobre Derechos Humanos.

Se realizaron 208 consultas a trabajadores, contratistas, proveedores, comunidades locales, clientes, incluyendo mujeres y otras personas que forman parte de los grupos de interés de Enel Distribución Chile; y cubren los riegos de operaciones propias y la cadena de valor.

Los instrumentos aplicados permitieron conocer percepciones generales respecto al cumplimiento y posibles incumplimientos de los ocho principios, que hasta ese momento tenía la Política sobre Derechos Humanos de Enel Distribución Chile, clasificándolas en Afecciones y Riesgos.

**Afecciones:** situaciones donde existe evidencia o demostración objetiva, que la actividad de la Empresa ocasionó una o más consecuencias negativas sobre los compromisos en derechos humanos de la Política de Enel.

**Riesgos:** situaciones donde no habiendo evidencia o demostración objetiva, la experiencia sugiere que de no abordar esas materias pudiera acarrear una o más consecuencias negativas sobre los compromisos en derechos humanos de la Política de Enel.

Es importante comprender que siempre aparecen nuevos riesgos y situaciones que eventualmente puedan afectar los derechos humanos de los grupos de interés; por ejemplo, en 2020 el 50% de los hallazgos se relacionan con el Covid-19. Por ello, el proceso de debida diligencia se ha transformado en una herramienta eficaz para identificarlos preventivamente y gestionarlos con la mayor responsabilidad.

En relación con los resultados generales de los cuatro procesos de debida diligencia realizados, se observa un descenso progresivo de las situaciones identificadas, alcanzando una disminución de los hallazgos en un 50%. De este modo, se confirma que este proceso es una herramienta eficaz para detectar riesgos y actuar preventivamente para abordarlos.

Enel Distribución Chile realiza en forma sistemática un mapeo de los potenciales riesgos que podrían derivar y de acuerdo a la materialidad de la Compañía y la evaluación de probabilidad de ocurrencia e impacto se incorporan en la matriz de riesgo de la Compañía.

## Remediar

### Planes de Acción

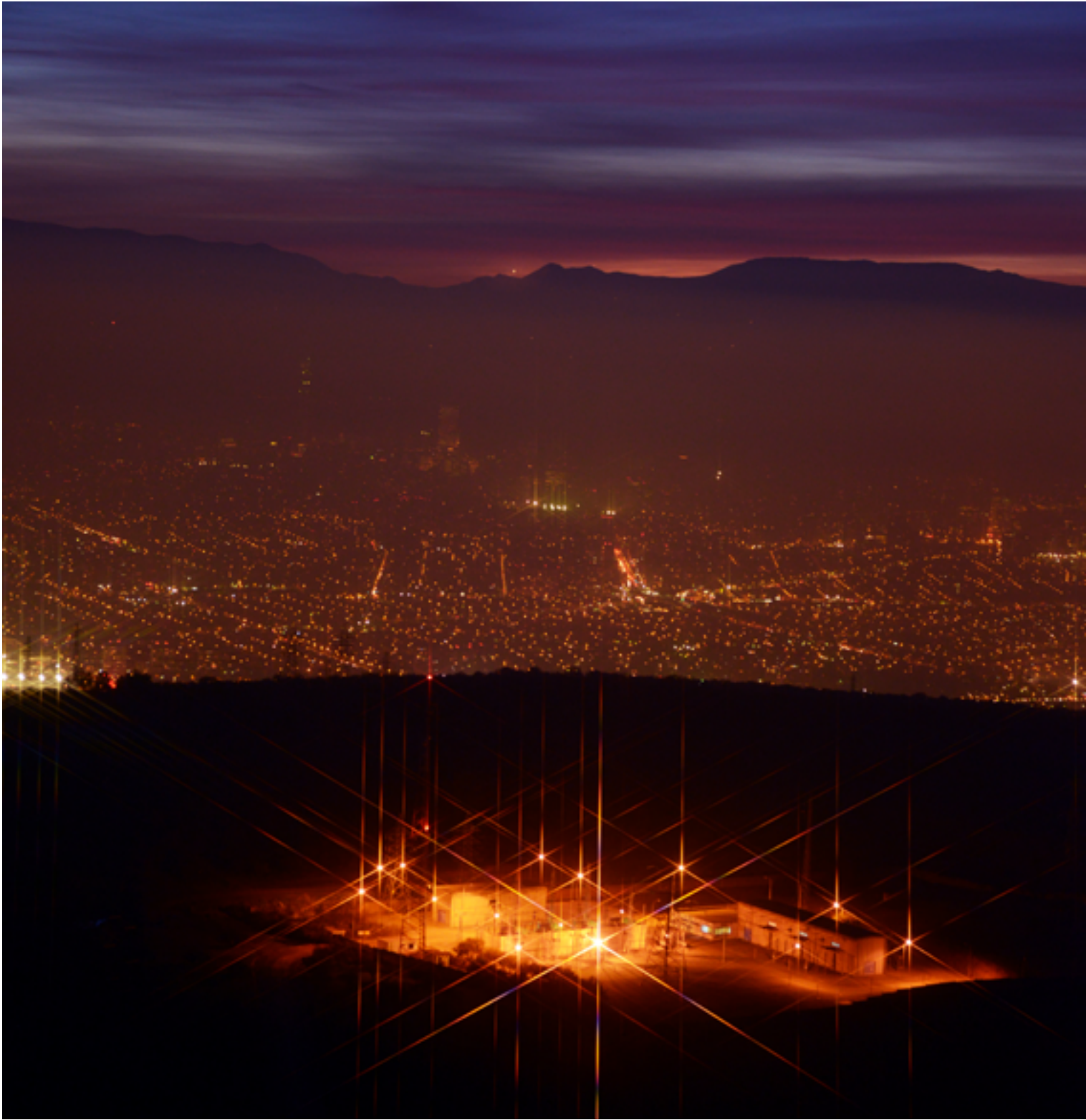
Los riesgos y las oportunidades de mejoras identificados en los pasos anteriores condujeron a la definición de acciones preventivas y correctivas específicas que son parte del Plan de Acción para abordar, mitigar o controlar cada riesgo y/o situación detectada.

