

informe de Sostenibilidad

Chilectra 2007



chilectra

tu energía



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CHILECTRA Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE

- 6 · Los esfuerzos dan frutos; las buenas ideas dan buenos resultados
Mensaje del presidente y del gerente general de Chilectra
- 8 · Un pacto con la transparencia
- 11 · En esto creemos
- 12 · Nuestros siete compromisos
- 14 · Así nos comunicamos
- 15 · Así nos certificamos / Nuestras alianzas
- 16 · Así trabajamos
- 18 · 86 años iluminando Santiago
- 19 · Reconocimientos 2007

COMPROMISO I NUESTRA CONDUCTA

BUEN GOBIERNO Y COMPORTAMIENTO ÉTICO

- 22 · Buenas prácticas y conducta ética
- 26 · El manejo de un bien escaso

COMPROMISO II EL MEDIO AMBIENTE

PROTECCIÓN DEL ENTORNO

- 30 · Liderar responsabilidad con el medio ambiente
- 32 · Programa 2007 de gestión ambiental
- 34 · Cumplimiento en todas las mediciones
- 35 · Cuidado de los recursos
- 36 · Iniciativas que han marcado pauta
- 38 · Inversiones y reforestación

COMPROMISO III INNOVACION Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

LLEVAR A CABO LAS MEJORES IDEAS PARA EL CRECIMIENTO

- 42 · Innovaciones para hacer más eficiente la energía
- 46 · Lanzamientos tecnológicos
- 50 · Diseñando el futuro

COMPROMISO IV
NUESTROS ACCIONISTAS

- 54** · En un 23% creció el valor agregado generado
59 · Variables exógenas incrementan pérdidas de energía

COMPROMISO V
NUESTRA GENTE

- 62** · Trabajando con el peligro
66 · Más mujeres y más profesionales
68 · Disminuir las brechas salariales
69 · Se incrementó inversión en beneficios sociales
70 · 100% de los empleados fueron capacitados
72 · Ganar-Ganar, nuevo concepto en relación con colaboradores
74 · Hablan los colaboradores: "Estamos creciendo juntos"

COMPROMISO VI
NUESTROS CLIENTES

- 78** · Récord histórico en continuidad de suministro
79 · Atractivas innovaciones
84 · Nuevos productos para consumidores masivos
85 · Alza de tarifas afecta al cliente
86 · Más canales y menos reclamos

COMPROMISO VII
LA SOCIEDAD

- 94** · Ciudadano Chilectra
95 · La energía en la educación
100 · Cultura: cine y libros
102 · Nuevas Luces en La Legua emergencia
104 · Iluminación de 150 espacios recreacionales

ANEXO

- 108** · Retroalimentación Informe Sostenibilidad 2006
111 · Indicadores GRI Informe de Sostenibilidad 2007
120 · Índice Indicadores GRI y Principios Pacto Mundial



INTRODUCCIÓN

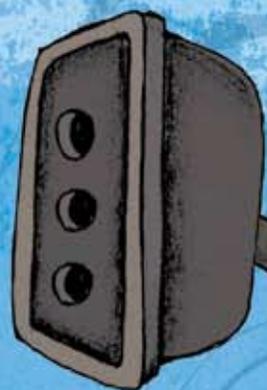
CHILECTRA Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Los informes de sostenibilidad ·

Nuestros 7 compromisos ·

En esto creemos ·

86 años iluminando Santiago ·



LOS ESFUERZOS DAN FRUTOS; LAS BUENAS IDEAS DAN BUENOS RESULTADOS

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL DE CHILECTRA

El año pasado fue de mucho esfuerzo para cumplir con nuestro plan estratégico, lograr buenos resultados para nuestros accionistas y alcanzar los desafíos impuestos. Además, nos esforzamos en prepararnos para 2008, que se avizoraba como complejo, producto de la estrechez energética y una coyuntura económica difícil.

2007 también fue de satisfacciones en muchos aspectos. Algo que nos enorgullece es comprobar que tuvimos la visión de identificar los temas del futuro y dar grandes zancadas, por ejemplo, en el campo de la Eficiencia Energética, trabajando en conjunto con el gobierno y con nuestros clientes.

Haber obtenido el premio Avonni, como la empresa más innovadora de Chile, fue el resultado de años de trabajo fomentando la innovación como cultura. Innovación integral, que abarca desde proyectos comerciales, como la creación de nuevos productos, hasta Mundo Activa, que le abrió la posibilidad de crédito a miles de personas que tienen difícil acceso al mismo. Innovación en la mentalidad de gestión, que no vacila en crear, difundir y promover productos con energía solar; que se esfuerza en crear y difundir el concepto de Eficiencia Energética, aunque signifique menos consumo de nuestro principal servicio. Innovación amigable con el medio ambiente y preocupada por el cambio climático, que nos lleva a buscar alternativas oportunas para una ciudad con los niveles de contaminación de Santiago.

En la distribución de energía conseguimos estar arriba entre las grandes distribuidoras del país en el Ranking de Calidad de Servicio elaborado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC). Con esto dimos un nuevo paso en nuestro objetivo de convertirnos en la mejor compañía de servicios de Chile. Nuestra vocación es hacer más fácil la vida de los clientes, preocupándonos de darle la mejor atención, y esto significa modernizar la gestión comercial, tratando de llegar a ser invisibles en lo que a trámites se refiere.

La mejor compañía de servicios también debe entregar a sus clientes herramientas que les permitan convertirse en ciudadanos modernos. Y esto lo abordamos desde muchas perspectivas. En lo que es el negocio tradicional, el desarrollo y operación de redes, nuestro esfuerzo está puesto en que las nuevas instalaciones sean más amigables. De ahí nuestro empeño en arborizar, en crear diseños armónicos, en impactar lo menos posible el espacio de la ciudad. En realidad, nuestra gran aspiración es el soterramiento de redes, una meta de bastante largo plazo. Poner de acuerdo a tantos interlocutores con intereses distintos no es factible en el corto plazo, teniendo en consideración los altísimos costos que involucra un proyecto de esta envergadura.

El acceso al crédito es otra herramienta que hemos puesto al servicio de nuestros clientes. Abrir esta opción, a través del programa Mundo Activa, respondiendo así



a la confianza generada con un comportamiento ejemplar, ha significado para miles de personas ingresar al mercado del crédito, ratificarse como ciudadanos con derechos y obligaciones. El formar parte de las redes sociales y económicas es un progreso que no tiene marcha atrás.

La tercera herramienta de gran importancia para nosotros respecto a entregar a nuestros clientes oportunidades que les permitan convertirse en ciudadanos modernos, es intangible. Es la labor de la Fundación Chilectra Activa y sus programas formativos, desde la educación básica hasta la formación técnica y universitaria. En sus tres años de existencia, ya es una institución muy reconocida, con recursos limitados que siempre ha sabido aprovechar al máximo.

En cuanto a nuestros stakeholders, los accionistas han obtenido en 2007 una rentabilidad acorde con el capital puesto en juego.

El año también marcó un avance en la relación emocional y aspiracional con nuestras empresas colaboradoras. Es habitual que el "mandante" y el "mandatario" tengan distintas formas de enfocar las soluciones, pero hemos trabajado fuertemente en aunar visiones comunes, que representen beneficios para ambos. La publicación de la ley de subcontratación no significó para nosotros grandes cambios, porque teníamos los mecanismos de cumplimiento articulados desde años atrás.

Con respecto a nuestros trabajadores, esta es una compañía con retribuciones y beneficios sociales que compiten favorablemente respecto a las más importantes empresas del país. Pero, claro, nada es suficiente y la idea es siempre mejorar. El 100% de nuestros trabajadores tuvo algún tipo de perfeccionamiento. Fueron cerca de 55 horas anuales de formación por cada uno. Muy por encima de los estándares del mercado chileno, quedando al nivel de los países desarrollados. En promedio sólo el 15% de los trabajadores chilenos se capacita, con una media de 22 horas anuales, lo cual demuestra, comparativamente, el compromiso de Chilectra con el continuo desarrollo de sus empleados. A través de la capacitación, hemos

intentado generar motivaciones en nuestros trabajadores, estimularlos a explorar nuevas oportunidades: con una mayor preparación estarán mejor equipados para afrontar los desafíos de este nuevo siglo.

También es de gran satisfacción la reducción de los índices de accidentabilidad, que respondió al gran esfuerzo que hicimos en seguridad laboral. Es digno de destacar, en este ámbito, la alianza entre nuestra gente, los sindicatos y los colaboradores.

Queremos trabajadores satisfechos que generen mejores resultados y, en consecuencia, más beneficios para ellos y para nuestros clientes, accionistas y para la comunidad en la que nos desempeñamos. Con los sindicatos mantenemos una relación armónica y con altura de miras. Este año es de negociaciones colectivas, que seguro culminarán en forma satisfactoria para todos.

Pero nada de lo logrado nos da razones para quedarnos tranquilos. Sentimos que todavía tenemos grandes desafíos por enfrentar y vencer: ser la mejor empresa de servicios del país, una marca más reconocida, una empresa aún más eficiente, y que mantiene su adhesión a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Tenemos conciencia de que somos una empresa muy importante para la ciudadanía, ya que entregamos un servicio insustituible. Somos un grupo que se apasiona con lo que hace. Somos embajadores de nuestra marca y nuestro entusiasmo es suficiente para dar nuestro 100%; y disfrutamos cuando somos reconocidos.

En 2008 estamos lidiando con una situación compleja producto de la coyuntura energética. Estamos haciendo todos los esfuerzos para no afectar la calidad de vida de nuestros clientes masivos, ni entorpecer el crecimiento de nuestros clientes industriales. Estamos felices de habernos adelantado y poder enfrentar este reto en una sociedad más informada y mentalizada respecto de la Eficiencia Energética. Son labores que recortan nuestros beneficios a corto plazo. Pero en Chilectra trabajamos con una visión de largo plazo. Y esto es lo que nos moviliza.



Jorge Rosenblut R.
Presidente



Rafael López R.
Gerente General



INFORME DE SOSTENIBILIDAD:

UN PACTO CON LA TRANSPARENCIA

CHILECTRA SE SUMÓ EN 2004 A ESTA INICIATIVA QUE BUSCA, A TRAVÉS DE ESTOS INFORMES, AUTOEVALUARSE Y DIFUNDIR SU DESEMPEÑO EN LA MATERIA.

HISTORIA DE ESTA NUEVA TENDENCIA

El compromiso con el desarrollo sostenible se ha convertido, en pocos años, en un distintivo para las empresas. Es el compromiso voluntario de éstas de involucrarse en el desarrollo de la sociedad, la eficiencia económica y la preservación del medio ambiente; un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con quienes interactúa. Va más allá del mero cumplimiento de la normativa legal establecida. Supone un planteamiento de tipo estratégico que influye en la toma de decisiones de toda la organización.

Un concepto relativamente nuevo en el mundo, que ha tenido un gran desarrollo y perfeccionamiento, el cual se ha ido plasmando en los llamados Informes de Sostenibilidad. Tras un proceso de autoevaluación, las empresas difunden su informe anual, que mide el desempeño de la compañía en tres áreas clave: económica, ambiental y social.

LA CREACIÓN DEL GRI

Para contar con un modelo universal de Informe de Sostenibilidad, se creó en 1997 Global Reporting Initiative (GRI) y en 1999 apareció la primera guía para elaborar informes. El sello de Global Reporting Initiative (GRI) se ha convertido en

pocos años en un distintivo de Buen Gobierno en las empresas del mundo occidental. Se trata de una iniciativa conjunta de la ONG estadounidense CERES y el PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente).

El GRI ha generado acuerdos de complementación con la guía ISO 26.000, que la International Organization for Standardization (ISO) desarrolló para que se constituya en una guía para la Responsabilidad Social.

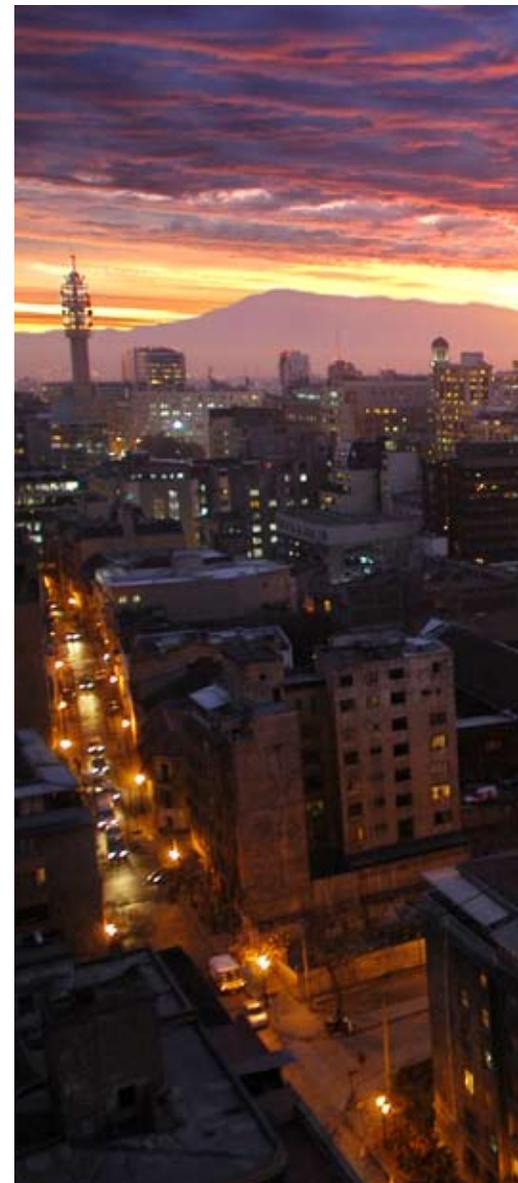
El GRI realiza actualizaciones de su guía, siendo la última la que lanzó en octubre de 2006, llamada G3. Esta incorpora diversos cambios, como el chequeo de los principios para priorizar la selección y relevancia de los contenidos y cautelar la calidad de los indicadores. Al mismo tiempo, genera una nueva escala de niveles o categorías para las empresas que reportan, según cantidad, contenido, calidad y auditabilidad de los indicadores. (www.globalreporting.org). El reportar los informes de sostenibilidad bajo los estándares del GRI, también permite dar cuenta del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial.

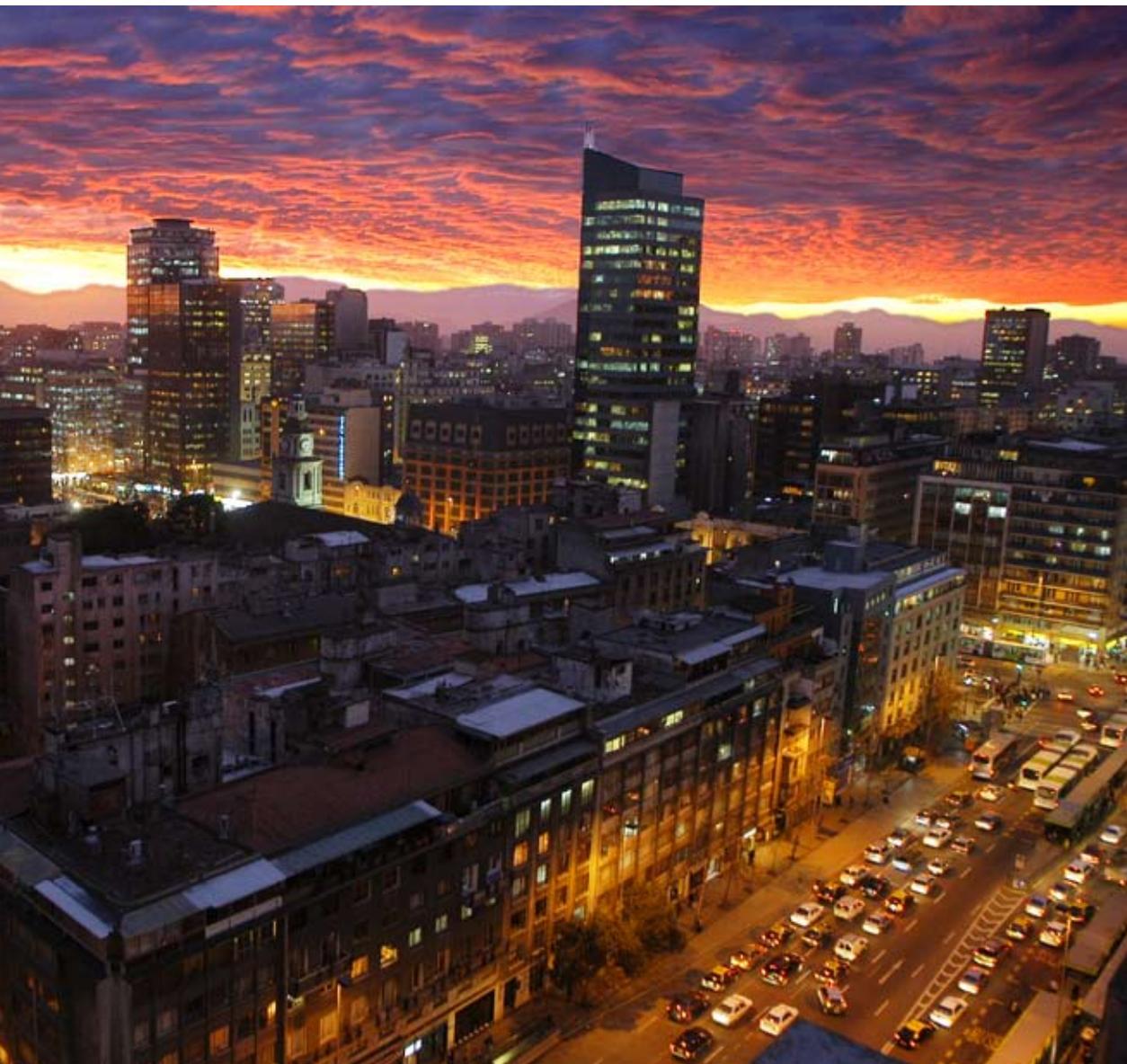
PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Es un compromiso voluntario en que las organizaciones que se adhieren a él deben comprometerse a respetar y proteger en su ámbito de influencia los 10 principios basados en los derechos humanos, laborales, medioambientales y en la lucha contra la corrupción. (<http://www.pactomundial.org>).

PLAN ESTRATÉGICO CHILECTRA SIGLO XXI

Consecuente con lo que significa comprometerse con la sostenibilidad, en 2004 Chilectra elaboró su Plan Estratégico, Chilectra Siglo XXI y, desde 2005, cuenta con una Política de Sostenibilidad. Ella asume 7 compromisos, cada uno de ellos relacionado con sus principales grupos de interés:





Santiago de noche desde las oficinas de Chilectra.

clientes, trabajadores y colaboradores, gobierno corporativo, accionistas y la comunidad en general, entre las que se encuentran las autoridades, otras empresas y ONGs.

ELABORACIÓN Y ALCANCE DEL ACTUAL INFORME

El primer informe de sostenibilidad de Chilectra correspondió al año 2004 y desde 2005 se alinea con la guía GRI.

El presente Informe de Sostenibilidad Chilectra 07, se ajusta a los requerimientos del GRI en su tercera y última versión, el G3, al igual que el año anterior. La información abarca el año 2007, desde el 1° de enero al 31 de diciembre, y el nivel de aplicación del informe es el A, el más completo.

Es importante destacar que este año Chilectra es una de las 8 empresas a nivel mundial que participan junto al GRI en un proyecto piloto de empresas de distribución y generación eléctrica, para perfeccionar los indicadores sectoriales eléctricos antes de su promulgación oficial.

LOS PRINCIPIOS CONSIDERADOS

Los indicadores de desempeño seleccionados y reportados en este informe cumplen con la definición del Principio G3 de materialidad o relevancia y su inclusión se realizó sobre la base de tres aspectos:

Primero fueron consideradas las opiniones y expectativas de los diferentes grupos de interés de la empresa, obtenidas a través de la retroalimentación del informe de sostenibilidad 2006 de Chilectra.

En segundo lugar, se consideraron los aspectos relevantes y estratégicos definidos por la empresa, tanto a nivel interno como externo.

En tercer lugar se dio continuidad a los indicadores declarados en el informe de sostenibilidad 2006 y que son considerados como relevantes desde la perspectiva estratégica de la compañía.

Un aspecto fundamental fue la aplicación y consideración de los Principios de Contenido y Calidad de la información basada en la metodología de la Guía G3, cuyo chequeo fue realizado internamente por el comité encargado de la elaboración de este informe.

IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Como parte de la estrategia de diálogo con los grupos de interés, y previo a la elaboración de este informe de sostenibilidad, Chilectra realizó la retroalimentación al Informe de Sostenibilidad 2006. Este proceso se realizó bajo la metodología de entrevistas directas a ejecutivos o líderes de organizaciones y empresas. También, a través de focus group, con organizaciones de defensa del consumidor y con sus públicos más cercanos como empresas colaboradoras, proveedores y trabajadores. De este trabajo se recibieron inquietudes que de alguna forma, Chilectra ha tratado de incluir y responder durante la elaboración de este documento.

La Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad de Chilectra 2006, fue realizada por una institución externa (Vincular UCV) y sus principales resultados se encuentran en el Anexo.

La metodología para la división de estos grupos de interés se basa en el alineamiento de la empresa con los "Siete Compromisos" presentes en su Política de Sostenibilidad, es decir: Compromiso con nuestra conducta, medio ambiente, innovación y eficiencia energética, nuestros accionistas,

nuestra gente, nuestros clientes y la sociedad. Al mismo tiempo, cada gerencia que participó en el levantamiento de información entregó una lista específica de grupos con los cuales mantiene una relación estable, diálogo permanente y priorizados en una matriz de selección.

TÉCNICAS DE MEDICIÓN Y BASES DE CÁLCULOS

Al igual que para el informe del año anterior, los datos y cálculos técnicos, realizados para cada indicador cuantitativo en el desempeño económico, ambiental y social presentes en este informe, están basados en procedimientos reconocidos por la normativa nacional y alineados con los estándares aceptados por la comunidad internacional. En todo momento el comité a cargo del levantamiento de datos e indicadores aplicó, para su comprensión y elaboración, los Protocolos Técnicos de Indicadores del GRI.

LÍMITES Y COBERTURA DEL INFORME

Se han establecido como límites de cobertura y alcance de este informe, aquellos aspectos que se encuentran dentro del ámbito de concesión de la compañía en la Región Metropolitana. Las filiales nacionales en las que participa Chilectra durante el período reportado, no son porcentualmente significativas.

Para el caso de las filiales internacionales, los resultados financieros se entregan en la Memoria Anual de Chilectra, a la que se puede acceder a través de www.chilectra.cl.



Portadas Informes de Sostenibilidad 2005 y 2006.

EN ESTO CREEMOS

VISIÓN

"La compañía quiere ser reconocida como la mejor empresa de servicios del país".

MISIÓN

- Entregar un servicio vital para la calidad de vida de las personas, el desarrollo de las organizaciones y la comunidad.
- Fomentar en todos con quienes nos relacionamos en la región –tanto en nuestro propio personal como en nuestros contratistas– una cultura orientada al cliente, que sea ágil, con sentido de pertenencia y compromiso.
- Superar las expectativas de nuestros clientes, con propuestas de valor que sean innovadoras y que respondan oportunamente a sus necesidades.
- Ser reconocidos como miembros de una organización que sabe escuchar y que está siempre dispuesta a aprender.
- Ser una organización preparada para enfrentar los desafíos del siglo XXI, con una reconocida excelencia operacional, confiable y con credibilidad.
- Obtener una retribución acorde a la calidad de los productos y servicios que entregamos, creando valor en forma sostenida y sustentable.
- Contribuir al desarrollo y cuidado de las ciudades, las comunidades y el medio ambiente en los que prestamos servicio.

VALORES

Orientación hacia el cliente: Concentramos nuestro esfuerzo en la satisfacción del cliente, buscando soluciones que sean innovadoras y de calidad, que nos permitan superar sus expectativas, para que seamos referentes permanentes de modernidad y de acceso a una mejor calidad de vida.

Orientación a la rentabilidad: El desarrollo de nuestra actividad está orientado a alcanzar una rentabilidad sostenida y sustentable para nuestros accionistas.

Desarrollo de las personas: Promovemos el desarrollo personal y laboral de quienes trabajan en la empresa, mediante una constante capacitación, motivación y reconocimiento sobre la base del mérito y el compromiso.

Trabajo en equipo: Practicamos y promovemos el trabajo en equipo, como una fuente de superación permanente, con un sentido constructivo, buscando siempre aprender y compartir lo aprendido.

Ética en el trabajo: Construimos relaciones de confianza reconocidas por su lealtad, respeto a las personas, franqueza y transparencia.

Integración con la comunidad: Somos una empresa comprometida con el proceso económico, social y cultural de las comunidades en donde nos desempeñamos, respetando las realidades locales y cuidando el medio ambiente.

Compromiso con la calidad y la seguridad: Nuestras actuaciones empresariales se orientan a prestar un servicio de excelencia operacional, con altos estándares de seguridad para sus clientes y trabajadores.



NUESTROS SIETE COMPROMISOS

ESTÁN PLASMADOS GRÁFICAMENTE EN TRES GRANDES ENGRANAJES QUE REPRESENTAN LOS ÁMBITOS SOCIAL, ECONÓMICO Y MEDIOAMBIENTAL. SE ENTRELAZAN Y SE POTENCIAN UNOS A OTROS, GENERANDO UNA RUTA VIRTUOSA. ELLOS GUÍAN NUESTRO ACCIONAR.

El modelo de negocio de Chilectra, su misión, visión y valores, se encuentran alineados con el compromiso de impulsar un patrón de desarrollo sostenible en la sociedad en la que realiza sus actividades.

Para graficar este propósito fundamental, la empresa tiene como imagen central la articulación de tres grandes engranajes. Cada uno de ellos representa una de las dimensiones base de la sostenibilidad: la económica, la social y la ambiental. De esta representación van surgiendo los compromisos, que pueden abarcar una, dos o las tres dimensiones señaladas.



I NUESTRA CONDUCTA

Compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético

La honestidad y la integridad son valores esenciales que deben guiar nuestro comportamiento. Nuestras relaciones están basadas en el diálogo y la confianza mutua con los clientes, accionistas, trabajadores, proveedores, colaboradores, instituciones públicas, organismos reguladores y otras instancias. Los principios de buen gobierno corporativo incluyen informar con rigor y transparencia nuestros estados económico-financieros, planes estratégicos, responsabilidades con los entornos sociales en los que operamos y nuestro comportamiento medio ambiental.

II EL MEDIO AMBIENTE

Compromiso con la protección del entorno

La preservación del medio ambiente es un criterio integrado a la gestión de la empresa. Identificamos, evaluamos y gestionamos los efectos medioambientales que provocan nuestras actividades y nos esforzamos en minimizarlos. Estamos conscientes de que nuestra actividad también debe responder por la disponibilidad de los recursos naturales para el desarrollo de las generaciones futuras y por los efectos provocados por las emisiones contaminantes.

III INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

Compromiso de llevar a cabo las mejores ideas para el crecimiento

Privilegiamos la innovación como el camino para lograr importantes metas: entregar a nuestros clientes soluciones y servicios renovados; mejorar nuestra eficiencia y calidad; hacer aportes en el uso de tecnologías limpias y la eficiencia energética. Para hacerlo realidad, fomentamos una cultura de innovación entre nuestros empleados y colaboradores.

IV NUESTROS ACCIONISTAS

Compromiso con la creación de valor y la rentabilidad

Incrementar el valor de la empresa y proporcionar rentabilidad a nuestros accionistas está en la base de este compromiso. Teniendo como principios la lealtad y la transparencia, desarrollamos nuestra actividad empresarial de manera eficiente y competitiva. Nuestra meta es optimizar, de forma responsable, el uso de los recursos disponibles.

EL CÍRCULO VIRTUOSO

Con estos siete compromisos, Chilectra cierra el círculo de su política de sostenibilidad: suministrar a sus clientes un servicio de calidad, proporcionando rentabilidad a sus accionistas, fomentando la capacitación y el crecimiento de sus trabajadores y colaboradores, cuidando el medio ambiente, generando innovación que beneficia a todos sus públicos para que la sociedad en la cual desarrollamos nuestras operaciones crezca en armonía. Para todo ello, en el centro de los engranajes está el compromiso con el buen gobierno y conducta ética.

V NUESTRA GENTE

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

Con nuestros trabajadores y colaboradores formamos una comunidad de varios miles de personas que desean aportar lo mejor de sí mismas y, a la vez, recibir apoyo para su progreso personal y profesional. Ponemos especial cuidado en velar por la igualdad de oportunidades, en darles facilidades para que desarrollen su talento y su itinerario profesional, sin discriminaciones; en cuidar que sus ocupaciones sean seguras y saludables, y en promover la conciliación de la vida laboral y familiar. Además, fomentamos entre ellos la formación y el trabajo en equipo, procurando generar un clima laboral en el que se privilegia el diálogo y la iniciativa.

VI NUESTROS CLIENTES

Compromiso con la modernidad, cercanía y calidad de vida

Estamos en la búsqueda permanente de la excelencia en la atención a nuestros clientes, en conocer sus necesidades y ofrecerles las mejores soluciones. Para lograrlo, disponemos de una organización atenta y en permanente contacto con el mercado. Les suministramos un bien esencial y es nuestra responsabilidad que los servicios que les prestamos tengan un elevado nivel de calidad, seguridad y fiabilidad.

VII LA SOCIEDAD

Compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos

Conscientes de que el suministro energético es básico para el desarrollo y bienestar de la comunidad, nos esforzamos por entregarlo en las mejores condiciones de seguridad y calidad. Aspiramos a que cada vez llegue a mayores segmentos de la población. Al mismo tiempo, nos sentimos comprometidos con el desarrollo social, económico y cultural de la sociedad en que operamos. Respetando sus valores culturales, los derechos humanos y los principios democráticos, ponemos nuestra energía en ser un aporte significativo a su progreso, a través de la educación, la cultura, el deporte y el apoyo a las comunidades más desvalidas.



ASÍ NOS COMUNICAMOS



Chilectra edita variados medios de comunicación para establecer un contacto permanente con sus diversos públicos de interés:

·**Hagamos Contacto:** Publicación destinada al cliente residencial con un tiraje de 1 millón 400 mil ejemplares; es distribuida a través de la boleta y con información tipo magazine.

·**Revista Cavé:** Dedicada a los grandes clientes (comercio, empresa y Municipalidades), con un tiraje de 20 mil ejemplares brinda una mirada empresarial de carácter tecnológico y cultural.

·**Revista Foco 76:** El propósito de la empresa con esta revista es crear un espacio para la reflexión, la discusión y el aporte de nuevas ideas que contribuyan a hacer de Santiago una mejor ciudad en todos los sentidos. Con un tiraje de 3 mil ejemplares, éstos son distribuidos entre autoridades, intelectuales y líderes de opinión, de manera que los conceptos allí entregados lleguen a quienes tiene responsabilidades y autoridad sobre la ciudad.

·**Revista Conectados:** Preparada para el grupo de empresas colaboradoras con un tiraje de 3 mil 500 ejemplares, distribuidos en las oficinas y puntos de trabajo. Aborda la temática laboral y relación con la empresa. Su objetivo es fortalecer los canales de comunicación.

·**Sitio WEB:** Canal donde diversos públicos de interés pueden informarse, registrarse, realizar transacciones en línea (pagos y compras entre otros) y recibir atención remota (www.chilectra.cl).

CANALES DE COMUNICACIÓN DE CHILECTRA

Interesados	Canales Generales de Información	Canales Selectivos de Información	Canales de Participación
Accionistas e Inversores	<ul style="list-style-type: none"> ·Memoria Anual ·Sitio web ·Informe de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ·Revistas ·Informes ·Boletines ·Notas de Prensa 	<ul style="list-style-type: none"> ·Gerencia de Relaciones con Inversores-Oficinas del Accionista. ·Cuestionarios. ·Jornadas de debate, Reuniones, Videoconferencias. ·Líneas directas de atención: Teléfono, Correo Electrónico.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ·Memoria Anual ·Sitio web ·Informe de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ·Boletín Electrónico ·Revista "HagamosContacto", para clientes masivos. ·Revista "Cavé", para grandes clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ·Red de Oficinas Comerciales. ·Buzón de Consultas del Sitio web. ·Líneas Directas de Atención, Fonoservicio, Correo Electrónico. ·Encuestas de Satisfacción. ·Área Satisfacción de Clientes. ·Consejo Consultivo de Consumidores.
Proveedores y Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> ·Memoria Anual ·Sitio web ·Informe de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ·Revista "Conectados" para Colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> ·Centro Chilectra de Atención a Terceros. ·Teléfono, Correo Electrónico. ·Charlas, Jornadas, Encuestas. ·Línea Jerárquica.
Trabajadores y sus Representantes	<ul style="list-style-type: none"> ·Memoria Anual ·Sitio web ·Informe de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ·Internet ·Revistas 	<ul style="list-style-type: none"> ·Encuestas de Clima Laboral. ·Diálogo Sindical. ·Ciclo de Charlas y Programas de Participación. ·Desayunos de Trabajo con Gerentes.
Administración Pública	<ul style="list-style-type: none"> ·Memoria anual ·Sitio web ·Informe de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ·Informes con Análisis de Impacto Ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> ·Asociaciones Empresariales. ·Responsable de Relaciones Institucionales.
Organizaciones sociales y Medioambientales	<ul style="list-style-type: none"> ·Memoria Anual ·Sitio web ·Informe de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ·Boletín Electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> ·Líneas Directas de Atención. ·Oficinas Móviles. ·Gerencia Comunicación. ·Gerencia Sostenibilidad. ·Buzón de consultas del sitio web.

ASÍ NOS CERTIFICAMOS

EN SU CONSTANTE PREOCUPACIÓN POR LA TRANSPARENCIA, CHILECTRA SE HA CERTIFICADO BAJO LAS MÁS IMPORTANTES NORMAS INTERNACIONALES.

¿QUÉ SON LAS NORMAS OHSAS?

Una serie de estándares voluntarios internacionales, relacionados con la gestión de seguridad y salud ocupacional. Estas normas buscan, a través de una gestión sistemática y estructurada, asegurar el mejoramiento de la salud y seguridad en el lugar de trabajo.

¿QUÉ SON LAS NORMAS ISO?

Son un conjunto de enunciados generados por la International Organization for Standardization. Esta organización internacional está formada por los organismos de normalización de diversos países del mundo. Los organismos de normalización de cada país producen normas que se obtienen por consenso en reuniones donde asisten representantes de la industria y de organismos estatales. De la misma manera, las Normas ISO se obtienen por consenso entre los representantes de los organismos de normalización enviados por cada país.

OHSAS 18.001. El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional considera una serie de aspectos evaluables en seguridad y salud ocupacional y que dan conformidad a exigencias de nivel internacional. Entre los aspectos más destacables que configuran esta norma se encuentra una política gerencial que evidencie el compromiso de la empresa con la salud y la protección de la vida de sus trabajadores, procedimientos de trabajo seguro y una identificación total de los riesgos que entrañan las operaciones en toda el área de concesión.

ISO 14.001. Es la norma internacionalmente reconocida para el establecimiento de Sistemas Ambientales de Gestión. Enmarca el accionar de la empresa, en relación a la gestión de sus aspectos e impactos ambientales, considerando la protección del medio ambiente, la prevención de la



Ceremonia de entrega de certificación OHSAS 18.001.

contaminación, la minimización de residuos y el cumplimiento de la legislación ambiental nacional vigente.

ISO 9.001. Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad de proporcionar productos y servicios, que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y que su objeto sea aumentar la satisfacción del cliente. Está basada en ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir la organización hacia una mejora en el desempeño.

NUESTRAS ALIANZAS

CHILECTRA PERTENECE A VARIAS ASOCIACIONES GREMIALES Y ORGANIZACIONES A NIVEL INTERNACIONAL, NACIONAL Y REGIONAL.

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact).
- Consejo de Integración Energética Regional (CIER).
- Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE).
- Cámara Chilena de la Construcción (CCHC).
- Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA).
- Comité Asesores Empresariales para la R. Metropolitana.
- Agenda Pro Crecimiento II, Capítulo Educación y Empresa.
- Prohumana.
- Acción RSE.
- Consejo Internacional de Grandes Redes Eléctricas (CIGRE).
- Colaboración con Bomberos de Chile.
- Acuerdo de colaboración con Universidades (de Chile, Católica, Federico Santa María y de Santiago).
- Campañas educativas con Cruz Roja.
- Asociación Chilena de Industrias Metalúrgicas y Metalmeccánicas (Asimet).

Así TRABAJAMOS



COMO LA EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA MÁS GRANDE DE CHILE EN TÉRMINOS DE VENTA FÍSICA, HEMOS DESARROLLADO UN MERCADO DE EMPRESAS COLABORADORAS Y UN ÁREA DE NUEVOS NEGOCIOS.

Chilectra es la empresa de distribución de energía eléctrica más grande de Chile en términos de venta física de energía, distribuida entre industriales, grandes empresas, comercio y domicilios particulares. Comprende 33 comunas de la Región Metropolitana, con una zona de concesión de 2.037 km². Posee un total de 53 subestaciones y cuenta con 143 transformadores de poder con una capacidad agregada de 6.402 MVA.

Las comunas de la Región Metropolitana abastecidas por Chilectra son: Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, Estación Central, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Reina, Las Condes, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Pudahuel, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Vitacura, Santiago, Providencia, Huechuraba, Quilicura, Lo Barnechea, Colina, Lampa y Til Til. A éstas se suman las zonas abarcadas por las filiales Empresa Eléctrica de Colina Ltda. y Luz Andes Ltda.