Para alcanzar ese objetivo, durante el año 2021 se desarrollaron reuniones virtuales con representantes de las áreas relacionadas con cada riesgo durante los meses de junio y julio. En estos encuentros se revisaron las acciones que hubieran sido implementadas los meses posteriores a la divulgación de los resultados de la debida diligencia y las nuevas medidas a desarrollarse durante el periodo 2021 o posterior.

En función de los acuerdos alcanzados y el efecto que pudiera tener en el o los riesgos detectados, se clasificó el resultado en cuatro categorías: Pendiente, Abordado, Gestionado y Controlado.

Estado	% de avance	Significado
Pendiente	0	El riesgo no se ha abordado aún.
Abordado	33	Existe un avance preliminar.
Gestionado	66	Existe un nivel avanzado de gestión.
Controlado	100	El riesgo fue controlado o mitigado.

Como resultado de este proceso, al cierre de 2021 el 100% de los riesgos identificados está siendo gestionado o ha sido controlado durante el periodo,





# 3. Anexos

- Nota metodológica
- Carta de Verificación
- Métricas de desempeño
- Índice de contenidos GRI







## Nota Metodológica

[102-50](#) | [102-51](#) | [102-52](#) | [102-54](#)

Enel Distribución Chile presenta su décimo octavo Informe de Sostenibilidad anual, y el sexto bajo la administración de Enel. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción “esencial” de los Estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI), en sus versiones más actualizadas al 2021.

La información reportada corresponde a todas las operaciones de Enel Chile, dando cuenta de la gestión económica, social y ambiental del período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2021, considerando las operaciones de Enel Distribución Chile y todas sus filiales.

El Informe de Sostenibilidad da respuesta a la Comunicación de Progreso (COP) de Pacto Global de Naciones Unidas, al modelo del IIRC (*International Integrated Reporting Council*) y el *SDG Compass*, guía que facilita la adecuación de estrategias de sostenibilidad a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. El documento ha sido sometido al proceso de verificación externa por KPMG.

El informe se estructura de acuerdo a las prioridades estratégicas del Plan de Sostenibilidad de Enel Distribución Chile.



# Carta de verificación

102-56



## Informe de los Profesionales Independientes "Informe de Sostenibilidad 2021 Enel Distribución Chile S.A."

Señores

**Presidente y Directores**

Empresa Enel Distribución Chile S.A.:

Hemos realizado una revisión limitada de los contenidos de información y datos relacionados con los indicadores GRI presentados en el Informe de Sostenibilidad 2021 de Enel Distribución Chile S.A. al 31 de diciembre de 2021.

La preparación de dicho Informe es responsabilidad de la Administración de Enel Distribución Chile S.A. Asimismo, la Administración de Enel Distribución Chile S.A. también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la definición del alcance y de la gestión y control de los sistemas de información que hayan proporcionado la información reportada.

Nuestra revisión fue efectuada de acuerdo al estándar ISAE3000 y las normas de trabajos de atestiguación emitidas por el Colegio de Contadores de Chile A.G. Una revisión tiene un alcance significativamente menor al de un examen, cuyo objetivo es de expresar una opinión sobre el "Informe de Sostenibilidad 2021 de Enel Distribución Chile S.A.". En consecuencia, no expresamos tal opinión.

Los contenidos de información y datos presentados en el Informe de Sostenibilidad 2021 de Enel Distribución Chile S.A. fueron revisados tomando en consideración los criterios descritos en el Estándar para la elaboración de Informes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) y los lineamientos internos de Enel Distribución Chile S.A. y se resumen a continuación:

- Determinar que la información y los datos presentados en el "Informe de Sostenibilidad 2021 de Enel Distribución Chile S.A." estén debidamente respaldados con evidencias suficientes.
- Determinar que Enel Distribución Chile S.A. haya preparado los contenidos y datos del Informe de Sostenibilidad 2021 de Enel Distribución Chile S.A., conforme a los principios de Contenido y Calidad del Estándar GRI y los lineamientos internos de Enel Distribución Chile S.A.
- Confirmar la opción de conformidad "esencial" declarada por Enel Distribución Chile S.A. en su Informe de Sostenibilidad 2021, de acuerdo con el Estándar GRI.

Nuestros procedimientos consideraron la formulación de preguntas a la Dirección, Gerencias y Unidades de Negocio de Enel Distribución Chile S.A. involucradas en el proceso de elaboración del Informe, así como en la realización de otros procedimientos analíticos y pruebas por cómo se describen a continuación:

- Entrevistas a personal clave de Enel Distribución Chile S.A., a objeto de evaluar el proceso de elaboración de los contenidos de información y datos presentados en el Informe de Sostenibilidad 2021, la definición de su contenido y los sistemas de información utilizados.
- Verificación de los contenidos de información y datos presentados en el Informe de Sostenibilidad 2021 a partir de la documentación de respaldo proporcionada por Enel Distribución Chile S.A.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los contenidos de información y datos presentados en el Informe de Sostenibilidad 2021 de Enel Distribución Chile S.A.
- Verificación de la fiabilidad de la información utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos y revisión de cálculos mediante re-cálculos.
- Entrevistas por videoconferencia con los responsables involucrados en el proceso de elaboración del Informe de Sostenibilidad 2021 de Enel Distribución Chile S.A.
- Revisión del texto del Informe de Sostenibilidad 2021 de Enel Distribución Chile S.A.

Basados en nuestra revisión, no tenemos conocimiento que:

- Los contenidos de información y datos presentados en el "Informe de Sostenibilidad 2021 de Enel Distribución Chile S.A.", no estén debidamente respaldados con evidencias suficientes.
- Los contenidos de información y datos presentados en el Informe de Sostenibilidad 2021 de Enel Distribución Chile S.A. no hayan sido elaborados en conformidad con los Principios de Contenido y Calidad del Estándar para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad del GRI y los lineamientos internos de Enel Distribución Chile S.A.
- El Informe de Sostenibilidad 2021 de Enel Distribución Chile S.A. no cumpla con la opción de conformidad "esencial" declarada por Enel Distribución Chile S.A. de acuerdo con el Estándar GRI.

Atentamente,

KPMG SpA

Karin Eggers G.  
Socia

Santiago, 22 de abril de 2022

© KPMG Auditores Consultores SpA, sociedad por acciones chilena y una firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes afiliadas a KPMG International Limited, una entidad privada limitada por garantía inglesa. Todos los derechos reservados.

**Santiago**  
Isidora Goyenechea 3520  
Piso 2, Las Condes  
+56 2 2997 1000  
contacto@kpmg.com



# Métricas de desempeño

## Contexto

### Ventas de electricidad por tipo de cliente

GRI/EUSS	KPI	Unidad	2021	2020	2019
GRI 102-7	<b>Ventas de electricidad – Distribución Chile</b>				
	Clientes residenciales	GWh	5.140	5.006	4.897
	Clientes comerciales	GWh	2.029	4.606	4.924
	Clientes industriales	GWh	726	1.687	1.954
	Otros clientes	GWh	5.781	5.183	5.360
	<b>Total venta de energía</b>	<b>GWh</b>	<b>13.676</b>	<b>16.482</b>	<b>17.135</b>

## Servicio y relación de calidad con nuestros clientes

### Clientes desconectados por falta de pago

GRI/EUSS	KPI	Unidad	2021	2020
EU27	<b>Por tiempo desde la desconexión hasta el pago</b>			
	Menos de 48 horas	N°	1.307	73.078
	48 horas – 1 semana	N°	113	6.715
	1 semana – 1 mes	N°	127	7.051
	1 mes – 1 año	N°	172	5.709
	Sobre 1 año	N°	0	3
	<b>Total</b>	<b>N°</b>	<b>1.719</b>	<b>92.556</b>
EU27	<b>Por tiempo desde el pago hasta la reconexión</b>			
	Menos de 24 horas	N°	3.378	102.178
	24 horas – 1 semana	N°	166	668
	Sobre 1 semana	N°	12	238
	<b>Total</b>	<b>N°</b>	<b>3.556</b>	<b>103.084</b>

1) Durante el 2021 se redujeron las desconexiones por falta de pago dado que gran parte del año estuvieron vigentes las Leyes N°21.301 y N°21.340, que imposibilitan los cortes por falta de pago. La diferencia de 1.837 se debe a las reconexiones de clientes que pagaron sus cuentas en 2021 y que habían sido desconectados en años anteriores.

2) En agosto de 2020, se oficializó la Ley N°21.249, que imposibilita cortes de suministro por no pago. La diferencia de 10.528 se debe en parte a que se reconectaron cliente que pagaron sus cuentas en 2020, los cuales habían sido desconectados en años anteriores y a que se reconectaron clientes que se acogieron a convenios de pago ofrecidos por Enel previo a la promulgación de la ley.

### Población sin servicio de energía eléctrica

GRI/EUSS	KPI	Unidad	2021
EU26	<b>Estimación de población sin servicio</b>		
	Total de población sin servicio <sup>1</sup>	N°	44.700
	Población total en áreas de concesión <sup>2</sup>	N°	5.178.278
	Porcentaje de la población sin servicio	%	0,86

1) Valor que se calcula con la cantidad de viviendas sin suministro eléctrico presentes en campamentos de la Región Metropolitana y considerando a 4 integrantes por vivienda.

2) Población dentro del área de concesión de Enel Distribución, la cual se calcula con la información del CENSO 2017.

## Pérdidas de energía

GRI/EUSS	KPI	Unidad	2021	2020	2019
	<b>Pérdidas de energía en distribución</b>				
	Pérdidas de energía en distribución	%	5,21	5,24	4,99

## Personas

### Dotación

GRI/EUSS	KPI	Unidad	2021	2020	2019
102-7	<b>Número total de empleados</b>				
	<b>Enel Distribución Chile</b>				
	Total Distribución Chile	%	25,1	34	34,4
	<b>Total</b>	<b>N°</b>	<b>556</b>	<b>755</b>	<b>734</b>
102-8	<b>Número total de empleados por cargo</b>				
	<b>Ejecutivos principales y otros gerentes</b>				
	Enel Distribución Chile	%	2,2	1,7	1,9
	<b>Profesionales y técnicos</b>				
	Enel Distribución Chile	%	94,4	94	93,9
	<b>Colaboradores y otros</b>				
	Enel Distribución Chile	%	3,4	4,2	4,2
102-8	<b>Número total de empleados por género y tipo de contrato</b>				
	<b>Indefinido</b>				
	Hombres	N°	426	n.d	n.d
	Mujeres	N°	128	n.d	n.d
	<b>Total Indefinido</b>	<b>N°</b>	<b>554</b>	<b>n.d</b>	<b>n.d</b>
	<b>Plazo Fijo</b>				
	Hombres	N°	1	n.d	n.d
	Mujeres	N°	1	n.d	n.d
	<b>Total Plazo Fijo</b>	<b>N°</b>	<b>2</b>	<b>n.d</b>	<b>n.d</b>
	<b>Por obra</b>				
	Hombres	N°	0	n.d	n.d
	Mujeres	N°	0	n.d	n.d
	<b>Total Por obra</b>	<b>N°</b>	<b>0</b>	<b>n.d</b>	<b>n.d</b>
	<b>Jornada tiempo completo</b>				
	Hombres	N°	427	n.d	n.d
	Mujeres	N°	129	n.d	n.d
	<b>Total Jornada completa</b>	<b>N°</b>	<b>556</b>	<b>n.d</b>	<b>n.d</b>
	<b>Jornada tiempo parcial</b>				
	Hombres	N°	0	n.d	n.d
	Mujeres	N°	0	n.d	n.d
	<b>Total Jornada parcial</b>	<b>N°</b>	<b>0</b>	<b>n.d</b>	<b>n.d</b>
	<b>Flexibilidad Laboral</b>				
	Hombres	N°	0	n.d	n.d
	Mujeres	N°	0	n.d	n.d
	<b>Total Flexibilidad Laboral</b>	<b>N°</b>	<b>0</b>	<b>n.d</b>	<b>n.d</b>



## Programa Parental

GRI/EUSS	KPI	Unidad	2021	2020	2019
401-3	<b>Permisos Post natales</b>				
	Enel Distribución Chile				
	Hombres	N°	6	5	0
	Mujeres	N°	5	5	2
	<b>Total Enel Distribución Chile</b>	<b>N°</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>2</b>
401-3	<b>Licencias Parentales</b>				
	Enel Distribución Chile	N°	11	10	2