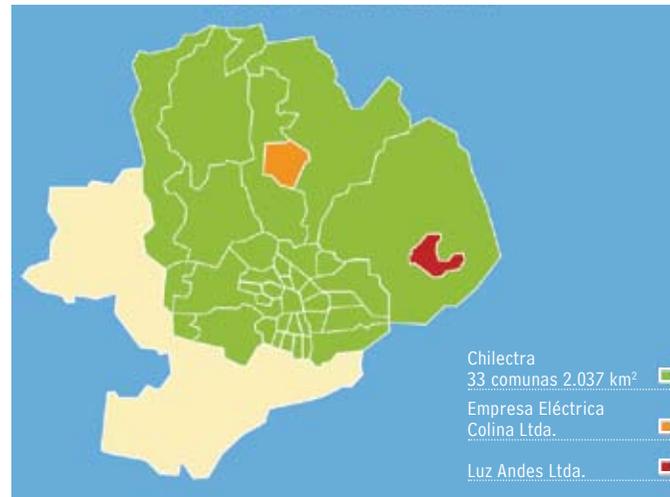
PRINCIPALES SUMINISTRADORES

Con el objeto de asegurar el suministro de energía eléctrica, Chilectra tiene contratos de compra con: Empresa Nacional de Electricidad S.A., AES Gener S.A., Colbún S.A., Carbomet Energía S.A., Sociedad de Canalistas del Maipo S.A., Iberoamérica de Energía IBENER S.A., Hidroeléctrica La Higuera S.A., Hidroeléctrica La Confluencia S.A., Pacific Hydro Chile S.A. y Guacolda S.A. A través de estos contratos, la compañía cubre sus necesidades de suministro, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

EMPRESAS COLABORADORAS

En el rol de distribución de energía, la compañía requiere de una plantilla de empresas colaboradoras o contratistas para efectuar sus servicios de instalación de redes, construcción y mantención de subestaciones, servicios de soterramiento, empalmes y lectura de medidores, entre otros. (Ver Compromiso V).

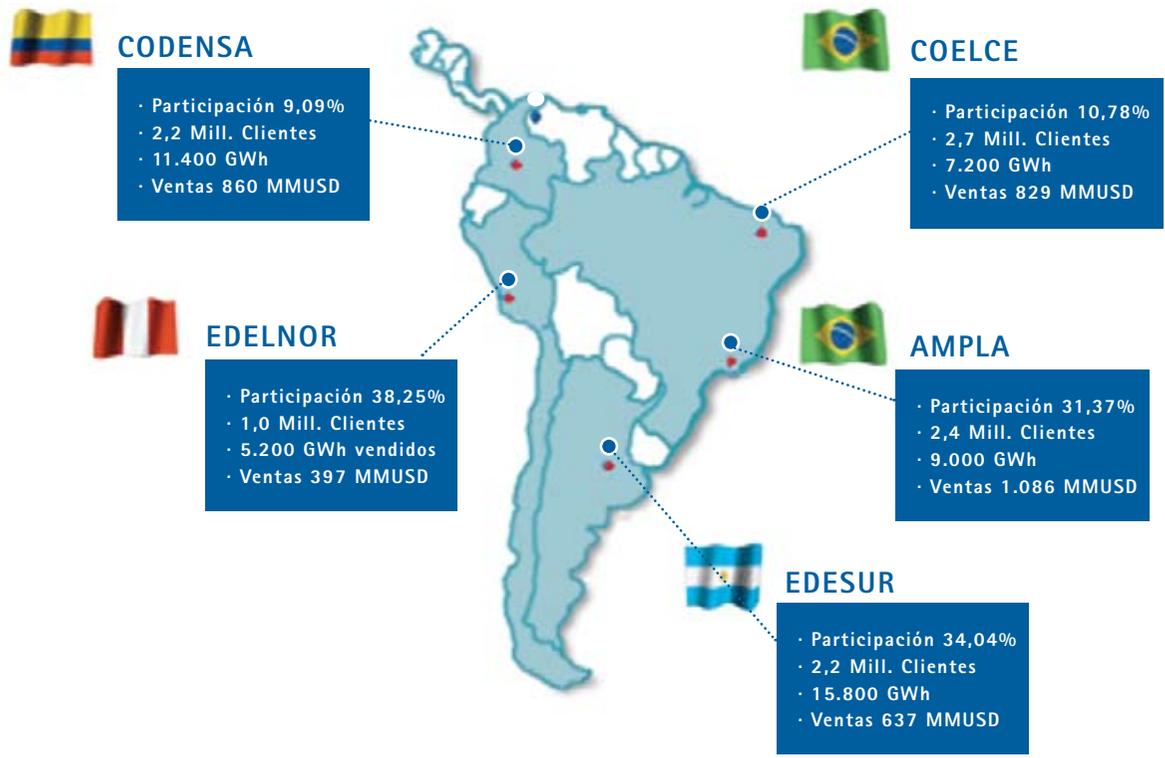
ÁREA DE CONCESIÓN DE CHILECTRA



OTROS NEGOCIOS

Adicional a su servicio central, Chilectra ha desarrollado diversos productos y servicios orientados a generar nuevos ingresos para la compañía y entregar a sus clientes alternativas de soluciones integrales con valor agregado. Entre estos servicios se encuentran Mundo Activa, Full Electric, Gestión Energética, Suministro e instalación de equipos, Proyectos eléctricos de media y baja tensión, Climatización y calor y Mantenimiento. (Ver Compromiso VI)

PARTICIPACIÓN DE CHILECTRA EN OTRAS SOCIEDADES



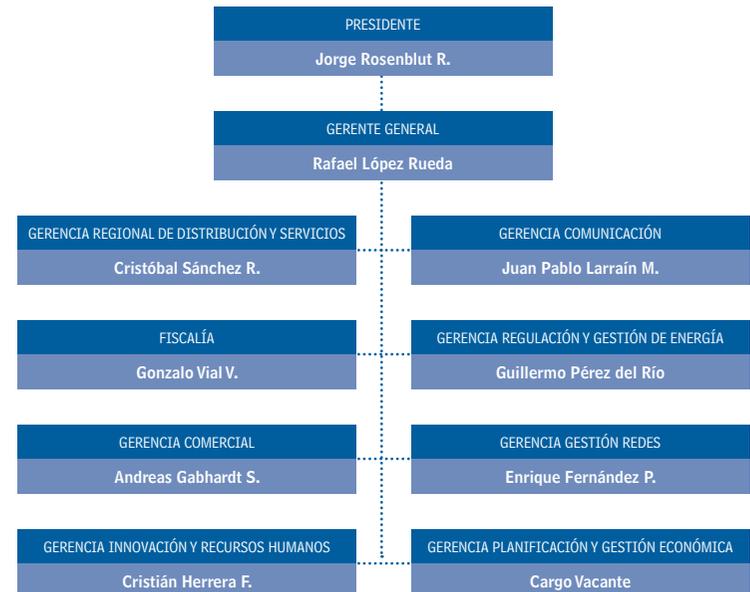
PRESENCIA EN LATINOAMÉRICA

Chilectra S.A. está presente en mercados externos, con concesiones de distribución eléctrica en la zona sur de la ciudad de Buenos Aires, a través de Edesur S.A.; en la zona norte de Lima, Perú, mediante Edelnor S.A.; en la ciudad de Bogotá, Colombia, mediante Codensa S.A.; en el Estado de Río de Janeiro, Brasil, a través de Ampla; y en el Estado de Ceará, Brasil, a través de Coelce. Además tiene participaciones minoritarias en Brasil, en generación y transmisión eléctrica, en las empresas: Cachoeira, Dourada, Endesa Fortaleza y CIEN.

ESTRUCTURA Y DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN

La compañía es administrada por un Directorio compuesto por siete miembros representantes de sus accionistas. El Presidente del Directorio se relaciona directamente con la plana ejecutiva de la compañía, cuyos principales integrantes se presentan en el siguiente esquema.

ORGANIGRAMA CHILECTRA



86 Años ILUMINANDO SANTIAGO

LOS TRANVÍAS ELÉCTRICOS QUE CIRCULABAN POR SANTIAGO COLABORARON EN FORMAR EL NOMBRE QUE TIENE HASTA HOY: CHILECTRA, CHILEAN ELECTRIC TRAMWAY AND LIGHT COMPANY.

En marzo de 1883, sólo un año después que Edison iluminara Nueva York con una nueva y sorprendente forma de energía, en Santiago de Chile se hacía la primera demostración de alumbrado eléctrico, en algunos negocios y calles céntricas.

A mediados de 1896, la Ilustre Municipalidad de Santiago pidió propuestas para el servicio de transporte eléctrico urbano e instalación de alumbrado público. Recordemos que en esa época el transporte se hacía con tracción animal y el alumbrado funcionaba con lámparas de gas y parafina.

La propuesta se adjudicó en 1897 a los señores Parrish and Company, firmándose un contrato que autorizaba la construcción y explotación de líneas férreas de tracción eléctrica urbana, tendido de cables e instalación de alumbrado.

En 1899, la firma Parrish and Co. transfirió el contrato a la "Chilean Electric Tramway and Light Company, Limitada", antecesora temprana de la actual Chilectra.

El 1° de septiembre de 1921 se constituye la Compañía Chilena de Electricidad (Chilectra). La propiedad de la compañía tuvo varios cambios a lo largo de los años: en 1970 fue estatizada, en 1983 se inició un proceso de privatización que culminó en agosto de 1987 con la totalidad del capital accionario en el sector privado.

En estos 86 años, el negocio de Chilectra ha sido la distribución y venta de energía eléctrica en la ciudad de Santiago. Y su gran misión es ocuparse de que la capital de Chile progrese gracias a su energía para convertirse así en un lugar que otorgue altos niveles de calidad de vida a sus habitantes.



Palacio Undurraga (1926)



Estación Pirque (1920)



Centro de Santiago (1910)



Palacio de Justicia (1926)

LA MÁS INNOVADORA DE CHILE

PREMIO AVONNI 2007

El compromiso con la sostenibilidad significa trabajar arduamente en proyectos innovadores, que permitan mejoras sustanciales en lo social, medioambiental y económico. Es una tarea a la que Chilectra dedica grandes esfuerzos y que se vio recompensada con el Premio Avonni 2007. La compañía fue reconocida como la empresa más innovadora de Chile, distinción que entrega el Foro Pro Innovación, la [Confederación de la Producción y del Comercio \(CPC\)](#) y el [Ministerio de Economía](#) y que tiene por objeto destacar a las empresas y profesionales que desarrollan proyectos e iniciativas innovadoras en el país.



RECONOCIMIENTOS 2007

LA MEJOR POSICIONADA EN EL RANKING SEC

Igual que cualquier empresa, Chilectra debe velar por la buena calidad del servicio que suministra a sus clientes: la electricidad. En este ámbito, fue la mejor posicionada entre las concesionarias de servicio público de distribución de electricidad con más de 100 mil clientes, de acuerdo al [Ranking elaborado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles \(SEC\)](#).

Este ranking se compone de tres partes. Un 50% son índices de calidad técnicos que miden tiempo de suministro, cantidad de interrupciones y tiempo sin suministro que tiene cada cliente; un 37,5% es una encuesta en que los usuarios evalúan a la empresa con una nota; y el 12,5% restante es un puntaje acumulado por la cantidad de reclamos interpuestos ante la SEC.

VALUE CHAIN AWARDS

La [revista norteamericana M2M United Conference](#) desarrolla anualmente este certamen en el que entrega reconocimientos a las soluciones tecnológicas "máquina a máquina" (M2M), más innovadoras y sobresalientes. A Chilectra le otorgó un premio por la Telemedición, una plataforma de comunicación basada en enlace inalámbrico (tecnología GPRS) junto a un software de gestión de datos, que permiten recopilar información de los medidores en terreno. De esta forma, es posible procesar y gestionar en línea los datos relevantes para la facturación de grandes clientes de la compañía.

La compañía ocupó el primer lugar [Ranking empresas distribución eléctrica \(EVA\)](#), elaborado por Econsult y la [Revista Qué Pasa](#), que mide a las empresas de distribución eléctrica que generan más valor en el país, con una muestra de 155 compañías.

LA MÁS RESPONSABLE SOCIALMENTE

Chilectra obtuvo el primer lugar a nivel nacional y en la Región Metropolitana en la encuesta 'Chile opina: ¿Somos responsables socialmente?', realizada por la [Fundación Prohumana](#) a los mayores de 18 años que habitan en las zonas urbanas de las 13 regiones del país. Además, obtuvo el lugar 13 en el [Ranking RSE Prohumana - Revista Capital](#) que, por tercer año consecutivo, evaluó el desempeño de las empresas del país en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

SEGURIDAD, PROBIIDAD Y TRANSPARENCIA

La [Asociación Chilena de Seguridad \(ACHS\)](#) reconoció la contribución de Chilectra a la seguridad, distinguiéndola por ser una de las empresas con los índices más bajos de accidentabilidad del país.

Además alcanzó el segundo lugar a nivel nacional entre las empresas de servicio en cuanto al acceso y entrega de información a los medios de comunicación, según el [Ranking de la Fundación de la Prensa, Universidad Diego Portales y GFK Adimark](#).

En el [Ranking Diario La Segunda](#), la compañía ocupó el lugar 16 en la medición de Probiidad y Transparencia y el lugar 15 en Preocupación Medio Ambiental. Este ranking lo realiza este diario todos los años para su aniversario, y tiene como objetivo evaluar el desempeño de las empresas del país en distintas áreas.

Finalmente, el informe de Sostenibilidad 2006 fue elegido entre los 77 mejores reportes del mundo de los [premios Global Reporting Initiative GRI](#), 'La Elección de los Lectores'.



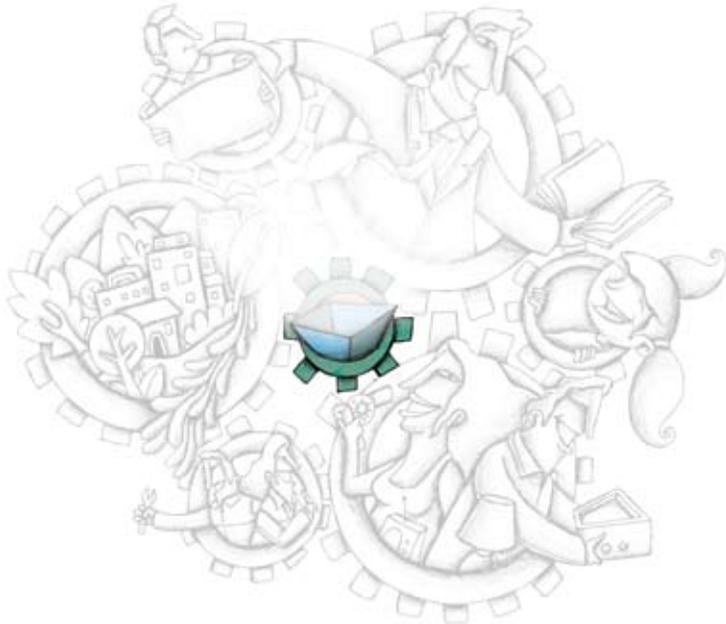
COMPROMISO I
NUESTRA CONDUCTA:
Buen Gobierno y Comportamiento Ético

EL DESAFÍO DE DISTRIBUIR UN BIEN ESCASO

- Nuestras prácticas
- El manejo de un bien escaso



BUENAS PRÁCTICAS Y CONDUCTA ÉTICA



CHILECTRA CUENTA CON TODA UNA ESTRUCTURA QUE VELA POR EL BUEN COMPORTAMIENTO ÉTICO DE SUS EMPLEADOS Y, EN ESPECIAL, DE SUS DIRECTIVOS.

Chilectra forma parte de las empresas del grupo Enersis. Este cotiza en la Bolsa de Nueva York, razón por la cual se exige un riguroso sistema de control interno. Para llevarlo adelante, dispone de toda una estructura encargada de controlar posibles focos de corrupción, conflictos de intereses y conductas atentatorias contra los principios éticos que la empresa estableció, en línea con las exigencias de la SEC (Securities and Exchange Commission).

CÓDIGO DE CONDUCTA

Acorde con la adhesión voluntaria al Pacto Mundial de Naciones Unidas, Chilectra rechaza explícitamente toda práctica de corrupción y sus diferentes expresiones al interior de la compañía. Para tal efecto, la empresa cuenta con una normativa interna contenida en el Estatuto del Directivo y Código de Conducta, la cual consagra los principios de actuación de los directivos y trabajadores, esto es, conducta ética, profesionalismo, confidencialidad, resolución impecable de conflictos de intereses, desempeño de cargo o funciones incompatibles. Este es más restrictivo en el caso de los directivos, quienes tienen un seguimiento exhaustivo sobre el cumplimiento del código.

La formación e información sobre las pautas y procedimientos de conducta ética en sus lugares de trabajo es realizada en la etapa de inducción, donde se entrega el Manual de Buena Conducta y Reglamento Interno, con una cobertura del 100% del personal.

CANAL DE DENUNCIAS

La Compañía ha establecido un Canal Ético, accesible a través de su página web, www.chilectra.cl, o llamando sin costo desde una línea fija al 800-225-288 y, a la señal, marcar el 866-294-7156, para que todos los miembros de sus grupos de interés puedan comunicar, de forma segura y anónima, aquellas conductas irregulares, no éticas o ilegales que, a su juicio, se producen en el desarrollo de sus actividades.

El procedimiento establecido garantiza la confidencialidad, ya que el Canal es gestionado por una firma externa (EthicsPoint), a través de la cual se tramitan las quejas o comunicaciones.

A través del soporte web que proporciona EthicsPoint, el Canal Ético clasifica las denuncias de acuerdo con 13 campos de la gestión





Ejecutivos de Chilectra, en la multicancha n° 150 iluminada por la empresa, la cual forma parte de su programa de Recuperación de Espacios Públicos. De izquierda a derecha: Gonzalo Vial, Andreas Gebhardt, Gonzalo Labbé, Guillermo Pérez del Río, Christian Mosqueira, Rafael López Rueda, Jean Paul Zalaquett, Cristóbal Sánchez, Enrique Fernández, Juan Pablo Larraín y Cristián Herrera.

empresarial, ordenados según los aspectos recogidos en el Código de Conducta. Esto permite hacer un seguimiento adecuado del cumplimiento de los principios de comportamiento en las auditorías internas. Estos 13 campos son los siguientes:

1. **Aspectos Contables y de Auditoría:** Registro y análisis sistemáticos de las transacciones comerciales y financieras que difieran de las prácticas contables generalmente aceptadas.
2. **Confidencialidad o Apropiación Indevida:** Cualquier utilización no autorizada de la información no publicada de la empresa y sus clientes o utilización inadecuada de la propiedad intelectual.
3. **Conflicto de Intereses:** Situación en la cual una persona tiene un interés personal, que puede condicionar el ejercicio objetivo de sus deberes profesionales.
4. **Desvío de Recursos:** Utilización inadecuada de bienes o información de propiedad de la empresa en beneficio propio.
5. **Apropiación Indevida:** Apropiarse fraudulentamente para uso propio de bienes confiados al cuidado de uno (ej.: alteraciones en los registros contables, utilización incorrecta de fondos).
6. **Protección del Medio Ambiente:** Incumplimiento de la normativa interna o externa de aspectos relacionados con el medio ambiente o con materias peligrosas.
7. **Falsificación de Contratos, Informes o Registros:** Alterar, inventar o falsificar, total o parcialmente, un documento, contrato o registro con el propósito de obtener una ventaja o de alterar el contenido del documento, contrato o registro.
8. **Actuaciones relacionadas con Suministradores:** Incumplimiento de los procedimientos de la compañía relacionados con la selección, negociación o supervisión de suministradores o contratistas.
9. **Represalias:** Actuaciones discriminatorias de la Compañía contra personas que de buena fe informan sobre posibles irregularidades.
10. **Seguridad:** Incumplimiento de los requisitos necesarios para desarrollar la actividad en condiciones seguras.
11. **Infracciones relacionadas con Valores o Títulos:** Falta, trasgresión. Específicamente: una infracción a las reglas de las leyes de valores.
12. **Robo:** Sustraer bienes de la empresa.

13. Otros: Situaciones que no recogen el resto de las definiciones, pero que la persona que reporta el incidente considera que constituyen una situación que desea denunciar.

Los principales temas que han concentrado las comunicaciones de las personas que han utilizado el Canal Ético desde su puesta en marcha han sido actividades inadecuadas de suministradores y contratistas, apropiación indebida de bienes y conflictos de intereses.

La evolución de las denuncias recibidas por Chilectra en el Canal Ético ha sido la siguiente:

PROGRESIÓN DENUNCIAS RECIBIDAS

2005	2006	2007
0	2	8

Fuente: Chilectra S.A.

La investigación relativa al 100% de los casos que fueron comunicados en 2007 a través del Canal Ético quedó cerrada en el ejercicio; el 22% tuvo como consecuencia la aplicación de medidas correctivas, incluida la desvinculación de las personas implicadas en los casos en los que tal disposición debe ser aplicada.

Adicionalmente, la Gerencia de Auditoría emitió durante 2007 ocho informes sobre los distintos procesos de la compañía en los que se analizaron los riesgos de negocio y de fraude.

MECANISMOS DE DIÁLOGO

La empresa posee los mecanismos de comunicación y diálogo para que cualquier trabajador pueda hacer llegar sus inquietudes o sugerencias a través de las instancias regulares como son la jefatura inmediata, el sindicato, el área de recursos humanos o bien directamente a la gerencia general.

Al mismo tiempo, Chilectra realiza consultas y medición sobre la satisfacción laboral de sus trabajadores, cuyos resultados y conclusiones son entregados a la plana ejecutiva, puesto en conocimiento del Directorio y de todo el personal de Chilectra.

En el caso de los accionistas, la legislación vigente y los estatutos de Chilectra regulan las distintas materias relacionadas con las Juntas de Accionistas, entre éstos, la periodicidad de las reuniones, formas de convocatoria, materias de discusión y mecanismos de deliberación.

GESTIÓN DE DESEMPEÑO Y MANEJO DE RIESGO

Alineado con su proceso de planificación estratégica, Chilectra en 2004 implementó como herramienta de gestión el BSC (Balanced Scorecard), permitiendo identificar y supervisar el desempeño de los principales objetivos económicos, sociales y ambientales, facilitando la comunicación y comprensión entre el personal de la empresa.

En el ámbito de la gestión de riesgos, durante 2007 Chilectra invirtió \$60.859 millones en su plan de obras, destinadas principalmente a satisfacer la demanda y mejorar los servicios para sus más de 5 millones de usuarios.

Adicionalmente, el modelo de Gestión del Riesgo Operativo en redes, permitió identificar instalaciones singulares de la red que eventualmente podrían provocar fallas de alto impacto, y elaborar las acciones preventivas para mitigar sus efectos.

SIMULACRO DE EMERGENCIAS

Siguiendo esta línea, durante 2007 se planificaron 3 simulacros de emergencias eléctricas. El primero se llevó a efecto recreando una caída total del servicio eléctrico en la Región Metropolitana. Por el impacto de la emergencia simulada, se tuvo que constituir

EL DIRECTORIO

El Directorio de Chilectra está compuesto por siete miembros elegidos por la Junta Ordinaria de Accionistas por un periodo de tres años, pudiendo ser reelegidos. El Directorio está investido de todas las facultades de administración que la ley establece y representa a la sociedad tanto judicial como extrajudicialmente.

Tanto el presidente como los demás miembros del directorio de Chilectra no desempeñan cargos ejecutivos ni administrativos dentro de la empresa y los procedimientos para evaluar su desempeño se encuentran establecidos en la Ley de Sociedades Anónimas.

DIRECTORIO:

Presidente:

Jorge Rosenblut Ratinoff

Vicepresidente:

José Manuel Fernández Norniella

DIRECTORES:

Joaquín Pérez de Ayala Esquivias

Marcelo Llévénos Rebolledo

Antonio Cámara Eguinoa

Hernán Felipe Errázuriz Correa

Pedro Buttazoni Álvarez

COMITÉ DE DIRECTORES

Presidente:

Jorge Rosenblut Ratinoff

Directores:

Hernán Felipe Errázuriz Correa

Joaquín Pérez de Ayala Esquivias

REMUNERACIONES DEL DIRECTORIO

La remuneración de los directores y del comité de directores de la compañía es fijada por la Junta Ordinaria de Accionistas (con un componente fijo y otro variable por asistencia a las sesiones de Directorio, y sólo con un componente variable por asistencia en el caso del Comité). No existe vinculación entre la retribución a los directores y los resultados obtenidos por la empresa. El detalle de las remuneraciones es publicado en la Memoria Anual de la compañía y se muestra en la siguiente tabla.

REMUNERACIÓN DEL DIRECTORIO Y COMITÉ DE DIRECTORES

	2006	2007
Gastos por Remuneraciones	112.616.057	185.834.722
Gastos por Comité de Directores	17.820.561	25.485.617
Total	130.438.624	211.320.339

Fuente: **Chilectra S.A.** (ver detalle en memoria anual www.chilectra.cl)

Nota: La información de 2006 considera sólo 9 meses de remuneraciones dado que la fusión con Elesur S.A. se produjo con fecha 1º abril de dicho año; además, un director no percibió remuneración.

el Comité de Crisis, conformado por los ejecutivos de máximo nivel de la empresa de acuerdo a lo que establece el Manual General del Plan de Emergencia, de manera de enfrentar de forma coordinada la emergencia.

El segundo evento simuló una falla en las redes de Chilectra que afectaba el centro de Santiago y el tercer simulacro consistió en probar el plan de recuperación de servicio al simular una falla en una central de generación que deja la ciudad de Santiago sin energía eléctrica.

GUÍA PARA APLICAR PACTO ONU

Consecuente con esta visión y como una forma de profundizar dicho cometido, en enero de 2005 la empresa se integró voluntariamente al Pacto Global de las Naciones Unidas. Se comprometió con la implementación progresiva de sus diez principios, entre los cuales están el compromiso con los derechos humanos, el respeto de las normas laborales, la preocupación y gestión en el cuidado del medio ambiente y la lucha contra la corrupción en todas sus formas y expresiones, en su ámbito de influencia.

Bajo este compromiso, se lanzó en 2006 la publicación de una "Guía para el Desarrollo e Implantación de los Principios del Pacto Mundial en Endesa y sus Filiales". La Guía contiene las definiciones, explicaciones, acciones concretas y formas de medición para que cualquier persona responsable del desarrollo de esta temática en las empresas filiales pueda desarrollar las diferentes actividades tomando en cuenta los compromisos adquiridos.

DESAFÍOS 2008

La misión que se ha propuesto la empresa consiste en dar a conocer entre los empleados, de manera más intensa, los tres entornos en los que se mueve Chilectra: la empresa misma, sus stakeholders o grupos de interés (que van desde el gobierno hasta los colaboradores) y, finalmente, la sociedad. De esta manera, la compañía persigue que exista mayor claridad aún sobre los valores por los cuales se rige y sobre las rutas a seguir en caso de cualquier desvío; si aparece un problema, se toman acciones en forma clara y precisa.



EL MANEJO DE UN BIEN ESCASO

LA CRISIS ENERGÉTICA QUE VIVE CHILE Y LA REGIÓN HA PLANTEADO GRANDES DESAFÍOS, LOS QUE SERÁN AÚN MAYORES EN ADELANTE.

Ser la empresa responsable de que cada día, todos los hogares de gran parte de la Región Metropolitana, industrias, empresas, calles y servicios cuenten con el suministro eléctrico indispensable para que la ciudad funcione, es sin duda una tarea enorme y delicada. Si a ella se le suma que la energía pasa a ser un bien escaso, el asunto toma otras dimensiones. Fue el desafío que enfrentó Chilectra en 2007 y que superó en buena forma. 2008 será aún más exigente en este aspecto.

Chilectra distribuye energía a casi 1,5 millón de hogares dentro de su zona de concesión. Para cumplir con este objetivo, adquiere la energía a diversos proveedores, energía que luego distribuye a través de una compleja y extensa red que se extiende por las calles de la ciudad.

En 2007 no hubo problemas en el abastecimiento de la energía por parte de los generadores, pese a las restricciones de gas natural cada vez más severas y de la consecuente necesidad de generar con Diesel, cuyo precio ha tenido una evolución al alza durante 2007. La situación experimentada en el abastecimiento implicó un alza sostenida en el precio de la tarifa eléctrica.

Durante 2007, Chilectra continuó desarrollando actividades conducentes a celebrar contratos de energía con los generadores para satisfacer los requerimientos de su mercado regulado. Fue así que, en noviembre de 2007 y en el marco del segundo proceso de licitación de energía para clientes regulados, Chilectra logró establecer contratos por el 85% de la energía requerida para ellos.

En este año se dio inicio al proceso de fijación de tarifas de distribución, activando el proceso de fijación del denominado Valor Nuevo de Reemplazo (VNR). El VNR fue presentado en junio a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y finalmente en diciembre de 2007 fue determinado por el Panel de Expertos. Este VNR será empleado posteriormente en la verificación de la tasa de rentabilidad de la industria, que se calculará con ocasión de la fijación de tarifas que se realizará durante 2008.





Modernización en el Alumbrado Público.

DESAFÍOS 2008

A partir de 2008, y hasta 2010, la situación de abastecimiento comenzará a ser estrecha. Esto significará para Chilectra buscar alternativas de mercado que permitan ajustar la demanda a la energía disponible, para evitar que los problemas de abastecimiento se traduzcan en cortes para los clientes.

Aún así, si no fuera suficiente, se deberá recurrir en última instancia a los cortes de suministro. En este escenario, el desafío será administrar dichos cortes con eficacia y eficiencia, de manera de minimizar su impacto en los usuarios. La empresa está preparada para este escenario gracias a que su quehacer es animado por: Anticipación, Capacitación, Motivación, Tecnología y Eficiencia.

La percepción de satisfacción de los clientes claramente se verá afectada por este escenario, que es generado por variables que superan el área de decisiones de Chilectra. En situaciones críticas, como la que se avecina, es cuando la empresa valora el haber desplegado los mayores esfuerzos, históricamente, para entregar un servicio impecable a sus clientes.

Este desafío estará fundamentalmente marcado por el tercer proceso de licitación, mediante el cual esperamos completar el 100% de los requerimientos de energía para nuestros clientes regulados, y por la fijación de las nuevas tarifas de distribución que regirán a contar de noviembre de 2008. Para este efecto, la compañía desarrollará diversos estudios y análisis, con el propósito de establecer una posición justa y sólida ante las autoridades.

Adicionalmente, se desarrollarán actividades conducentes a consolidar el liderazgo en materia de eficiencia energética.



COMPROMISO II
EL MEDIO AMBIENTE:
Protección del Entorno

ENERGÍAS RENOVADAS PARA EL MEDIO AMBIENTE

Líderes en responsabilidad ambiental ·
Importantes inversiones ·
Iniciativas que han marcado pauta ·



LIDERAR LA RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE



COMO GRAN EMPRESA, CHILECTRA SIENTE QUE TIENE UNA OBLIGACIÓN DE IR A LA CABEZA EN ESTE TEMA.

Uno de los compromisos de la Política de Sostenibilidad de Chilectra apunta a la protección del medio ambiente, ámbito fundamental para el desarrollo sostenible de la compañía y la calidad de vida de la comunidad a la que presta servicio.

CONSUMO DIRECTO E INDIRECTO DE ENERGÍA

Para efectos de asegurar el abastecimiento de la totalidad de los clientes en su zona de concesión, Chilectra mantiene actualmente un portafolio de contratos con los principales actores del sector generación del país. Dichos contratos de compraventa de energía y potencia entre las empresas productoras de energía y Chilectra son de carácter comercial y son independientes de la generación efectiva de energía y potencia de los generadores. La generación de energía

por tipo de combustible se realiza de acuerdo a criterios de seguridad y mínimo costo de abastecimiento, cuyo principal responsable es el organismo encargado del despacho de unidades generadoras llamado CEDEC-SIC que agrupa a la totalidad de las empresas generadoras y transmisoras del Sistema Interconectado Central.

A continuación se muestra, de manera referencial, la composición por tipo de combustible de la energía producida por los generadores y distribuida por Chilectra para el abastecimiento de sus clientes: destaca en este cuadro el brusco aumento de generación de electricidad con Diesel y la baja presentada por el Gas Natural e Hidráulica en comparación con 2006.

GENERACIÓN SIC POR FUENTE DE EMISIÓN

Año	Carbón	Diesel	Gas Natural	Hidro	Otros
2005	10,3%	3,8%	17,6%	66,9%	1,4%
2006	12,4%	2,0%	14,6%	69,6%	1,4%
2007	14,6%	23,2%	7,2%	53,1%	1,8%

Fuente: CDEC - SIC

EMISIONES DE GASES EFECTO INVERNADERO

La distribución y comercialización de energía eléctrica no incluye procesos que generen, en forma significativa, gases efecto invernadero o sustancias nocivas para la capa de ozono, tanto en los procesos internos de Chilectra como en las actividades de los colaboradores. A pesar de esto, se han calculado las emisiones indirectas de Gases Efecto Invernadero de Chilectra, resultantes de la compra de energía por parte de la empresa y por la utilización de vehículos de combustión.

EMISIÓN INDIRECTA DE CO₂ POR FUENTE DE GENERACIÓN (TON CO₂)

Año	Carbón	Diesel	Gas Natural	Total
2005	1.145.628	375.697	891.785	2.415.115
2006	1.413.539	209.413	804.932	2.429.889
2007	1.661.563	2.356.077	376.343	4.393.983

Fuente: Chilectra S.A.



Arborización en subestación de poder.

Con la información de Generación SIC por Fuentes de Emisión, entregada por CEDEC-SIC, se calcularon las emisiones generadas por la energía distribuida por Chilectra. El significativo aumento de las emisiones de Gases Efecto Invernadero se debe principalmente al aumento de la generación a Diesel, producto de la reducción de gas natural proveniente de Argentina.

Para el cálculo de las emisiones de Gases Efecto Invernadero, se utilizaron los siguientes factores de conversión: 900 ton CO₂/GWh para centrales de Carbón, 800 ton CO₂/GWh para centrales a Diesel y 410 Ton CO₂/GWh para centrales a Gas Natural.

UTILIZACIÓN DE VEHÍCULOS LIVIANOS

Las emisiones de Gases Efecto Invernadero, generadas por el uso de vehículos de combustión interna, utilizados por Chilectra para inspecciones en la red de alta, media y baja tensión y el traslado de personal, corresponde a 2.132 toneladas.

ENFRENTAR EL CAMBIO CLIMÁTICO

Sin duda, el cambio climático es una de las mayores preocupaciones de nuestro tiempo y, como tal, requiere una intervención consciente, urgente e integral por parte de gobiernos, empresas y ciudadanos. En este contexto, Chilectra ha seguido profundizando sus iniciativas destinadas a combatir este fenómeno, como el programa Full Electric, el incentivo al uso eficiente de la energía junto al Programa País de Eficiencia Energética, la tarifa horaria Hogar Plus, Mix Solar Eléctrico, además del lanzamiento de los vehículos eléctricos livianos. (Ver Compromiso III).

EMISIONES CO₂ 2007. FLOTA CONTRATADA DIRECTAMENTE POR CHILECTRA

Tipo	Cantidad	Total km.	Ton CO ₂ /año
Vehículo		recorrido 2007	
Autos	134	2.274.254	1.650
Furgones			
Camionetas	103	2.150.862	482
Camiones			
TOTAL	237	4.425.116	2.132

Fuente: Chilectra S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Uno de los pilares fundamentales de la estrategia ambiental de Chilectra es la certificación de su Sistema de Gestión Ambiental (SGA) bajo la Norma ISO 14.001, el cual proporciona una estructura que permite asegurar la identificación y el control de los impactos generados, ser efectivos en el logro de los objetivos establecidos en este ámbito y el permanente cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades de Chilectra. La certificación

bajo la Norma ISO 14.001 se obtuvo en 2005 y hoy, a casi tres años de la aplicación de este estándar internacional, se puede afirmar que en Chilectra existe una cultura orientada a la protección del medio ambiente.

En términos formales, el máximo responsable del SGA es el Comité Ejecutivo, compuesto por los gerentes de la empresa y presidido por su Gerente General. Este órgano propone, impulsa y aprueba metas y objetivos en el accionar de la compañía. Cuenta con el apoyo operativo del Comité Técnico Ambiental, que propone el Programa de Gestión Ambiental de cada año, vigila y verifica el cumplimiento de las metas y objetivos y da cuenta de las situaciones ambientales que le competen a la empresa.

Como parte del compromiso de protección del medio ambiente y la mejora continua, Chilectra realiza un seguimiento permanente de las actuaciones en ese ámbito, tanto de los impactos potenciales como los generados, planteando medidas de prevención, mitigación y corrección.

Este seguimiento, realizado a través de auditorías internas y externas, permite revisar los resultados ambientales alcanzados. Las auditorías internas están a cargo de un equipo de trabajadores de la empresa que ha sido capacitado para verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 14.001 y los procedimientos establecidos en las distintas áreas de la empresa. Las auditorías externas son realizadas por empresas especializadas en el tema. En 2007 Chilectra se sometió a una auditoría externa de seguimiento para verificar el cumplimiento del SGA implantado en la compañía. Los buenos resultados alcanzados en este proceso permitieron conservar la certificación del SGA. La auditoría de recertificación se llevará a cabo en 2008.

Este año, además, marcó el mejoramiento en la coordinación ambiental entre Chilectra y sus empresas colaboradoras, varias de las cuales implementaron Sistemas de Gestión Ambiental, logrando la certificación bajo la Norma ISO 14.001.

PROGRAMA 2007 DE GESTIÓN AMBIENTAL



EDUCACIÓN AMBIENTAL EN ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES

Este proyecto tiene como objetivo fomentar un mayor grado de sensibilización para la protección ambiental de la comunidad. Las actividades desarrolladas incluyeron una capacitación sobre uso eficiente de energía, gestión de residuos y una visita al Centro de Educación Ambiental Bosque Santiago. En estas actividades participaron cerca de 500 alumnos de Liceos Industriales de la Región Metropolitana. Los alumnos de los colegios participantes conformaron Brigadas Ambientales que seguirán trabajando durante 2008 coordinados por Chilectra en diferentes proyectos de interés ambiental.

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

Chilectra inició en 2007 el proceso de integración de sus Sistemas de Gestión (Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional). Esto significa la integración de la documentación, la adopción de políticas comunes y criterios de actuación que permitan llevar el control de la misma manera para aquellos aspectos comunes que hasta ahora eran vistos de forma independiente en cada Sistema.

En este aspecto destacan algunas actividades tales como la realización de auditorías integradas. Durante 2007 se formó un grupo de auditores integrados que está habilitado para revisar el accionar de la compañía tanto en lo ambiental como en la calidad, la seguridad y salud ocupacional. La primera de estas auditorías integradas se desarrolló durante el mes de diciembre del año pasado.