## Diversidad

GRI/EUSS	KPI	Unidad	2021	2020	2019
405-1	<b>Diversidad de trabajadores por género</b>				
	Hombres	N°	427	590	576
	Mujeres	N°	129	165	158
	Hombres	%	76,8	78,2	78,4
	Mujeres	%	23,2	21,8	21,6
405-1	<b>Diversidad de trabajadores por rango de edad</b>				
	Menor a 30 años	N°	45	73	84
	Entre 30 y 40 años	N°	180	214	204
	Entre 41 y 50 años	N°	139	177	165
	Entre 51 y 60 años	N°	134	187	205
	Entre 61 y 70 años	N°	58	104	76
	Mayor a 70 años	N°	0	0	0
	Menor a 30 años	%	8,1	9,7	11,4
	Entre 30 y 40 años	%	32,4	28,3	27,8
	Entre 41 y 50 años	%	25	23,4	22,5
	Entre 51 y 60 años	%	24,1	24,8	27,9
	Entre 61 y 70 años	%	10,4	13,8	10,4
	Mayor a 70 años	%	0	0	0
405-1	<b>Diversidad de trabajadores por nacionalidad</b>				
	Argentina	N°	2	3	2
	Australiano	N°	0	0	0
	Boliviano	N°	0	0	0
	Brasileña	N°	1	1	1
	Chilena	N°	538	738	717
	Colombiana	N°	3	4	5
	Cubana	N°	0	0	0
	Costarricense	N°	0	0	0
	Ecuatoriana	N°	0	0	0
	Estadounidense	N°	0	0	0
	Española	N°	0	1	1
	Francesa	N°	0	0	0
	Italiana	N°	0	1	1
	Mexicana	N°	0	0	0
	Peruana	N°	0	0	1
	Rumana	N°	0	0	0
	Rusa	N°	0	0	1
	Salvadoreña	N°	0	0	0
	Venezolana	N°	12	7	5
	<b>Total</b>	<b>N°</b>	<b>556</b>	<b>755</b>	<b>734</b>
405-1	<b>Diversidad de trabajadores por antigüedad</b>				
	Menos de 3 años	N°	140	180	180
	Entre 3 y 6 años	N°	67	63	43
	Más de 6 y menos de 9 años	N°	28	57	75
	Entre 9 y 12 años	N°	49	50	44
	Más de 12 años	N°	272	405	392

GRI/EUSS	KPI	Unidad	2021	2020	2019
405-1	<b>Diversidad de managers por rango de edad</b>				
	Menor a 30 años	N°	0	0	0
	Entre 30 y 40 años	N°	0	1	3
	Entre 41 y 50 años	N°	4	6	3
	Entre 51 y 60 años	N°	4	6	1
	Entre 61 y 70 años	N°	2	0	0
	Mayor a 70 años	N°	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>N°</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>7</b>
405-1	<b>Diversidad de managers por nacionalidad</b>				
	Chilena	N°	10	12	6
	Otra	N°	0	1	1
	<b>Total</b>	<b>N°</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>7</b>
405-1	<b>Diversidad de managers por antigüedad</b>				
	Menos de 3 años	N°	0	0	2
	Entre 3 y 6 años	N°	1	2	0
	Más de 6 y menos de 9 años	N°	9	0	1
	Entre 9 y 12 años	N°	0	1	1
	Más de 12 años	N°	0	10	3
	<b>Total</b>	<b>N°</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>7</b>

Nota: La diversidad de trabajadores por rango etario se basa en la Norma de Carácter General N°461 de la Comisión para el Mercado Financiero, siendo diferente a lo solicitado por el Estándar GRI.

## Participación femenina

GRI/EUSS	KPI	Unidad	2021
	<b>Participación femenina</b>		
	Participación femenina en la fuerza laboral total	%	23,2
	Mujeres en cargos de management (como % del total de la fuerza laboral management)	%	19,3
	Mujeres en cargos de management "senior/top" (hasta 2 posiciones bajo el CEO)	N°	1

## Movilidad interna y rotación

GRI/EUSS	KPI	Unidad	2021	2020	2019
401-1	<b>Nuevas contrataciones y desvinculaciones</b>				
	Nuevas contrataciones	N°	51	54	110
	Tasa de nuevas contrataciones	%	9,1	7,2	n.d
	Desvinculaciones	N°	70	35	n.d
401-1	<b>Tasa de rotación</b>				
	<b>Total Rotación Enel Distribución Chile</b>	<b>%</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>11</b>
401-1	<b>Tasa de rotación voluntaria</b>				
	Tasa de rotación voluntaria	%	12	n.d	n.d

## Capacitación

GRI/EUSS	KPI	Unidad	2021	2020	2019
404-1	<b>Horas de capacitación</b>				
	<b>Enel Distribución Chile</b>				
	Horas de capacitación	N°	33.644	41.493	12.378
	Trabajadores capacitados	N°	643	767	410
	Promedio de horas de capacitación	N°	52	54	30
	Hombres capacitados	%	77	77	80
	Mujeres capacitadas	%	23	23	24





## Evaluación de desempeño

GRI/EUSS	KPI	Unidad	2021
404-3	<b>Evaluación de desempeño</b>		
	Hombres	%	98,8
	Mujeres	%	96,1
	<b>Total evaluados</b>	<b>N°</b>	<b>551</b>

## Brecha Salarial

GRI/EUSS	KPI	Unidad	2021
405-2	<b>Relación entre salario base y remuneración de mujeres a hombres</b>		
	Nivel Ejecutivo – Salario Base	%	78,4
	Nivel Ejecutivo – Salario Total	%	74,4
	Nivel Gerencial – Salario Base	%	95,2
	Nivel Gerencial – Salario Total	%	94,5
	Fuera Nivel Gerencial – Salario Base	%	91,5
	Fuera Nivel Gerencial – Salario Total	%	91,6

## Sindicalización

GRI/EUSS	KPI	Unidad	2021	2020	2019
102-41	<b>Porcentaje del total de empleados cubiertos por convenios colectivos de trabajo</b>				
	Enel Distribución Chile	%	86	n.d	n.d

## Sostenibilidad ambiental

### Multas ambientales

GRI/EUSS	KPI	Unidad	2021	2020	2019
<b>GRI 307-1</b>	<b>Sanciones ambientales o ecológicas superiores a US\$10.000</b>				
	Número de sanciones	N°	0	n.d	n.d
	Monto multas (CLP)	CLP	0	n.d	n.d
	Provisión (CLP)	CLP	0	n.d	n.d

## Materiales utilizados e insumos reciclados

GRI 301-2	Materiales utilizados - consumo total de cada recurso				
	Lubricante	toneladas	0	n.d	n.d
	Aceite dieléctrico	toneladas	12.056	n.d	n.d
	Cloruro férrico	toneladas	0	n.d	n.d
	Papel para imprimir	toneladas	0,064	n.d	n.d
	Materiales utilizados que se derivan a reciclaje				
	Lubricante	toneladas	0	n.d	n.d
	Aceite dieléctrico	toneladas	8.439	n.d	n.d
	Cloruro férrico	toneladas	0	n.d	n.d
	Papel para imprimir	toneladas	0,064	n.d	n.d
	Porcentaje de materiales utilizados que se derivan de material reciclado en comparación con el consumo total de cada recurso				
	Lubricante	%	0	n.d	n.d
	Aceite dieléctrico	%	99,99	n.d	n.d
	Cloruro férrico	%	0	n.d	n.d
	Papel para imprimir	%	0,00076	n.d	n.d

## Consumo de energía

GRI/EUSS	KPI	Unidad	2021	2020	2019
GRI 302-1	Total consumo indirecto de energía por destino	TJ	38,12	54,52	64,11

## Emisiones

GRI/EUSS	KPI	Unidad	2021	2020	2019
GRI 305-1	Total emisiones directas (Scope 1)	miles tCO <sub>2</sub> eq	36,5	n.d	n.d
GRI 305-2	Total Emisiones Indirectas (Scope 2)	miles tCO <sub>2</sub> eq	217,6	n.d	n.d
GRI 305-3	Total Emisiones indirectas (Scope 3)	miles tCO <sub>2</sub> eq	8.099	n.d	n.d
GRI 305-7	Otras emisiones específicas				
	Emisiones de SF <sub>6</sub>	toneladas	0,0002	n.d	n.d

## Residuos

GRI/EUSS	KPI	Unidad	2021	2020	2019
GRI 306-3	Producción de residuos				
	Residuos no peligrosos	toneladas	8.565	7699	9.774,50
	Residuos peligrosos	toneladas	75,86	12,62	20,14
	Residuos peligrosos que contengan PBC	toneladas	41,5	0	0
	<b>Total producción de residuos</b>	<b>toneladas</b>	<b>8.641</b>	<b>7711</b>	<b>9.795</b>
GRI 306-5	Método de Disposición de Residuos Peligrosos				
	Residuos peligrosos reciclados o enviados a recuperación	toneladas	66,63	0	0
	Residuos enviados al vertedero	toneladas	9,23	12,62	1,3
	Residuos incinerados y otros métodos de disposición	toneladas	0	0	18,84
GRI 306-5	Método de disposición de residuos no peligrosos				
	Recuperación (incluida la recuperación de energía)	toneladas	424,53	914,05	2.955,90
	Residuos enviados al vertedero	toneladas	8.141	6.784,76	6.787,50
	Residuos incinerados y otros métodos de disposición	toneladas	0	0	30,55
	<b>Total de residuos reciclados o enviados a recuperación<sup>1</sup></b>	<b>%</b>	<b>5,7</b>	<b>12</b>	<b>30</b>

1) El valor corresponde a la relación entre el total de residuos peligrosos recuperados incluyendo la recuperación (incluida la recuperación de energía) y la totalidad de la producción de residuos.



## Salud y seguridad

### Accidentabilidad

GRI/EUSS	KPI	Unidad	2021	2020
GRI 403-9	<b>Accidentabilidad trabajadores propios</b>			
	Accidentes fatales (FAT)	N°	0	0
	Accidentes que cambian la vida (LCA)	N°	0	0
	Accidentes de alto potencial (HPO)	N°	0	0
	Accidentes con pérdida de tiempo (LTI)	N°	0	0
	Índice de frecuencia de lesiones con pérdidas de tiempo (LTIFR) <sup>5</sup>	Índice	0	0
	Horas trabajadas (WH)	N°	702.418	914.525
GRI 403-9	<b>Accidentabilidad trabajadores contratistas</b>			
	Accidentes fatales (FAT)	N°	1	0
	Accidentes que cambian la vida (LCA)	N°	0	0
	Accidentes de alto potencial (HPO)	N°	0	3
	Accidentes con pérdida de tiempo (LTI)	N°	7	8
	Índice de frecuencia de lesiones con pérdidas de tiempo (LTIFR) <sup>5</sup>	Índice	0,93	0,93
	Horas trabajadas (WH)	N°	755.6670	8.625.357
GRI 403-9	<b>Accidentabilidad trabajadores propios + contratistas</b>			
	Accidentes fatales (FAT)	N°	1	0
	Accidentes que cambian la vida (LCA)	N°	0	0
	Accidentes de alto potencial (HPO)	N°	0	3
	Accidentes con pérdida de tiempo (LTI)	N°	7	8
	Índice de frecuencia de lesiones con pérdidas de tiempo (LTIFR) <sup>5</sup>	Índice	0,85	0,84
	Horas trabajadas (WH)	N°	8.259.088	9.539.882

1) Todos los Índices de Frecuencia se calculan proporcionando una relación del número de eventos por millón de horas trabajadas.

2) Accidentes con tiempo perdido (LTI): Incidente que ha dado lugar a una lesión, con ausencia del trabajo de al menos un día laboral, excluyendo el de la ocurrencia.

3) Accidentes que cambian la vida (LCA): lesiones que han provocado consecuencias para la salud que cambian la vida de una persona para siempre (por ejemplo, amputaciones de miembros, parálisis, daños neurológicos, etc.).

4) Accidentes de alto potencial (HPO): cuya dinámica, independientemente del daño, podría haber dado lugar a un Accidente que Cambie la Vida o a un Accidente Mortal.