ARBORIZACIÓN EN SUBESTACIONES DE PODER

La arborización es una exigencia del Plan Regulador Metropolitano de Santiago, el cual indica que todas las subestaciones construidas posterior a noviembre de 1994 deben considerar una faja arborizada de 20m. en su perímetro interior. Durante 2007 se realizaron arborizaciones en las subestaciones Lampa y La Pintana. La propuesta del diseño consiste en la instalación de cortinas vegetales de árboles y arbustos en diferentes planos, para disminuir el impacto visual de las subestaciones, además de la utilización



Brigadas ambientales de Chilectra.

INTEGRACIÓN DE CRITERIOS AMBIENTALES EN INSPECCIONES DE SEGURIDAD

Con la idea de potenciar las inspecciones que se realizan en terreno para la prevención de riesgos, Chilectra introdujo una lista de verificación con variables ambientales, de manera de controlar y mejorar el desempeño ambiental de los trabajadores de Chilectra y sus colaboradores. Los resultados de estas inspecciones son utilizados para la confección de planes de acción, orientados a corregir las desviaciones detectadas.

de especies vegetales nativas que poseen, en general, bajo requerimiento hídrico y de mantención, como el quillay y el peumo; se completa el proyecto con especies introducidas que sean especialmente atractivas visualmente por su floración colorida, como el laurel de flor y el jacarandá, y con arbustos que se utilizan para cerramiento, como el pitosporo.

El riego de las especies plantadas se efectúa por medio de un sistema tecnificado, el cual está orientado a las necesidades de las especies y a la optimización del recurso hídrico. Entre los proyectos futuros se considera la arborización de las subestaciones Chacabuco en 2008, La Dehesa en 2009 y Andes en 2010.

PANTALLAS VEGETALES

Son medidas ambientales voluntarias para disminuir el impacto visual de las subestaciones de la empresa que fueron construidas antes de 1994, en las cuales no existe el espacio de 20m. de ancho en su perímetro para la incorporación de arborizaciones.

En 2005 se inició la realización de las pantallas vegetales en las subestaciones Lo Boza, Pajaritos, Santa Raquel, Santa Marta, Macul y La Reina. Durante 2006 se construyeron cuatro, en las subestaciones Chena, Los Dominicos, Chacabuco y Apoquindo.

Para 2009 está proyectada la ejecución de las pantallas vegetales en las subestaciones San Cristóbal, Maipú y Quilicura.



Arborización en subestación Chena.

FOSOS COLECTORES Y PILETAS DE ACEITE

Desde 1999 se construyen piletas y fosos colectores de aceite para evitar riesgos de contaminación de suelos y napas subterráneas en las subestaciones de poder, en caso que llegase a producirse una emergencia y estos derramaran parte de su contenido de aceite. Durante 2007 se construyeron fosos y piletas en las subestaciones Chena y Pajaritos, llegando en la actualidad a un total de 27 fosos colectores de aceite. Faltan por construir 22 fosos en las subestaciones con transformadores de poder, según el Plan Quinquenal de Mejoramiento Ambiental de Recintos de Subestaciones establecido. Para el próximo año está programada la construcción de pileta y foso colector de aceite en la subestación El Manzano.

MONITOREO AMBIENTAL

CUMPLIMIENTO EN TODAS LAS MEDICIONES



EL PROGRAMA DE MEDICIONES, QUE SE REALIZA SISTEMÁTICAMENTE DESDE 2001 A LAS INSTALACIONES DE CHILECTRA, INCLUYE LAS EMISIONES DE RUIDO, CAMPO ELECTROMAGNÉTICO Y RADIOINTERFERENCIA DE SUBESTACIONES Y LÍNEAS DE ALTA TENSIÓN.

Chilectra mantiene Programas de Seguimiento de las variables ambientales que sus actividades y/o instalaciones pueden generar. Desde 2001 se realizan sistemáticamente mediciones de emisiones de ruido, campo electromagnético y radiointerferencia en las líneas de Alta Tensión (AT) y subestaciones de poder. En este aspecto, y para desarrollar mejor las mediciones de ruido y campo electromagnético en 2007, se incorporaron dos equipos de última tecnología.

EMISIONES DE RUIDO

Durante 2007, se realizaron mediciones de ruido en las subestaciones Brasil, Batuco, Carrascal, La Pintana, Lo Boza, Lo Espejo, Panamericana, Los Dominicos, Macul, Malloco, Pajaritos, San José, Santa Elena y Santa Rosa Sur, verificándose el cumplimiento de lo establecido en el Decreto Supremo N° 146 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia

(MINSEGPRES), que establece los Niveles de Presión Sonora Corregidos que deben cumplir todas las subestaciones.

MEDICIÓN DE CAMPOS ELECTROMAGNÉTICOS (CEM) Y RADIO INTERFERENCIA (RI):

Durante 2007 se realizaron mediciones CEM y RI en las líneas 110 kV S/E Cerro Navia – S/E Chena, Tap 110 kV Santa Elena, línea 110 kV Tap Pajaritos, línea 110 kV Tap Cisterna, Línea 110 kV Tap Macul, en subestación San Cristóbal y oficinas de esta instalación, y en la subestación Santa Rosa Sur. Los resultados obtenidos para los CEM de 50 Hz están por debajo de lo indicado para la exposición de público en general. Estos valores son comparados con normativas y recomendaciones internacionales, debido a la carencia de una regulación nacional para estas variables; respecto a los de RI, también se cumple la normativa internacional establecida, en este caso canadiense.

Para el estudio de los CEM, se realizan separadamente mediciones de campos eléctricos y campos magnéticos, los cuales, comparándolos con la Norma IRPA/INIRC (International Radiation Protection Association/International Non-Ionizing Radiation Committee), están bajo lo establecido.



Equipos de última tecnología para medir ruido y campos electromagnéticos.

CUIDADO DE LOS RECURSOS



RESIDUOS

Chilectra tiene implantado un sistema para el manejo de residuos sólidos generados en el desarrollo de sus actividades. Esto implica la clasificación de los desechos sólidos producidos en la jornada de trabajo, con el fin de reciclar algunos y de disponer adecuadamente aquellos que son peligrosos.

Se establecieron procedimientos para su gestión y control, sensibilizando a los empleados y colaboradores de la empresa sobre la necesidad de la correcta gestión de residuos según sus características.

CONSUMO DE ENERGÍA Y AGUA

Las actividades de Chilectra no implican gestión de ningún tipo de los recursos para la generación de electricidad, ya que la empresa se dedica a la distribución de la energía a sus clientes. Por lo tanto, el consumo de agua y electricidad se reducen a las operaciones administrativas, realizadas en 5 edificios corporativos, 53 subestaciones de poder y 13 oficinas comerciales.

Con respecto al consumo de agua, éste se efectúa en actividades tales como: consumo directo, mantención de vegetación (jardines, arborizaciones y pantallas vegetales) y como insumo en obras de construcción y/o mantención de infraestructura.

El siguiente cuadro contiene el consumo de energía y agua de Chilectra y realiza una comparación entre 2005, 2006 y 2007. Ambos consumos mantienen los valores aproximadamente

en los mismos rangos. El aumento del consumo de agua se explica, principalmente, por el mayor número de las obras realizadas en las subestaciones de poder y mantenimiento de áreas verdes.

CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA ELÉCTRICA

AÑO	Consumo de Agua (m³)	Consumo de Energía Eléctrica (GWh)
2005	124.137	8,00
2006	115.756	8,98
2007	122.865	8,40

Fuente: Chilectra S.A.

La energía consumida por la empresa representa el 0.07% de la energía distribuida a los clientes. Este valor se mantiene, en comparación al cálculo realizado en 2006.

RECICLAJE DE ACEITES

Desde hace varios años Chilectra realiza el tratamiento de aceites retirados de los transformadores. Éste es recuperado mediante un proceso de regeneración que le devuelve sus características fisicoquímicas y dieléctricas, posibilitando su reutilización en condiciones óptimas. Esto evita la compra de aceites nuevos y disminuye la generación de residuos peligrosos.

ACEITE REGENERADO · LITROS / AÑO

	2005	2006	2007
En transformadores en servicio	44.700	82.600	55.600
Aceite Usado Tratado en Planta	38.000	21.000	41.000
Total Año	82.700	103.600	96.600

Fuente: Chilectra S.A.

INICIATIVAS QUE HAN MARCADO PAVTA

RECICLAJE Y DISPOSICIÓN FINAL DE EQUIPOS DAÑADOS

No conformes con la reposición de los artículos dañados a nuestros clientes, por responsabilidad de la empresa, Chilectra asegura que estos equipos inservibles sean tratados adecuadamente para evitar que signifiquen un foco de contaminación. Para esto Chilectra envió 4,65 toneladas de equipos dañados, para su destrucción y reciclaje, a empresas que cuentan con las autorizaciones necesarias para prestar este servicio. A la fecha, y desde 2005, se ha dado una correcta disposición final a 8,65 toneladas de equipos dañados.

RECICLAJE DE EQUIPOS DAÑADOS

AÑO	CHATARRA (TON)	N° DE TELEVISORES Y MONITORES
2005	1,1	34
2006	2,9	74
2007	4,6	120

Fuente: Chilectra S.A.

Chatarra de línea blanca, electrodomésticos, televisores y monitores para reciclaje.

MANEJO DE PAPELES, CARTUCHOS Y TONERS

En las oficinas comerciales de Chilectra fueron generadas del orden de 2,8 toneladas de papel, las cuales fueron donadas a la fundación San José, que las vende para su reciclaje. En el resto de las instalaciones, el papel fue enviado a la empresa SOREPA (Sociedad Recuperadora de Papel), con lo cual se pudo reciclar del orden de 4,4 toneladas de papel.

Para el caso de los cartuchos para impresoras y tonners, éstos son retirados por la fundación María Ayuda. Lo entregado en 2007 por Chilectra equivale a 60 raciones alimenticias diarias para las niñas y niños acogidos en este hogar.

2007 ESTUVO MARCADO POR UNA SERIE DE HITOS EN LO AMBIENTAL. DESDE LA UTILIZACIÓN DE PLÁSTICO BIODEGRADABLE EN LAS BOLSAS DE LAS BOLETAS DE ELECTRICIDAD HASTA LA REFORESTACIÓN EN EL CERRO CALÁN.

REFORESTACIÓN EN FAMILIA

En 2007 se realizó la plantación de más de 160 árboles en el Cerro Calán junto a los empleados de Chilectra y sus familias. Durante 2008 esta actividad se complementará con el riego y cuidado de los árboles plantados, ya que éstos están



Familia de Chilectra en Cerro Calán.

PIONEROS EN USO DE BOLSA BIODEGRADABLE

Chilectra distribuía mensualmente 1 millón 400 mil cuentas de energía eléctrica en un sobre de plástico de polipropileno (que puede tardar hasta 600 años en degradarse). En 2007, se convirtió en la primera empresa en el país en utilizar plástico biodegradable en forma masiva. Esto, gracias al aditivo especial para la degradación total de plásticos (TDPA, Totally Degradable Plastic Additives), que permite la degradación en sólo dos años del plástico, disminuyendo así el tiempo que este material permanece en los rellenos sanitarios. Tras el anuncio de Chilectra, otras empresas nacionales adoptaron medidas similares en sus bolsas plásticas.

individualizados y cada trabajador recibió un certificado por su participación. Esta iniciativa también fue replicada en otras empresas con posterioridad.

RECOLECCIÓN DE PILAS USADAS

Durante 2007 continuó la campaña de recolección de pilas usadas "Ponte las Pilas, trae tus Pilas", dirigida a los clientes residenciales, desarrollada en las oficinas comerciales de la compañía. Chilectra se ocupa de su disposición final con empresas autorizadas por la Seremi de Salud R.M. Desde el inicio de la campaña, en septiembre de 2006, se han



Difusión de la campaña "Ponte las pilas, trae tus pilas".

CAMBIO DE ARBOLADO URBANO EN LA REINA

Chilectra realizó, en conjunto con la I. Municipalidad de La Reina, el cambio de 81 árboles de algunas de sus calles para eliminar el riesgo de caída de ejemplares antiguos y ramas que puedan producir interferencia con las Redes de Distribución de energía eléctrica, daño a la propiedad pública o privada y accidentes de tránsito. Este cambio, además de incrementar la seguridad de las personas, mejora la imagen de la comuna ya que todos los árboles talados fueron reemplazados por nuevas especies.

recolectado más de 5 toneladas de pilas. Es tal el éxito de esta campaña que la compañía se ha planteado como desafío para 2008 el extenderla a residuos domiciliarios reciclables.

SITIO WEB

La compañía dispone de un sitio web para que, quienes se interesen por saber más sobre temas relacionados con el medio ambiente. Permite registrarse y así recibir información. La casilla ambiental@chilectra.cl, por otra parte, permite que estudiantes, instituciones y público en general se comuniquen con la empresa para realizar consultas sobre aspectos específicos de la relación de Chilectra con el medio ambiente.

DESAFÍOS 2008

Pese a la dedicación con que se enfrentan los temas relativos a la protección del entorno y la minimización de impactos en el ambiente y la comunidad, siempre hay tareas que se pueden realizar mejor. En este ámbito se encuentran, por ejemplo, la gestión de los residuos que Chilectra produce en sus distintos procesos. Optimizarlos es una de las tareas pendientes, al igual que conocer las emisiones de CO₂ producidas por la actividad de transporte y el establecimiento de acciones específicas en esta materia.

Por otro lado, y si bien la separación de residuos para su correcta disposición final al interior de las oficinas de la compañía es un hecho, durante 2007 no se realizó ninguna actividad o campaña de reforzamiento de este programa. Se considera también que aún hay muchas oportunidades para optimizar el uso de papel en las instalaciones de Chilectra.

INVERSIONES Y REFORESTACIÓN



PRESENTACIÓN AL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL

De acuerdo con la "Ley sobre Bases Generales del Medio Ambiente, 19.300", las líneas de transmisión eléctrica de alto voltaje (de más de 23 kV) y subestaciones deben presentarse al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA) para ser evaluadas y aprobadas por la Comisión Nacional de Medio Ambiente de la Región Metropolitana (CONAMA - RM) antes de iniciar su construcción.

Durante 2007 fueron aprobadas las tres Declaraciones de Impacto Ambiental presentadas el año anterior.

Hasta 2007 se han presentado al SEIA 22 Declaraciones de Impacto Ambiental y 1 Estudio de Impacto Ambiental, que han sido aprobados por la autoridad competente.

BIODIVERSIDAD

En las 33 comunas de la Región Metropolitana donde actúa Chilectra no existen áreas con alto valor en biodiversidad, por ser mayoritariamente urbano. En ellas, la compañía opera en atención y respeto con la normativa ambiental legal vigente.





Pantallas Acústicas, subestación Los Dominicos.

Durante el período 2007 se presentó y aprobó un Plan para reforestar 3,93 há, con una densidad de 1.111 plantas por hectárea, ubicadas en la Quebrada de Ramón, un área protegida por la Corporación Nacional Forestal (CONAF) en el sector oriente de la Región Metropolitana. La plantación de árboles de este proyecto se realizó bajo la responsabilidad de la CONAF, que también será la responsable de la mantención durante dos años. Esta reforestación obedece al cumplimiento de la resolución ambiental para los trabajos de la línea 110 kV Tap Chacabuco, que señala que en los casos en que se deba utilizar una faja de masa arbórea en áreas urbanas o rurales, se debe compensar con plantaciones en cualquier otro sector de la Región Metropolitana.

GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

En 2007 las inversiones ambientales realizadas fueron de aproximadamente \$ 510 millones, utilizados principalmente en proyectos de cambio de cable desnudo por protegido en Redes MT y proyectos para disminuir los impactos en el medio ambiente, como fosos colectores de aceite, pantallas acústicas y arborización en subestaciones de poder.

En cuanto a los gastos operativos ambientales estos alcanzaron un monto aproximado de \$ 386 millones, utilizados principalmente para labores de poda y tala, realizadas como parte del mantenimiento de las líneas de distribución y transmisión.

GASTOS E INVERSIONES REALIZADOS

Año	Gastos (millones de pesos)	Inversiones (millones de pesos)
2005	500	765
2006	607	429
2007	386	510

Fuente: Chilectra S.A.



COMPROMISO III

INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA:

Llevar a cabo las mejores Ideas para el Crecimiento

UN PACTO CON LA CREATIVIDAD

- Diseñando el futuro
- Campaña de Eficiencia Energética
- Desafíos pendientes



Innovaciones para hacer más eficiente la energía



**EN POS DEL MEJOR MANEJO DE UN BIEN ESCASO,
CHILECTRA CUENTA CON UN ÁREA ESPECIALIZADA EN EL
USO RACIONAL Y EFICIENTE DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA.**

Chilectra ha asumido la responsabilidad de contribuir proactivamente a la creación de una cultura de Eficiencia Energética, orientando sus acciones a todo su espectro de clientes y a todo tipo de energía. El objetivo es convertirse en agente promotor de la Eficiencia Energética, buscando contribuir al desarrollo sostenible del país mediante la creación de conciencia entre los usuarios.

Este Interés en liderar y desarrollar acciones que promuevan la Eficiencia Energética se debe a que la empresa tiene un compromiso con sus clientes y la ciudad de Santiago, en una relación de largo plazo; porque como compañía socialmente responsable, se impuso la tarea de la preservación del medio ambiente; y porque quiere contribuir con el crecimiento de la economía y ayudar a incrementar la productividad de las industrias y agregar valor al cliente.

Consecuente con su compromiso, Chilectra incorpora el tema de Eficiencia Energética de manera explícita en su Plan Estratégico 2007, con especial énfasis en las acciones educativas, dada la importancia que reviste el cambio cultural para la real implementación por parte de los consumidores del uso eficiente de la energía.

En este sentido, Chilectra se ha propuesto impulsar proactivamente actividades de Eficiencia Energética fundamentalmente en tres ejes: **Cientes e Innovación, Educación y Difusión.**



Vista panorámica de Santiago.

EJE CLIENTES E INNOVACIÓN

DOS HITOS CON FUTURO

En lo que se refiere a innovación y clientes, 2007 marcó dos hitos que se consolidarán en 2008.

Uno de ellos fue **Chilectra Solar**, un mix de energías limpias (eléctrica y solar) disponibles para viviendas, sectores industrial y comercial. En 2008 debería asociarse a Full Electric. En noviembre de 2007 se lanzó otra iniciativa novedosa, la **venta de vehículos y motores eléctricos eficientes**: bicicletas, motos y triciclos Zappy.

En el sector residencial e inmobiliario, el gran éxito fue **Full Electric**, edificios que abastecen sus necesidades energéticas exclusivamente con electricidad, el cual tuvo un explosivo crecimiento en ventas. Simboliza en sí mismo el uso eficiente de la energía, pues es una solución que al ofrecer a los usuarios finales cubrir todos sus requerimientos energéticos en base a la electricidad, evita la contaminación intra-domiciliaria e incorpora el uso de productos eficientes. El foco central está en las necesidades primarias de las viviendas, como son el agua caliente sanitaria, la calefacción en invierno y equipamiento para cocina.

APROVECHAR LA ENERGÍA NOCTURNA

También durante 2007 se continuó fomentando tarifas horarias flexibles, como la **Tarifa Hogar Plus**, que propicia el consumo de energía eléctrica residencial fuera de las horas punta. Con importantes descuentos para los clientes, permite disminuir la demanda global en estas horas. Los clientes Full Electric, de hecho, se acogen a esta Tarifa Hogar Plus a través del uso de artefactos eficientes, como acumuladores de calor o termos eléctricos que, al usarse en las horas nocturnas no punta, tienen un descuento por sobre el 30% de la tarifa residencial (BT-1).

EXAMEN A AMPOLLETAS EFICIENTES

Chilectra desarrolló un programa piloto en 80 hogares ubicados en la comuna de Macul durante junio y julio de 2007, con el objetivo de conocer los efectos e impactos que tendría el uso masivo de ampolletas eficientes. En cada hogar se entregó, en forma gratuita, cuatro ampolletas con etiquetado de eficiencia categoría A, de 20 watts cada una, para reemplazar ampolletas incandescentes. El consumo promedio mensual de las familias que participaron del programa pasó de 133 kWh a 108 kWh, es decir, se redujo el consumo mensual en un 18,6%. Junto con esto, Chilectra durante 2007 vendió 3.752 ampolletas eficientes en sus oficinas comerciales, con facilidades de pago a través de la tarjeta **MundoActiva**.

ALUMBRADO PÚBLICO

Con las municipalidades se mantienen varias iniciativas. Además del Plan Mestre de Alumbrado Público, se realizó un curso de diseño de alumbrado público eficiente para municipalidades (enero 2007) y completaron cinco versiones del Seminario Anual de Alumbrado Público. Se instalaron luminarias eficientes y con control de encendido y apagado, y se promovió la utilización de semáforos LED (ver detalles en compromiso VI).

EFICIENCIA DESDE DENTRO

Desde 2006, Chilectra ha estado implementando un plan que pone en práctica la Eficiencia Energética en sus propias oficinas, el cual considera la incorporación de avanzadas tecnologías en cuanto a climatización, aislamiento térmico, iluminación, automatización y uso del agua. Además, se realizaron modificaciones en los procedimientos para el aseo nocturno y seguridad del edificio corporativo, y se trabajó en un cambio de hábitos de los trabajadores y colaboradores respecto del uso de la energía y recursos naturales.

ASESORÍAS FINANCIADAS

En relación con los sectores industrial y comercial, en 2007 se iniciaron las asesorías técnicas integrales: se evalúa el uso de la energía en las empresas, de esta evaluación surge un diagnóstico que permite detectar las potencialidades de mejoras en el uso de la energía y se sugieren nuevas soluciones en cuanto al consumo energético eficiente. Ya están los primeros resultados y la idea es reforzarlas en 2008. También se difundió entre los clientes Pymes el instrumento CORFO de co-financiación de asesorías energéticas y se ofreció a los clientes industriales la potencia de invierno, al igual que la tarifa horaria residencial, para fomentar el consumo fuera de las horas punta.

EJE EDUCACIÓN

FUNDACIÓN CHILECTRA ACTIVA

En educación superior, durante 2007 tuvieron positivos resultados con el Diplomado en Eficiencia Energética de la Universidad Mayor, con 39 alumnos y que continuará durante 2008. También se llevó a cabo el Primer Concurso de Tesis Universitarias en Eficiencia Energética, gestionado por la fundación ChilectraActiva, iniciativa que también se prologará en 2008 debido a los buenos resultados. Se auspició el Concurso de Innovación Tecnológica de la Universidad de Santiago USACH, impulsando además la creación de una nueva categoría para la versión 2007: "Innovación en Eficiencia Energética". El premio se otorgó a un proyecto que permite aumentar el rendimiento aerodinámico de vehículos de carga.

En el ámbito educación básica y media, se realizó un seminario anual de capacitación a profesores de liceos industriales sobre Eficiencia Energética y el Segundo Concurso en Eficiencia Energética para estudiantes de liceos industriales donde, al igual que en 2006, el proyecto ganador correspondió a soluciones de iluminación mediante LED's y controles de movimiento. Además, se desarrolló la Guía Educativa "El Mundo de la Energía" para estudiantes y profesores.

Para el público general, se amplió la Sala de la Energía en Museo Interactivo Mirador-MIM. Además en 2007 se desarrolló el portal Web de Eficiencia Energética interactivo (www.chilectra.cl), con información, consejos de uso racional de energía y un calculador del consumo residencial de electricidad, gas y bencina. Este último permite observar las ventajas de la utilización de productos eficientes para diversos energéticos (ampolletas fluorescentes compactas, calefont a gas eficientes y autos de mejor rendimiento). Asimismo, en todas las boletas y en la revista "Hagamos contacto" se entrega información sobre el tema. Por otro lado, hubo una participación permanente en diversos

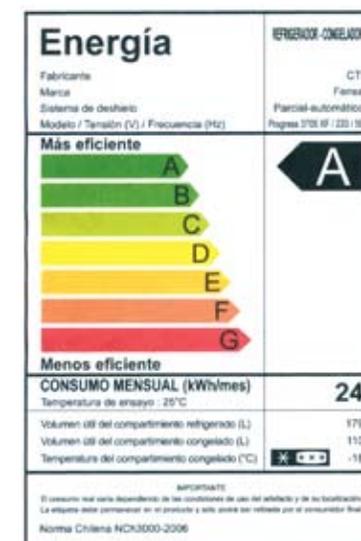
seminarios, congresos y charlas sobre Eficiencia Energética (FACH, ELEGAS, Expoenergía, Diplomado PUC de Arquitectura Sustentable, Seminario SOFOFA Vincular, Congreso CIER, entre otros), la cual continuará durante 2008.

EJE DIFUSIÓN

Chilectra colabora permanentemente con el Programa País de Eficiencia Energética (PPEE) en actividades tales como La Feria de Eficiencia Energética (cuya participación a fines de 2008 ya está comprometida), en la celebración del día mundial de la eficiencia energética y en el apoyo logístico a la campaña gubernamental de distribución gratuita de ampolletas eficientes a hogares de bajos recursos. También se le da apoyo al programa gubernamental de etiquetado de eficiencia de artefactos domésticos impulsado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), el Instituto Nacional de Normalización (INN) y el PPEE, con cuyos clientes se ha hecho un esfuerzo de difusión especial.

Asimismo, en varias de sus publicaciones, Chilectra entrega un espacio destacado a este tema, como es el caso de las revistas "Foco 76", "Cave", "Hagamos contacto" y en las boletas de pago, todas enfocadas a distintos públicos. A esto se agrega la difusión a través de la entrega de trípticos en eventos y el folleto "Chilectra: una empresa comprometida con la Eficiencia Energética".

Una actividad especial que se ejecutó en 2007 fue la realización de una mesa redonda sobre Eficiencia Energética, con autoridades de gobierno, parlamentarios, organismos internacionales, analistas y la empresa privada, evento transmitido a todo Chile por TV Senado.



Etiqueta de Eficiencia Energética.



Fuente Parque de la Aviación, Providencia.



DESAFÍOS 2008

Un proyecto atrayente para 2008 será la entrega de una Guía de Eficiencia Energética, que se distribuirá en la mayor cantidad importante de colegios de la Región Metropolitana, en formato magnético y papel. También se atenderán aquellas solicitudes que provengan de establecimientos de regiones.

Otro desafío está relacionado con el tema de las energías renovables, que había sido tocado esporádicamente, con proyectos muy acotados (bombas geotérmicas y aerotérmicas, por ejemplo). Ahora se pretende desarrollar la eco energía en términos generales, ofreciendo soluciones integrales que impliquen la combinación adecuada y personalizada de las diferentes energías renovables según los requerimientos de cada cliente en particular y el uso que se le pretenda dar a esta energía (calefacción, agua sanitaria, etc.).

Chilectra mira con mucho interés, además, el desarrollo de micro y pequeñas empresas, que muchas veces no tienen soporte en las instituciones tradicionales y que necesitan un pequeño empujón para comenzar a crecer. El programa **Mundo Emprendedor** está específicamente pensado en ellos.

Lanzamientos Tecnológicos 2007



POR TERCER AÑO CONSECUTIVO, EL PROGRAMA CREACHILECTRA, QUE PERMITE A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRESENTAR PROYECTOS DE INNOVACIÓN, FUE TODO UN ÉXITO.

YA ESTÁN EN EL MERCADO LOS MOTORES ELÉCTRICOS PARA BICICLETA, LOS TRICICLOS URBANOS ZAPPY Y LAS MOTOS SCOOTER ZAPINO; YA FUE INSTALADO EL PRIMER MIX SOLAR ELÉCTRICO, UNA SOLUCIÓN QUE AHORRA ENERGÍA Y AYUDA A LA DESCONTAMINACIÓN.

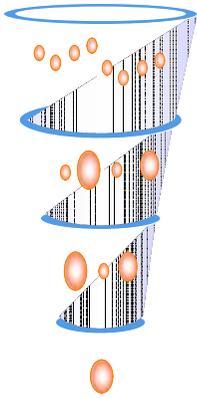
¿Qué podrían tener en común un perro labrador que detecta fallas eléctricas en redes subterráneas, semáforos que no se apagan durante un corte de luz y un método para pintar los postes de manera más eficiente? Muy simple: todas estas iniciativas han nacido a partir de propuestas de empleados de Chilectra y de sus empresas colaboradoras.

A través del programa **CreaChilectra**, lanzado en 2005, los trabajadores de los distintos estamentos de la compañía tienen la posibilidad de plantear ideas de innovación en las más diversas áreas. El mercado residencial, el de las PYMES y el de los grandes clientes, así como el ámbito de la Eficiencia Energética e incluso el de la operación comercial de Chilectra han sido objeto de numerosas propuestas en estos tres años.

Un Comité de Innovación, integrado por gerentes de la empresa, considera la oportunidad, factibilidad, crecimiento y rentabilidad de cada proyecto; define si se desarrolla una etapa de piloto para evaluar su comportamiento y finalmente aprueba su lanzamiento al mercado. Todo el proceso puede durar entre 8 meses y un año. Uno de los objetivos de Chilectra es apurar este proceso, de tal manera de que si surge una idea con un potencial razonable, no tarde más de 6 meses en llegar al mercado.

EL ROL DE LOS LÍDERES

Uno de los pilares fundamentales de todo este proceso es el de los **Líderes de Innovación**, que son seleccionados mediante un concurso al interior de la compañía y son capacitados gracias a un convenio con la Universidad Adolfo Ibáñez. En los tres años que lleva este programa ya son más de 70 los miembros de Chilectra que se han formado para liderar equipos de trabajo. Estos líderes conforman una red transversal dentro de la empresa y pertenecen a diversos estamentos: secretarías, subgerentes, ingenieros, entre otros. También hay líderes de empresas colaboradoras.



IDEAS Y PROYECTOS 2007

Durante 2007 fueron 194 las ideas presentadas tanto por personal de Chilectra como por parte de las empresas colaboradoras, alcanzando un total de 1006 propuestas en los tres años de vida del programa. Las iniciativas emblemáticas de años anteriores fueron el entrenamiento de Rex —un **perro labrador que con su olfato entrenado detecta fallas subterráneas en redes de baja tensión** y que desde su implementación en 2007 ha tenido un 90% de efectividad y una reducción de 60% en los tiempos de trabajo—, la inclusión en las boletas de información útil sobre facilidades de pago y sobre la oferta de nuevos productos y servicios.

Otros aportes han sido:

Vehículos eléctricos livianos. En el contexto de una ciudad altamente contaminada, congestionada y que sufre los inconvenientes del nuevo sistema de transporte público, los vehículos eléctricos surgen como una opción válida para movilizarse en Santiago. Esta idea se desarrolló durante todo 2007, y fue lanzada al mercado el pasado noviembre, con cuatro productos: motores eléctricos para bicicleta, bicicletas eléctricas, triciclos urbanos Zappy y motos scooter Zapino.

PERSONAS QUE HAN PRESENTADO IDEAS

Etapa IDEAS	2005 -2007	2007
Personas que han presentado ideas	500	151
Ideas recibidas	1006	194
Ideas clasificadas	973	177
Innovación	76	15
Mejora continua	10	0
Desarrollo de productos	24	4
Otras clasificaciones	863	158
Pendientes de clasificación	0	0
Reformular idea	3	0
Etapa PERFIL		
Perfiles Clasificados	69	0
Perfiles presentados al comité	53	9
Perfiles aprobados	30	7
Perfiles no aprobados	23	2
Perfiles a presentar	3	0
Perfil reevaluado	2	0
Etapa PROYECTO		
Proyectos		
En desarrollo	23	6
Exitosos	8	6
No exitosos	4	1

Fuente: Chilectra S.A.



Vehículos Eléctricos.

Chilectra Vertical. Consiste en una solución tecnológica para las nuevas construcciones de la capital. Implica el uso de barras sólidas en lugar de los clásicos cables al interior del edificio, lo que disminuye el riesgo de cortes y los problemas de mantenimiento, generando un sistema más seguro y más económico.

Pintapostes. Hoy los postes de alumbrado son pintados de forma manual, se está evaluando una forma más eficiente de efectuar este trabajo.

Subestación Móvil. Esta subestación es única en su tipo, que ante un corte de energía, entrega suministro en forma rápida antes de comenzar los trabajos de normalización y además, posibilita realizar trabajos programados de BT sin necesidad de cortar la energía.



Subestación eléctrica móvil.

Protección para conductores eléctricos. Esta iniciativa evita los problemas ocasionados por el "hilo curado" de los volantines sobre los conductores eléctricos. Este protector impide que los cables se corten con el "hilo curado", previniendo tanto los accidentes con posibilidades de electrocución como los cortes del suministro eléctrico.

Mix Solar Eléctrico. Este proyecto, que en la actualidad ya es un producto más de Chilectra, apunta al reemplazo de energías combustibles a través de la venta de soluciones energéticas y servicios de Agua Caliente Sanitaria (ACS) Residencial a partir de un mix solar eléctrico. Los principales beneficios de esta iniciativa son una menor cuenta por consumo eléctrico y un mayor valor agregado para los gestores inmobiliarios y, por supuesto, su aporte a la descontaminación y la Eficiencia Energética.

Sello Rojo. Es una solución integral lanzada en 2007 para aquellos edificios que tienen actualmente Sello Rojo a raíz de problemas con las instalaciones de gas. Abarca desde la evaluación inicial de la situación de los departamentos hasta la implementación de todas las soluciones necesarias para que la comunidad obtenga el Sello Verde ofreciendo, por ejemplo, el reemplazo a artefactos eléctricos.

Incubadora de Negocios. Otra idea que se encuentra en evaluación plantea el desarrollo de una incubadora de negocios al interior de la empresa, con el fin de que existan los canales, la orgánica y la posibilidad de financiamiento para ideas que provengan desde fuera de Chilectra. El objetivo final sería la creación de nuevas empresas a partir de las iniciativas adoptadas.

Investigación con Universidad de Harvard (EE.UU). Un estudio realizado en conjunto con la prestigiosa Universidad de Harvard, midió la contaminación intradomiciliar en





El ministro de Energía, Marcelo Tokman, en el lanzamiento de Mix Solar Eléctrico - Chilectra Solar.

distintos tipos de hogares, con diferentes fuentes energéticas: gas licuado, gas natural, artefactos eléctricos e, incluso, combustión a leña. Tal vez lo más trascendente de este estudio es que hasta el momento, en Chile, no había información ni científica ni oficial respecto de la contaminación al interior de los hogares. Según los datos preliminares, los mejores resultados fueron obtenidos en departamentos Full Electric. Durante 2008, se pretende difundir los hallazgos del estudio, que podrían ser de utilidad para la definición de nuevas políticas públicas, por ejemplo, en cuanto a características de la construcción o en emisiones intradomiciliarias.

Desafío Internacional

HACER LANZAMIENTOS SIMULTÁNEOS EN VARIAS CIUDADES LATINOAMERICANAS.

2007 fue, sin duda, un año de consolidación del tema de la innovación desde el punto de vista interno de la compañía. Para 2008, los objetivos apuntan a mantener el trabajo en este nivel, a través de la capacitación de nuevos líderes. Además, se busca consolidar el rol de Chilectra en relación con las demás distribuidoras del grupo en Latinoamérica, potenciando la coordinación entre estas distintas empresas en materia de innovación. El principal desafío es, en este ámbito, replicar las iniciativas exitosas de las compañías a nivel regional de tal manera que, en el futuro, se puedan hacer lanzamientos simultáneos de productos en varias ciudades latinoamericanas.

Diseñando el Futuro

DEBUTAN LOS TRANSFORMADORES "PARQUE" Y TIPO "JARDINERA"

SOÑAR CON ESTRUCTURAS CADA VEZ MÁS OPTIMIZADAS, AMIGABLES Y ESTÉTICAS Y HACERLAS REALIDAD ES LA TAREA DE CHILECTRA. LAS POSIBILIDADES QUE SE ABREN SON, SIMPLEMENTE, SORPRENDENTES.

Una ciudad prácticamente sin cables a la vista. Postes que ocupen cada vez menos espacio y que se destaquen por su estilizada figura. Redes inteligentes y bidireccionales en las que los clientes no sólo consuman, sino que también aporten energía al sistema. Estas ideas, que parecen extraídas de una película de ciencia ficción, no parecen tan lejanas en realidad. De hecho, Chilectra ya se encuentra trabajando en estos y otros temas, siempre con la mirada puesta en la optimización de las instalaciones existentes, el menor impacto de la nueva infraestructura tanto para el entorno como para la comunidad y una mayor preocupación por la estética de estos elementos.

Estos grandes cambios ya se vienen dando desde hace algunos años. Tal vez el más visible es la utilización, en las líneas de transmisión que se construyen en el núcleo urbano, de **postes tubulares** en lugar de las clásicas torres reticuladas. Con éstos no sólo se reduce el impacto visual de las instalaciones, sino también el espacio intervenido: una torre típica ocupa una superficie de hasta 10 metros cuadrados, mientras que los postes emergen con un diámetro no superior a 1 metro.

El **diseño de las subestaciones** también ha tenido sustanciales modificaciones en los últimos cinco años. Desde un modelo de patio abierto, con muchas estructuras a la vista, se ha pasado al uso de elementos confinados en casas de celda. Esto, sumado a las mejoras estéticas gracias a la

construcción de pantallas vegetales y franjas arborizadas o, en algunos casos, a la instalación de subestaciones al interior de edificios comunes y corrientes, en los que pasan casi inadvertidas, da cuenta de la búsqueda de diseños cada vez más amigables y con menor impacto en el entorno.

DE TRANSFORMADORES "PARQUE" A "JARDINERA"

Fue uno de los hitos de 2007. Los clásicos transformadores, ubicados en los postes e indispensables en la baja del voltaje para el consumo de los usuarios, tuvieron un gran cambio de diseño.

La innovadora forma fue trabajada de modo que, aunque la estructura se encuentra a nivel de superficie —una solución intermedia entre el soterramiento y su disposición aérea—, no es distinguible como tal. De esta forma, el tipo "parque" fue el primero que se lanzó a principios de 2007, cuyo diseño posee una ventaja considerable en la disminución del impacto visual y aporta una mejora significativa al entorno respecto de sus predecesores. Luego, Chilectra lanzó un nuevo transformador urbano, el cual se compone de una envolvente 'tipo jardinera'



Transformador jardinera.

MENOS POSTES PARA EL DOBLE DE TRANSMISIÓN

En 2007 Chilectra dio partida a la construcción de un proyecto de cambio de nivel de tensión, que va a permitir duplicar la capacidad del sistema eléctrico en un plazo de 15 años sin necesidad de construir nuevas instalaciones, sino optimizando el rendimiento de las ya existentes. Esta decisión se tomó dado que, hasta este momento, se estaban implementando alrededor de 20 nuevos proyectos de distribución al año y, según las proyecciones futuras, esta cantidad seguiría aumentando. Este cambio de tensión implicará menos postes en la vía pública, menos redes en general y, por tanto, un menor impacto visual de éstas.

Además, durante 2007 Chilectra realizó la planificación de los proyectos que serán necesarios para los próximos años, y la ingeniería de las obras que comenzarán a concretarse durante 2008. Ya se está preparando, por ejemplo, el diseño de tres nuevas subestaciones que deberían ser construidas durante el próximo quinquenio.

que permite una mejor estética, y que se puede complementar con otros servicios (plazas, antejardines de edificios) y puede llegar a tener otros usos, como aparcadero de bicicletas o como asiento.

DESAFÍOS HASTA 2018

CHILECTRA ESTÁ ESTUDIANDO ALGUNAS DE LAS NUEVAS TENDENCIAS MUNDIALES: REDES QUE, ADEMÁS DE ELECTRICIDAD, TRANSPORTEN COMUNICACIONES Y GENERACIÓN EN LOS PROPIOS HOGARES.

Una buena planificación eléctrica pasa por una estimación de los crecimientos de demanda futuros, pero no sólo en términos agregados, sino también geográficos. En una ciudad como Santiago, no todas las zonas crecen al mismo ritmo. Si se considera que pueden pasar mínimo 10 años entre la concepción y construcción de los grandes proyectos de infraestructura eléctrica, se puede dimensionar la importancia de la planificación para el adecuado funcionamiento de las redes. Por este motivo, Chilectra está trabajando hoy para los proyectos que van a ser requeridos en 2018, como por ejemplo, nuevas subestaciones de interconexión al sistema de transmisión. Al mismo tiempo, ya se está evaluando dónde serán necesarias nuevas subestaciones a mediano y largo plazo. Según las proyecciones, estos lugares deberían estar en las comunas que más están creciendo hoy en la región —el sector nororiente y el norte—. Las zonas de menor crecimiento son aquellas que ya están consolidadas, como el centro de Santiago.

REDES INTELIGENTES

En su afán de innovación y optimización de sus instalaciones, Chilectra ya está comenzando a estudiar algunas de las

nuevas tendencias mundiales en materia de diseño. Una de éstas dice relación con el impulso de las redes inteligentes, que permitirán optimizar el uso de las redes eléctricas gracias a la integración de tecnologías de la información electrónica y comunicaciones. Así, en el futuro, los centros de control de las compañías van a estar conectados directamente y en línea con los clientes, lo que les permitirá ofrecer nuevos productos y servicios, así como mantener informados a los usuarios respecto de, por ejemplo, el valor de sus consumos mientras éstos están ocurriendo. Se espera, por cierto, que todos los nuevos diseños sean subterráneos, con tal de impactar lo menos posible en el entorno.

GENERADORES EN LOS PROPIOS HOGARES

Otra tendencia apunta a instalar generación en las redes de distribución. En Chile, existe todo un sistema de transmisión que lleva la energía generada por grandes centrales (térmicas, hidroeléctricas y eólicas) hacia los sistemas de distribución de compañías como Chilectra. En algunos países ya se está comenzando a incentivar que la pequeña generación, por ejemplo a través de fuentes renovables, inyecte energía directamente a las redes, con tal de reducir al mínimo el consumo de estas grandes centrales. Así, en lugar de ser unidireccionales como hoy, en que el flujo de energía viaja desde la generadora hasta el usuario final, las redes serán bidireccionales, pues el cliente puede consumir energía, pero también puede aportarla al sistema.



¿UN NUEVO POSTE?

Desde años Chilectra ha estado estudiando, aún sin resultados concretos, la posibilidad de incursionar en un nuevo diseño de postes de media y baja tensión. El modelo actual está muy optimizado en términos de costo, diseño y seguridad, pero se ha mantenido casi inalterado por prácticamente tres décadas, lo que significa que proyecte una imagen que no es precisamente de modernidad e innovación. El desafío, entonces, es seguir buscando mejoras estéticas que no afecten la alta eficiencia de los postes actuales.





COMPROMISO IV
NUESTROS ACCIONISTAS:
Creación de Valor y Rentabilidad

CRECIMIENTO DEL VALOR ECONÓMICO

Resultados de un año favorable ·
Mayor actividad en nuevos negocios ·
Los desafíos de la crisis energética ·

EN UN 23% CRECIÓ VALOR AGREGADO GENERADO



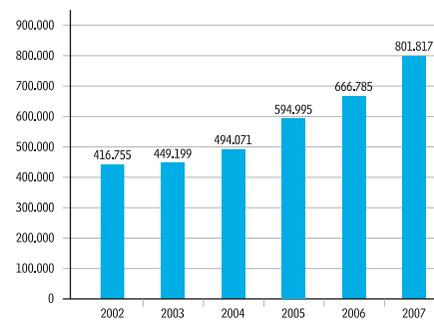
LA COMPRA DE ENERGÍA, EN TERMINOS PORCENTUALES, FUE PRÁCTICAMENTE IGUAL A CADA UNO DE LOS TRES GRANDES PROVEEDORES: ENDESA, AES GENER Y COLBÚN.

En términos económicos, 2007 fue un año favorable para la compañía. Sus ingresos totales por negocios ascendieron a \$801.817 millones, situándose aproximadamente 21% sobre 2006. Esta alza se explica principalmente por:

- Crecimiento del consumo de energía eléctrica, el que en términos de ventas físicas aumentó 4,4% en el área de concesión de Chilectra.

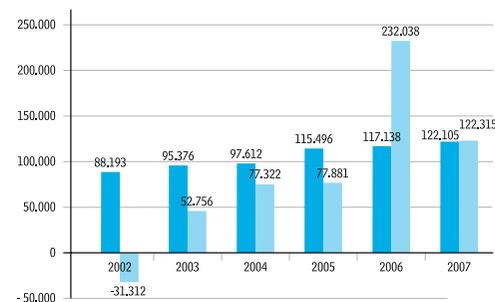
- Mayores tarifas a consumidores finales, lo que tiene su principal origen en el aumento sostenido de los costos por compras de energía a compañías generadoras, cuya variación anual fue un 27,6%.
- Mayor actividad por la venta de productos y servicios distintos al negocio tradicional, donde destaca la venta y financiamiento a clientes residenciales a través de la unidad de negocio Mundo Activa, la construcción y mantenimiento de empalmes, alumbrado público y otras obras eléctricas.

Ingresos Totales
(Cifras en millones de pesos de cada año)



Fuente: Chilectra S.A.

Resultados (Cifras en millones de pesos de cada año)



Fuente: Chilectra S.A.

RESULTADOS CRECIENTES

El resultado neto de la compañía, al 31 de diciembre de 2007, cerró en \$122.315 millones, mostrando una disminución de más de 47% si se lo compara con 2006. Las principales razones que explican esta disminución son los efectos derivados de la fusión de Chilectra S.A. con Elesur S.A. producida con fecha 1 de abril de 2006. Ésta implicó reconocer, en resultados de ese año, un beneficio por impuestos diferidos por aproximadamente \$131.000 millones. Sin embargo, el resultado operacional de la compañía ha experimentado un crecimiento promedio en los últimos 6 años de un 6.7%, alcanzando durante 2007 un resultado de explotación de \$122.015 millones.

GENERACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL VALOR AGREGADO

A través de la siguiente información la empresa presenta su contribución a la generación de valor y la manera en que ha distribuido ese valor entre los principales grupos de interés con los que interactúa.

Los ingresos totales por concepto de negocios de la compañía han crecido sostenidamente en el tiempo, desde \$416.755 en 2002 a \$801.817 millones en 2007, aproximadamente un 14% como promedio anual.

VALOR AGREGADO GENERADO	2007		2006	
	millones de pesos	%	millones de pesos	%
Ventas de Energía	742.173	84,9	615.610	86,4
Otros Negocios	61.605	7,1	51.175	7,2
Ingresos Financieros	10.479	1,2	6.773	1,0
Dividendos y Reducciones/Aumentos Recibidos	30.319	3,5	15.376	2,2
Impuesto Valor Agregado	29.225	3,3	23.360	3,3
Total	873.801	100,0	712.294	100,0

VALOR AGREGADO DISTRIBUIDO				
	2007	%	2006	%
Trabajadores	20.815	2,4	19.581	2,7
Pago Proveedores	682.167	78,1	561.409	78,8
Energía	554.509	63,5	434.475	61,0
Otros Servicios	127.658	14,6	126.934	17,8
Estado	29.225	3,3	23.360	3,3
Impuesto a la Renta	-	0,0	-	0,0
Impuesto Valor Agregado	29.225	3,3	23.360	3,3
Propietarios	64.576	7,4	45.324	6,4
Enersis	64.019	7,3	33.239	4,7
Otros Socios	558	0,1	12.084	1,7
Comunidad y Medio Ambiente	1.587	0,2	1.801	0,3
Retenido Empresa	2.257	0,3	4.383	0,6
Financistas	73.174	8,4	56.436	7,9
Amortización de Capital	48.718	5,6	30.955	4,3
Pago Intereses	24.456	2,8	25.481	3,6
Total	873.801	100,0	712.294	100,0

Fuente: Chilectra S.A.

VALOR AGREGADO GENERADO Y DISTRIBUIDO 2006 Y 2007

La siguiente información muestra, además del origen del valor agregado generado, la distribución del mismo en rentabilidad para los propietarios, beneficios para sus empleados, el estado, las entidades financieras, la comunidad en general; y lo que se retiene para asegurar la continuidad y sostenibilidad de las operaciones de la compañía. Esta información ha sido obtenida de la memoria anual de la compañía y ha sido clasificada para mostrar más claramente el valor agregado generado y distribuido, producto de las operaciones.

GENERACIÓN DE VALOR AGREGADO

Durante 2007 Chilectra generó un IVA neto de \$29.225 millones, como resultado de sus operaciones.

DIVIDENDOS, REDUCCIONES Y AUMENTOS DE CAPITAL

En el periodo Chilectra recibió ingresos por dividendos y reducciones de capital por \$30.319 millones, consecuencia de los excelentes resultados obtenidos en sus operaciones fuera de Chile, particularmente en Colombia (Codensa), Perú (Edelnor) y Brasil (Ampla y Coelce), estas últimas operadas bajo el Holding Endesa Brasil.

DIVIDENDOS Y REDUCCIÓN DE CAPITAL

	2007	2006	%
	millones de pesos	millones de pesos	
Dividendos y Reducción Capital	30.319	15.375	97
Dividendos	30.319	4.250	613
Codensa	14.983	1.423	
Ampla	4.406		
Endesa Brasil	6.684	2.827	
Edelnor	4.246		
Reducción Capital	0	11.125	-100
Codensa	0	11.125	

Fuente: Chilectra S.A.

INGRESOS POR VENTA DE ENERGÍA

Los ingresos por venta de energía del ejercicio 2007 ascendieron a casi \$743.000 millones, creciendo un 21% más que el año anterior y representando casi el 85 % de los ingresos por negocios de la compañía. Estos mayores ingresos obedecen al crecimiento de la demanda por energía en la zona de concesión y al aumento en un 40% en el valor de las compras de energía eléctrica a las empresas generadoras con las cuales mantiene contratos de suministro. Este mayor costo es traspasado a los clientes e incide fuertemente en la percepción de éstos sobre la compañía.

Costo de la Energía (\$/KWh)



Variación nov. 07/nov. 06 + 40%

Fuente: Chilectra S.A.

VENTAS DE ENERGÍA (GWH)

Ventas Físicas	2007	2006	%
Residencial	3.488	3.363	3,7%
Comercial	3.318	3.050	8,8%
Industrial	3.305	3.158	4,7%
Otros	2.812	2.807	0,2%
TOTAL	12.923	12.377	4,4%

Fuente: Chilectra S.A.

INGRESOS POR OTROS NEGOCIOS

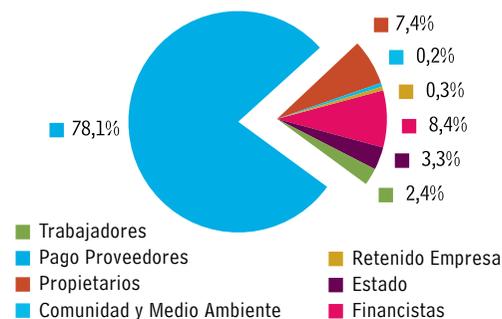
Además del negocio principal -distribución de energía eléctrica- Chilectra desarrolla actividades de valor en otros negocios, dentro de los cuales se encuentran la venta y financiamiento a clientes residenciales a través del negocio

Mundo Activa, la construcción y mantenimiento de empalmes, alumbrado público y otras obras eléctricas. Durante 2007 estas actividades generaron ingresos por \$ 61.605 millones, creciendo un 20% sobre 2006 y alcanzando un 7,1% de los ingresos por negocios de la compañía.

DISTRIBUCIÓN DEL VALOR AGREGADO

El valor agregado generado se distribuye entre los diferentes grupos de interés, siendo los más representativos en 2007 los Empleados, Proveedores, Propietarios, la Comunidad y su Medio Ambiente y los Financistas.

Valor Agregado Distribuido



Fuente: Chilectra S.A.

PAGO A PROVEEDORES

Este ítem, que representa el 78,1% de los costos incurridos para dar el suministro eléctrico a los clientes de Chilectra, considera el pago de los costos de la energía distribuida y el pago por otros servicios a empresas colaboradoras. Estos costos aumentaron 21,5% sobre 2006, explicados principalmente por el mayor costo (40%) de la energía que paga Chilectra a las empresas de generación.

TRABAJADORES

Durante 2007, los gastos en remuneraciones ascendieron a \$20.869 millones, aproximadamente un 6,0% mayor que año anterior, explicado principalmente por la mayor inflación del período y la incorporación de nuevos trabajadores. Estos gastos corresponden al 2,4% de los gastos de la compañía. Dentro de este ítem se incluyen compensaciones por concepto de: salarios, bonos varios, horas extras, gratificaciones, reembolsos médicos, becas escolares, inversiones en capacitación y deportes.

ESTADO

Como consecuencia de la fusión entre Chilectra y Elesur llevada a cabo durante 2006, que implicó reconocer, en resultados de 2006, un beneficio por impuestos diferidos de \$130.563 millones, la compañía mantiene un crédito por impuestos ya pagados por el mismo monto. Durante el ejercicio 2007 la compañía aplicó una parte de dicho crédito, resultando liberada de pago de impuestos en el ejercicio 2007. Por otra parte las operaciones de Chilectra aportaron \$29.225 millones al Estado por concepto de Impuesto al Valor Agregado (IVA).

RETENIDO EMPRESA

El monto retenido en la empresa corresponde al dinero que no se distribuye a ningún grupo de interés, sino que se mantiene en la compañía para darle continuidad a sus operaciones. La empresa retuvo durante 2007 un total de \$2.257 millones, correspondiendo al 0.3% del valor total distribuido.

PROVEEDORES DE SERVICIOS

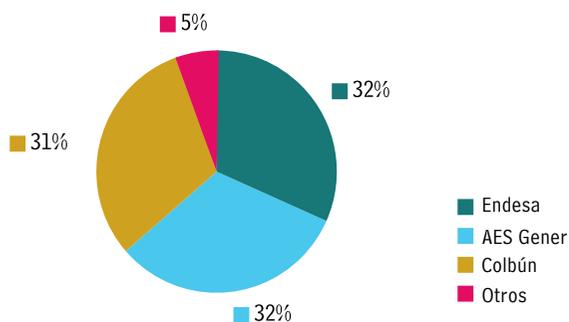
Durante 2007 se pagaron a las empresas colaboradoras que prestan servicios para Chilectra \$127.658 millones, que corresponde a un 14.6% del valor total distribuido.

Los principales servicios que prestan las empresas colaboradoras son los asociados a la construcción y mantenimiento de empalmes eléctricos, redes y subestaciones eléctricas, control de morosidad y del hurto de energía en clientes, lectura, facturación, corte y reconexión de suministro y otros servicios de apoyo.

PROVEEDORES DE ENERGÍA

Los costos por compra de energía fueron \$554.509 millones y representan el 63.3% de los gastos de la compañía. La cantidad de energía comprada y los principales proveedores de la misma se observan en el siguiente gráfico:

Compras Energía por Proveedor 2007

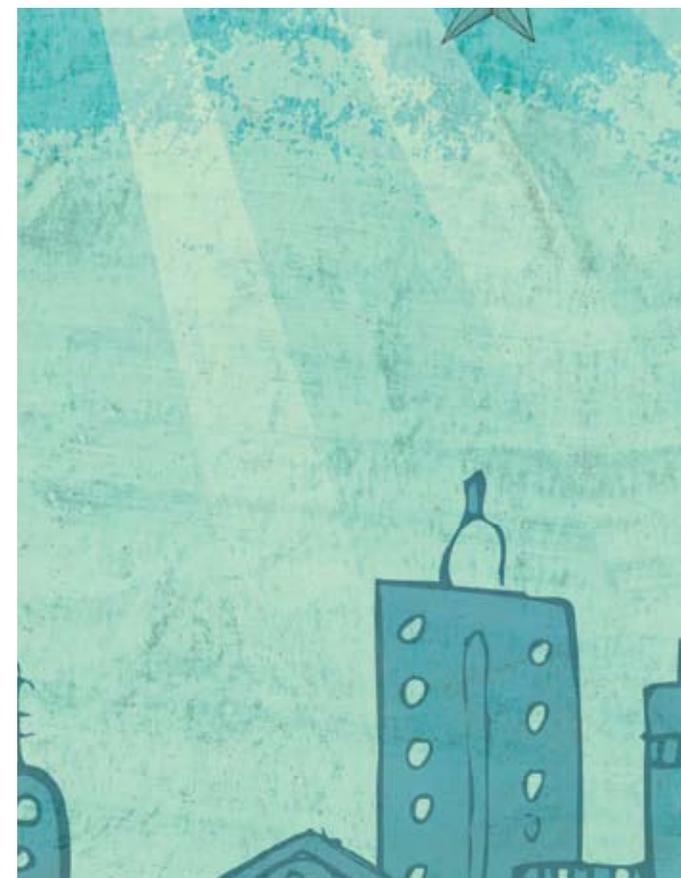


Compras Energía + Peajes	2007	2006	%
GWh	13.730	13.088	4,9%

Fuente: Chilectra S.A.

COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Los aportes para la protección del medio ambiente y las comunidades vecinas a las operaciones de la empresa alcanzan un total \$1.587 millones en 2007. Esta cifra frente a lo aportado en 2006 es un 12% menor. Esto se explica principalmente debido a un menor gasto en los servicios de poda y tala de la vegetación que circunda las líneas aéreas de distribución de energía eléctrica. La inversión social y en medio ambiente representa el 0.2% del gasto total.

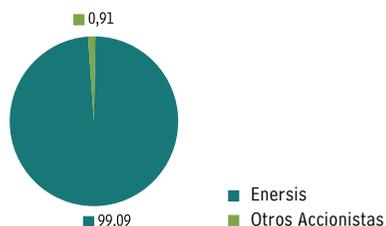


PROPIETARIOS

Chilectra S.A. está constituida por 5.340 accionistas con derecho a voto, que poseen un total de 1.150.742.161 de acciones al 31 de diciembre de 2007. La estructura de propiedad de Chilectra S.A. al cierre del último ejercicio fue la siguiente:

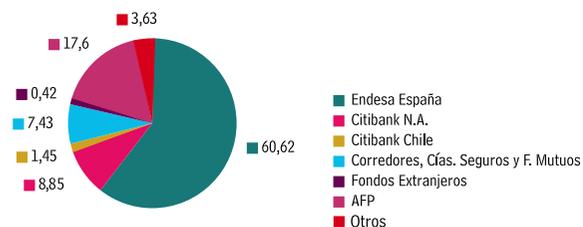
Durante 2007 Chilectra pagó \$64.576 millones en dividendos, un 42.5% más que el año 2006. Parte de estos dividendos fueron con cargo al resultado de ejercicio 2006 y recogen por tanto el beneficio extraordinario reconocido con ocasión de la fusión entre Chilectra S.A. y Elesur S.A. . Los dividendos pagados representan el 7.4% del valor distribuido.

DISTRIBUCIÓN DE LA PROPIEDAD DE CHILECTRA



La estructura de propiedad de Enersis S.A., controlador de Chilectra S.A. al cierre del último ejercicio fue la siguiente:

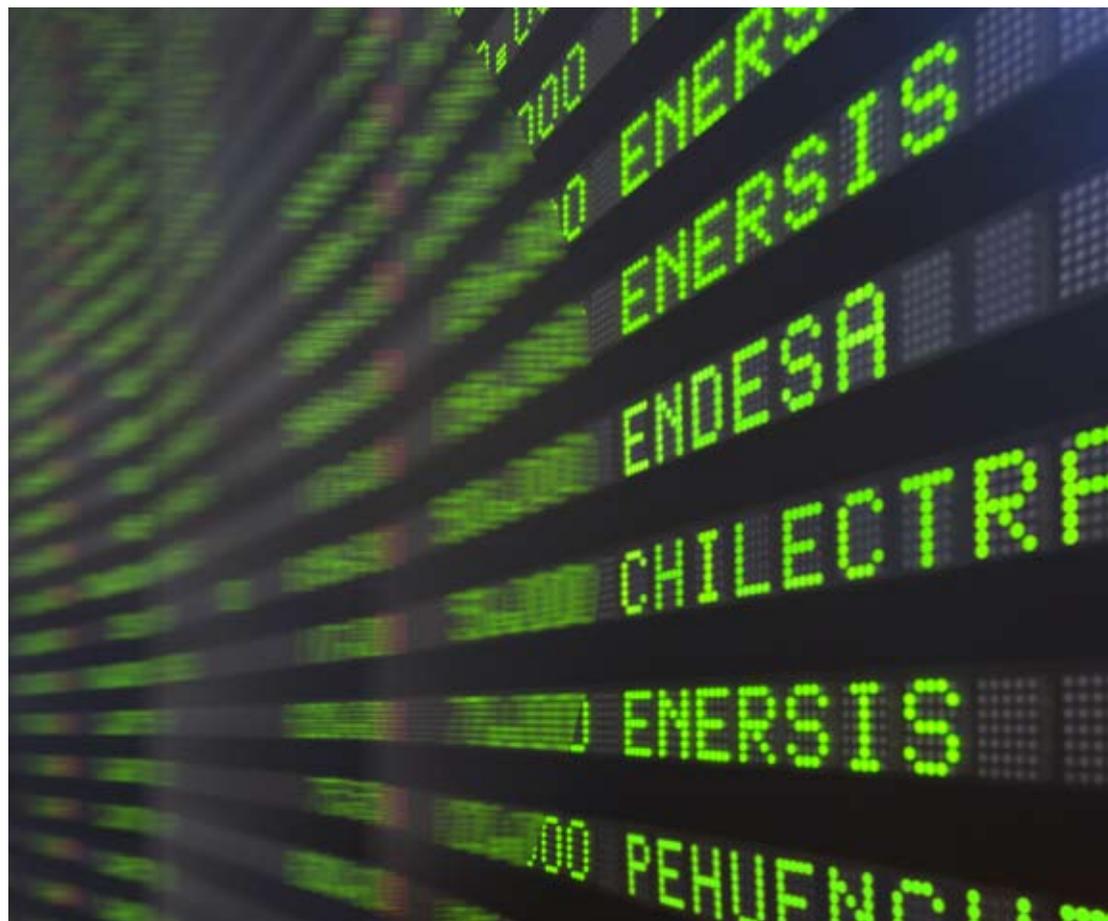
DISTRIBUCIÓN DE LA PROPIEDAD DE ENERSIS



Fuente: Chilectra S.A.

FINANCISTAS

Los pagos realizados a este grupo de interés consideran en lo fundamental amortizaciones al capital y pago de intereses por concepto de préstamos que mantiene la compañía con Enersis S.A. Dichos préstamos implicaron, durante 2007, amortizaciones por concepto de capital por \$48.716 millones y gastos financieros por \$24.456, representando el 8.4 % del valor total distribuido.



Cotización en la Bolsa de Comercio.

VARIABLES EXÓGENAS INCREMENTAN PÉRDIDAS DE ENERGÍA

LAS NOVEDADES

Las principales medidas adoptadas para el control de las pérdidas no-técnicas durante 2007 fueron esencialmente las siguientes:

- La Red con Acometida Concentrada y Medida Electrónica (ACME) se consolidó como la solución más efectiva para luchar contra el hurto.
- El Móvil de Asesoría Comunitario (MAC) se transformó en la herramienta más eficiente para capacitar a los consumidores.
- El proyecto "Dale Valor a tu Clave" permitió recopilar valiosa información a través de los colaboradores que mensualmente toman la lectura de los medidores.
- Fueron consolidados los indicadores de pérdidas por nivel de tensión, Alta, Media y Baja Tensión (AT, MT y BT).
- Normalización de suministro a familias vulnerables. Menos del 2% de la población de nuestra área de concesión no posee suministro eléctrico.



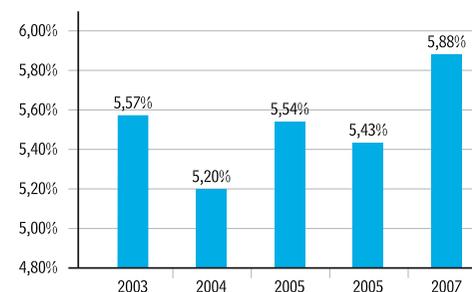
PESE A LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS, EL HURTO DE ENERGÍA ELEVÓ ESTE ÍNDICE: UN AÑO FRÍO Y LA FALTA DE GAS FUERON UN INCENTIVO PARA "COLGARSE" DE LA ELECTRICIDAD.

En el ejercicio de 2007 la compañía continuó sus actividades de control de pérdidas, sin embargo, cerró el año con un indicador 0,5pp (puntos porcentuales) mayor que 2006. Sin perjuicio de esto, el nivel de pérdidas de Chilectra sigue siendo uno de los más bajos a nivel latinoamericano. 2007 presentó un escenario desfavorable respecto a las pérdidas de energía, el fuerte incremento de los precios finales de la energía eléctrica, acompañado del invierno más frío de los últimos años, derivaron en un escenario como el señalado.

El Programa de Control de Pérdidas de la compañía tiene como objetivo controlar preventiva y correctivamente la energía eléctrica que finalmente no se vende y que corresponde a las pérdidas técnicas, las que se producen por efecto de la circulación de la corriente eléctrica en los cables de la red, y las pérdidas no-técnica y que corresponden a los hurtos de energía y a errores en el registro de medidores, entre otros.

Todos estos esfuerzos se sustentan en el compromiso asumido por Chilectra con la eficiencia energética, en el convencimiento de que, con las señales adecuadas, se fomenta el uso racional de la energía, evitando al país un mayor gasto en recursos adicionales.

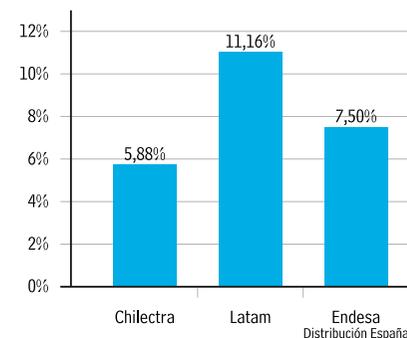
Evolución Pérdidas Totales de Energía (%)



Fuente: Chilectra S.A.

En cuanto a la situación de pérdidas en Chilectra, en comparación con otras empresas similares, podemos indicar que, al compararse con el promedio de otras cinco empresas distribuidoras del grupo en Latinoamérica, Chilectra se encuentra con un índice de pérdidas bastante menor. Similar cosa sucede en comparación con el promedio de las otras cinco empresas de distribución que el grupo tiene en España.

Pérdidas comparativas de energía



Fuente: Chilectra S.A



COMPROMISO V
NUESTRA GENTE:

Salud, Seguridad y Desarrollo Personal y Profesional
para Nuestros Empleados y Colaboradores

Reforzando la Red de Valor

Un año de satisfacciones en seguridad ·
Empresas colaboradoras se capacitan ·
Proyecto Líderes Siglo XXI ·

Trabajando con el Peligro



EN 2007, EL NÚMERO DE INCIDENTES Y SU GRAVEDAD DISMINUYERON NOTORIAMENTE. ¿LA RECETA? UN MODERNO SISTEMA DE GESTIÓN, ACCIONES CONSENSUADAS Y, FUNDAMENTALMENTE, LA CONVICCIÓN DE QUE LA SEGURIDAD ES UNO DE LOS PILARES DE LA CALIDAD.

La electricidad, como fuente de energía, da soporte a prácticamente todas las tecnologías que permiten el desarrollo sostenible de la sociedad. En periodos de racionamiento,

como el que se avecina, el tema de la energía eléctrica cubre transversalmente todas las preocupaciones de la comunidad, dado que sencillamente no puede seguir funcionando. La falta de electricidad no solo daña la calidad de vida, sino también el crecimiento de la ciudad.

El lugar estratégico que ocupa la compañía entre las empresas de servicios que abastecen Santiago, junto con el riesgo implícito de las actividades que realiza, llevan a Chilectra a tener una gran preocupación por la seguridad de sus trabajadores, colaboradores y clientes en particular. Además, estas exigencias no se limitan sólo a ella, sino que se extienden también a toda la red de empresas colaboradoras. Un equipo de 100 supervisores propios y entre 3.500 y 4.000 colaboradores, está dedicado día a día a velar porque todo funcione dentro de los exigentes estándares de calidad que se impone Chilectra.

Es una de las empresas con el plan de salud ocupacional más extensivo a nivel nacional. Si a esto se suma la certificación OHSAS 18.001 alcanzada durante 2007 y el énfasis en la prevención de accidentes y enfermedades, queda de manifiesto el compromiso de la compañía con sus trabajadores y colaboradores.

TASA DE ACCIDENTABILIDAD: BAJÓ EN 4 PUNTOS

En 2007 se lograron significativas disminuciones de los índices estadísticos, lo que para Chilectra es un gran logro porque el riesgo está definido como un asunto de primera línea y se integra como uno de los pilares fundamentales de Chilectra Siglo XXI y de su Plan Estratégico. En 2006 se inició un Plan de Choque para reposicionar el tema de la seguridad y salud ocupacional. Se centralizó en los gerentes





Trabajos en redes de media tensión.

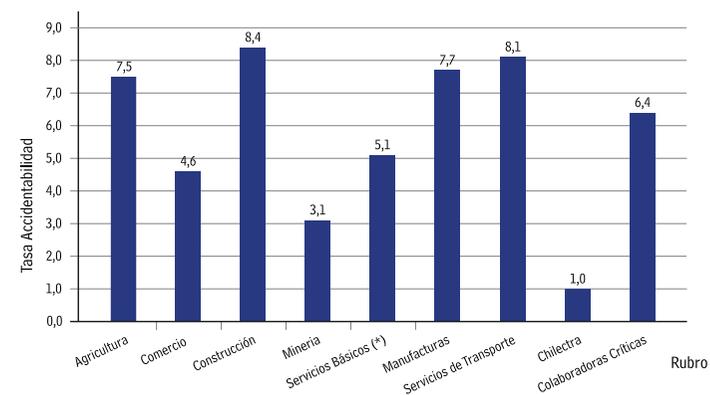
y en el personal de las empresas colaboradoras: mandos medios y prevencionistas.

Las empresas colaboradoras con mayor exposición a riesgo bajaron su tasa de accidentabilidad de 10.23% (año 2006) a 6.43% (año 2007) gracias a esta política sostenida de trabajo.

No ha sido una labor sencilla. Lograr cambios culturales en las personas requiere un gran esfuerzo. Ha sido preciso alinear transversalmente tanto los recursos humanos como materiales para un buen logro del curso trazado en el plan estratégico, especialmente en la capacitación y desarrollo de las personas: prevencionistas, auditores integrados, mandos medios, etc. El trabajo del Subcomité de Seguridad y de Calidad, que viene sesionando durante estos dos últimos años, es clave: de él emanan, consensuadamente, las acciones que han permitido avanzar.

Comparativamente, Chilectra presenta un buen indicador frente a otros sectores de la industria como la construcción, la minería y la manufactura, sin embargo queda trabajo por hacer en relación a las empresas colaboradoras.

Índice de Accidentabilidad Comparativa 2007



MONITOREO QUINCENAL DE BUENAS PRÁCTICAS

En el Subcomité de Seguridad, que sesiona cada dos semanas, se exponen las mejores prácticas de cada una de las subgerencias de la compañía, y se examinan detenidamente los accidentes y las principales incidencias ocurridas en el periodo. Este punto es muy importante, pues el análisis de estas incidencias –proceso en el que también participan, de manera eventual, las gerencias de las empresas colaboradoras, su prevencionista de riesgos y los trabajadores involucrados– permite revisar los procedimientos y plantear las medidas preventivas que correspondan. Una labor similar cumple el Comité de Calidad, de donde han ido emanando consensuadamente las acciones que han permitido avanzar en las áreas de calidad y medio ambiente.

NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA LA PREVENCIÓN

Hasta hace un par de años, toda acción realizada en terreno era registrada en una infinidad de planillas de papel que dificultaban su posterior análisis y sistematización. La introducción de nuevas tecnologías, y el uso de un sistema de gestión denominado "cuadro de mando", permiten obtener información referida al nivel de seguridad con que se trabaja. Al advertir, por ejemplo, sobre el no uso de alguno de los implementos de seguridad en las visitas a terreno, el sistema permite tomar las providencias necesarias para evitar un accidente. Este sistema permite también la elaboración de estadísticas, que son compartidas semanalmente con las empresas colaboradoras.

PROGRAMA DE PREVENCIÓN

Una serie de programas que enfatizan la prevención de riesgos, tanto en términos de enfermedades como de accidentes laborales, configuran una política de salud ocupacional que

ha resultado altamente exitosa. Esta incluye, entre otros, un programa de acondicionamiento físico y de orientación nutricional para los principales grupos de riesgo al interior de la empresa; plan de gimnasia laboral (ejercicio en las oficinas dos veces al día); exámenes preventivos periódicos, en búsqueda de enfermedades no relacionadas directamente con las labores que desempeñan en la compañía; organización de actividades deportivas y de recreación; charlas educativas sobre enfermedades y su prevención.

TAMBIÉN LOS COLABORADORES

El compromiso de Chilectra con la seguridad laboral incluye acciones y programas, tanto de prevención como de capacitación, dirigidas al personal de las empresas colaboradoras. La relación con estas compañías ha ido evolucionando en los últimos años, y tal vez la seguridad es uno de los temas en que esto es más visible. Las principales empresas colaboradoras se han certificado en materia de seguridad, calidad y medio ambiente lo que, además de mejorar la labor que desempeñan para Chilectra, les ha permitido crecer y estar mejor posicionadas. Se espera que esta relación se fortalezca aún más a partir del Proyecto Enlace, que pretende convertirlas en verdaderas socias estratégicas.

CAMPAÑA "SÚMATE A LA VIDA"

Se desarrollaron dos campañas de seguridad con la finalidad de promover el auto cuidado en las personas, cuyos lemas fueron "El riesgo está en todas partes" y "Tu seguridad no depende de la suerte. ¡Cuidate!". Se visitó dependencias tanto de personal propio como de colaboradores, entregando el tríptico "Principios de Seguridad" y la Política de Seguridad y Salud Laboral de Chilectra. También se desarrollaron





Trabajadores de Chilectra en la arriesgada tarea de reemplazar las antiguas torres de alta tensión, en Alonso de Córdova, por las de nuevo diseño.

programas de capacitación orientados a la Prevención y Seguridad en cada una de las instalaciones de la compañía, destacando un Diplomado en Prevención de Riesgos Eléctricos dirigido a prevenicionistas de las empresas colaboradoras y personal de Chilectra.

MEJORAS EN PUESTOS DE TRABAJO

Durante 2007 se hicieron dos estudios para iniciar un proceso de mejoramiento de los puestos de trabajo. Se comenzó un estudio ergonómico, llegando a evaluar aproximadamente 250 estaciones de trabajo. También se dio inicio al programa de higiene industrial, cuyo alcance compromete estudios de iluminación en cada puesto de trabajo existente en las distintas instalaciones de Chilectra.

RECONOCIMIENTO A COMITÉS PARITARIOS

Chilectra cuenta con ocho Comités Paritarios de Higiene y Seguridad integrados por representantes de los trabajadores y de la empresa. Estas organizaciones representan al 100% de los trabajadores.

En el transcurso de 2007, los Comités Paritarios desarrollaron diversas actividades, de acuerdo a los programas establecidos, los que fueron auditados y reconocidos por Bureau Veritas, entidad externa certificadora en OHSAS 18.001. Debido a los excelentes resultados obtenidos en materia de seguridad por cada uno de ellos en sus respectivas instalaciones a cargo, se hicieron acreedores de reconocimientos por la empresa y por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

Más Mujeres y más profesionales

SE CONTRATÓ A MÁS MUJERES QUE HOMBRES Y SE PRIVILEGIÓ LA MOVILIDAD INTERNA.

La compañía cuenta, a diciembre de 2007, con una nómina de 711 trabajadores, afectos a contrato de trabajo indefinido. Entre los empleados figuran ejecutivos, profesionales, técnicos y administrativos. Durante 2007 ingresaron a la empresa 60 trabajadores y se retiraron 40, lo que se traduce en una tasa de generación de empleo neta de un 2,8%. (Ver mayor información en Indicadores GRI del Anexo).

La mayor parte de las nuevas contrataciones estuvieron dirigidas a la búsqueda de personas con un perfil profesional y con experiencia en ámbitos relacionados con los nuevos negocios de la compañía.