## Gobernanza

### Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos

GRI/EUSS	KPI	Unidad	2021
GRI 205-2	<b>Entrenamiento en políticas anti-corrupción</b>		
	Personas capacitadas	N°	503
	Proporción de personas capacitadas	%	90%

## Capacitación de trabajadores en Derechos Humanos

GRI/EUSS	KPI	Unidad	2021	2020	2019
GRI 412-2	<b>Personal capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.</b>				
	Proporción de trabajadores capacitados	%	96,5	100	100

## Aprobación del Código ético

KPI	Fecha
<b>Aprobación del Código ético</b>	
Enel Distribución Chile	25-06-2021



## Información Adicional

### Controversias de Enel Distribución

419-1

Durante 2021 Enel Distribución Chile tuvo varios litigios, los cuales fueron abordados con la mayor diligencia para su resolución. Se detallan a continuación:

- **Regulador chileno multa en exceso a Enel Distribución Chile por exceder el estándar establecido en el índice de continuidad de suministro para el período 2015-2016.**

La imputación consistió en una supuesta infracción que habría realizado Enel Distribución Chile por haber excedido los índices de continuidad de suministro en un total de 8 alimentadores durante el período comprendido entre diciembre 2015 y noviembre 2016. Dichos alimentadores analizados, que presentan algún índice de excedencia, representan un porcentaje ínfimo del universo total de alimentadores de Enel Distribución Chile (menos de un 2%), por lo que se repuso a la cuantía de la multa determinada por el regulador, al considerarse excesiva en consideración de que no siguió una fórmula clara de cálculo de la misma, no siendo aceptada la reposición. Una vez confirmada la multa por el órgano sancionador, se analizaron los antecedentes y se tomó la determinación de seguir utilizando otras herramientas existentes en el ordenamiento jurídico, realizando una presentación ante la Corte de Apelaciones de Santiago, quien confirmó la multa impuesta por la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC). De acuerdo a ello, Enel Distribución Chile realizó una apelación ante la Corte Suprema, donde se escucharon los alegatos y se espera el fallo de la causa.

- **Corte de Apelaciones de Santiago acoge rebajar multa a Enel Distribución Chile por considerar que ha sido desproporcionada**

La principal imputación de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles consistió en señalar que Enel Distribución Chile no cumplió la nueva norma técnica de diciembre de 2017, que estableció un plazo de 18 meses para instalar medición en sus cabeceras respecto del 80% de sus alimentadores. Enel Distribución Chile consideró que el plazo era muy acotado para tener un avance tan significativo como el estipulado por la SEC, dada la cantidad de subestaciones y alimentadores. Sin embargo, de igual forma el órgano dictaminó que se multará a Enel Distribución por no cumplir con este plazo impuesto. La multa – que fue alta- se reclamó ante la Corte de Apelaciones de Santiago,

donde se expuso la situación relacionada. Junto con ello, Enel Distribución Chile hizo presente que el plazo para la ejecución del proyecto era muy acotado, destacando, sin embargo, que siempre realizó avances en esta materia, por estas mismas razones técnicas, se hacía imposible cumplir con el avance exigido en tan poco tiempo. Cabe señalar que hasta diciembre del año 2020 se había logrado a una gran velocidad, obteniéndose un 60% de la instalación de cabecera en los alimentadores de la empresa. La Corte de Apelaciones observó los argumentos de Enel Distribución y en razón de la proporcionalidad determinó que la multa debía ser rebajada a la mitad. El órgano administrativo apeló dicha resolución ante la Corte Suprema, quien procedió a revocar el fallo de la Corte de Apelaciones confirmando la multa original impuesta por la SEC. Finalmente, Enel Distribución Chile procedió al pago de la multa.

- **Regulador chileno multa a Enel Distribución Chile por considerar que tuvo un mal mantenimiento de sus instalaciones durante corte de suministro**

La autoridad administrativa sancionó a Enel Distribución Chile, en virtud de un apagón que afectó a 233.378 clientes durante el día 28 de julio de 2018, por aproximadamente hora y media. El incidente se generó en la línea de transmisión 110 kV El Salto – Los Almendros. Cabe señalar que, luego de las inspecciones y de algunos informes técnicos, se pudo inferir que dicha falla podría haber sido ocasionada por terceras personas, por lo que ante tales antecedentes Enel Distribución Chile repuso la multa fijada por el regulador, siendo de igual forma confirmada. Buscando agotar las opciones legales que aún quedaban disponibles, la Compañía reclamó en 2020 la multa ante la Corte de Apelaciones de Santiago, quien confirmó la multa impuesta por la SEC, ante lo cual se interpuso un recurso de apelación ante la Corte Suprema, tribunal que confirmó la multa. En base a ello, Enel Distribución Chile procedió al pago de la multa impuesta por la SEC.

- **Regulador chileno establece nueva multa relacionada con el evento nieve del año 2017**

Debido al frente de mal tiempo ocurrido en julio de 2017 y producto de la supuesta entrega errónea de información al órgano administrativo competente respecto de los tiempos de reposición del suministro y de superación de la



emergencia, por la plataforma denominada interrupciones en línea, dicho organismo aplicó una multa. La determinación de la SEC fue analizada por Enel Distribución Chile, gestionándose la debida acción de reposición respecto de la resolución de multa, la cual se presentó ante dicho organismo. En 2020 la SEC determinó que rebajaría a la mitad la sanción determinada en 2017. Aun existiendo – en opinión de Enel– argumentos que debían analizarse, se preparó un recurso de reclamación respecto de esta multa ante la Corte de Apelaciones de Santiago, quien confirmó la multa impuesta por la SEC, por lo tanto, Enel Distribución Chile recurrió a la apelación ante la Corte Suprema y se encuentra a la espera del fallo de la causa.

Después de que los fenómenos climáticos extremos afectaran al suministro de energía en 2017, la Compañía actualizó sus “Planes de acción de emergencia en invierno”, implementando una serie de medidas para fortalecer la resiliencia de la red. Los planes, que rigen hasta el día de hoy, se centran en la continuidad y seguridad del suministro eléctrico, junto con el fortalecimiento de los canales de comunicación entre los clientes y la Compañía.