CRECE NÚMERO DE MUJERES CONTRATADAS

Es posible observar que, en general, el mayor ingreso porcentual de hombres se explica en gran parte por la escasez de profesionales mujeres para llenar las vacantes a los cargos de áreas técnicas. Sin embargo es importante destacar que el número de mujeres contratadas durante 2007 aumentó cerca de un 13% respecto de los años anteriores.

PLANTILLA DE TRABAJADORES POR GENERO

Año	Masculino	Femenino	TOTAL	% Masculino	% Femenino
2005	591	105	696	85%	15
2006	576	115	691	83%	17
2007	581	130	711	82%	18

Fuente: Chilectra S.A.

RELACIÓN CON LOS TRABAJADORES

La compañía cuenta con cinco sindicatos, los cuales agrupan al 60,2% de la plantilla, todos con Convenio Colectivo vigente hasta el 31 de diciembre de 2008. A fines de 2004 se efectuó el proceso de negociación colectiva con los cinco sindicatos existentes en la empresa, cuyo proceso culminó con la formalización y firma de los Convenios Colectivos por el período 2005-2008. Se puede destacar la implementación de políticas de bienestar, de apoyo económico para la mantención de los centros recreacionales, programas de capacitación extralaboral para los trabajadores y su grupo familiar, por señalar algunas de estas iniciativas.

El cierre de los convenios antes del plazo legal fue posible gracias a la confianza y a las buenas relaciones laborales que se mantienen con los diferentes colectivos, fortalecidas por el programa de reuniones periódicas con las Organizaciones Sindicales de la Compañía. Lo anterior conlleva tener una estabilidad laboral sin riesgos al derecho de libertad de afiliación y de acogerse a un convenio colectivo.

MÁS PROFESIONALES PARA CHILECTRA

La fuerza laboral de la compañía esta conformada por personal con educación profesional y técnica (75%), garantizando la calidad de los servicios prestados a los clientes.

DOTACIÓN POR FORMACIÓN EDUCACIONAL

NIVEL EDUCACIONAL	2005	2006	2007	% del total de trabajadores
Profesional Universitario	356	374	390	55%
Técnicos	149	143	141	20%
Administrativos	191	174	180	25%
TOTAL	696	691	711	100%

Fuente: Chilectra S.A.

POLÍTICA PARA MANTENER TALENTOS

Durante 2007, asumiendo el desafío de desarrollar, mantener y retener los talentos al interior de la compañía, se realizó un mapeo completo de los cargos Críticos y Claves. Para ello se identificaron las áreas más sensibles para el negocio y se realizó este levantamiento según tres criterios: nivel de especialización de las posiciones, impacto de sus decisiones y facilidad de reposición de los expertos. Este proceso permitió definir los focos de riesgo para la compañía en torno a la gestión de personas y diseñar una política de gestión del talento para los próximos años.



Crece el número de mujeres contratadas.

POLÍTICA DE MOVILIDAD

Formalizada en 2005, privilegia el concurso interno para las nuevas contrataciones. Junto a la Rotación Asistida, son actividades que contribuyen a dar oportunidades concretas de desarrollo a las personas. Bajo esta modalidad, en 2007 el 30% de los procesos de búsqueda fue a través de concurso interno, de los cuales el 50% culminó exitosamente con la asignación de un candidato perteneciente a la compañía.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

El 100% de los trabajadores de la empresa son evaluados en su desempeño considerando componentes de cumplimiento de resultado y de valoración de la actuación. Con la gestión del desempeño de los trabajadores se busca alcanzar los siguientes objetivos específicos: Orientar el desempeño de todos los trabajadores hacia la estrategia de la empresa; Facilitar la Comunicación entre líderes y sus equipos; y Potenciar el desempeño individual, así como de los equipos.

Disminuir las brechas salariales

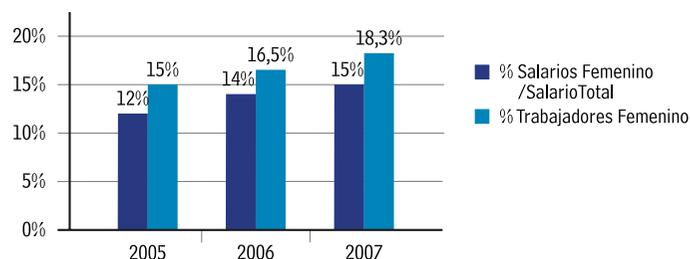


LOS NUEVOS CONTRATOS NO HICIERON DIFERENCIA EN EL SALARIO PROMEDIO DE HOMBRES Y MUJERES.

La política de compensaciones de Chilectra está orientada a generar valor para los accionistas, clientes y en especial para sus trabajadores. Ésta se sustenta sobre la base de los principios de competitividad y equidad, tanto para atraer y retener talento como para asegurar igualdad y coherencia en función de los cargos.

Chilectra desde fines de 2006 se ha preocupado por disminuir las brechas salariales base entre hombre y mujeres, en especial frente a las nuevas contrataciones de profesionales. En este contexto a todas las contrataciones se le aplica la política de igualdad de remuneraciones independientemente del género. Al comparar la distribución porcentual del gasto salarial entre hombres y mujeres versus la proporción de trabajadores por género, se observa una tendencia ascendente en el tiempo.

Hacia la igualdad salarial de la Mujer



TODOS GANAN SUELDO SUPERIOR AL MÍNIMO

En Chilectra todos los trabajadores perciben un sueldo superior al mínimo establecido por ley. El salario inicial empresa ha ido aumentando durante los años, debido principalmente a una necesidad de ir profesionalizando a su personal.

TABLA COMPARATIVA SALARIO INICIAL EMPRESA V/S SALARIO MÍNIMO

Año	Salario Mínimo	Salario Inicial Empresa	Relación
2005	127.500	343.233	2,69
2006	135.000	348.128	2,58
2007	144.000	402.749	2,80

Fuente: Chilectra S.A.

Nota: El cuadro comparativo hace relación al Salario Mínimo con respecto al Salario Mínimo Garantizado por la compañía.

CLIMA LABORAL

En diciembre pasado se llevó a cabo por segunda vez el estudio de clima organizacional, cuyo objetivo es conocer la opinión de las personas y el grado de satisfacción acerca de distintos aspectos sobre la empresa y su funcionamiento, de modo de identificar áreas de mejora. A su vez, permite efectuar un seguimiento a las acciones de mejora llevadas a cabo a partir de los resultados anteriores. Los resultados de esta medición permitirán establecer planes de mejora específicos que se incorporarán a los Mapas Estratégicos y objetivos 2008.



Se incrementó la inversión en *Beneficios Sociales*

SE CREÓ COMITÉ PARA QUE LOS BENEFICIADOS DEL PROGRAMA LAZOS APORTEN IDEAS A LAS ACTIVIDADES.

COBERTURA DE PLANES DE PENSIÓN

A contar de los 58 años en el caso de los hombres y 53 años en el caso de las mujeres, pueden acceder voluntariamente a un Programa de Incentivo de Jubilación anticipada. Este beneficio consiste en que la empresa aporta a la cuenta individual de la Administradora de Fondo de Pensiones del trabajador una parte de los fondos requeridos a efecto de cumplir el requisito legal de jubilación anticipada. Por otra parte, los trabajadores no sindicalizados perciben un Bono Flexible mensual cuyo destino es definido por el trabajador dentro de varias alternativas, entre las cuales destaca el Ahorro Previsional Voluntario (APV), cuyo monto es destinado por la empresa, según mandato expreso de los trabajadores, a sus Fondos de Pensiones. Del universo de trabajadores que perciben este Bono, el 70% lo destina al APV.

El programa Lazos tiene como objetivo integrar todos los beneficios y actividades que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias. Un Comité con trabajadores de distintos estamentos y dependencias, aporta nuevas ideas para el desarrollo de actividades y las implementa tras su validación.

A través de "Lazos", en 2007 se efectuaron una variedad de programas asociados a actividades culturales, deportivas, recreativas y de orientación familiar. Entre esto podemos destacar los siguientes:

PROGRAMA LAZOS

- Ramas Deportivas
- Premio Excelencia Académica para hijos de trabajadores
- Feria de la Salud
- Campamentos de Verano e Invierno
- Charla de Orientación Previsional
- Charla y Talleres de Manejo Presupuestario
- Aniversario de Chilectra
- Feria Expo Mujer
- Feria Vocacional
- Fiesta de Navidad
- Fiesta Cena de Fin de año
- Distinción a trabajadores con 25 años en la empresa.
- Escuela de Verano de la Universidad de Chile

NUEVAS PRÁCTICAS PARA BENEFICIO DE LOS EMPLEADOS

A partir del 1 de mayo de 2007 comenzaron a regir nuevas prácticas en beneficio de los empleados de la empresa, entre las que se destacan la reducción de la jornada laboral en el día de su cumpleaños, la implementación de un bono de reemplazo y además, un sistema gradual de regreso del periodo postnatal para las madres trabajadoras de la compañía.

SALUD Y SEGURIDAD CUBIERTAS

Es importante destacar que la empresa permanentemente se preocupa de mantener un Plan de Salud para sus trabajadores que cubra todas las necesidades en este ámbito.

La empresa cuenta para todos sus trabajadores con un Plan Colectivo de Salud, un Seguro Complementario de Salud, un Seguro Catastrófico de Salud y un programa de Ayuda Dental.

GASTOS EN LOS PLANES DE SALUD PARA TRABAJADORES DE CHILECTRA

Año	Seguro Complementario de Salud	Seguro Catastrófico	Atención Dental	TOTAL
2004	215.477	23.959	11.804	251.240
2005	276.743	35.978	18.511	331.232
2006	284.017	51.582	20.367	355.966
2007	266.183	54.359	18.220	338.762

Cifras en miles de pesos.

Fuente: Chilectra S.A.

100% de los empleados fueron Capacitados

UN RÉCORD LARGAMENTE ANHELADO

Chilectra completó el tercer año de trabajo en el desarrollo y fortalecimiento de las competencias requeridas para el cumplimiento de la estrategia de la compañía. En 2007 se dio continuidad a los programas de capacitación asociados a Líderes Siglo XXI, Innovación y Administración de Contratos, cumpliéndose una meta largamente anhelada: que el 100% de los empleados de la planilla tuvieran acceso a algún programa de ampliación de conocimientos durante el año.

Adicionalmente, los trabajadores tuvieron acceso al Plan de Oferta Abierta de Capacitación que, igual que el año anterior, incorporó temáticas relacionadas al desarrollo e interés personal, de gestión y giro del negocio. Se otorgaron 13 Becas de Estudios, sumando un total de 24 becas durante 2006 y 2007, reafirmando el compromiso de la compañía con la entrega de oportunidades de desarrollo y perfeccionamiento a sus trabajadores.

El total de horas de capacitación ascendió a 38.248, equivalentes a 55 horas al año por trabajador, lo que representa un incremento de 38% respecto de 2006. Al mismo tiempo la compañía, en virtud a los Convenios Colectivos vigentes, tiene implementado un programa de Capacitación con los Sindicatos, cuyo objeto es abordar el fomento de la empleabilidad para los trabajadores y su grupo familiar.



Diplomado Eficiencia Energética

PROMEDIO HORAS CAPACITADAS POR TRABAJADOR

Año	Ejecutivos	Profesionales	Técnicos	Administrativos
2003	11,2	63,8	62,0	52,9
2004	8,4	110,3	46,6	51,9
2005	18,9	27,6	20,1	25,2
2006	143,0	54,0	22,0	9,0
2007	36,0	75,0	58,0	11,0

Fuente: Chilectra S.A.

TASA CAPACITACIÓN

Año	Total Hrs Capacitadas	HH Acumuladas	Tasa Capacitación (Hrs Cap/ HH)
2003	42.519	1.661.712	2,6%
2004	50.751	1.563.907	3,2%
2005	15.020	1.566.856	1,0%
2006	27.707	1.609.315	1,7%
2007	38.248	1.614.884	2,4%

Fuente: Chilectra S.A.

Los Desafíos 2008

Durante 2008 se pretende seguir disminuyendo los Indicadores de accidentabilidad, estableciendo metas diferenciadas para las distintas empresas en función del riesgo de las labores que realizan o del nivel de resultados que han obtenido hasta el momento.

También se continuará con la revisión de los procesos internos, por lo que la documentación y estandarización de los principales procedimientos que realiza la compañía seguirá siendo una preocupación clave.

PROYECTO ENLACE: UN NUEVO CONCEPTO

Por ser una empresa de nivel mundial en materia de seguridad, 2008 plantea la necesidad de seguir revisando todos los procesos internos y la estructura de cada uno de los contratos. Además, dar gran impulso al proyecto ENLACE y su principio inspirador, que consiste en trabajar a través de un nuevo concepto de "socios estratégicos".

Se trabajará principalmente en el análisis de los contratos de servicio y de las empresas colaboradoras que participan en éstos, de manera de generar nuevas relaciones de largo plazo y de crecimiento mutuo. En una primera etapa, se analizaron los contratos con un mayor grado de criticidad en el negocio de Chilectra v/s el grado de colaboración que se requiere por parte de las empresas, de manera de contar con socios estratégicos en este tipo de contratos.

Las empresas seleccionadas en los futuros procesos de licitación deberán ser empresas de clase mundial en materias de Calidad, Cuidado del medio ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional.

PREVENIR ACCIDENTES DE TERCEROS

Un desafío importante es el de comenzar a analizar el tema de los accidentes de terceros. Hasta el momento, lo central ha sido el evitar los accidentes internos y de los colaboradores. Dados los buenos resultados obtenidos y las metas alcanzadas, ya parece ser tiempo de tomar un rol más activo en la prevención de accidentes de personas externas a la compañía.



Hijo de trabajador sembrando el futuro.

Este proyecto se centra en mejorar tres grandes aspectos de los servicios contratados a empresas colaboradoras: mejora en la ejecución de los servicios, reducción del riesgo y rentabilidad económica.

MEJORAR CALIDAD DE VIDA

Está pendiente el establecimiento de una política clara de conciliación entre el tiempo dedicado al trabajo y el tiempo destinado a pasar en familia. Para Chilectra es muy importante el desarrollo personal de su gente fuera de la oficina, por lo que se pretende alcanzar un mejor equilibrio entre las horas de trabajo y aquellas consagradas a otras actividades. Además, se implementará, con la asesoría especializada de la Corporación La Esperanza, una política de prevención acerca de los efectos del alcohol y las drogas.

Ganar-Ganar: *nuevo concepto en relación con* *Colaboradores*

CHILECTRA HA IDO FORMANDO UN MERCADO LOCAL
DE EMPRESAS ESPECIALIZADAS CON LAS CUALES HA
HECHO GRANDES AVANCES.

Muchas de las labores que realiza Chilectra en su rol de distribuidora de energía son efectuadas por empresas externas. Dada la importancia de su aporte, más que como subcontratistas se les conoce como empresas colaboradoras. Su compromiso, calidad y orientación hacia la mejora continua hacen de éstas pilares fundamentales del plan estratégico de Chilectra. Con ellas se ha ido avanzando en su desarrollo en materias en las cuales no tenían un conocimiento específico. Por ejemplo, desarrollar políticas ambientales y generar mallas de capacitación asociadas a las competencias individuales, que culminarán en la certificación de quienes han participado.

Se ha desarrollado además, interna y externamente, una mayor apertura de discusión que permite transitar a un concepto de GANAR – GANAR. Este consiste en generar una mesa de conversación que busque las soluciones que permitan que ambas partes se sientan beneficiadas, para resolver los problemas que involucren tanto a Chilectra como a alguna empresa colaboradora.

MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES

Una encuesta de 2006 mostró que el nivel de satisfacción de los trabajadores de las empresas colaboradoras de 67,9%.

A partir de ello se decidió implementar mesas de trabajo con las empresas colaboradoras para analizar los factores que incidían en esta percepción, así como para plantear y elaborar propuestas concretas para mejorar este índice. Los acuerdos tomados e implementados durante 2007 lograron aumentar el nivel de satisfacción al 69,2% entre los colaboradores.

CAPACITACIÓN DE LAS EMPRESAS COLABORADORAS

Por su parte, las empresas colaboradoras han desarrollado modelos y sistemas para mejorar su desarrollo. Las que prestan servicios de Mantenimiento de Redes Aéreas MT/BT participaron en un programa piloto de certificación por competencias laborales realizado por Fundación Chile, de manera de alinear la formación y desarrollo con los requerimientos del servicio. En 2006 diseñaron las mallas curriculares; durante el 2007 entrenaron a 27 instructores. Dados los resultados presentados, se encuentra en estudio su implementación hacia otras áreas de las empresas colaboradoras.

Al final de 2007, se inició un amplio programa de capacitación en el Instituto Profesional y Centro de Formación Técnica DuocUC, titulado "Plan de Habilitación y Perfeccionamiento para Oficinas Comerciales", el cual está dirigido a asistentes comerciales, supervisores de ventas retail y de operaciones, vendedores y cajeros. El programa se orienta al dominio de herramientas de gestión, técnicas de venta, destrezas comunicacionales y habilidades interpersonales, que les permitan optimizar su desempeño y mejorar la calidad de atención y servicio al cliente.

PROGRAMA CONCILIACIÓN TRABAJO Y FAMILIA

Durante 2007 algunas de las empresas colaboradoras dieron los primeros pasos en incorporar actividades y beneficios no salariales que incluyen a trabajadores y sus familias. Esto, por la tendencia a construir entornos laborales más gratos y equilibrados en términos de conciliación trabajo - familia, a la vez que más productivos y competitivos.



Hijos de colaboradores ensayando obra de teatro.

AUDITORÍA LABORAL Y PREVISIONAL

El velar por el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales que tienen las empresas colaboradoras con sus trabajadores, ha generado la necesidad de contar con un sistema que permita gestionar y realizar auditorías periódicas a las empresas. Se incorporaron procedimientos para realizar las auditorías de control laboral y previsional en las empresas colaboradoras y en las Empresas de Servicios Transitorios (EST).

ADELANTADOS A LA LEY DE SUBCONTRATACIÓN

Dada la importante labor que realizan las empresas colaboradoras que trabajan con Chilectra, se podría haber esperado un profundo impacto, en la compañía, de la Ley 20.123 sobre Trabajo en Régimen de Subcontratación. Sin embargo, esto no ha sido así, básicamente porque Chilectra, desde mucho antes de la puesta en marcha de esta nueva regulación, ya había incorporado muchos de los principios en su accionar, como es el caso de la responsabilidad subsidiaria o el control laboral.

Se coordinó un ciclo de charlas internas sobre "Trabajo en Régimen de Subcontratación y Trabajo en Empresas de Servicios Transitorios (Ley 20.123)", para informar y aclarar los diferentes aspectos que aborda esta Ley de manera de mejorar el quehacer diario de la Empresa.

ACTIVIDADES CON EMPRESAS COLABORADORAS

Mes de la Seguridad

Durante octubre de 2007 se realizó el "Mes de la Seguridad Súmate a la Vida", que tuvo como objetivo contar con actividades que fomentaran el autocuidado y la prevención de riesgos en todo ámbito de la Red de Valor. Participaron 13 empresas adheridas.

Obra de Teatro "Súmate a la Vida"

Se realizaron 5 talleres de teatro, en los cuales participaron hijos de trabajadores de empresas colaboradoras que representaron diferentes situaciones en las que es relevante el autocuidado y prevenir riesgos. Participaron 30 niños.

Copa "Súmate a la Vida"

La copa de futbolito se realizó durante el Mes de la Seguridad (octubre de 2007). Participaron 13 equipos.

Charla de prevención del cáncer mamario

La actividad se efectuó en las dependencias de una de las empresas colaboradoras. Tuvo como objetivo incentivar la importancia del autocuidado y se entregaron herramientas claves para lograr la detección de este mal que cada vez afecta con mayor fuerza a todas las mujeres a nivel mundial. Participaron 20 trabajadoras.

Visitas al Museo Interactivo Mirador (MIM)

Dos empresas colaboradoras llevaron a trabajadores con sus hijos a una visita al MIM. En dicha oportunidad, niños y adultos disfrutaron de toda una mañana del museo, además de un almuerzo, que se realizó en el mismo lugar. Asistieron aproximadamente 89 personas, entre adultos y niños.

Hablan los colaboradores

“Estamos Creciendo juntos”

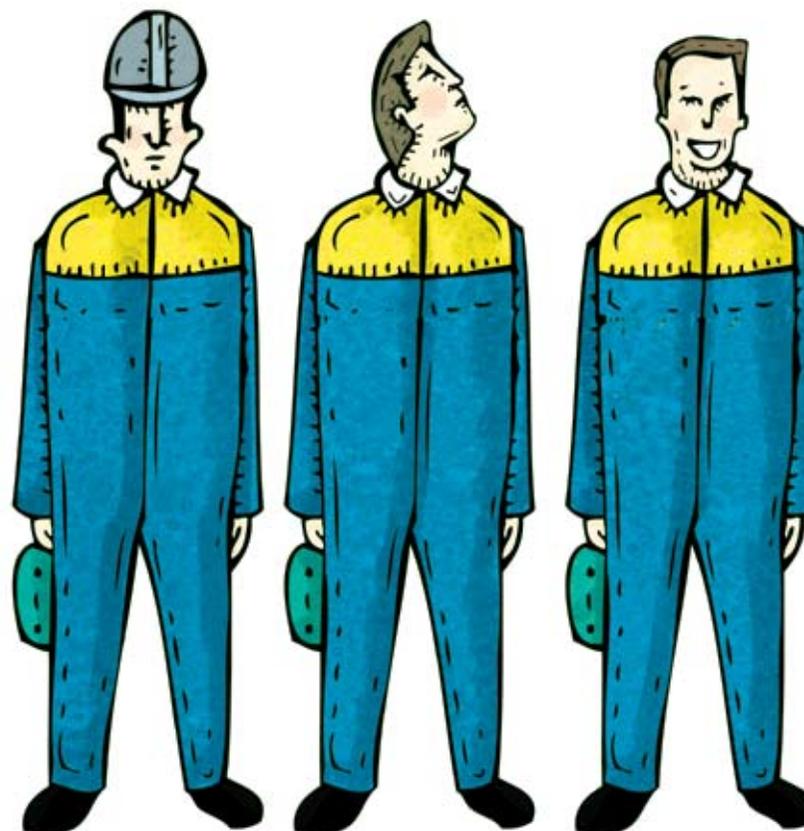
NOS SENTIMOS VERDADEROS COLABORADORES DE CHILECTRA”; “LOS PROCESOS DE CERTIFICACIÓN NOS TRANSFORMAN EN UNA EMPRESA QUE, EN DEFINITIVA, VA DE LA MANO CON CHILECTRA”; “SERÍA BUENO TENER AÚN MÁS DE LO BUENO QUE NOS ENTREGA CHILECTRA: MÁS CAPACITACIÓN, MÁS CHARLAS, MÁS ACTIVIDADES”, SON LOS TESTIMONIOS DE EJECUTIVOS DE LAS EMPRESAS COLABORADORAS.

Las empresas colaboradoras son las que realizan la instalación de redes, la construcción y mantenimiento de subestaciones, la lectura de medidores, el reparto de boletas, el corte y reposición del suministro eléctrico, el mantenimiento del alumbrado público, así como labores de recaudación y atención comercial. Muchas de estas empresas han trabajado por décadas con Chilectra, mientras que otras se encuentran recién dando sus primeros pasos junto a la compañía.

“Ahora nos ven como un aliado, un verdadero colaborador, a diferencia de años atrás, en que al contratista lo consideraban casi como un rival de Chilectra”, señala Leonor Soto, cabeza de Leonor Soto y Compañía Ltda., que tiene entre sus tareas la construcción y mantenimiento de redes aéreas de distribución, así como servicios de reparación de emergencia. Ha estado vinculada por 20 años a Chilectra. “Ahora existen menos trabas en la relación, es más expedito llegar a los altos ejecutivos de Chilectra y hay un mejor trato hacia los colaboradores”.

Las claves del crecimiento

Entre las metas de Chilectra es primordial el crecimiento, desarrollo y profesionalización de las empresas que le prestan servicios. Estos avances pasan por mejoras concretas en tres grandes áreas: la calidad del trabajo, el mejoramiento de las condiciones de seguridad y el compromiso con el cuidado del medio ambiente.



Calidad

Ha habido avances muy importantes a juicio de John Núñez, gerente general de Task –empresa a cargo de la lectura de los medidores y del reparto de las boletas y facturas a los domicilios–. Se ha logrado realizar considerables ajustes operativos “eliminando procesos redundantes, y se ha logrado coordinar de mejor forma la entrega de las miles de boletas en todos los hogares”. Leonor Soto reconoce que los inspectores de Chilectra siempre están encima del trabajo, muy preocupados de la calidad de las labores.

Las mismas empresas hacen esfuerzos, además, por estar a la altura, como explica Verónica Negrete, de Azeta Ltda., que colabora con Chilectra, desde la mantención de redes aéreas y subterráneas, hasta los contratos de áreas comerciales, y que tiene alrededor de 950 personas trabajando para la compañía. “En 2007 invertimos en tecnología creando, por ejemplo, una central de operaciones que administra la actividad de los lectores de medidores en terreno. Ahora contamos con la PDA (siglas en inglés de Asistente Digital Personal), un medio mucho más amigable para nuestros trabajadores y que, al funcionar con GPS, permite una conexión más directa”.

Seguridad

Francisco Achondo, secretario ejecutivo de Consorcio Electrocivil –prestador de servicios para los contratos SOT-SOC 2005/2008– y gerente de administración y recursos humanos de Achondo y Compañía Ltda. –encargada, entre otras tareas, del mantenimiento liviano de redes, Servicio de Emergencia MT/BT, medidas eléctricas y de Corte y Reposición del suministro eléctrico–, explica que ha habido un progreso en los parámetros que miden el desempeño de las empresas. “Antes los estándares no eran tan estrictos, pero hoy se exige mucho en cuanto a seguridad. Además, los procesos de certificación permiten que nuestra organización vaya de la mano con Chilectra”, aclara.

John Núñez destaca que en 2007, con los programas de auditorías de seguridad de Chilectra, hubo una mejora significativa en los índices de seguridad laboral. Se logró cumplir con la meta en términos de accidentabilidad (la meta fue de 8% y se logró un 6%). “Esperamos llegar a 2010 con tasas inferiores al promedio del rubro, en torno al 3%”, adelanta.

Para ello, Azeta se prepara en el ámbito de la capacitación. “Creo que el 70% de la prevención es capacitar y preparar a los trabajadores y tal vez en eso tuvimos una falla en 2007”, reconoce Verónica Negrete, pues aunque su empresa logró bajar en dos tramos las tasas de accidentabilidad, las metas reales eran bastante más ambiciosas. Por eso, en 2008 crearán un Centro de Formación Técnica para sus trabajadores.

Medio Ambiente

Leonor Soto resalta la importancia de la certificación ISO 14.001 en este ámbito: “Nos dimos cuenta de que a veces botábamos los escombros en cualquier lado. Gracias a la ISO somos más cuidadosos con el medio ambiente”.

Los avances en estas tres áreas han implicado que los colaboradores se encuentren más preparados para desempeñar sus funciones. “Para nuestros empleados es muy importante estar certificados y estar trabajando bajo normas internacionales”, destaca Leonor Soto. Francisco Achondo destaca las oportunidades que les pueden abrir estos avances originados en la relación con Chilectra: “Todo este reordenamiento de la organización la deja preparada para otro tipo de licitaciones”. En Azeta, Verónica Negrete señala que planea abrirse a otras opciones para trabajar, además de Chilectra. “A ninguna empresa mandante le conviene tener un colaborador exclusivo, porque el riesgo de la dependencia absoluta es muy grande”.

Desafíos pendientes

Uno de los temas que aún son susceptibles de mejora es, a juicio de Task, el de las rutas de trabajo. Según John Núñez, se podría avanzar hacia itinerarios con cargas más razonables, con promedios de alrededor de 5 hora al día. Hoy, esto no se está cumpliendo, y existen rutas de 2 ó 3 horas y otras de hasta 7.

Leonor Soto critica la duplicidad de labores y la superposición de funciones que muchas veces se da entre Chilectra y CAM. “Al haber dos empresas inspeccionando los trabajos, se duplica la cantidad revisiones y a veces las opiniones de los inspectores son divergentes. Además, como ambos utilizan formatos distintos para los informes, hay que hacer, básicamente, dos veces el mismo trabajo”, explica Angelo Tixi.

“Por otra parte, sería bueno tener aún más de lo bueno que nos entrega Chilectra: más capacitación, charlas y actividades en conjunto. Así la gente se siente integrada, y se siente más parte de Leonor Soto pero, además, de Chilectra”, señala la ejecutiva.

Gracias a las mesas de trabajo de las áreas operativa, comercial y administrativa de Chilectra con las empresas colaboradoras, fue posible detectar aspectos puntuales a mejorar, como la capacitación y las condiciones de liderazgo de los equipos de trabajo. “Y aquí sí hubo acercamiento. Incluso se hicieron desayunos en conjunto con la gente de Chilectra, para que sus inspectores optimizaran la relación con nuestra gente. Eso se reflejó en nuestras encuestas, porque mejoró la percepción que tienen nuestros trabajadores de la compañía mandante”, finaliza Verónica Negrete.



COMPROMISO VI
NUESTROS CLIENTES:
Modernidad, Cercanía y Calidad de Vida

La Vocación de Escuchar

Más canales y menos reclamos
Gerentes para los clientes
Alza de tarifas: un desafío



RECORD HISTÓRICO EN CONTINUIDAD DE SUMINISTRO



EL PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, LA HERRAMIENTA FUNDAMENTAL PARA EL CUIDADO DE LA CALIDAD DEL SUMINISTRO EN CHILECTRA, SE CUMPLIÓ EN UN 100% EN 2007.

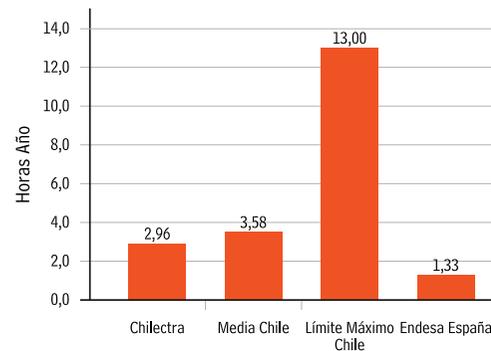
Durante 2007 Chilectra continuó trabajando en estructurar planes y esquemas de contingencia en las tareas de Atención de Fallas y labores de Mantenimiento. Abordó integralmente el compromiso de mejora y optimización de éstos, que por tercer año consecutivo forman parte del Plan Corporativo Estratégico de la empresa.

El resultado de ese trabajo fue estimulante: según las cifras de la Superintendencia de Energía y Combustible (SEC), comprendidas entre los meses de diciembre de 2006 y noviembre de 2007, los índices de continuidad de distribución eléctrica de media tensión y baja tensión, que es el que llega a las casas, nuevamente se mantuvieron en los niveles de valores más bajos

en la historia. Lo anterior, a pesar que las condiciones climáticas de 2007 se presentaron más adversas que en 2006, pero la oportuna y efectiva operación del sistema eléctrico, la gestión interna de índices y revisión de causas de fallas, acciones frente a solicitudes de la autoridad, sumado a los planes de inversión y mantenimiento adecuados, han sido factores determinantes para la consecución de estos objetivos.

La mejor muestra de la buena gestión en las redes Media Tensión y Baja Tensión, corresponde a la cifra que mide la duración promedio de una interrupción de suministro eléctrico por transformador (TTIK). Esta duración, que tiene alto impacto en la percepción de los clientes, sostuvo la tendencia descendente, alcanzando 2,96 horas/año en el caso urbano. Esto se sitúa bajo la media chilena y muy lejos del máximo de 13 horas/año que establece la normativa eléctrica chilena. Además tiende hacia el estándar de la matriz española Endesa, según se aprecia en el gráfico adjunto.

TTIK Urbano 2007



Fuente: Chilectra S.A.

En redes Alta Tensión, el indicador con mejor desempeño se registró en la reducción de la frecuencia de eventos con afectación a clientes, pasando de 0,4 Veces/Cliente en 2006 a 0,28 Veces/Cliente en 2007.

PLAN DE MANTENIMIENTO INTEGRAL SE CUMPLIÓ AL 100%

La herramienta fundamental para el cuidado de la calidad del suministro en Chilectra son las exigencias legales de los Planes de Mantenimiento Integral de las redes de Alta, Media y Baja Tensión (AT/MT/BT), que se aplican en instalaciones aéreas y subterráneas en todas las comunas concesionadas, divididas en zona norte, sur y oriente.

El plan de mantenimiento preventivo de 2007 se cumplió en un 100%. Esta actividad preventiva ha mejorado gracias al uso de nuevas tecnologías como el Plan de Termografía, mecanismo que por medio de fotografías infrarrojas detecta puntos de calor antes de que ocurra una falla o un problema mayor en las instalaciones.

ATRATIVAS INNOVACIONES PARA GRANDES CLIENTES

AUNQUE NO SUMAN EN CONJUNTO MÁS DE
1.500, REPRESENTAN EL 40% DE LA VENTA
DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE LA COMPAÑÍA.



Son todos aquellos clientes con una potencia superior a 500kW y los titanes dentro de la nómina de relaciones comerciales de Chilectra. Por ende, el modo de relacionarse con ellos es particular: tienen asignado un ejecutivo que atiende absolutamente todos sus requerimientos; tienen prioridad dentro de la empresa y, a la hora de negociar, los representa un asesor experto en el tema energético.

A esta categoría pertenecen empresas como Telefónica, Cencosud y El Mercurio, por mencionar algunas. ¿Cuál es el desafío? Mantenerlos en la nómina de clientes, pues muchos de ellos pertenecen a un ítem de clientes libres que pueden retirarse cuando el contrato expira y la idea es que permanezcan.

La táctica es otorgarles un servicio de primer nivel y, además, asesorarlos en el tema energético para que su gestión sea óptima. Se les apoya en tecnología y se les presenta proyectos para que optimicen su rendimiento en la materia. De esta forma, se les da facilidades para que ahorren potencia en horas punta o en invierno; se les propone el cambio de transformadores o redefinir sus líneas internas o sus circuitos particulares para mejorar la totalidad de su planta; El Hospital del Tórax y el Hospital Oncológico, por ejemplo, reemplazaron sus antiguas calderas, que funcionaban con diesel, por calderas eléctricas.

SECTOR INMOBILIARIO: ÉXITO FULL ELECTRIC

El explosivo éxito de los departamentos Full Electric podría ser el hito 2007 en esta área. Fueron cerca de 7.800 ventas y ya hay 11.000 preventas para 2008, alcanzando ya 30 mil departamentos vendidos. Lo más positivo es que ya están siendo pedidos como un estándar, lo que habla de que su posicionamiento está cada vez más consolidado.



Edificio Full Electric.

La alianza con inmobiliarias permitió la creación de estos departamentos orientados a adultos jóvenes, solteros o casados pero con no más de un hijo. Ofrece proyectos inmobiliarios de 25 a 80 metros cuadrados, caracterizados por su alta tecnología, hechos para los amantes del i-Pod que ya no sabrán lo que es el gas como fuente energética de sus hogares y verán disminuida la contaminación intradomiciliaria al residir en viviendas completamente eléctricas. Es un negocio conveniente también para los socios inmobiliarios: dado que los cambios en la normativa han hecho disminuir los costos significativamente en este tipo de construcciones, además tienen la ventaja de ofrecer un diferencial a la hora de competir en este mercado altamente competitivo.

UNA NUEVA NORMA QUE PERMITE LA COMPETENCIA

Un gran impulso para el producto Full Electric fue el esperado cambio en la normativa, Decreto 222, Reglamento de instalaciones interiores de gas, que obligaba a todas las inmobiliarias que construyen departamentos de más de 35 metros cuadrados contar con, al menos, un arranque de gas, situación que cambió con la modificación que permite a las constructoras optar por una u otra tecnología.

GOBIERNO Y MUNICIPALIDADES: AHORRO EN ALUMBRADO PÚBLICO

Chilectra posee la mantención del 70% del alumbrado público en la Región Metropolitana. Un monto de \$10.377 millones fueron adjudicados en 2007 en este ámbito. Además de la venta de 150 mil postes de luz a municipios, comparados con los 130 mil de hace cuatro años.

Este crecimiento se ha conseguido en licitaciones públicas caracterizadas por la creatividad de ofrecer proyectos convenientes para presupuestos moderados, como los de los municipios.

LA PREMIADA TELEMEDIDA

La puesta en marcha de la telemetria a los 1.500 Grandes Clientes, también está entre los grandes logros. Este es un sistema de última generación que permite graficar las curvas de consumo y potencia cada 15 minutos. Su inteligencia es tal que, en caso de corte de suministro, puede enviar un mensaje de texto a cualquier jefe de planta de estas empresas para avisarle que las faenas se han detenido. La plataforma ganó la competencia M2M (Máquina a Máquina) de los premios Value Chain Awards (Cadena de Valor).

La alianza de Chilectra con sus socios inmobiliarios se materializó también en la puesta en marcha de la telemetria de casas sobre mil UF: consiste en que el medidor que hay en cada casa transmite a un centro de despacho sus mediciones, evitando que la lectura de medidores sea un servicio personalizado. Esto es valorado en comunas periféricas como Lampa, donde la ausencia de moradores por motivos laborales hace difícil la visita del lector. Con este sistema Chilectra da muestra de su positiva alianza con las inmobiliarias en una prestación que, además, ahorra los temores de tener gente extraña circulando por los barrios o condominios.



SEMÁFOROS EFICIENTES

Como parte del Proyecto de Innovación "Semáforos, luz verde a un nuevo negocio", se están instalando semáforos LED (Light emitting diode o diodo emisor de luz): mientras un semáforo tradicional gasta entre 75W y 100 W de consumo, uno LED sólo requiere 9W. Además, al estar formado por alrededor de 150 puntos de iluminación, si uno se quema es imperceptible para los conductores; el semáforo tradicional, al quemarse, deja de funcionar en su totalidad. Otra ventaja que tiene es que cuenta con una pequeña unidad de respaldo que, en caso de suspensión del suministro, le permite seguir funcionando. Ya están en Las Condes, Santiago, Vitacura y Huechuraba. La idea es que los municipios adopten la tecnología LED para renovar sus semáforos. Hasta ahora, los instalados son mayoritariamente semáforos nuevos, asociados a cambios viales.

la utilización de equipos de eficiencia energética (ballast de doble nivel de potencia), lo que permite ahorros en el suministro de hasta 24%, posibilitando al municipio abordar el costo del proyecto. El mejoramiento masivo de Huechuraba contempló también el desarrollo de un Piloto de Telegestión, el cual permitirá el control individual de las luminarias, proporcionando mejoras en los aspectos del mantenimiento e información de los parámetros eléctricos de la red de alumbrado público.

La Eficiencia Energética en el Alumbrado Público, la creciente preocupación por el uso racional de la energía y el compromiso con el medio ambiente llevó a la compañía a efectuar, en enero de 2007, el 'Seminario Experiencias Internacionales de Diseño de Alumbrado Público', con un énfasis en la planificación, implementación y uso de tecnología eficiente en este servicio.

Cabe señalar que la temática del seminario generó gran interés entre los participantes, entre quienes se encontraban representantes de las municipalidades, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), el Programa País de Eficiencia Energética (PPEE), el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y trabajadores de la compañía.



Semáforo LED

ALUMBRADO PÚBLICO EFICIENTE

Al Plan Maestro de Alumbrado Público (PMAP) se le incorporaron medidas de ahorro energético, como disminuir la potencia a ciertas horas de la madrugada en que los niveles no deben ser necesariamente tan altos.

Los proyectos de las comunas de Vitacura y Huechuraba consideraron la incorporación de elementos del PMAP, como

SECTOR CONCESIONES: AUTOPISTAS Y TRANSANTIAGO

Chilectra trabaja con el Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) y con los organismos relacionados con la concesión de autopistas. Todos los traslados y ajustes de redes de Chilectra o eventualmente construcción de poliductos.

Uno de los trabajos para el Transantiago fue el desarrollo del proyecto y construcción de Alumbrado Público en corredor San Francisco - Santa Rosa y la iluminación de 24 estaciones de trasbordo, perteneciente al programa de Modernización de Transporte Público para Santiago, del Ministerio de Obras Públicas. Consideró obras eléctricas de iluminación, traslado de redes eléctricas y conexión de empalmes. Ambos trabajos significaron ingresos por cerca de 2.700 millones de pesos.

OTRAS ACTIVIDADES

·**Morosidad Municipal:** Se logró reducir casi en un 50% si se compara diciembre de 2007 y el mismo mes de 2006.

·**Proyectos:** Se firmaron acuerdos por un total de \$7.000 millones en proyectos como, por ejemplo, el del Instituto Nacional del Cáncer, que reemplazó las calderas diesel por una solución eléctrica integral, con un importante ahorro de energía. Otro ejemplo es el convenio con la Autopista Nororiente para dotar de energía eléctrica al trazado, que va entre Vitacura, Huechuraba y Colina.

·**Auditorías energéticas:** Chilectra ha incorporado dentro de los servicios a sus clientes las Auditorías Energéticas a Empresas, para el uso eficiente de la energía, en alianza con una empresa española.

·**RSE en las Pymes:** 2.000 ejemplares de la Guía de Sostenibilidad fueron distribuidos a través de la alianza

estratégica que mantiene con la Cámara de Comercio de Santiago y PyME 21. El documento fue elaborado por Chilectra y por el Club de la Excelencia en Sostenibilidad de España, entidad que agrupa a las principales empresas productivas de ese país.

·**Acuerdo Full Electric:** Se firmó un convenio con Euroinmobiliaria y Paz Inmobiliaria, que permitirá a Chilectra aumentar significativamente la cantidad de viviendas Full Electric.

·**"Ilumina tu Navidad":** 11 comunas de la Región Metropolitana se incorporaron a este plan que decoró calles y edificios con motivos Navideños.



Programa "Ilumina tu Navidad" que se extendió por varias comunas de Santiago.

GRANDES CLIENTES GENERAN ENERGIA

En un hito importante, se está fomentando la capacidad de estas grandes empresas de auto generar energías en periodos que les resulta muy caro comprarla. La idea es que no sea el gran cliente el que compre el generador para autoabastecerse, sino que sea Chilectra quien lo haga y lo opere, decidiendo, de acuerdo a la demanda a determinadas horas, si es más conveniente que ese cliente se autogenera o use la energía de la red. Este sistema debe ser lo más automático posible, para que sea comprobable.

Así, se hace un intento por evitar que a la hora de renegociar, el gran cliente tenga alguna queja con respecto a la compañía en cuanto asesora de gestión energética. Este intento no sólo debe traer la lealtad de estos gigantes: también le reporta ganancias a la empresa a la hora de promover estos negocios anexos con ellos, los cuales representan un 10% frente a los tradicionales.

·**Lanzamiento Portal Inmobiliario:** entrega herramientas para agilizar los procesos de los mismos. (www.chilectra.cl).

·**Tour por los monumentos de Santiago:** para sus grandes clientes, con la participación del dramaturgo Marco Antonio de la Parra, y un torneo de Golf en el Sport Francés de Vitacura.

DESAFÍOS 2008

COMPLEJAS RENEGOCIACIONES

Los altos niveles de venta alcanzados en 2007 y las bajas proyecciones de 2008 son todo un desafío. La renegociación de algunos contratos con clientes que vencen este año van a darse en un contexto poco favorable: las alzas tarifarias. En el caso de industrias como la del plástico, esto se notará aun más, pues ellos no sólo compran energía eléctrica, también petróleo.

Como distribuidora de energía, Chilectra no tiene ingerencia en el aumento de precios y el alza por sobre el 20% en el precio de nudo habitual ha transformado a la electricidad en un punto preocupante dentro de los gastos de los clientes. La gran prueba de fuego será la reforma comercial eléctrica del 2010, cuando se separen los mercados y se midan las curvas por separado y haya que renegociar.

Lograr un estándar para optimizar la relación con las Pymes (Pequeñas y Medianas Empresas), evitando seguir casos en forma atomizada, con lo que es imposible abarcarlas todas. Al ser cerca de 25 mil empresas en Santiago, la idea es buscar una parte de ellas y trabajar en sus necesidades de ahorro o productividad. Si una Pyme crece gracias al aporte de un proyecto o maquinaria, crece también su demanda eléctrica, por lo que Chilectra debe estar involucrada.



Iglesia esquina Santo Domingo.

NUEVOS PRODUCTOS PARA CONSUMIDORES MASIVOS

COMPRAR UNA ESTUFA ELÉCTRICA, TENER UN CERRAJERO DE EMERGENCIA, CONTRATAR UN SEGURO DE VIDA Y PAGARLO TODO A TRAVÉS DE LA CUENTA DE LA LUZ ES PARTE DE LAS OFERTAS DE MUNDO ACTIVA Y CHILECTRA HOGAR.

MUNDO ACTIVA: CRECIMIENTO EXPLOSIVO

Este programa tiene como objetivo ofrecer productos y servicios a los segmentos medios y emergentes de la población. Otorga crédito a sus clientes a través de una tarjeta de crédito cerrada (sólo se puede utilizar en Chilectra) que no incluye cobros de comisión, mantención, administración ni de envío de la cuenta. A través de esta tarjeta pueden adquirir más de 300 productos de las más variadas áreas: electrónica, electrodomésticos, línea blanca y celulares, entre ellos. El programa incluye más de 25 seguros, tanto generales como de vida, además de beneficios para sus usuarios, como descuentos en entretención y alimentación. A fines de 2007, Mundo Activa alcanzó los 247 mil clientes, frente a los 127 mil con que cerró el año anterior. Quienes pertenecen a este programa tienen un nivel de satisfacción de más de 10 puntos por sobre el promedio de los clientes de la compañía.

Durante 2007 se implementó un nuevo modelo de operación comercial que hizo crecer los proveedores de productos desde 2 a 25, lo que ha permitido aumentar la gama de productos desde poco más de 100 a fines de 2006 a más de 300 en diciembre de 2007. En los seguros se dio un significativo salto, llegando a más de 50 mil clientes al final del periodo.



Apoyo al pequeño comerciante.

MUNDO EMPRENDEDOR

A fines de 2007 se lanzó el programa Mundo Emprendedor. En él se ofrecen productos orientados al comercio, que difícilmente tiene acceso al crédito: procesadores de alimentos, equipos de refrigeración, teléfonos y balanzas electrónicas para micro y pequeños empresarios que deseen hacer crecer su negocio.

CHILECTRA HOGAR

Orientada a los segmentos medios y altos, consiste en la oferta de diversos productos y servicios para el hogar. Éstos son electrointensivos, como aire acondicionado, acumuladores de calor, estufas eléctricas o termos eléctricos. Los servicios, incluyen proyectos eléctricos y reparaciones, programadas o de emergencia, y reparaciones en vidriería, cerrajería y plomería. Todos estos servicios se encuentran garantizados.

PAGOS POR INTERNET

Fue, además, el año del despegue de Internet como canal de atención. Se recibió más de 1 millón de visitas únicas en el sitio web de la compañía, con un importante crecimiento en los pagos por Internet, alternativa más cómoda que acudir a las oficinas comerciales o a cualquier medio recaudador externo. En este mismo ámbito, el lanzamiento de iniciativas como el Club Chispita a través de la web permitió asumir el rol de proveedores de contenidos informativos y de interés para los clientes, especialmente los niños.

SATISFACCIÓN:

ALZA DE TARIFAS AFECTA AL CLIENTE

2007 ESTUVO FUERTEMENTE INFLUENCIADO POR LAS ALZAS DE TARIFA DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO, QUE ANULÓ ALGUNAS MEJORAS EN LOS PROCESOS E INSTANCIAS DE SERVICIOS.

La percepción de los clientes sobre el servicio que reciben de Chilectra llegó a un 72% de aprobación. Mejoró un 5% respecto a 2006, a pesar de las pronunciadas alzas en el precio de la energía, que fue el aspecto con más baja evaluación en los estudios de satisfacción. Se ratifica así la relevancia que tiene este aspecto en la imagen de la compañía, pese a que es un factor externo a la gestión de Chilectra.

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Tipo de Cliente	Experiencia 2006	Experiencia 2007
Residencial	67%	72%
Empresas	64%	72%
Municipalidades*	47%	52%
Inmobiliarias*	26%	29%

(*)Estudios de universos muestrales pequeños, por lo que sus resultados son de alta variabilidad entre mediciones.

Fuente: Chilectra S.A.

EN EMPRESAS: BUEN DESEMPEÑO DE PROYECTOS

Para los clientes empresas, el efecto precio se hace relevante de manera más concreta pues afecta directamente sus costos. Esto deteriora la percepción del servicio que perciben. Sin embargo la baja en la percepción no resultó significativa debido al esfuerzo para que aspectos como el precio se internalicen de mejor forma en las evaluaciones.

El 72% obtenido en 2007 implica un incremento de un 8% con respecto al 2006 (64%). Esta mejora se explica básicamente por el buen desempeño de los proyectos y el trabajo realizado por el personal de terreno, sin duda dos de los aspectos más deficitarios en la medición pasada.

SATISFACCIÓN CLIENTE EMPRESA

	Diciembre 2006	Diciembre 2007
SATISFACCIÓN (EXPERIENCIA)	64%	72%
Facturación	61%	79%
Suministro	76%	78%
Ejecutivo	65%	67%
Personal de terreno	56%	80%
Proyectos	60%	74%

Fuente: Chilectra S.A.

MUNICIPALIDADES E INMOBILIARIAS: LAS MÁS CRÍTICAS

Los estudios de satisfacción de nuestros clientes focalizados en Municipalidades y en Inmobiliarias apuntan a no perder de vista a estos grupos más específicos de clientes que, a pesar de lo reducido en número, a Chilectra le significan un modelo comercial y de atención particular. Justamente lo reducido de los universos de estos estudios hacen que sus resultados sean más bien referenciales y el principal aporte de ellos va en la línea de entregar orientación sobre el rumbo de las decisiones.

- **En los Municipios** se pudo observar que el servicio de Alumbrado Público genera una alta satisfacción y que los cambios realizados en el modelo de atención no han sido del todo bien recibidos por los clientes, hasta el momento.
- **Con las Inmobiliarias** hay que trabajar en los plazos y en la mecánica de trabajo, que se siente muy burocrática. En lo positivo, los clientes comienzan a percibir una mejor atención, lo que debería traducirse en satisfacción.



ATENCIÓN AL CLIENTE

MÁS CANALES Y MENOS RECLAMOS

SE CONSOLIDÓ LA INCORPORACIÓN DE LA WEB PARA UNA MEJOR ATENCIÓN A QUIENES SUFREN DAÑOS EN SUS ARTEFACTOS.

EL COMITÉ DE CLIENTES PERMITIÓ VALORAR LA CRÍTICA E INCORPORARLA A LOS PROCESOS.

En su preocupación por entregar un servicio de calidad, Chilectra ha reforzado los procedimientos, la disponibilidad y la eficiencia de los canales de reclamación, con el fin de asegurar a los clientes su oportuno tratamiento. Además, mantiene un exhaustivo sistema de indicadores para mejorar los índices de atención al cliente. Se realizan mediciones a la atención prestada en las oficinas comerciales, a través del fono servicio y en el área de Satisfacción al Cliente.

En 2007 hubo un descenso general en cada uno de los motivos más demandados por los clientes, con excepción del ítem "Otros Motivos" que experimenta un alza relativa, pero constante en los tres períodos.

Cabe recordar que Chilectra fue la mejor posicionada entre las empresas de servicio de distribución eléctrica con más de 100.000 clientes, en el ranking que elabora la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

SOLUCIÓN AL PRIMER CONTACTO

En un 98,5% de los casos, sin contar los pagos, los requerimientos de los clientes de Chilectra encuentran una

TRAZABILIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS ESCRITOS

Atrás quedó el engorroso proceso de redactar una carta de respuesta a cada una de las quejas de los clientes, cartas que debían ser visadas por jefes, no sin antes corregirlas. A partir de 2007 hay un sistema de cartas-tipo que no sólo hacen más expedita la respuesta sino permite un mejor seguimiento de cada caso, al quedar automáticamente ingresada en el sistema computacional de la empresa.

respuesta inmediata. Es lo que en el lenguaje de la empresa se denomina "solución al primer contacto". Para satisfacer el 1,5% restante, se ha creado un sistema denominado trazabilidad, un seguimiento exhaustivo que monitorea el requerimiento desde que pasa al back office hasta su resolución. Así hay certeza absoluta de cuál es el área responsable del asunto, cuáles son los plazos y cómo éstos se están cumpliendo. De esta manera, si el cliente vuelve a llamar, se le tiene una respuesta clara sobre cómo se está solucionando su problema.

El corazón de esta política es el cumplimiento de promesa al cliente, el cual se mantiene actualmente sobre el 90% de satisfacción en cuanto a los plazos, que van de los cinco a los 15 días como máximo, dependiendo de la naturaleza del inconveniente. Una simple queja por un alza en el consumo, producto de una posible mala lectura del medidor, puede ser resuelta de esta manera.

PRINCIPALES CONSULTAS Y SOLICITUDES DE LOS CLIENTES

Motivo Empresa	2004	2005	2006	2007
Reclamo por Atención	8.156	10.099	10.126	9.575
Anormalidad Reparto De Boletas	13.601	8.558	6.842	5.476
Cargo por Corte y Reposición	6.343	7.205	5.131	3.754
Reclamo Artefactos Quemados	2.138	2.633	4.020	4.402
Débitos / Créditos Varios mal Cobrados	9.585	6.241	2.996	-
Empalme Fuera de Norma	1.882	1.775	1.948	2.306
Verificación Equipo de Medida	2.401	2.423	1.872	3.126
Cortes Reiterados	1.624	2.555	1.525	2.348
Verificación de Lectura BT-1 y BT-2	5.916	2.555	1.427	2.653
Variaciones de Voltaje	596	673	736	771
Otros Motivos	4.616	5.204	6.405	7.826
Total Ingresadas	56.858	49.921	43.028	42.237

Fuente: Chilectra S.A.

OFICINAS MÁS AMABLES

Chilectra tiene 13 oficinas comerciales en el Gran Santiago, las cuales están en remodelación total con la finalidad de dar una mejor atención al cliente, aumentando los sistemas de autoconsulta; invirtiendo en plataforma y monitoreo, para conocer los tiempos de espera de los clientes, el tipo de atención que reciben e incluso la evaluación que pudieran querer hacer del asistente comercial. Desde una central es posible monitorear el funcionamiento de las 13 oficinas simultáneamente, tal como ocurre con los call-center. En 2007 el proceso entró a la recta final, pues sólo quedan dos oficinas pendientes.



Oficina Comercial Chilectra.

LICITACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS

No falta el choque contra un poste o el volantín que corta los cables del tendido eléctrico y como consecuencia se produce a veces el reclamo por desperfectos en los artefactos eléctricos. Como es posible repararlos en muchas ocasiones, la presencia de los servicios técnicos se hace perentoria y lo que

hizo Chilectra este año fue normar su proceso de operación, por ejemplo, en el tema de los plazos. En 24 horas el aparato debe haber sido retirado, y en 72 horas ya debiera haber sido devuelto en condiciones similares a las que se encontraban antes del incidente. Además, aunque los clientes pueden buscar un servicio técnico por su cuenta, la garantía que más les conviene es la de los asociados a Chilectra, de seis meses, en comparación a los tres que se ofrecen regularmente en el mercado.

El buzón Reclamos Artefactos Quemados mantuvo en 2007 el volumen del año anterior, consolidando definitivamente el proceso de reclamación, especialmente con los ingresos a través de la web y telefónicos que agilizan la presentación del cliente, sumándose a los reclamos recibidos por carta.

Para el proceso de gestión de los equipos dañados o quemados, la empresa consolidó una red compuesta por áreas de la empresa y los servicios técnicos, la que coordina principalmente la asistencia, retiro, reparación y devolución de los artefactos dañados. Si no es posible repararlos al 100%, por la magnitud del daño, se procede al reemplazo de éste por uno nuevo.

Durante el período 2007, se respondió positivamente a los clientes en un 58% de los reclamos por artefactos dañados, con un monto indemnizado que superó los \$ 349 millones.

INDEMNIZACIÓN POR EQUIPOS DAÑADOS

Año	Nº de reclamos	% Indemnización	Millones \$ Pagados
2004	2.621	44	234
2005	3.526	56	210
2006	4.852	57	369
2007	4.602	58	349

Fuente: Chilectra S.A.

FACILIDADES PARA CLIENTES MOROSOS

Chilectra tiene claro que algunos de sus clientes tienen dificultades reales para cancelar sus cuentas y, frente a eso, su política es darles facilidades de pago para que puedan cumplir sus compromisos. En todas las boletas se informa que pueden ir a las oficinas comerciales y establecer una prórroga o convenios de diversos tipos, en algunos casos muy blandos si es que los usuarios certifican su situación a través de vías como la ficha de protección social. Pueden pagar a través de cuotas, y variar la cantidad si es que, en el tiempo, experimentan cambios en sus ingresos. Incluso pueden hacer todo este trámite a través de la simple autoconsulta, en caso de que se trate de clientes que se sientan un poco avergonzados con la idea de contarle su caso a un asistente comercial; allí encuentran convenios predefinidos y es cosa de que elijan la opción que más les acomoda, la impriman, la firmen y pasen por caja.

Asimismo, existe un área dedicada a ver la situación de los sectores más modestos que mantiene contacto con dirigentes vecinales y efectúa charlas en aquellas zonas más complicadas, con el fin de llevar a cabo la renegociación de deudas. Esta política se ha acompañado de incentivos a las comunidades que se van poniendo al día, porque la compañía valora que haya sectores de precarias condiciones que quieran acercarse a regularizar su situación y éstos, a su vez, ven con muy buenos ojos la disposición de Chilectra para ayudarlos.

LA IMPORTANCIA DE ESCUCHAR LAS CRÍTICAS: COMITÉ DE CLIENTES

El Comité de Clientes de Chilectra ha resultado todo un éxito. Nació hace dos años, integrando a personas responsables de mantener contacto directo con los clientes, por lo que no sólo concierne al área comercial, sino también a la técnica.

LECTURA A DISTANCIA DE LOS MEDIDORES

Algunos no pueden leerse desde fuera de las casas y la ausencia de moradores obliga a la empresa a estimar el consumo. Esto, en invierno, puede generar una cuenta más abultada de lo que el cliente esperaba, pues la estimación se hace promediando 6 meses. Es por eso que los hogares que tienen esta dificultad de lectura cuentan con facilidades para esquivarla: ingresar, por tres veces, la cifra del medidor a través del call-center o del sitio web. Después, es preciso coordinarse para que la lectura sea presencial y evitar posibles errores o engaños por parte de los usuarios.

¿Cómo funciona? Chilectra selecciona los requerimientos más recurrentes o destacados y trabaja casos específicos, entrevistando a los afectados, grabándolos en video y analizando la situación. Luego, ante el Comité en pleno, presentan los casos para su debate general, identificando las áreas responsables, cuyos representantes son invitados especiales a la sesión. Es así como los miembros tienen acceso de primera fuente a los problemas y a la solución que los encargados traen estudiada; se puede tomar una decisión e implementarse a partir de ese minuto.

Acá no hay cosas ocultas. De hecho, durante los primeros 20 minutos de cada reunión, pinchan al azar cualquiera de las llamadas que esté entrando al call-center y aprecian cuánto tarda el cliente en ser atendido, qué es lo que tiene que decir y cómo el problema es abordado por el asistente comercial. Luego hacen lo mismo con otras tres o cuatro llamadas más.

El Comité propone nuevas medidas para solucionar los problemas más recurrentes. Entre los logros que destaca el Comité a lo largo de 2007 destacan:

- **Compromisos de las gerencias para soluciones definitivas.** Los temas que han sido levantados por el Comité fueron incluidos en las metas de las gerencias.
- **Valoración de la crítica.** Ha impregnado dentro de la empresa el valor que tienen las opiniones y críticas de los clientes. La nueva estructura incorpora entrevistas filmadas a clientes.
- **Comprensión del cliente.** Ha contribuido a que todos los sectores de la organización se nutran sobre lo que significa ser cliente. El almuerzo de los integrantes del comité con clientes ha sido de gran valor.



CONSUMIDORES CONSEJEROS

Hace tres años, Chilectra hizo una reflexión interesante: para construir un puente real con sus clientes, no basta con escuchar sus demandas, es necesario crear una organización que específicamente se dedicara a esto. Así nació el **Consejo Consultivo de Consumidores**, integrado por miembros del Servicio Nacional de Consumidores (SERNAC), la Corporación Nacional de Consumidores (Conadecus) y la Organización de Consumidores y Usuarios (Odecu). La presencia de entes como SERNAC y los otros es un certificado de validez en esta iniciativa. A través de ella, Chilectra consulta la opinión de los clientes antes de iniciar iniciativas como la modificación de las boletas, y también recibe reclamos específicos y encarga estudios diversos, como la eficiencia de ampolletas.

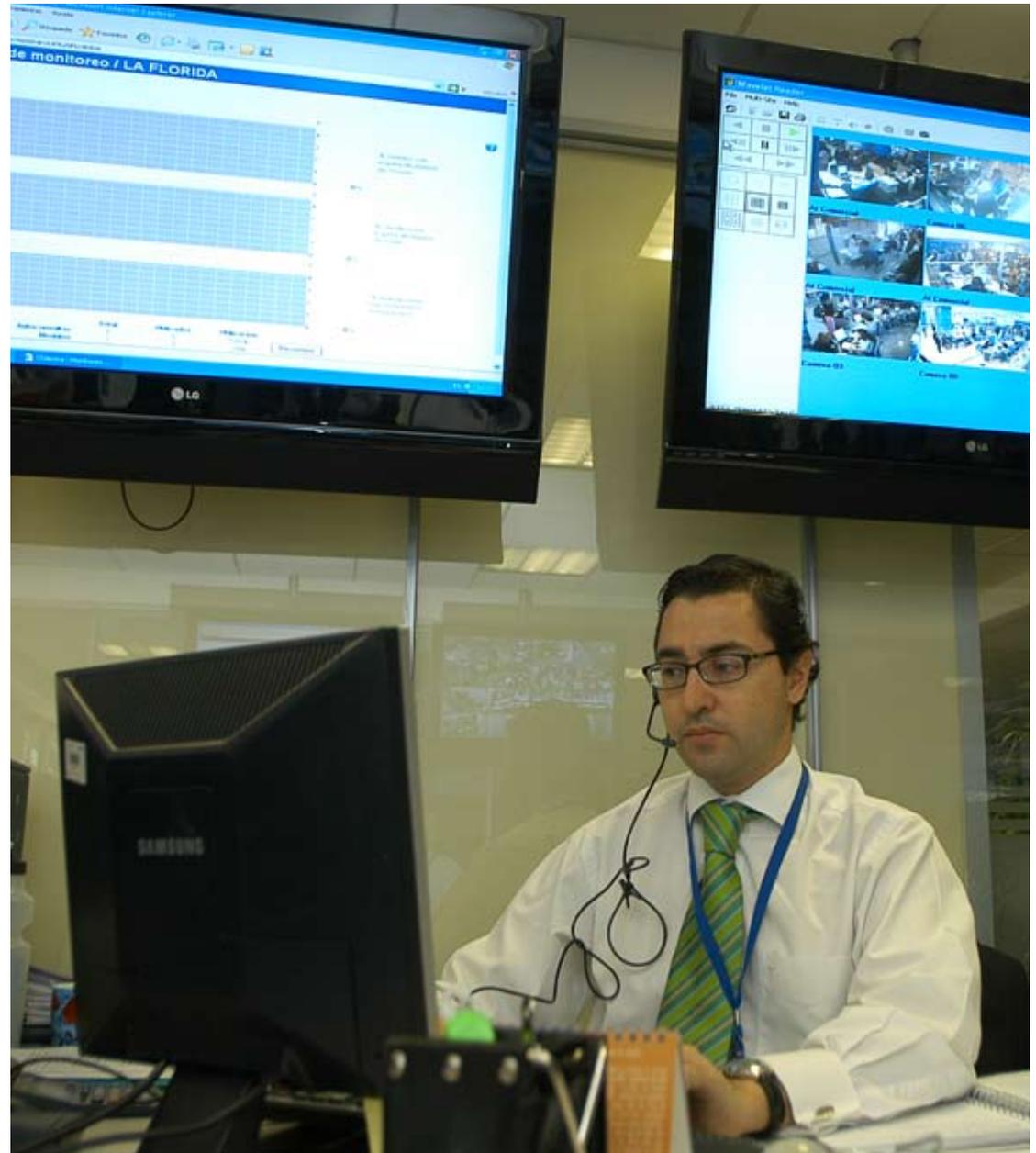
La buena noticia es que en 2007 se pudo mejorar la gran deficiencia del Consejo: su escasa regularidad para reunirse. Y mejoró también operativamente, pues las citaciones se enviaron con mayor anticipación, se estructuraron tablas para las reuniones y se firmaron actas para cerrar todos los puntos y acuerdos.

DESAFÍOS 2008

En términos de la atención al cliente, durante este año se implementará un sistema de operación e información que permitirá ofrecer una atención más amigable y más rápida, tanto a través de las oficinas comerciales como de los distintos medios remotos. Además, se pretende seguir desarrollando la Internet como un nuevo medio de relación con el cliente. Este cambio pasa, por ejemplo, por un fuerte aumento de la oferta de contenidos en el sitio web de Chilectra. Por otro lado, se va a continuar incorporando tecnología en las oficinas comerciales intentando, por ejemplo, humanizar más la atención de los módulos de autoconsulta, de forma que sean más amigables y satisfagan de mejor forma a sus usuarios.

INTERCONEXIÓN CON LOS SERVICIOS TÉCNICOS

En marzo se inaugura el sitio web que permitirá a Chilectra tener una conexión constante con sus servicios técnicos. A través de él, enviará las órdenes de atención y los técnicos informarán sobre su gestión operativa y los plazos en que se lleva a cabo, dentro del sistema de trazabilidad. El sistema alimentará con información al fonoservicio, de modo que los consumidores afectados podrán estar al tanto sobre cómo va el proceso de reparación y el cumplimiento de los tiempos.



Sala de monitoreo de las oficinas comerciales.



Ministra de Medio Ambiente, Ana Lya Uriarte, entregando la primera boleta con bolsa biodegradable en Chile.

MONITOREO EN PANTALLAS GRANDES

Actualmente, la empresa puede monitorear el funcionamiento de las oficinas comerciales en tiempo real, a través de los computadores. Este año, sin embargo, se creará una Sala de Monitoreo con pantallas grandes, para que cualquiera pueda observar qué está ocurriendo con la atención a los clientes. El software ya fue desarrollado durante 2007.

MAYOR FISCALIZACIÓN A CALL CENTER

Hasta ahora, sólo las llamadas recibidas en los call center eran fiscalizadas por un ente externo. A partir de 2008, se hará un seguimiento a las respuestas enviadas vía correo electrónico, procurando que se ajusten a los procedimientos y normativas preestablecidos, como una forma de retroalimentar al propio ejecutivo de atención.

TÍTULO TÉCNICO PARA ATENDER PÚBLICO

En un proceso muy bien coordinado, Chilectra creó un curso de capacitación, de hasta 80 horas, para quienes trabajan en contacto con el cliente, en las oficinas comerciales. Lo primero fue la construcción de un perfil de competencias y habilidades, las cuales fueron contrastadas con el estado actual de esas competencias. Luego se creó, con el Duoc, un programa de

perfeccionamiento. Así, no sólo se asegura una mejor atención para los clientes, sino también perfeccionar a empleados que en varios casos no han tenido acceso a la educación superior y ahora pueden contar con el incentivo de un cartón.

ATENCIÓN A LOS RECLAMOS MENORES

Como no son tan frecuentes, hay una cantidad de requerimientos de los clientes que no tienen un cauce de seguimiento. En 2008 se incluirán en el sistema de retroalimentación mensual para informarle a las áreas sobre cómo han ido evolucionando sus falencias, para así atacar la falta de comunicación con ellas en este sentido. A esto se suma que, en 2007, hubo un alza de requerimientos por escrito, y el desafío 2008 es no quedarse con la explicación obvia de que los usuarios reclaman más sólo porque reclaman más, sino buscar el origen de este aumento de requerimientos.



COMPROMISO VII

LA SOCIEDAD:

Desarrollo de las Sociedades en las que Operamos

Ciudadano Chilectra

La energía en la educación y el arte ·

150 espacios recreacionales iluminados ·



Ciudadano Chilectra



Para la ley, las empresas no son muy distintas a las personas. Pagan impuestos, tienen RUT, derechos y obligaciones, además de una dirección, un lugar físico en el territorio. Es por eso que para Chilectra no es antojadizo autodefinirse como un ciudadano más de Santiago, un ciudadano corporativo que hace 86 años vive en un centro urbano que ha crecido ante sus ojos. Y ha crecido también por los aportes de la empresa.

Los esfuerzos de Chilectra han incluido altísimas inversiones en el entorno que cobija. Su aporte más antiguo es el Archivo Fotográfico "Luces de Modernidad", un registro de la sociedad chilena de Santiago del siglo XX, de incalculable valor, que constantemente está siendo difundido.

CHILECTRA ACTIVA

Quizás el aporte más intenso es el que ha hecho la fundación Chilectra Activa en educación. Lo certifica el grado de participación en la Agenda Pro Crecimiento, donde cada vez es más requerida su participación. También participa activamente en los Consejos Asesores Empresariales y en los programas de Chilecalifica del Ministerio de Educación, a través del cual la empresa es invitada recurrente a seminarios a nivel nacional. Eso, sin contar el trabajo con liceos técnicos, apoyándolos en la labor de otorgarle mayor empleabilidad a los especialistas que están formando.

COPA CHILECTRA

En Deporte, por sexto año consecutivo y con la participación de más de 30.000 niños y jóvenes de la Región Metropolitana, la Copa Chilectra, organizada por Chilectra con el apoyo de la Fundación Iván Zamorano, UNICEF, y CONACE (Consejo Nacional para la Prevención del Consumo de Estupefacientes) ha ido creciendo año a año otorgando a los ganadores un premio que ha traspasado fronteras.

ENERGÍA INTERACTIVA

La Cultura y el arte es otra área de intensa actividad. El ya tradicional auspicio a la Feria Internacional del Libro involucra a Chilectra en su organización y desarrollo. Por otro lado, a través de una sala interactiva en el museo MIM se pretende difundir los procesos de generación y distribución de la electricidad; los ciclos de cine familiar desarrollados en diversas comunas de Santiago han sido otro hito a destacar.

LUZ PARA LA RECREACIÓN

En lo que se refiere a apoyo a la comunidad, Chilectra se ha involucrado en poblaciones como La Legua Emergencia, donde incluso apoya en la preparación de la PSU (Prueba de Selección Universitaria). En 2007 llegó y superó la meta de iluminar 150 multicanchas recreacionales en distintas comunas del Gran Santiago.





Chilectra, auspiciador oficial de la Feria Internacional del Libro de Santiago

La energía en la Educación

LA INAUGURACIÓN DE LA SALA INTERACTIVA DE ENERGÍA EN EL MIM Y EL PRIMER ENCUENTRO DE LOS CONSEJOS ASESORES EMPRESARIALES, PARA MEJORAR LA EDUCACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS INDUSTRIALES, FUERON LOS HITOS DE 2007.

La Fundación Chilectra Activa nació en 2004 como consecuencia natural del Plan Estratégico Chilectra XXI, que considera elementos de Ciudadanía Corporativa y Responsabilidad Social Empresarial. Funciona con un directorio conformado por cinco miembros, tres de los cuales son externos a la compañía.

Uno de los aspectos prioritarios y pilar fundamental de esta fundación es el Plan de Educación: contribuir a mejorar la calidad de la educación en ámbitos de electricidad, energía y temas afines, y así constituirse en un actor relevante que aporte en un proceso de cambio cualitativo de la educación chilena. Desde entonces, la Fundación ha generado alianzas con diferentes actores sociales, entre los que destacan entidades de gobierno, el mundo privado, académico y la comunidad. Esto, con el fin de articular esfuerzos que permitan cumplir con la misión de promover y difundir un mejor uso de la energía en general y la eléctrica en particular.

Durante 2007 la Fundación Chilectra Activa desarrolló diversas actividades.



Lanzamiento de campaña Volantín Seguro.



Bus Fundación Chilectra Activa.

COMPROMISO CON LOS NIÑOS Campaña Volantín Seguro en el MAC:

Todos los ganadores de este ya tradicional certamen fueron expuestos en el Museo de Arte Contemporáneo (MAC). Más de 7 mil estudiantes de enseñanza básica de la Región Metropolitana han participado en las tres versiones del Concurso de Dibujo que acompaña a la campaña "Volantín Seguro",

Esta iniciativa cumplió 25 años en 2007: en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) y la Cruz Roja, fomenta la prevención de accidentes relacionados con los volantines que son elevados cerca del tendido eléctrico y el uso de hilo curado en la época de Fiestas Patrias.

Bus de la Fundación:

En 2007, fueron transportados 8.561 niños al MIM, completando un total de 24 mil estudiantes de bajos recursos de 12 comunas de Santiago, en los tres años de existencia de la entidad.



PASANTÍA DOCENTE

Para Irene Valenzuela, docente y jefa de la Especialidad de Electricidad del Liceo Industrial Vicente Pérez Rosales de la comuna de Quinta Normal, la pasantía que efectuó en enero de 2008 significó adquirir un cúmulo de conocimientos. *"Me voy con aportes concretos en sistemas de baja, media y alta tensión, alumbrado público, eficiencia energética, sistemas de emergencia. También, con la experiencia de conocer la tecnología de punta aplicada en el Centro de Operaciones del Sistema (COS) de la empresa"*.

Resalta el compromiso de Chilectra, no sólo con sus clientes, sino también con lo social. *"Cuando una empresa se preocupa por la educación, asume también el desafío de contribuir con el crecimiento del país. Ese es el caso de Chilectra"*.



Trabajo en terreno de pasantía docente.

COMPROMISO CON LA EXCELENCIA DOCENTE

Primer Encuentro de Consejos Asesores Empresariales:

En enero de 2007, con la participación de más de 100 personas, se realizó el "Primer Encuentro de los Consejos Asesores Empresariales para la Región Metropolitana". El objetivo de la iniciativa es aportar al mejoramiento continuo de la educación en los establecimientos industriales. El proyecto es impulsado en forma conjunta por el Ministerio de Educación, la Confederación de la Producción y del Comercio, la Sociedad de Fomento Fabril y Chilectra, a través de la Fundación Chilectra Activa. En la actualidad están constituidos los comités asesores de Peñalolén, Lo Prado, Conchalí y Cerro Navia, totalizando más de 10 colegios.

600 profesores de liceos técnico-industriales:

Como en años anteriores, la Fundación desarrolló diversos seminarios de perfeccionamiento docente, completando ya 600 profesores de liceos técnico-industriales capacitados. Además, realizó la segunda Pasantía Docente en Chilectra, en la cual un grupo de 10 profesores cumplió un programa de actividades de 150 horas, que contempló charlas y trabajo en terreno en los principales centros productivos de la empresa. Estas pasantías han sido tremendamente valoradas por los profesores ya que ponen en el contexto empresarial los contenidos que ellos imparten.

COMPROMISO CON LOS ESTUDIANTES

Proyecto PREJAL:

Durante 2007 Chilectra se asoció al Proyecto Empleo Juvenil en América Latina (Prejal), programa de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que aplica la Formación Técnica y Profesional Dual para ayudar en la creación de oportunidades laborales. La modalidad de educación dual se desarrolla en dos lugares de aprendizaje, integrando empresas y escuelas.

En la institución educacional se adquieren los conocimientos teóricos y, en la empresa, trabajan como aprendices para aplicar los conocimientos adquiridos. Este tipo de formación ayuda a encontrar trabajo más fácilmente y a la formación de valores y hábitos de trabajo.

Donación de material educativo:

Con el fin de profundizar el conocimiento y el manejo práctico de los alumnos de la carrera técnica de electricidad, la Fundación continuó en 2007 con la donación de materiales eléctricos especialmente habilitados para uso educativo.

A la fecha, han sido beneficiados el Liceo Industrial de Electrotecnia Ramón Barros Luco, de La Cisterna; el Centro Educacional Mariano Egaña, de Peñalolén; el Liceo Polivalente Don Orione, de Cerrillos y el Liceo Industrial Rafael Donoso Carrasco, de Recoleta.