Para más información, visitar <https://www.enel.cl/es/conoce-enel/plan-de-invierno.html>

- **SEC aplica multa a Enel Distribución Chile por superar máximo permitido de cortes en un año**

Con fecha 8 de abril de 2020, la SEC formuló cargos a Enel Distribución Chile por exceder los índices SAIDI y SAIIFI en las comunas de Lampa e Independencia. Se contestaron dichos cargos, los cuales fueron rechazados por la SEC, e impuso, mediante la Resolución Exenta N°33.196 una multa equivalente a 22.000 UTM. Con fecha 1 de septiembre de 2020, Enel Distribución Chile interpuso un recurso de reposición solicitando que se deje sin efecto la multa impuesta. La SEC resolvió el recurso de reposición, confirmando la multa impuesta, por lo que, Enel Distribución Chile interpuso un recurso de apelación ante la Corte de Apelaciones de Santiago, recurso que se encuentra pendiente de fallo.

- **SEC formula cargos contra Enel Distribución Chile por errores en cuentas de la luz**

Se formularon cargos por infracción a la Ley General de Servicio Eléctricos, por no facturar durante el mes de abril de 2020 a gran parte de los clientes acogidos a la tarifa BT1, en los términos establecidos en el Decreto 11T de 2016 del Ministerio de Energía, que exige facturar mensualmente todos los cargos de dicha tarifa. Con fecha 7 de julio de 2020, se contestaron los cargos pidiendo que fueran rechazados. La SEC rechazó los descargos e impuso a Enel Distribución Chile una multa equivalente a 15.000 UTM, la cual fue impugnada mediante un recurso de reposición, con fecha 3 de diciembre de 2020, encontrándose pendiente, al cierre de este Informe, la resolución que acogerá o rechazará el recurso de reposición formulado por Enel Distribución Chile.

- **Regulador chileno presenta cargos por cierre de oficinas durante Covid-19**

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles presentó cargos contra Enel Distribución Chile luego de que la empresa decidiera cerrar sus oficinas comerciales y suspender las lecturas de medidores durante la pandemia de Covid-19. La SEC informó que, luego de las auditorías de abril y mayo de 2020, encontró posibles violaciones cometidas por Enel Distribución, por lo que decidió iniciar un proceso administrativo que podría terminar con sanciones. Enel Distribución Chile afirmó que el objetivo de sus decisiones es proteger la salud de sus empleados, al mismo tiempo que cumple con las recomendaciones del gobierno chileno para contener la propagación del contagio, por lo cual, presentó un recurso de reposición que aún está pendiente de resolución.



# Índice GRI

102-55

Estándares	Indicador	Páginas	Comentarios u omisión
<b>GRI 101: Fundamentos (2016)</b>			
GRI 102: Contenidos generales (2016)	<b>Perfil de la organización</b>		
	102-2	Nombre de la organización	14
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	12
	102-3	Ubicación de la sede	14
	102-4	Ubicación de las operaciones	14
	102-5	Propiedad y forma jurídica.	14, 176
	102-6	Mercados servidos	16
	102-7	Escala de la organización	16, 206, 207
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	91, 207
	102-9	Cadena de suministro	14, 118
	102-10	Cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro.	En 2021 no hubo cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.
	102-11	Principio o enfoque de precaución	129
	102-11	Iniciativas externas	131
	102-13	Membresía de asociaciones	193
	EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales	16
	EU4	Longitud de las líneas de transmisión y distribución por voltaje	16
	<b>Estrategia</b>		
	102-14	Declaración del alto decisor	6
	102-15	Impactos, riesgos y oportunidades clave.	150
	<b>Ética e integridad</b>		
	102-16	Valores, principios, normas y normas de comportamiento.	184
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupación por la ética (canal de denuncia)	188, 190
	<b>Gobernanza</b>		
	102-18	Estructura de gobierno	176
	102-19	Autoridad de delegación	177, 180
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo en temas económicos, ambientales y sociales.	20, 177
	102-21	Consulta a los grupos de interés en temas económicos, ambientales y sociales.	36, 38
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	176, 178
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	178
	102-24: 176	Nombrar y seleccionar el máximo órgano de gobierno.	176
	102-25	Conflictos de interés	187
	102-26	Rol del máximo órgano de gobierno en el establecimiento de propósitos, valores y estrategias	20, 177
	102-29	Proceso de identificación y gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales.	20, 44, 50, 182
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión de riesgos.	181

Estándares	Indicador	Páginas	Comentarios u omisión
<b>GRI 101: Fundamentos (2016)</b>			
	<b>Perfil de la organización</b>		
	102-31	Revisión de la Alta Dirección de temas económicos, ambientales y sociales.	177
	102-32	El papel del órgano superior de gobierno en los informes de sostenibilidad	20, 177
	102-33	Comunicación de inquietudes críticas	41, 181
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas.	41
	102-35	Políticas de remuneración.	Referirse a la Memoria Anual Enel Distribución Chile 2021, sección 6.3.1 sobre "Remuneración del Directorio".
	<b>Participación de los grupos de interés</b>		
	102-40	Lista de grupos de partes interesadas	36, 37, 38
	102-41	Acuerdos colectivos de negociación	103, 210
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	36, 37, 38
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	37, 38, 107
	102-44	Temas clave y preocupaciones planteadas	36, 38, 40
	<b>Prácticas de elaboración del Informe</b>		
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	14
	102-46	Definición de contenido del informe y límites del tema	36, 37, 38, 40
	102-47	Lista de temas materiales.	37, 38, 40
	102-48	Reexpresiones de información	En el presente reporte no existe reexpresión de información
	102-49	Cambios en los informes	El presente reporte adecuó su estructura a los Pilares del Plan de Sostenibilidad de Enel.
	102-50	Período de información	204
	102-51	Fecha del informe más reciente	204
	102-52	Ciclo de reporte	204
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	204
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	204
	102-55	Índice de contenido GRI	216
	102-56	Verificación externa	205
GRI 103: Enfoque de gestión (2016)	103-1	Explicación del tema material y su límite	37, 38, 40, 64, 78, 88, 104, 116, 126, 136, 162, 174
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	64, 78, 88, 104, 116, 126, 136, 162, 174
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	64, 78, 88, 104, 116, 126, 136, 162, 174