Cátedra Chilectra:

Fue creada bajo el modelo de educación dual. Con el propósito de favorecer a los estudiantes de establecimientos industriales -para formarse como electricistas bajo altos estándares de excelencia académica, seguridad operativa y eficiencia energética-, la Fundación Chilectra Activa lanzó la "Cátedra Chilectra". Ésta será implementada en tercer y

cuarto año de Enseñanza Media Técnico-Profesional y contará con la supervisión y certificación de Chilectra. El programa consistirá en un taller de dos años de duración dictado en los establecimientos educacionales y con la participación de alumnos seleccionados como aprendices bajo la modalidad de educación dual, por dos años.



Fundación Chilectra Activa entrega material didáctico para alumnos duales de electricidad.

Sala interactiva de Energía en el Museo Interactivo Mirador (MIM):

Fue inaugurada en junio de 2007 por el ministro de Energía, Marcelo Tokman. En sus siete módulos, recrea todos los procesos de generación, transmisión y difusión eléctrica, a través de una serie de aparatos interactivos con los que los niños y jóvenes pueden aprender a través de la experiencia. En 2008 se sumarán más exhibiciones dentro de la sala.



Inauguración sala de la energía, MIM.

DESAFÍOS 2008

Tan fructíferas han sido las iniciativas tendientes a facilitar la empleabilidad de los futuros técnicos, que hay dos proyectos importantes para 2008.

PENTATLÓN ELÉCTRICO

Competirán equipos de liceos que imparten la especialidad de electricidad. En cinco pruebas representativas del trabajo de distribución eléctrica, se evaluará la calidad del desempeño, el tiempo empleado y la prevención de riesgos.

APOYO A UNA ESCUELA BÁSICA

Como parte de las acciones sociales que Chilectra realiza en la población La Legua Emergencia de la comuna de San Joaquín, se apoyará la labor realizada por una escuela, con talleres didácticos y capacitación para los profesores.

Cultura:

Cine y libros

LAS MULTICANCHAS QUE HAN SIDO ILUMINADAS POR LA COMPAÑÍA AHORA ACOGEN DEPORTE Y CULTURA.

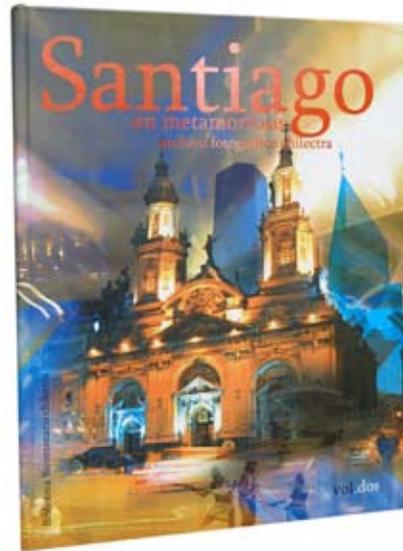
LA REVISTA FOCO 76 PROMUEVE UN DEBATE DEL MÁS ALTO NIVEL SOBRE LA CIUDAD Y EL LIBRO SANTIAGO EN METAMORFOSIS MUESTRA LOS CAMBIOS MÁS DRÁSTICOS QUE HA TENIDO LA CAPITAL EN 100 AÑOS.

En el transcurso de 2007, Chilectra realizó varios proyectos que contribuyen al engrandecimiento cultural de la ciudad y de su gente.

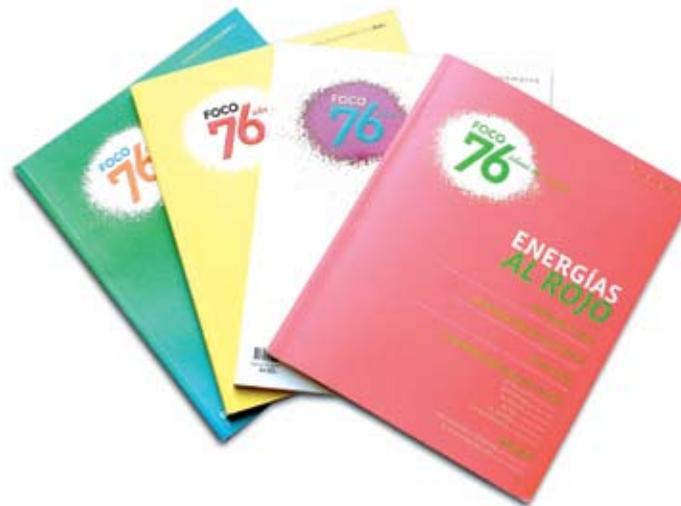
'SANTIAGO EN METAMORFOSIS'

Es el título del lanzamiento 2007 del proyecto con el cual Chilectra hace un aporte cultural a la celebración del Bicentenario de la Independencia de Chile. El libro recoge los cambios, en los más diversos ámbitos, que ha vivido la capital de Chile a lo largo de los últimos 100 años.

Chilectra inició en 2006 y hasta 2010, la publicación de esta nueva colección de libros, denominada "Luces de Modernidad". Se trata de una recopilación que tendrá cinco números dedicados a resaltar y reflejar los principales hitos vividos por la sociedad chilena durante el siglo pasado. En 2006 se publicó el primer ejemplar denominado 'Mujeres', el cual muestra la presencia del género femenino en el proceso de modernización del país.



Libro Santiago en Metamorfosis, tomo n°2 de la colección Bicentenario de Chilectra.



Selección de Revistas Foco 76, un espacio de ideas y debate sobre la ciudad en la que queremos vivir.



Función de cine en una de las multicanchas iluminadas por Chilectra.

CINE FAMILIAR EN MULTICANCHAS

Con gran éxito se sumó una nueva actividad cultural a las tantas que apoya Chilectra: un ciclo de cine que se realizó en multicanchas que han sido iluminadas por la compañía. Su finalidad es contribuir a la recuperación de espacios urbanos mediante la realización de actividades culturales y de recreación. Con esto se pretende acercar el cine a los barrios y así llegar a un público objetivo de carácter familiar, con películas para todo espectador, privilegiando al público infantil.

FERIA INTERNACIONAL DEL LIBRO DE SANTIAGO

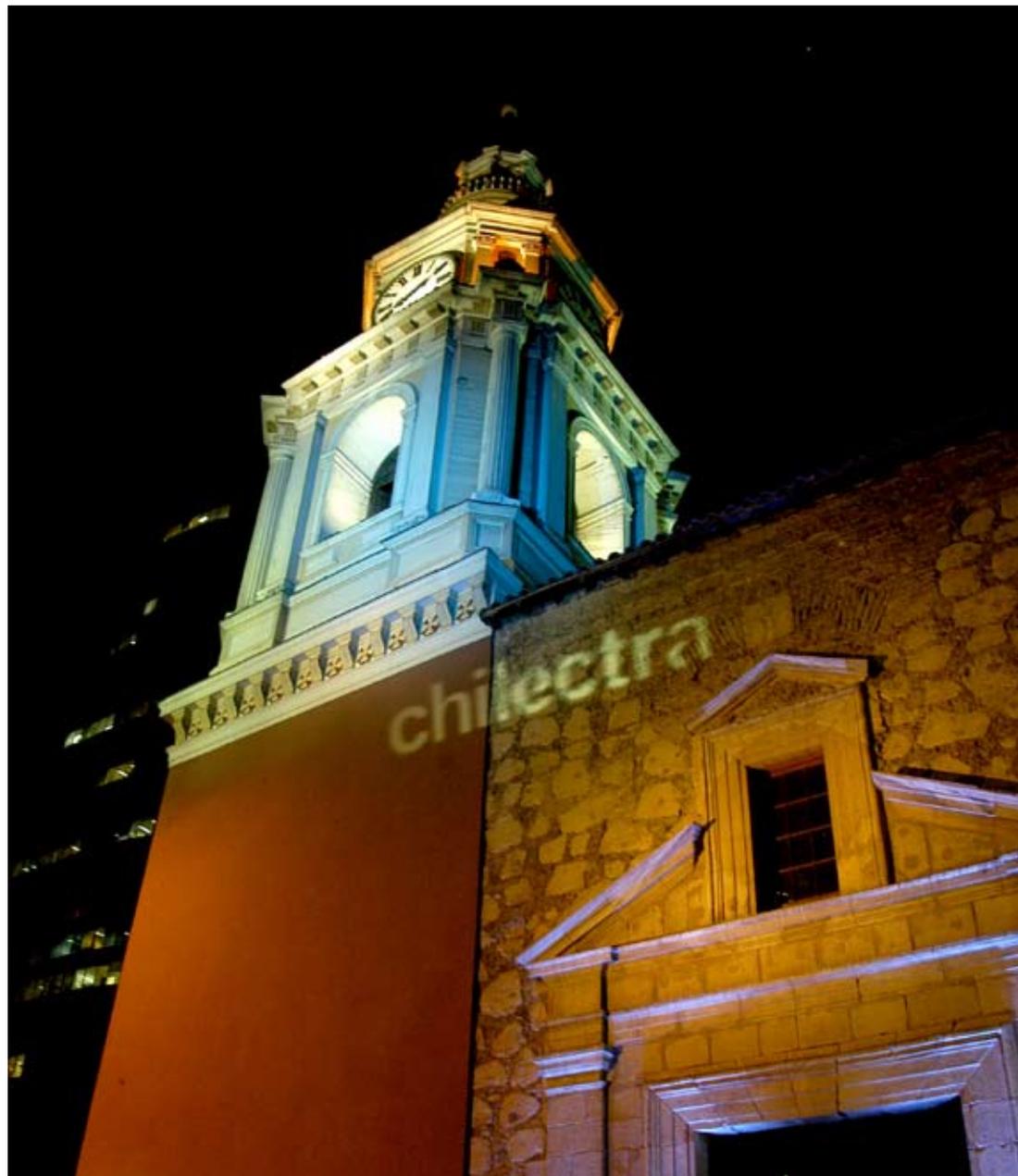
Por quinto año consecutivo, la compañía mantuvo su alianza estratégica con la Cámara Chilena del Libro para realizar diversas actividades, entre ellas la Feria Internacional del Libro de Santiago. En esta actividad Chilectra no actúa como simple auspiciador, sino que se involucra en todo el proceso de producción y organización. La versión 2007 recibió más de 300.000 visitantes e incorporó actividades no literarias, como danza, música y teatro.

Probablemente junto con Teatro a Mil, la Feria se consolidó como una de las actividades más importantes y masivas del país en el ámbito cultural. La versión 2008 se realizará los últimos días de octubre y los primeros días de noviembre.

La empresa apoyó también las ferias locales y temáticas que se realizan en la Región Metropolitana y participó, a través de la Fundación Chilectra Activa, como auspiciador de las Jornadas de Educación que se desarrollan cada año en la Feria. Adicionalmente, auspició la Feria del Libro de la Plaza de Armas, celebrada en abril, en la cual la compañía estuvo presente a través de un stand informativo y el traslado de más de un centenar de niños de diferentes escuelas de la Región Metropolitana.

ILUMINACIÓN DE IGLESIAS

Esta iniciativa, de larga data, continuó el año pasado con la inauguración de la iluminación ornamental del Santuario de la Fundación Las Rosas, de la Iglesia de La Merced, de la Catedral Evangélica y la Castrense.



Iglesia de San Francisco.

Nuevas luces en La Legua Emergencia



DESDE APOYO EN LA PREPARACIÓN DE LA PSU HASTA CAPACITACIÓN EN EFICIENCIA ENERGÉTICA.

Conseguir que los hogares con más carencias logren una buena calidad de vida, fue una de las metas de este programa en 2007. El trabajo se inició con el desarrollo de diagnósticos técnicos y sociales y con la realización de mesas de trabajo y talleres participativos con la comunidad. De ellos surgieron las necesidades más urgentes y el plan de acción.

En el aspecto técnico, lo más complejo allí es el robo de electricidad, por lo cual se llevó a cabo la instalación de la Red ACME, sistema antihurto de energía instalado a gran altura y que tuvo excelentes resultados en los asentamientos precarios de Brasil. Con esto, se normalizó la situación de 1.107 clientes.

En el aspecto social, se buscó generar un acercamiento sostenible con la comunidad. Los ejes de trabajo fueron muy

variados: desde entregar ampolletas eficientes y capacitarlos en eficiencia energética hasta incorporarlos a un plan para pintar sus casas y preparar a los jóvenes para la PSU, colaborando así con su futuro educacional. Gracias a esta iniciativa, 4 jóvenes pudieron ingresar a estudios superiores. Otras actividades van desde asesorarlos en las instalaciones eléctricas dentro del hogar hasta hacer convenio con los deudores morosos.

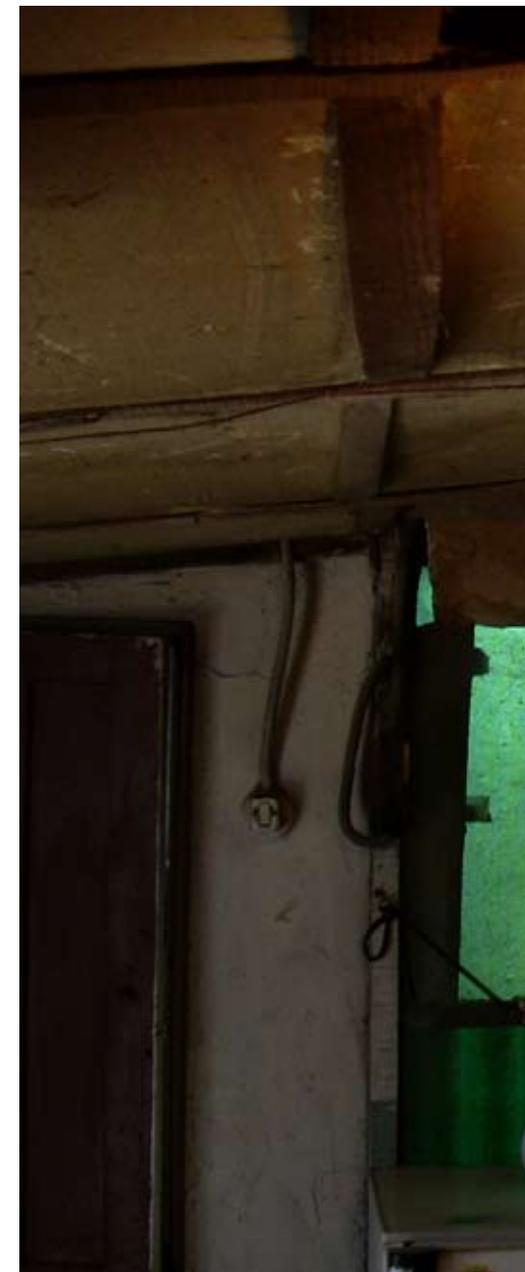
LAS CIFRAS

- 948 viviendas con auditorias energéticas intradomiciliarias.
- 500 convenios con clientes morosos.
- 1.896 ampolletas eficientes entregadas con información ambiental.
- 300 encuestas de Eficiencia Energética.
- 2.000 boletines "Chilectra en comunidad" repartidos, desarrollo de talleres sociales y de Eficiencia Energética.
- 800 casas incorporadas al programa "pintando La Legua" y plantación de 30 árboles nativos.
- 20 capacitaciones para PSU, Preuniversitario 'Ilumina tu ampolleta'. En él participan profesionales de la compañía que ayudan a jóvenes de escasos recursos a reforzar ciertas materias y prepararlos de mejor manera para rendir la PSU.

Este programa continuará en 2008, pues se pretende mantener una relación permanente con la comunidad. Se incorporarán nuevas acciones que permitan la adaptación cultural de los clientes al sistema.

CAMPAMENTOS Y BARRIOS VULNERABLES

El año 2007 Chilectra incorporó a 227 familias de campamentos que se encontraban sin suministro eléctrico. Por intermedio del Móvil de Asesoría Comunitaria (MAC), se facilitó información sobre los programas sociales de gobierno que actualmente están en vigencia, convirtiendo a Chilectra en un actor relevante dentro de la comunidad.





Chilectra entregó ampolletas eficientes en hogares de La Legua.

El Móvil también desarrolló un programa en barrios vulnerables, siguiendo sus objetivos de reducir la concentración de deuda en asentamientos precarios. A través de mesas de trabajo y talleres participativos en torno a la Eficiencia Energética, se facilitaron 100 convenios de deuda con intervención sociofamiliar en poblaciones segregadas del área metropolitana, además de fortalecer la imagen de la empresa en las comunidades más vulnerables a través de diversas ferias libres donde el MAC se convirtió en un punto de referencia de consultas por parte de la comunidad.



Móvil de Asesoría Comunitaria MAC.

En 2008 se desarrollarán estudios etnográficos en cités y viviendas sociales para, eventualmente, establecer políticas comerciales y técnicas en estos tipos de asentamientos que podrían constituirse en focos de conflicto comercial para la empresa.

ASESORÍA SOBRE PAGOS EN SECTORES MODESTOS

Desde el 2006, en conjunto con la municipalidad de La Florida y organizaciones sociales del sector, se realizó el innovador Plan de Gestión Comercial que puso en marcha la compañía para regularizar la situación de morosidad y evitar el hurto de energía en los sectores más modestos de la Región Metropolitana.

APOYO A LA COMUNIDAD

Iluminación de 150 espacios Recreacionales

EN ELLOS SE REALIZÓ, POR SEXTO AÑO CONSECUTIVO, LA COPA CHILECTRA, TORNEO EN BABY FÚTBOL Y VOLEIBOL QUE PRETENDE FOMENTAR LA PRÁCTICA DEL DEPORTE ENTRE LOS JÓVENES

PRIMERA BOLSA ECOLÓGICA

En 2007 Chilectra fue pionera en emplear, desde el mes de junio, un nuevo empaque plástico 100% biodegradable, convirtiéndose en la primera empresa en hacerlo en el país. Esta bolsa contiene un aditivo especial, denominado TDPA, para la degradación y biodegradación del plástico en sólo dos años, disminuyendo así el tiempo en que este material permanece en los rellenos sanitarios (150 años aproximadamente), lo cual contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

BENEFICIOS PARA BOMBEROS Y ENFERMOS

La Compañía, ya sea por iniciativa propia o por cumplir con las normas, pone a disposición su esfuerzo y recursos para otorgar otros beneficios a la comunidad:

A los clientes con problemas médicos se les exceptúa del cargo por energía adicional de invierno. Y a los cuarteles de bomberos se les entrega el suministro eléctrico en forma gratuita.

COPA CHILECTRA JUGARÁ CONTRA REAL MADRID

En las multicanchas se realizó, por sexto año consecutivo, la Copa Chilectra, torneo en baby fútbol y voleibol que pretende fomentar la práctica del deporte entre los jóvenes, actividad en la que hasta la fecha han participado más de 30.000 niños y jóvenes de la Región Metropolitana.

Esta iniciativa es uno de los grandes orgullos de la empresa y uno de los proyectos más antiguos. Cuenta con el apoyo de la Fundación Iván Zamorano, el CONACE (Consejo Nacional para



La final de la Copa Chilectra, en el estadio Caupolicán. Los ganadores viajaron a Brasil.

la Prevención del Consumo de Estupefacientes) y la UNICEF. En ella participan niños y niñas entre 12 y 15 años de edad, provenientes de las 33 comunas que forman parte del área de concesión de Chilectra.

En la versión 2007, los últimos partidos fueron transmitidos por un canal de televisión abierta y el premio para el equipo vencedor fue un viaje a Brasil. Para la versión 2008 se están haciendo los contactos para enviar a los triunfadores a España, para compartir con el Real Madrid en su Ciudad Deportiva.

ILUMINACIÓN DE MULTICANCHAS

Un hito tuvo en 2007 la iniciativa de iluminar y proporcionar ornamentación deportiva a las multicanchas comunales de la capital, con el propósito de que los vecinos cuenten con espacios para la recreación y la práctica deportiva sana. En 2007 se inauguraron 7 multicanchas en las comunas de Huechuraba, Santiago, San Ramón, Cerro Navia, Pudahuel, Quilicura y Ñuñoa. Esta última sumó un nuevo hito para la compañía: fue la número 150 de este proyecto que, en su totalidad, son usadas anualmente por más de un millón de personas para la práctica del deporte y la realización de actividades culturales y recreativas para la comunidad.

BÚSQUEDA DE NIÑOS PERDIDOS

Las boletas que Chilectra distribuye cada mes llegan a un millón 400 mil hogares de Santiago. Aprovechar este medio para hacer una difusión de asuntos importantes para la comunidad fue un desafío. Desde el año 2000 que Chilectra forma parte de la red de apoyo de búsqueda de niños perdidos, a cargo de Investigaciones de Chile. Las fotos y antecedentes de las personas se publican en las boletas. Gracias a su publicación, en 2007 se encontró a una adolescente de 16 años que estaba desaparecida desde noviembre de 2006.



Inauguración de multicancha n° 150, iluminada por Chilectra.



Anexo

Retroalimentación Informe Sostenibilidad 2006 ·

Indicadores GRI Informe de Sostenibilidad 2007 ·

Índice Indicadores GRI y Principios Pacto Mundial ·



RETROALIMENTACIÓN DEL INFORME 2006:

Sometido al Juicio de los Públicos Interesados

INTERESANTES CONCLUSIONES

Como parte de la estrategia de diálogo con sus públicos de interés, Chilectra solicitó a Vincular, empresa de estudios dependiente de la Universidad Católica de Valparaíso, la retroalimentación al Informe de Sostenibilidad 2006. Esta se realizó bajo la metodología de entrevistas directas a ejecutivos o líderes de organizaciones y empresas y a través de focus group con sus públicos más cercanos, como empresas colaboradoras, proveedores y trabajadores.

Entre las instituciones consultadas figuran Programa País Eficiencia Energética (PEE), ACHS, SEC, Sofofa, universidades, centros culturales y pobladores de sectores informales que participan en programas de regulación y formalización de Chilectra

CÓMO EVALÚAN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN GENERAL

Cuando se les pregunta su opinión acerca de cómo perciben el comportamiento de las empresas en general respecto a la RSE, destacan los siguientes aspectos:

- **En educación y salud**, consideran que los aportes que hacen las empresas son muy bajos. Son posibles en las grandes empresas, pero en las Pymes existen problemas tanto de compromiso como de recursos.
- **En el fomento y desarrollo de tecnologías**, señalan que hay baja inversión en innovación. Se tiende a copiar tecnologías. Las Pymes perciben que las grandes empresas exigen tecnología de punta, pero no generan redes de apoyo para su incorporación.
- **Las certificaciones y adhesión a normas y estándares** son ya, a su juicio, una exigencia del mercado. Las grandes empresas se incorporan rápidamente, pero no apoyan a sus contratistas y proveedores.

- **La comunicación de prácticas y programas de RSE** es muy valorada: genera efecto multiplicador y transparente a la empresa, siempre que no se usa como herramienta de marketing.

¿CÓMO SE ES SOCIALMENTE RESPONSABLE?

- Actuando con ética en los negocios: 90% de los entrevistados.
- Preocupándose por el cliente: 85%
- Preocupándose por los trabajadores: 80%
- Con ayudas filantrópicas o caridad: 35%

¿CÓMO SE ACTÚA CON ÉTICA?

Manteniendo una relación de largo plazo con los trabajadores, los clientes y el medioambiente.

- **Colaboradores:** con licitaciones transparentes y cuidando los precios.
- **Proveedores:** enfrentando el alza de las tarifas eléctricas con programas de educación y promoviendo el uso de productos con eficiencia energética.
- **Trabajadores:** actuando con preocupación por ellos, a través de un buen trato, mecanismos de escucha, diálogo y cuidando al trabajador especializado.

QUÉ PIENSAN DE LOS INFORMES DE SOSTENIBILIDAD

- **Hay poco o ningún conocimiento del Global Reporting Initiative (GRI).** El 90% de los públicos consultados tiene escaso o nulo conocimiento.
- **Tienen baja lectura.**

- **Los reportes más conocidos son:** los de Endesa, Chilectra, Gerdau Aza, ACHS, Banco Santander, Escondida, Aguas Andinas y Entel.
- **Las debilidades de los reportes son:** que exponen a la empresa si no cumple con los objetivos comprometidos; que pueden ser interpretados como una acción de marketing; que contengan mucha información; que no mencionen las brechas y los proyectos o metas a futuro.

QUÉ PIENSAN DEL INFORME CHILECTRA 2006

- **Lectura muy baja:** porque lo desconocen, son muy extensos y no tienen un resumen con los temas más relevantes.
- **Los capítulos más consultados son:** Innovación y Eficiencia Energética, Nuestra Gente, Nuestro Medioambiente y Nuestros Clientes.
- **Los menos consultados son:** Los anexos y el glosario.
- **La sugerencia más reiterada es:** mejorar la difusión a través de una charla general o una explicación del jefe directo.

OPORTUNIDADES PARA MEJORAR EL INFORME

- Reforzar su difusión.
- Incluir la retroalimentación en un capítulo destacado.
- Incorporar los grandes compromisos y metas a futuro.
- Incorporar resúmenes gráficos que sean autoexplicativos.
- Desarrollar cuadros tipo balanced scorcard con las metas cumplidas, las brechas pendientes y próximos pasos.
- Asumir los grandes temas de interés, como las alzas de tarifas y los planes de largo plazo de la empresa para enfrentar sus desafíos.
- Generar material didáctico complementario, en especial para los niños.
- Informar e incorporar más a los trabajadores en la confección de estos reportes.

CÓMO PERCIBEN A CHILECTRA

- **Una empresa con muchas perspectivas futuras:** operaciones seguras, honesta, eficiente y transparente en su actuar. Con un alto nivel tecnológico. Sus trabajadores perciben una baja inversión en tecnología y renovación de maquinaria.
- **Posibilidades de mejorar:** en el compromiso con la comunidad y el medioambiente.
- **Aspecto más débil:** la relación con los trabajadores y los de empresas subcontratistas.

PERCEPCIÓN DE LA IMPORTANCIA DE LAS SIGUIENTES PRÁCTICAS PARA QUE UNA EMPRESA SEA SOCIALMENTE RESPONSABLE (%)

PERCEPCIÓN	Actuar con ética en los negocios y en el trabajo	Preocuparse de la calidad de vida de los trabajadores	Preocupación por el cliente, la calidad de los productos y servicios que se ofrecen	Uso racional y respetuoso de los recursos naturales	Relación de transparencia, respeto y apoyo con los proveedores y contratistas	Preocupación por la calidad de vida y mantención de buenas relaciones con la comunidad	Realizar aportes ayudas filantrópicas y caridad con instituciones de beneficencia
Muy Importante	90	80	85	75	75	70	35
Bastante Importante	10	20	10	25	20	15	20
Importante	0	0	5	0	5	15	35
Poco importante	0	0	0	0	0	0	10
Nada Importante	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Vincular (UCV)

METODOLOGÍA DE LA RETROALIMENTACIÓN

La metodología para la división de estos públicos de interés se basa en el alineamiento de la empresa con los "Siete Compromisos" presentes en su Política de Sostenibilidad, es decir: Al mismo tiempo, cada gerencia que participó en el levantamiento de información entregó una lista específica de públicos con los cuales mantiene una relación estable, diálogo permanente y priorizados en una matriz de selección.

La respuesta a las entrevistas tuvo un 46,5% de logro, es decir, de 43 entrevistas programadas se realizaron 20. Esto se debe esencialmente a que su ejecución se concentró entre los meses de diciembre de 2007 y enero de 2008. Se realizaron 9 focus con un 71,4% de respuesta, es decir, de 105 invitados, se presentaron 75 con un promedio de 8 personas en cada uno; cifra positiva aún cuando el 70% eran trabajadores de la empresa.

De las instituciones, organizaciones y empresas tanto público como privadas que participaron en las entrevistas se encuentran el Programa País Eficiencia Energética, ACHS, SEC, Corporación Sofofa: Educación y Empresa, Municipalidad de San Joaquín, CONAMA, Parque Metropolitano, Facultad de Ingeniería de la USACH, Escuela de Ingeniería de Universidad Las Américas, Mineduc, Museo Interactivo Mirador (MIM), el Centro Cultural Palacio la Moneda, Corporación

Cultural Metro Arte, Good Year, Copesa y Proacer. También se entrevistó a pobladores de sectores informales y "toma de sitios" que participan en programas de regulación y formalización de Chilectra.

En los focus group participaron organizaciones representantes de la sociedad como Programa Educación y Formación Dual de ChileCalifica, Organización de Consumidores ODECU, directores y subdirectores de Liceos Industriales, Asociación de Consumidores de Energía No Regulados A.G., además de empresas colaboradoras y proveedores. También participaron los 5 sindicatos de Chilectra más un focus con trabajadores no sindicalizados.

LAS CONSULTAS

Los ítem de consultas realizados, tanto en las entrevistas como en los focus abordaron los siguientes temas fundamentales:

- Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).
- Percepción de los Informes de Sostenibilidad en general.
- Percepción del Informe de Sostenibilidad de Chilectra 2006.
- Oportunidades de mejora para el informe o las acciones de RSE de Chilectra.

CALIFICACIÓN DEL INFORME DE CHILECTRA, SEGÚN ASPECTOS (%)

CALIFICACIÓN	Interesante	Ordenado	Confiable	Satisface expectativas	Claridad	Adecuado nivel de profundidad	Contiene aspectos relevantes
Muy Bueno	35	50	40	15	45	10	35
Bueno	35	20	25	35	30	35	40
Mas o menos	15	15	15	20	10	30	5
Malo	0	0	5	0	0	0	5
Muy Malo	0	0	0	5	0	10	0
No responde	15	15	15	25	15	15	15

Fuente: Vincular (UCV)

Indicadores GRI

Informe de Sostenibilidad 2007

(No contenidos en el cuerpo del Informe)

EU1: CAPACIDAD INSTALADA (MW), DIVIDIDO POR FUENTE DE ENERGÍA Y POR PAÍS O RÉGIMEN REGULADOR

CANTIDAD DE SUBESTACIONES DE PODER Y CAPACIDAD INSTALADA.

	2005		2006		2007	
	Cantidad	Capacidad [MVA]	Cantidad	Capacidad [MVA]	Cantidad	Capacidad [MVA]
TOTAL	53	6.030	53	6.330	53	6.402

Fuente: Chilectra S.A.

CANTIDAD DE TRANSFORMADORES DE PODER Y CAPACIDAD INSTALADA.

	2005		2006		2007	
	Cantidad	Capacidad [MVA]	Cantidad	Capacidad [MVA]	Cantidad	Capacidad [MVA]
TOTAL	137	6.030	143	6.330	143	6.402

Fuente: Chilectra S.A.

CANTIDAD DE TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN DE CHILECTRA Y PARTICULARES

	2005		2006		2007	
	Cantidad	[MVA]	Cantidad	[MVA]	Cantidad	[MVA]
Compañía	21.313	2.681	21.507	2.879	21.825	3.123
Particulares	5.153	2.292	5.315	2.381	5.490	2.504
TOTAL	26.466	4.973	26.822	5.260	27.315	5.627

Fuente: Chilectra S.A.

EC4: AYUDAS FINANCIERAS SIGNIFICATIVAS RECIBIDAS DE GOBIERNOS

Durante 2007, la compañía utilizó créditos por concepto de impuesto a la renta de primera categoría por aproximadamente \$517 millones. De éstos, \$462 millones corresponden a crédito por inversión en el exterior y \$ 55

millones, a gastos asociados a capacitación. Dado que la compañía presentó pérdida tributaria de primera categoría durante 2007, no se recibió crédito por donaciones.

EU2: NÚMERO DE CUENTAS DE CLIENTE RESIDENCIALES, INDUSTRIALES Y COMERCIALES

N° de Clientes	2005	2006	2007
Residenciales	1.276.607	1.288.055	1.331.316
Comerciales	116.068	115.459	117.156
Industriales	11.818	11.691	11.609
Otros clientes	-	22.176	23.159
TOTAL	1.404.493	1.437.381	1.483.240

Fuente: Chilectra S.A.

EU3: LONGITUD DE TRANSMISIÓN Y LÍNEAS DE DISTRIB. POR VOLTAJE

CANTIDAD TOTAL DE KILÓMETROS DE LÍNEAS POR VOLTAJE

km según Tipo de Línea	2005 [km]	2006 [km]	2007 [km]
Total Líneas de Alta Tensión	355	355	355
Total de Líneas de Media Tensión	4.521	4.614	4.681
Total de Líneas de Baja Tensión	9.334	9.396	9.637

Fuente: Chilectra S.A.

PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS DE CHILECTRA (millones de pesos)

ITEM	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Resultado de Explotación	88.193	95.376	97.612	115.496	117.138	122.105
Resultado Neto	-31.312	52.756	77.322	77.881	232.038	122.315
Total Activo	1.148.238	1.089.772	1.076.999	1.027.593	1.218.647	1.244.512
Endeudamiento financiero neto	561.034	519.812	523.109	440.997	414.195	353.039
Ingresos Totales	416.755	449.199	494.071	594.995	666.785	803.778

Fuente: Chilectra S.A.

EC6: POLÍTICA, PRÁCTICAS Y PROPORCIÓN DE GASTO CORRESPONDIENTE A PROVEEDORES LOCALES**PAGOS A EMPRESAS COLABORADORAS (MILLONES DE PESOS)**

	2005	2006	2007
Abengoa Chile S.A.	2.185	2.723	1.651
Achondo y Compañía Ltda.	390	534	531
Administradora Externa de Recursos Humanos Ltda.	480	874	1.172
Asea Brown Boveri S.A.	2.729	4.647	4.095
Consorcio Electrocivil Limitada.	2.321	2.906	2.799
Grupo Gestión Global Ltda.	44	106	172
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda.	7.857	9.795	11.138
Leonor Soto y Compañía Ltda	2.651	2.723	2.432
Megainversiones S.A. (*)	152	631	325
Sergio Labraña y Compañía Ltda	676	966	754
Servicios Eléctricos Finik Ltda.	756	899	1.160
Task S.A.	1.023	1.087	1.142
TRESEX Consultores de Recursos Humanos Ltda. (**)	447	476	227
Exprochile	-	-	191
TOTAL	21.711	28.367	27.788

(*) Contrato finalizo anticipadamente por quiebra de la empresa (agosto 2007). El servicio lo tomó Azeta.

(**) Terminó contrato junio 2006; lo reemplazó Exprochile.

Fuente: Chilectra S.A.

EC7: PROCEDIMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN LOCAL Y PROPORCIÓN DE ALTOS DIRECTIVOS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL

En cuanto a los procesos de contratación de ejecutivos de la empresa durante el 2007 (Gerentes, Subgerentes), el 100% procede de la comunidad local, es decir, de la Región Metropolitana por lo que no es necesaria una política explícita de reclutamiento que enfatice la procedencia local del postulante a un cargo ejecutivo.

EU5: PLANIFICACIÓN PARA ASEGURAR ELECTRICIDAD A CORTO Y LARGO PLAZO

1. Planificación del Sistema a Mediano y Largo Plazo

Chilectra cuenta con un proceso formal de planificación de la expansión de su infraestructura eléctrica, basada en modelos de simulación y Criterios de Planificación que permiten identificar las necesidades de inversión en el corto, mediano y largo plazo, de manera que permita satisfacer la creciente demanda por energía de los usuarios en toda la zona de concesión.

Estos criterios abordan las actuaciones orientadas a:

- Desarrollar y mantener la red de eléctrica en las condiciones óptimas para asegurar el suministro al mercado presente y futuro, adecuándola a la calidad de suministro exigida por los clientes

- Adecuar las instalaciones a las normativas de seguridad y ambientales exigidas por la legislación vigente

- Optimizar los costes de inversión y explotación que permitan maximizar la rentabilidad del accionista.

Los estudios y análisis abarcan el comportamiento de la red en condiciones normales de operación; esto es, con disponibilidad total de todos los elementos que componen la red eléctrica, y también bajo condiciones de contingencia simple, entendida como el estado de la red con uno de sus elementos fuera de servicio o indisponible, ya sea por falla o por mantenimiento (causa forzada o programada).

El proceso de Planificación consiste en simular ante los futuros requerimientos de demanda, calidad de servicio y situaciones de entorno, el comportamiento que presentarán los elementos que componen la red, tendientes a detectar las

vulnerabilidades, identificar las alternativas de solución y seleccionar aquellas que resulten más rentables.

El resultado de este proceso dio origen al Plan de Inversiones del periodo 2008-2012, el que será actualizado todos los años, para asegurarse que se mantiene vigente frente a los escenarios cambiantes de demanda energética, actividad del país, exigencias regulatorias, ambientales y en general velando por los intereses de la comunidad.

2. Planes de Mantenimiento del Sistema a Corto Plazo

La elaboración de los Planes de Mantenimiento de cada uno de los componentes de la red eléctrica obedecen a políticas y criterios formales que adoptan las experiencias y recomendaciones de la industria, que permiten garantizar que cada equipo esté en condiciones de funcionar de acuerdo a los estándares de diseño y características nominales de fabricación, las que incluyen la natural degradación subyacente a la explotación y edad del equipo.

Los Planes de Mantenimiento contribuyen a alcanzar los siguientes objetivos:

- Cumplir las exigencias reglamentarias vigentes, en especial las relativas a la seguridad de las personas y cuidado del medio ambiente.
- Optimizar el mantenimiento disminuyendo la indisponibilidad de las instalaciones y sus costos globales.
- Rentabilizar las instalaciones y prolongar su vida útil.
- Adaptar la calidad de servicio y suministro eléctrico a las exigencias de mercado y sus señales económicas

EU7: ACTIVIDAD DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Los proyectos asociados a investigación, desarrollo e innovación ejecutados durante el año 2007, son los siguientes:

Proyectos 2007

- Implementación de un helicóptero radiocontrolado para inspecciones de redes aéreas
- Incorporación de herramientas de gestión de relación con clientes
- Sistema de distribución SDA (proyecto corporativo)
- Migración sistema de gestión de alumbrado público
- Sistemas de información para Mundo Activa
- Plataforma integral de soluciones móviles

Fuente: Chilectra S.A.