Estándares	Indicador		Páginas	Comentarios u omisión
<b>Contenidos temáticos</b>				
<b>Económico</b>				
GRI 201: Desempeño económico (2016)	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	54	
	201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	58	
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	81, 82, 111	
GRI 204: Prácticas de adquisición (2016)	204-1	Proporción del gasto en proveedores locales	125	
GRI 205: Anticorrupción (2016)	205-1	Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción.	187	
	205-2	Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	188, 212	
	205-3	Confirmados incidentes de corrupción y medidas adoptadas.	191	
GRI 206: Comportamiento anticompetitivo (2016)	206-1	Acciones legales por comportamiento anticompetitivo, antimonopolio y prácticas de monopolio.		No se presentaron acciones jurídicas relacionadas competencia desleal, prácticas monopólicas o contra la libre competencia durante el período de reporte.
GRI 207: Comportamiento fiscal (2019)	207-1	Enfoque fiscal	193	
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	194	
	207-3	Participación de las partes interesadas y gestión de las preocupaciones relacionadas con los impuestos.	195	
<b>Medio ambiental</b>				
GRI 302: Energía (2016)	301-2	Materiales de entrada reciclados utilizados	211	
	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	211	
GRI 303: Agua y efluentes (2018)	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	130	
	303-3	Extracción de agua	No está	
	303-4	Vertidos de agua	No está	
	303-5	Consumo de agua	No está	
GRI 304: Biodiversidad (2016)	304-1	Sitios operacionales de propiedad, arrendados, administrados o adyacentes a áreas protegidas y áreas de alto valor de biodiversidad fuera de las áreas protegidas	132	
	304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	132	
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	132	
	304-4	Especies de la Lista Roja de la UICN y especies de la lista de conservación nacional con hábitats en áreas afectadas por operaciones	132	
GRI 302: Emisiones (2016)	305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	130, 211	
	305-2	Energía indirecta (alcance 2) Emisiones de GEI.	130, 211	
	305-3	Otras emisiones indirectas (alcance 3) de GEI	130, 211	
	305-4	Intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero	130	
	305-5	Reducción de emisiones de GEI.	130	
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	211	

Estándares	Indicador		Páginas	Comentarios u omisión
<b>Contenidos temáticos</b>				
GRI 306: Residuos (2020)	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	131	
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	131	
	306-3	Residuos generados	211	
	306-5	Residuos destinados a eliminación	211	
GRI 307: Cumplimiento ambiental (2016)	307-1	Incumplimiento de leyes y regulaciones ambientales.	210	
GRI 308: Evaluación ambiental del proveedor (2016)	308-1	Nuevos proveedores que fueron seleccionados utilizando criterios ambientales.	119, 120	
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y acciones tomadas.		No se presentaron impactos ambientales negativos en la cadena de suministro durante el periodo de reporte.
<b>Social</b>				
GRI 401: Empleo (2016)	401-1	Nuevos empleados contratados y rotación de empleados.	98, 209	
	401-2	Beneficios proporcionados a empleados de tiempo completo que no se brindan a empleados temporales o de medio tiempo	102	
	401-3	Licencia parental	208	
GRI 402: Relaciones laborales (2016)	402-1	Periodos mínimos de notificación sobre cambios operacionales.	103	
GRI 403: Salud y seguridad ocupacional (2018)	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	165	
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	165	
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	166	
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	166	
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	169	
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	166	
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	166	
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	165	
	403-9	Lesiones por accidente laboral	212	
GRI 404: Entrenamiento y educación (2016)	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado.	96, 209	
	404-2	Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición	96	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	94, 210	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades (2016)	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados.	91, 99, 100, 208, 209	
	405-1	Relación entre salario base y remuneración de mujeres a hombres.	93, 101, 102, 212, 213	
GRI 406: No discriminación (2016)	406-1	Incidentes de discriminación y acciones correctivas tomadas.	103	
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva (2016)	407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva pueden estar en riesgo.	196	
GRI 408: Trabajo infantil (2016)	408-1	Operaciones y proveedores en riesgo significativo de incidentes de trabajo infantil.	196	





Estándares	Indicador		Páginas	Comentarios
<b>Contenidos temáticos</b>				
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio (2016)	409-1	Operaciones y proveedores en riesgo significativo de incidentes de trabajo forzoso u obligatorio.	196	
GRI 410: Prácticas de seguridad (2016)	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.	No está	
GRI 412: Evaluación de derechos humanos (2016)	412-1	Operaciones que han sido objeto de revisiones de derechos humanos o evaluaciones de impacto.	119, 125, 196	
	412-1	Capacitación de empleados en políticas o procedimientos de derechos humanos.	213	
GRI 413: Comunidades locales (2016)	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	111	
GRI 414: Evaluación social del proveedor (2016)	414-1	Nuevos proveedores que fueron seleccionados utilizando criterios sociales.	119, 120, 122	
GRI 418: Privacidad del cliente (2016)	418-1: 83, 151	Quejas justificadas sobre violaciones de la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de los clientes	83, 151	
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico (2016)	419-1	Incumplimiento de leyes y regulaciones en el ámbito social y económico.	214	
GRI: Divulgaciones de responsabilidad del producto para el sector de servicios eléctricos (G4)  Acceso	EU23	Programas, incluidos aquellos en asociación con el gobierno, para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y los servicios de atención al cliente.	82	
	EU24	Prácticas para abordar las barreras relacionadas con el idioma, la cultura, el bajo nivel de alfabetización y la discapacidad para acceder y usar de manera segura la electricidad y los servicios de atención al cliente	83	
	EU26	Porcentaje de la población no servida dentro de las áreas de servicios	206	
	EU27	Número de las desconexiones residenciales por el no pago, desglosados por la duración de la desconexión y régimen regulatorio	206	
	EU28	Frecuencia de los cortes de energía	76	
	EU29	Duración media de los cortes de energía	76	

**Dudas y sugerencias pueden ser comunicadas a:**

Antonella Pellegrini

Gerente de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias

Enel Chile

[antonella.pellegrini@enel.com](mailto:antonella.pellegrini@enel.com)

Santa Rosa 76, Santiago de Chile

enel