EU9: CAPACIDAD PLANIFICADA EN MW V/S LA DEMANDA PROYECTADA A LARGO PLAZO

	2008	2009	2010	2011	2012
Demanda Chilectra (MW)	2.517	2.664	2.836	3.011	3.188
Capacidad SSEE Interconexión (MVA)	2.765	3.165	3.165	3565	3.565
Capacidad SSEE de Bjada AT/MT (MVA)	4.720	5.020	5.220	5.720	6.020
Capacidad Alimentadores (MVA)	3.541	3.676	3.791	3.889	3.991

Fuente: Chilectra S.A.

EU10: CAPACIDAD ESTIMADA (MW) AHORRADA POR PROGRAMAS DE DEMANDA

	2004	2005	2006	2007
Demanda Ahorrada en Horas de Punta MW	250	268	262	252

Fuente: Chilectra S.A.

EU11: CAPACIDAD ESTIMADA (MWh) AHORRADA POR PROGRAMAS DE DEMANDA

	2004	2005	2006	2007
Energía Ahorrada en Horas de Punta MWh	34.500	35.600	37.915	38.500

Fuente: Chilectra S.A.

EU13: EFICIENCIA DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSMISIÓN (PÉRDIDAS TÉCNICAS Y NO TÉCNICAS)

Tipo de Pérdida	:	Cantidad (%) 2007
Técnicas	:	3,71
No técnicas	:	2,17
TOTAL	:	5,88

Fuente: Chilectra S.A.

EN1: MATERIALES USADOS POR LA EMPRESA

Chilectra utiliza materiales que son necesarios para el equipamiento y mantención de sus instalaciones como tendidos eléctricos, transformadores y equipos de operaciones, los

cuales permanecen instalados por varias décadas sin requerir modificación o reemplazo.

MATERIALES UTILIZADOS POR CHILECTRA

Material	Cantidad 2007	Unidad de Medida
Cobre	724	Toneladas
Aluminio	432	Toneladas
Papel	291	Toneladas
Cruceta de Hormigón	1.516	Unidades
Cruceta Madera	840	Unidades
Cruceta Fierro Galvanizado	858	Unidades
Poste de Hormigón Armado	3.729	Unidades

Fuente: Chilectra S.A.

EN22: PESO TOTAL DE RESIDUOS GESTIONADOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO

Tipo de Residuos	Cantidad	Unidad
PELIGROSOS		
Aceite en desuso	3.680	lt
Baterías	4.960	kg
Elementos Contaminados con Aceite	6.200	kg
Pilas	4.817	kg
NO PELIGROSOS		
Restos vegetales	85.746	kg
Escombros	10.765	ton

Fuente: Chilectra S.A.

EU17: PORCENTAJE DE CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS QUE HAN TENIDO UNA MEJORA EN CAPACITACIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD

El año 2007 se capacitó a un 100% de los expertos de empresa colaboradoras en materias de seguridad en riesgos eléctricos en la Universidad de Santiago de Chile.

EU18: TOMA DE DECISIONES CON STAKEHOLDERS

Chilectra en forma permanente hace participar a la comunidad organizada en junta de vecinos, municipalidades, etc., de lo cual a continuación se describe el siguiente ejemplo:

Refuerzo de la Línea de 110 kV Tap a Subestación Santa Raquel

Durante 2007 se ha impulsado un diálogo entre la empresa y los representantes de las organizaciones vecinales legalmente constituidas, de manera de evaluar en conjunto, las inquietudes y dificultades que el "Refuerzo de la Línea de 110 kV Tap a Subestación Santa Raquel", pudiere ocasionar a la comunidad y los vecinos.

Este proyecto consistió en el cambio de un 50% de su trazado, reemplazo de los conductores y torres de alta tensión, por postes tubulares de mayor tecnología, más eficientes, y que mitigan el impacto visual del lugar, permitiendo que las nuevas instalaciones estén en condiciones de absorber la creciente demanda de energía del sector, garantizando la calidad de servicio.

EU20: PLANES DE CONTINGENCIA PARA MEDIR DESASTRES/PLAN DE DIRECCIÓN PARA EMERGENCIAS

Chilectra cuenta con un Plan general de Emergencia, el cual consta de tres partes:

- **Plan de Racionamiento:** Corresponde a la estrategia para disminuir el consumo de energía en el Sistema eléctrico de Chilectra, ante la promulgación de un decreto de racionamiento por parte de la autoridad, frente a un déficit prolongado de energía en el Sistema Interconectado Central (SIC).

- **Plan de Recuperación de Servicio (PRS):** Contiene las acciones y procedimientos, aprobados por el CDEC-SIC, que aplica Chilectra para restablecer el suministro eléctrico de los clientes, en caso de una caída general del Sistema eléctrico.

- **Plan de Riesgo Operativo:** Estrategias adoptadas para enfrentar condiciones no frecuentes y adversas en el suministro eléctrico, que impidan la normal distribución a los clientes y usuarios.

EU24: NÚMERO DE HERIDOS Y VÍCTIMAS FATALES QUE INVOLUCREN EL ACTIVO DE LA EMPRESA, INCLUYENDO JUICIOS LEGALES, SENTENCIAS Y LOS CASOS PENDIENTES LEGALES DE ENFERMEDADES.

El año 2007 no tuvo víctimas fatales o heridos que lamentar y que involucraran el activo de la empresa, incluyendo juicios legales y sentencias. En relación a casos pendientes legales de enfermedades existen dos situaciones que están siendo evaluadas por el respectivo organismo administrador del seguro social en régimen de la Ley N°16.744. y la Superintendencia de Seguridad Social. El primero de ellos es por una tendinitis y el segundo se debe a una neumoconiosis de origen animal. Sin perjuicio de lo antes indicado, las dos personas afectadas presentaron demandas en contra de la Compañía. Dichas acciones legales se encuentran en actual tramitación ante los respectivos Tribunales de Justicia.

EU26: NÚMERO DE DESCONEXIONES RESIDENCIALES POR NO PAGO AÑO 2007

CANTIDAD DE DESCONEXIONES POR NO PAGO, SEGÚN EL TIEMPO DE DURACIÓN DE LA DESCONEXIÓN.

Tiempo	Cantidad	%
0 a 48 horas	182.901	82,61
48 horas - 1 semana	25.577	11,55
Más de 1 semana	12.918	5,83
TOTAL	221.396	100,00

Fuente: Chilectra S.A.

EU27: FRECUENCIA DE INTERRUPCIÓN DEL SISTEMA ELÉCTRICO SAIFI

Indicación: La normativa chilena considera sólo para efectos de medición, los eventos de duración superior a 3 minutos, y con calificación de INTERNO en el segmento Distribución. Lo que está entre paréntesis incluye también los eventos de Fuerza mayor, para hacerlo comparable con otras realidades en otros países.

SAFI: 1,86 veces por cliente en 12 meses (ó 3,74 veces en 12 meses al considerar todo tipo de eventos)

EU28: DURACIÓN DE INTERRUPCIÓN DE POTENCIA MEDIA SAIDI

Como duración promedio por vez de ocurrencia: 3,61 horas cada cliente promedio en 12 meses (ó 7,76 horas cada cliente, al considerar todo tipo de interrupción, según su causa)

SAIDI: En 12 meses móviles: 1,93 horas cada interrupción (ó 2,07 horas cada interrupción, al considerar todo tipo de interrupción, según su causa)

LA2: NÚMERO TOTAL Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO DE EDAD, SEXO Y REGIÓN EN QUE TRABAJAN

PLANTILLA DE TRABAJADORES POR COLECTIVO Y SEXO

Año	Estamento	Masculino	Femenino	Total	% Masculino	% Femenino
2005	Ejecutivos	27	1	28	96	4
	Profesionales	294	34	328	90	10
	Técnicos	149	0	149	100	0
	Administrativos	121	70	191	63	37
	TOTAL	591	105	696	85	15
2006	Ejecutivos	31	1	32	97	3
	Profesionales	296	46	342	87	13
	Técnicos	143	0	143	100	0
	Administrativos	106	68	174	61	39
	TOTAL	576	115	691	83	17
2007	Ejecutivos	30	1	31	97	3
	Profesionales	301	58	359	84	16
	Técnicos	141	0	141	100	0
	Administrativos	109	71	180	61	39
	TOTAL	581	130	711	82	18%

Fuente: Chilectra S.A.

NÚMERO Y PORCENTAJE DE CONTRATACIONES DIVIDIDAS POR SEXO

SEXO	2005		2006		2007			
	Total	%	SEXO	Total	%	SEXO	Total	%
F	14	26%	F	17	25	F	22	37
M	39	74%	M	52	75	M	38	63
Total	53	100%	Total	69	100	Total	60	100

Fuente: Chilectra S.A.

DISTRIBUCIÓN ETAREA DE LA FUERZA LABORAL POR EDAD:

Rango	2005	2006	2007
Menos de 30 Años	63	82	85
Entre 30 Y 39 Años	203	199	194
Entre 40 Y 49 Años	262	259	263
Entre 50 Y 59 Años	153	141	153
Mayor de 59 Años	15	10	16
Total	696	691	711

Fuente: Chilectra S.A.

INDICE DE ROTACIÓN ANUAL

Año	Índice Rotación por Sexo		Índice Rotación Total
	Masculino	Femenino	
2004	-8,62	0,3	-8,32
2005	1,61	1,61	3,23
2006	-2,02	1,3	-0,72
2007	0,56	2,25	2,81

Índice de Rotación: ((Ingresos - Retiros)/ Plantilla Media Final del año)*100

Fuente: Chilectra S.A.

(LA2: CONTINUACIÓN)

ÍNDICE DE ROTACIÓN COLABORADORES

Empresa	2006			2007		
	Índice Rotación por Sexo		Índice Rotación Total	Índice Rotación por Sexo		Índice Rotación Total
	Masculino	Femenino		Masculino	Femenino	
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda.	-1,35	0	-1,35	9,24	0	9,24
Leonor Soto y Compañía Ltda.	4,00	0	4,00	3,85	0	3,85
Conselec Ltda.	16,67	0	16,67	13,99	0	13,99
Achondo y Compañía Ltda.	3,33	0	3,33	2,65	0	2,65
Task S.A.	-1,47	0,98	-0,49	-1,56	-1,56	-3,13

Fuente: Empresas Colaboradoras.

Para el cálculo del Índice de rotación, se utiliza la siguiente fórmula: Índice de Rotación: ((Ingresos - Retiros)/ Plantilla Media Final del año)*100

LA4: PORCENTAJE DE EMPLEADOS CUBIERTOS POR UN CONVENIO COLECTIVO

TRABAJADORES AFILIADOS Y NO AFILIADOS A SINDICATOS DE CHILECTRA

Agrupación	2005		2006		2007		Características de los Afiliados
	N° de Afiliados	% de la Plantilla	N° de Afiliados	% de la Plantilla	N° de Afiliados	% de la Plantilla	
Sin Afiliación	243	34,9	267	38,6	283	39,8	Ingenieros
Sindicato N° 1	23	3,3	21	3,0	21	3,0	Personal Técnico De Terreno
Sindicato N° 2	123	17,7	116	16,8	121	17,0	Técnicos Y Administrativos
Sindicato N° 5	118	17,0	108	15,6	105	14,8	Principalmente Administrativos
Sindicato N° 6	73	10,5	69	10,0	69	9,7	Administrativos Y Secretarías
Sindicato Profesionales	116	16,7	110	15,9	112	15,8	Ingenieros De Ejecución Y Otros Profesionales
TOTAL	696	100	691	100	711	100	

Fuente: Chilectra S.A.

COLABORADORES CUBIERTOS POR CONVENIOS COLECTIVOS

AGRUPACIÓN	Plantilla de trabajadores	2006		2007		
		N° de afiliados	% de la plantilla	N° de afiliados	% de la plantilla	
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda.	667	80	12	660	167	25,3
Leonor Soto y Compañía Ltda.	250	250	100	260	260	100
Conselec Ltda.	120	0	0	143	0	0
Achondo y Compañía Ltda.	150	0	0	151	0	0
Task S.A.	204	144	71	192	153	80

Fuente: Empresas Colaboradoras.

LA7: INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

INDICE DE ACCIDENTABILIDAD EN PERSONAL PROPIO CHILECTRA

Año	Accidentes	Días Perdidos	HH.HH	Acc. Mortales	Ind. Frecuencia(*)	Ind. Gravedad (**)
2003	10	114	1.661.712	0	6,0	68,6
2004	5	116	1.563.907	0	3,2	74,2
2005	8	46	1.566.856	0	5,1	29,4
2006	6	22	1.609.315	0	3,7	13,7
2007	7	281(*)	1.614.884	0	4,3	174,0 (***)

(*) Índice de frecuencia: accidentes/HH*1.000.000. (**) Índice de gravedad: días/HH*1.000.000. (***) Valor sujeto a validación por diagnóstico erróneo del accidentado. Fuente: Chilectra S.A.

INDICE DE ACCIDENTABILIDAD EN PERSONAL DE EMPRESAS COLABORADORAS

Año	Accidentes	Días Perdidos	HH.HH	Acc. Mortales	Ind. Frecuencia(*)	Ind. Gravedad (**)
2003	196	8600 (***)	3.977.507	1	49,3	2.162
2004	260	8.713 (***)	5.461.009	1	47,6	1.595
2005	237	2.591	5.397.519	0	43,9	480
2006	233	3.241	8.506.300	2	27,4	1.792
2007	146	2.527	9.321.970	0	15,7	271

(*) Índice de Frecuencia: Accidentes/HH*1.000.000. (**) Índice de Gravedad: Días/HH*1.000.000. (***) Días perdidos con baremos. Fuente: Chilectra S.A.

INDICADORES ESTADÍSTICOS EN CONTRATOS CRÍTICOS DE EMPRESAS COLABORADORAS

Año	Accidentes	Días Perdidos	HH.HH	Acc. Mortales	Ind. Frecuencia(*)	Ind. Gravedad (**)	Ind. Accidentab. (***)
2006	224	3197	5.101.776	2	43,9	2979	10,23
2007	138	2422	5.105.243	0	27,0	474	6,43

(*) Índice de Frecuencia: Accidentes/HH*1.000.000. (**) Índice de Gravedad: Días/HH*1.000.000. (***) Índice de Accidentabilidad: Accidentes/Prom. Trabajadores*100. Fuente: Chilectra S.A.

ÍNDICE DE DÍAS NO TRABAJADOS O ENFERMEDADES Y LICENCIAS MATERNALES EMPRESAS COLABORADORAS

Empresa	2006					2007				
	Enfermedades Nº de Días	Licencias Maternales Nº de Días	Total Días	Plantilla Promedio	Días Per Cápita	Enfermedades Nº de Días	Licencias Maternales Nº de Días	Total Días	Plantilla Promedio	Días Per Cápita
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda.	5.621	0	5.621	667	8,4	5.595	0	5.595	660	8,5
Leonor Soto y Compañía Ltda	1.909	0	1.909	250	7,6	1.985	0	1.985	260	7,6
Conselec Ltda*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Achondo y Compañía Ltda.*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Task S.A.	1.280	18	1.298	204	6,4	1.740	369	2.109	192	11

*Conselec Ltda. y Achondo y Compañía Ltda, no cuentan con la información requerida. Fuente: Empresas Colaboradoras.

(LA7: CONTINUACIÓN)

INDICE DE DÍAS NO TRABAJADOS POR ENFERMEDADES Y LICENCIAS MATERNALES

Año	Enfermedades Nº de Días	Licencias Maternales Nº de Días	Total Días	Plantilla Promedio	Días per Cápita
2003	2.183	282	2.465	709	3,5
2004	1.888	284	2.172	690	3,1
2005	1.853	413	2.266	682	3,3
2006	2.170	492	2.662	694	3,8
2007	3.115	242	3.357	701	4,8

Fuente: Chilectra S.A.

En cuanto a las enfermedades y licencias maternales, en el año 2007 el promedio de días no trabajados por trabajador superó los 4 días, a diferencia de los últimos 4 años que se mantuvo por debajo de este valor.

LA10: HORAS DE FORMACIÓN PARA COLABORADORES

AGRUPACIÓN	2006			2007		
	Total Hrs Capacitadas	HH Acumuladas	Tasa Capacitación (Hrs Cap/ HH)	Total Hrs Capacitadas	HH Acumuladas	Tasa Capacitación (Hrs Cap/ HH)
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda.	6.443	120.060	5,37	13.349	118.800	11,24
Leonor Soto y Compañía Ltda	5.400	571.410	0,94	6.240	585.878	1,06
Conselec Ltda	350	276.000	0,12	486	384.004	0,12
Achondo y Compañía Ltda.	362	302.546	0,11	451	376.930	0,11
Task S.A.	1.532	391.680	0,39	297	368.640	0,08

Nota: Las HH Acumuladas corresponden a las HH trabajadas. Fuente: Empresas Colaboradoras.

LA14: DISTRIBUCIÓN SALARIAL ENTRE HOMBRES Y MUJERES

COMPARACIÓN PORCENTUAL ENTRE GASTO SALARIAL POR GÉNERO Y PORCENTAJE DE TRABAJADORES.

Genero	2005		2006		2007	
	% del Total de Gasto por Genero	% Trabajadores por Genero	% del Total de Gasto por Genero	% Trabajadores por Genero	% del Total de Gasto por Genero	% Trabajadores por Genero
Femenino	12	15	14	16,5	15	18,3
Masculino	88	85	86	83,5	85	81,7
Total	100	100	100	100	100	100

Fuente: Chilectra S.A.

LA8: PROGRAMAS DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN, ASESORAMIENTO, PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS APLICADOS A TRABAJADORES Y FAMILIAS

Prevención de Riesgos de Enfermedades y/o Accidentes Laborales

- Programa de Acondicionamiento Físico y orientación nutricional para grupos de riesgo.
- Programa Gimnasia Laboral.
- Programa de Inducción y Derecho a saber en seguridad y salud laboral.
- Atención de Accidentados de trabajo.
- Atención de accidentes contra terceros.
- Prevención de Riesgos a trabajadores de empresas colaboradoras.

Prevención y Tratamiento de Enfermedades No Laborales para el Trabajador y su Grupo Familiar

- Exámenes preventivos para los trabajadores.
- Exámenes preventivos para el grupo familiar.
- Charlas educativas dirigidas a grupos objetivos.
- Plan de asesoría y financiamiento ante casos de enfermedades graves.
- Campañas de vacunación.

Indice Indicadores GRI y Principios Pacto Mundial

Contenidos Básicos del Reporte de Sostenibilidad Chilectra 2007

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	ESTADO EN CHILECTRA
1	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
1.1	Declaración de la dirección de la empresa.	Pág. 6-7.
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Pág. 12, 13, 26, 27.
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
2.1	Nombre de la organización.	Chilectra S.A.
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Pág. 16, 17; 79-82; 84.
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Pág. 17.
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Chilectra S.A. tiene su dirección comercial en Santa Rosa 76, Piso 8, Santiago, Chile.
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	Pág. 17.
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Sociedad Anónima, accionistas descritos en pág. 58.
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Pág. 16-17.
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido:• Número de empleados• Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado)• Cantidad de productos o servicios prestados.	Pág. 54-57; 66.
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	En 2007 no hubo cambios de tamaño, estructura y propiedad de la organización.
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Pág. 19.
EU1	Capacidad instalada (MW), dividido por fuente de energía y por país o régimen regulador.	Anexo pág. 111.
EU2	Número de cuentas de cliente residenciales, industriales y comerciales.	Anexo pág. 111.
EU3	Longitud de transmisión y líneas de distribución por voltaje.	Anexo pág. 111.
EU4	Asignación de permisos de emisiones de CO2, divididos por país o régimen regulador.	No aplica.

Contenidos Básicos del Reporte de Sostenibilidad Chilectra 2007 (Continuación)

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	ESTADO EN CHILECTRA
3	PARÁMETROS DEL REPORTE	
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Pág. 9.
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Pág. 9.
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	El Informe de Sostenibilidad de Chilectra se realiza anualmente.
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Contra tapa.
	ALCANCE Y COBERTURA DEL REPORTE	
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria: materialidad, identificación de los grupos de interés, descripción sobre aplicación de las "Orientaciones para la definición del contenido de la memoria" y los principios asociados.	Pág. 9-10.
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la cobertura de la memoria de GRI, para más información.	Pág. 10.
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Pág. 10.
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Pág. 10.
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes.	Pág. 10.
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reinterpretación de información perteneciente a memorias anteriores.	No hubo reexpresión de información de memorias anteriores.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No hay cambios significativos.
	ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI	
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	Anexo pág. 120.
	VERIFICACIÓN	
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Chilectra decidió no aplicar un sistema de verificación externa. En su defecto, envió el presente documento al GRI para su publicación en el sitio web de la organización y paralelamente realizó una solicitud de retroalimentación para confirmar el nivel de aplicación del informe.

Contenidos Básicos del Reporte de Sostenibilidad Chilectra 2007 (Continuación)

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	ESTADO EN CHILECTRA
4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
	GOBIERNO	
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Pág. 17, 24.
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Pág. 24.
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Pág. 24.
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Pág. 24.
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Pág. 25, 67.
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Pág. 22.
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	El máximo órgano de gobierno es el Directorio, cuyos miembros son elegidos por los accionistas, mediante votación realizada en las juntas de accionistas.
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Pág. 11.
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Pág. 22-25.
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Las juntas anuales de accionistas son el mecanismo para que el Directorio exponga y someta a evaluación de los accionistas, los resultados de su gestión respecto al desempeño económico, ambiental y social.
	COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS	
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Pág. 31.
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Pág. 25.
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Pág. 15.
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Pág. 10; anexo pág. 106-108.
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Pág. 10; anexo pág. 106-111.
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Pág. 10.
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Anexo pág. 106-111.

Indicadores del Desempeño Económico

ASPECTOS	INDICADOR	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	ESTADO EN CHILECTRA	INDICADOR PACTO MUNDIAL
	DMA		ENFOQUE DE GESTIÓN	Pág. 11-13; 16-17; 24; 26; 54-59.	
Decomisión de plantas	EU8	SE	Provisiones para desmantelamiento de sitios de potencia nuclear.	No aplica, Chilectra no posee instalaciones nucleares.	
Desempeño Económico	EC1	P	Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 54, 55, 56.	
	EC2	P	Consecuencias financieras debido al cambio climático.	Durante 2007 no se registraron consecuencias financieras debido al cambio climático.	PM 7
	EC3	P	Cobertura de las obligaciones de la organización sobre planes de pensiones.	Pág. 69.	
Presencia en el Mercado	EC4	P	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Anexo pág. 111.	
	EC5	A	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	Pág. 68.	PM 6
	EC6	P	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	Anexo pág. 112.	
	EC7	P	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	Anexo pág. 113.	
Impacto Económico Indirecto	EC8	P	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales,	Pág. 43, 102.	
	EC9	A	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Pág. 59, 88, 102.	
	EU5	SE	Planificación para asegurar disponibilidad de electricidad a corto y a largo plazo y confiabilidad.	Pág. 26, 27; anexo pág.113.	
	EU6	SE	Programas de demanda, incluyendo programas residenciales, comerciales e industriales.	Pág. 43.	
	EU7	SE	Actividad de investigación y desarrollo apuntada a suministro de electricidad confiable y económica y promoción de desarrollo sostenible.	Pág. 48-49; anexo pág. 113.	
	EU18	SE	Toma de decisiones participativa con stakeholders y resultados de los compromisos.	Pág. 102-103 anexo pág.115.	
	EU26	SE	Número de desconexiones residenciales por no pago, tiempo por duración de desconexión.	Anexo pág.115.	

P: Principal
A: Adicional
SE: Sectorial Electricidad

Nota: Chilectra participa en el piloto de indicadores GRI para el Sector Eléctrico, por lo tanto se compromete a reportar en 2007 todos los indicadores sectoriales, del EU1 al EU29.

Indicadores del Desempeño Ambiental

ASPECTOS	INDICADOR	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	ESTADO EN CHILECTRA	INDICADOR PACTO MUNDIAL
	DMA		ENFOQUE DE GESTIÓN	Pág. 11, 12, 13, 15, 30-39.	
Materiales	EN1	P	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Anexo pág. 114.	
	EN2	P	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	Pág. 35, 36.	PM 7-8
Energía	EN3	P	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Pág. 35.	
	EN4	P	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Pág. 30.	
	EN5	A	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Pág. 43, 49, 79-82.	PM 7-8
	EN6	A	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Pág. 43, 47-49, 79-82; anexo pág. 114.	PM 7-8-9
	EN7	A	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Pág. 43, 81.	
	EU9	SE	La capacidad planificada (MW) versus la demanda proyectada a largo plazo, clasificada por la fuente de energía y el país o el régimen regulador.	Anexo pág. 114.	
	EU10	SE	Capacidad estimada (MW) ahorrado por programas de demanda.	Anexo pág. 114.	
	EU11	SE	Energía estimada (MWh) ahorrada por programas de demanda, clasificados por clientes residenciales, comerciales e industriales.	Anexo pág. 114.	
	EU12	SE	Eficiencia de generación media por fuente de energía y por país o régimen regulador.	No aplica.	
	EU13	SE	Eficiencia de transmisión y de distribución.	Anexo pág. 114.	
Agua	EN8	P	Captación total de agua por fuentes.	Chilectra no utiliza ni tiene influencia en la captación y utilización de los diferentes recursos hídricos del país.	
	EN9	A	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Chilectra no utiliza ni tiene influencia en la captación y utilización de los diferentes recursos hídricos del país.	
	EN10	A	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No hay iniciativas de reciclaje y reutilización de agua.	PM 7-8
Biodiversidad	EN11	P	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Pág. 38, 39.	PM 7-8
	EN12	P	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	No se registraron impactos significativos.	
	EN13	A	Hábitats protegidos o restaurados.	Pág. 32-33; 36-39.	PM 7-8
	EN14	A	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Pág. 32-33; 36-39.	PM 7-8
	EN15	A	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales	Las actividades de Chilectra no provocan impactos ambientales significativos, ni afectan a especies en extinción.	PM 7-8
	EU14	SE	La diversidad biológica de hábitats de reemplazo comparados a la diversidad biológica de las áreas que están siendo substituidas.	No aplica.	

Indicadores del Desempeño Ambiental (Continuación)

ASPECTOS	INDICADOR	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	ESTADO EN CHILECTRA	INDICADOR PACTO MUNDIAL
	EN16	P	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Pág. 30-31.	PM 7-8
	EN17	P	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	No se han identificado otras emisiones indirectas significativas.	PM 7-8
	EN18	A	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Pág. 31,47,48.	PM 7-8
	EN19	P	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Chilectra no utiliza ni genera sustancias destructoras de la capa de ozono en su proceso de distribución de energía.	PM 7-8
	EN20	P	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Chilectra no genera NO, SO u otras emisiones significativas al aire.	PM 7-8
Emisiones, Vertidos y Residuos	EN21	P	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Chilectra sólo realiza vertimientos de aguas sanitarias.	PM 7-8
	EN22	P	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Anexo pág. 114.	PM 7-8
	EN23	P	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	12 choques a postes con transformadores, que han derramado un total de 59 litros de aceite, mitigados oportunamente por las brigadas de emergencia.	PM 7-8
	EN24	A	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea.	Chilectra no ha realizado exportación de residuos peligrosos.	PM 7-8
	EN25	A	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante .	Chilectra no realiza ningún tipo de vertidos de aguas.	PM 7-8
Productos y Servicios	EN26	P	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Pág. 32, 33, 34.	PM 7-8
	EN27	P	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	La gran mayoría de las ventas de Chilectra son electricidad y servicios. Durante 2007, no se registró este indicador.	PM 7-8
Cumplimiento Normativo	EN28	P	“Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.”	Durante 2007 se curso una multa por ruidos molestos por 643 mil pesos.	PM 7-8
Transporte	EN29	A	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades así como transporte de personal	Pág. 31.	PM 7-8
General	EN30	A	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Pág. 39.	PM 7-8
	EU20	SE	Planes de contingencia para desastres y emergencias, programas de entrenamiento y planes de restauración de suministro eléctrico.	Pág. 24; anexo pág 115.	

Indicadores del Desempeño de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo

ASPECTOS	INDICADOR	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	ESTADO EN CHILECTRA	INDICADOR PACTO MUNDIAL
	DMA		ENFOQUE DE GESTIÓN	Pág. 11-13; 22, 24.	
Empleo	LA1	P	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Pág. 66.	
	LA2	P	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Anexo pág. 116-117.	
	LA3	A	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Pág. 69.	
	EU15		Procesos para asegurar retención y renovación de mano de obra experta.	Pág. 66.	
	EU16	SE	Total de mano de obra subcontratada.	Pág. 62.	
Relación Empresa Trabajadores	LA4	P	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Pág. 66; anexo pág. 117.	PM3
	LA5	P	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Chilectra cumple estrictamente lo establecido en la legislación vigente en esta materia, fortaleciendo la comunicación fluida con los sindicatos para tratar estas temáticas, sin perjuicio de que no se consignan estos periodos mínimos de preavisos en lo Convenios Colectivos y Contratos Individuales.	PM3
Salud y Seguridad en el Trabajo	LA6	A	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Pág. 65.	PM3
	LA7	A	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Pág. 62-63; anexo pág. 118-119.	
	LA8	P	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Pág. 64; anexo pág. 119.	
	LA9	P	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Los planes de salud y seguridad detallados en pág. 69 cubren a todos los empleados de la empresa, sin perjuicio de que muchos de estos están formalizados en los convenios colectivos con sindicatos.	PM3
	EU17	SE	Porcentaje de contratistas y subcontratistas que han tenido una mejora en capacitación de salud y seguridad.	Anexo pág. 114.	
	EU24	SE	Número de heridos y víctimas fatales que involucren el activo de la empresa, incluyendo juicios legales, sentencias y los casos pendientes legales de enfermedades.	Anexo pág. 115.	
Formación y Educación	LA10	P	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Pág. 70; anexo pág. 119.	
	LA11	A	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Pág. 70.	
	LA12	A	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Pág. 67.	
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	LA13	P	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Pág. 66; anexo pág. 116.	PM6
	LA14	P	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Pág. 68; anexo pág. 117.	PM6

Indicadores del desempeño de Derechos Humanos

ASPECTOS	INDICADOR	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	ESTADO EN CHILECTRA	INDICADOR PACTO MUNDIAL
	DMA		ENFOQUE DE GESTIÓN	Pág. 11-13; 22-25; 62-66; 69; 72-75.	
Prácticas de Inversión y Abastecimiento	HR1	P	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	La ley vigente en el país contempla y está por sobre la media mundial en cuanto a cláusulas de DD.HH. y la empresa cumple rigurosamente con la normativa legal.	PM 1-2
	HR2	P	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	El 100% de los principales colaboradores (contratistas) es objeto de análisis en materia de DD.HH.	PM 1-2
	HR3	A	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	No se registra número de horas en este aspecto particular, pero está incluido en el proceso de inducción a trabajadores nuevos.	PM 1-2
No Discriminación	HR4	P	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Durante el periodo cubierto por el reporte no existió ningún incidente de discriminación.	PM 1-2-6
Libertad de Asociación y Convenio Colectivo	HR5	P	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No se han identificado actividades en que la libertad de asociación pueda correr riesgo. En pág. 66 se indica el proceso de negociación pasado.	PM 1-2-3
Explotación Infantil	HR6	P	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	La ley vigente en el país contempla y está por sobre la media mundial en cuanto a cláusulas de DD.HH. En la empresa no existen menores de edad en situación laboral fuera de la ley.	PM 1-2-5
Trabajos Forzados	HR7	P	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	La ley vigente en el país contempla y está por sobre la media mundial en cuanto a cláusulas de DD.HH. Durante el período del reporte no existió ningún episodio de trabajo forzado.	PM 1-2-4
Prácticas de Seguridad	HR8	A	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	La ley vigente en el país contempla y está por sobre la media mundial en cuanto a cláusulas de DD.HH. Todo el personal de seguridad recibe formación básica que contempla el respeto a los DD.HH de las personas.	PM 1-2
Derechos de los Indígenas	HR9	A	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No existen incidentes de tal naturaleza en la empresa.	PM 1-2-6

Indicadores del desempeño de Sociedad

ASPECTOS	INDICADOR	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	ESTADO EN CHILECTRA	INDICADOR PACTO MUNDIAL
		DMA	ENFOQUE DE GESTIÓN	Pág. 8-10; 11-13; 94-105.	
Comunidad	S01	P	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Pág. 32, 33, 86, 87, 102, 103.	PM 2
	EU19	SE	Acercamiento de cómo se manejan los impactos de desplazamiento involuntario.	No aplica.	
	EU21	SE	Número de personas desplazada por nuevo o proyectos de extensión relacionados con instalaciones de generación y líneas de transmisión, divididos por desplazamiento físico y económico.	No aplica.	
	EU22	SE	Programas, incluyendo aquellos en sociedad con gobierno, para mejorarse o mantener acceso a servicios de electricidad.	Pág. 104.	
	EU23	SE	Prácticas para aumentar el lenguaje, alfabetismo, cultural, e inhabilitar las barreras relacionadas a tener acceso y seguridad para utilización de servicios de electricidad.	Pág. 95-99; 102-103.	
	EU25	SE	Porcentaje de población no servida en distribución autorizada, clasificados por población en áreas rurales y áreas urbanas.	Pág. 59.	
Corrupción	S02	P	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Pág. 24.	PM 10
	S03	P	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Pág. 22.	PM 10
	S04	P	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Pág. 24.	PM 10
Política Pública	S05	P	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	La empresa participa activamente con el Ministerio de Minería y Energía, el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, la Comisión Nacional de Energía y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en forma colaborativa en aras de perfeccionar las normas que rigen al sector.	PM 1-10
	S06	A	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Como empresa, Chilectra no genera ningún tipo de aportaciones financieras o en especies a partidos o instituciones políticas.	PM 1-10
Comportamiento de Competencia Desleal	S07	A	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Durante el período cubierto por el reporte, no se registran acciones de esta naturaleza.	PM 1-10
Cumplimiento Normativo	S08	P	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones .	Durante el periodo 2007 no se registran sanciones ni multas significativas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.	PM 1-10

Indicadores del Desempeño de la Responsabilidad sobre Productos

ASPECTOS	INDICADOR	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	ESTADO EN CHILECTRA	INDICADOR PACTO MUNDIAL
	DMA		ENFOQUE DE GESTIÓN	Pág. 80-83; 87.	
Salud y Seguridad del Cliente	PR1	P	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Pág. 34, 78.	PM 8
	PR2	A	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Chilectra no presenta incidentes referente a impactos en la seguridad y salud del cliente durante el periodo cubierto por el reporte de sostenibilidad.	PM 2-10
Etiquetado de Productos y Servicios	PR3	P	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Chilectra cumple con los requerimientos y normativas legales de información sobre sus servicios a través de boletas y facturas.	PM 2-10
	PR4	A	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	La empresa no registra incumplimientos de la regulación y códigos voluntarios referente a entrega de información sobre sus productos y servicios.	PM 2-10
	PR5	A	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Pág. 85.	PM 2
	EU27	SE	Frecuencia de interrupción del suministro eléctrico.	Anexo pág. 115.	
	EU28	SE	Duración de interrupción de potencia media.	Anexo pág. 116.	
Comunicaciones de Marketing	EU29	SE	Factor de disponibilidad de planta medio por fuente de energía y por país o régimen regulador.	No aplica.	
	PR6	P	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Respecto de las normas éticas y regulación en publicidad, comunicaciones y otras actividades promocionales o de patrocinio, Chilectra se acoge al Código de Conducta de la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad (ACHAP).	PM 2-10
	PR7	A	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Chilectra no ha recibido sanciones legales, multas o amonestaciones por parte de ningún grupo de interés por incumplimiento de las regulaciones referente a comunicaciones, publicidad y marketing.	PM 2-10
Privacidad del Cliente Cumplimiento Normativo	PR8	A	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes .	La empresa no ha recibido reclamaciones por violación de la privacidad o fuga de datos personales de sus clientes.	PM 2-10
	PR9	P	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Chilectra no registra multas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y uso de productos y servicios.	PM 2-10

COLABORARON CON ESTE INFORME:

Pablo Abarca A.
Rubén Acevedo U.
Francisco Achondo B.
Horacio Aránguiz P.
Carlos Arriagada R.
Mónica Artola M.
Marcelo Avila B.
Ricardo Baeza G.
Víctor Balbontin A.
Germán Bergen P.
Pedro Bórquez R.
Rafael Caballero G.

Damián Campos G.
Jorge Canto S.
Patricio Cristi L.
Mauricio Daza E.
Iván Díaz G.
Fulvio Faletto O.
Enrique Fernández P.
Mario Gajardo M.
Jaime García C.
Andreas Gebhardt S.
Luis Gorioitía M.
Dustin Gray O.

Antonieta Herrera M.
Daniela Herrera J.
Claudio Inzunza D.
Gonzalo Labbe R.
Juan Pablo Larraín M.
Luis Enrique López Z.
Rafael López R.
Carlos Molina M.
Raul Moya R.
Verónica Negrete R.
John Nuñez M.
Nelson Oliva G.

Verónica Parra C.
Guillermo Pérez D.
Berlette Sánchez R.
Luigi Sciacaluga N.
Leonor Soto M.
Víctor Tavera O.
Angelo Tixi M.
Rodrigo Vargas G.
Eduardo Villalobos A.
Paola Visintini V.
Jean Paul Zalaquett F.
Antonio Zorrilla O.

EDICIÓN Y DISEÑO:
PUBLICACIONES
LO CASTILLO

Edición: María Olga Delpiano
Ilustraciones: Alberto Montt
Diseño: Constanza Arentsen/
María Ignacia Carreño

Impresión:
Quebecor World Chile S.A.



PUNTO DE CONTACTO

PARA CUESTIONES RELATIVAS AL INFORME

La compañía manifiesta su interés por hacer de este documento una herramienta dinámica de comunicación y diálogo. Las empresas, organizaciones o personas interesadas en obtener más información pueden enviar sus opiniones a sostenibilidad@chilectra.cl ó contactarse con:

Eduardo Villalobos A.

Subgerencia Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente

Chilectra S.A.

Av. Santa Rosa 76

Santiago de Chile

Teléfono: 675 2039 – 675 2324

E-mail: evillalobos@chilectra.cl





tu energía

SANTA ROSA 76, PISO 8
SANTIAGO CHILE
TEL: 56 2 6752000
www.chilectra.cl

