

Informe de Sostenibilidad



Informe de Sostenibilidad
Energis

2013

energis

Tabla Nivel de Aplicación GRI

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

(*) Enersis, en su Informe de Sostenibilidad 2013, obtuvo el máximo nivel de aplicación de GRI, A+. Para mayor información ver Anexo IV.

Informe de Sostenibilidad 2013 Enersis

Índice

Historia de Enersis	4
Mensaje del Presidente y del Gerente General	6
Cifras e hitos destacados de Enersis	8
Reconocimientos	10
Introducción	16
Perfil del Grupo Enersis	26
Buen Gobierno y comportamiento ético	52
Creación de valor y rentabilidad	66
Calidad del servicio	84
Innovación y eficiencia energética	106
Protección del entorno	126
Salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de los trabajadores y contratistas	144
Desarrollo de las sociedades en las que operamos	164
Anexos	182
I. Información complementaria	183
II. Principios Rectores del GRI	206
III. Tabla GRI	207
IV. Declaración de control de nivel de aplicación GRI	218
V. Informe de verificación externa	219

Historia de Enersis

1981

El 19 de junio la Compañía Chilena de Electricidad S.A. creó una nueva estructura societaria dando origen a una sociedad matriz y tres empresas filiales.

Compañía Chilena de Electricidad S.A.

1985 a 1987

El proceso de privatización comienza en 1985, a través de una serie de ofertas públicas de acciones, y culmina en 1987, cuando se incorpora a la sociedad las AFP, trabajadores de la misma empresa, inversiones institucionales y miles de pequeños accionistas.



1988

La empresa se dividió en cinco unidades de negocios, las que dieron inicio a cinco filiales. Chilectra y Río Maipo se hicieron cargo de la distribución eléctrica; Manso de Velasco se concentró en servicios de ingeniería y construcción eléctrica, y administración inmobiliaria; Synapsis en el área de la informática y procesamiento de datos; Diprel se centró en prestar servicios de abastecimiento y comercialización al productor.

1992

Enersis adquirió el 60% y control de la generadora Central Costanera, actualmente Endesa Costanera, ubicada en Buenos Aires, Argentina.

La compañía se adjudicó el 51% de la Empresa Distribuidora Sur S.A., Edesur, empresa que distribuye energía eléctrica en la provincia de Buenos Aires, Argentina.

1995

Enersis adquirió un 39% adicional de Edesur, convirtiéndose en controladora de la misma.

Adicionalmente adquirió la generadora Edegel, en Perú.

1996

Enersis alcanzó el 25,28% del capital accionario de Endesa Chile.

Enersis adquirió la empresa Agua Potable Lo Castillo S.A., en Chile.

Enersis ingresó al mercado brasileño adquiriendo parte importante de las acciones de la actual Ampla Energía e Serviços S.A., que distribuye energía eléctrica en las ciudades de Río de Janeiro y Niteroi

Enersis adquirió el 99,9% de Central Hidroeléctrica de Betania S.A. E.S.P, en Colombia.

1998

Enersis se adjudicó el 89% y tomó el control de la Companhia Energética de Ceará S.A., Coelce, empresa que distribuye electricidad en el noreste de Brasil, en el Estado de Ceará, en US\$868 millones.

Enersis alcanzó el 100% de la propiedad de Aguas Cordillera, en Santiago de Chile.

Enersis se adjudicó el control a través de la adquisición del 40% de la propiedad de Esval, en la Región de Valparaíso.

1999

Endesa, S.A. (España), tomó el control de Enersis, al adquirir un paquete adicional correspondiente al 32% de las acciones, lo que situó su participación total en 64%.

Enersis adquirió un 35% más de Endesa Chile, lo que la transformó en la controladora, convirtiéndose en una de las principales empresas eléctricas privadas de América Latina.

1987

El Directorio de la sociedad propuso una división de las distintas actividades de la compañía matriz. Se crearon cuatro filiales que permitieron administrar como unidades de negocios con objetivos propios, expandiendo así, las actividades de la empresa. Con esto la Compañía Chilena Metropolitana de Distribución Eléctrica S.A. pasó a tener el carácter de una sociedad de inversiones.

1988

El 1 de agosto, una de las sociedades nacidas de la división cambió su razón social por la de Enersis S.A.

enersis

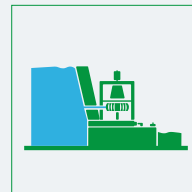
1993

En julio, Enersis compró la generadora Hidroeléctrica El Chocón, ubicada en la Provincia de Neuquén y Río Negro, Argentina.

1994

En julio, Enersis adquirió en US\$176 millones el 60% del capital accionario de la Empresa de Distribución Eléctrica de Lima Norte S.A., Edelnor, en Perú. También adquirió Edechancay, otra distribuidora eléctrica de dicho país que con posterioridad fue absorbida por la primera.

Al cierre del año, Enersis adquirió un 1,9% adicional del capital accionario de Endesa Chile, alcanzando el 17,2% de la propiedad.



1997

Enersis adquirió por un monto de US\$715 millones el 78,9% de Centrais Elétricas Cachoeira Dourada, en Brasil.

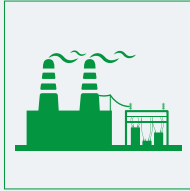
La compañía adquirió el 48,5% de la propiedad de Codensa S.A. E.S.P., en US\$1.226 millones, sociedad que desarrolla el negocio de distribución eléctrica en la ciudad de Bogotá y en el departamento de Cundinamarca, Colombia. A su vez, se adjudicó el 5,5% de la Empresa Eléctrica de Bogotá.

Enersis adquirió por un monto de US\$951 millones el 75% de Emgesa, generadora colombiana y un 5,5% adicional de la Empresa Eléctrica de Bogotá S.A.

Endesa, S.A. (España) compró el 32% de Enersis.

2002

Enersis se adjudicó en Brasil, la Central Termoeléctrica Fortaleza en el estado de Ceará. Adicionalmente, comenzó la operación comercial de la segunda fase de la interconexión eléctrica entre Argentina y Brasil, CIEN, completando una capacidad de transmisión de 2.100 MW entre ambos países.



2003

Se vendieron activos por US\$757 millones, operación que incluyó la central generadora Canutillar y la distribuidora eléctrica Río Maipo, ambas en Chile.

2007

- Se constituyó la sociedad Centrales Hidroeléctricas de Aysén S.A. (HidroAysén).
- Se completó la fusión de las empresas de generación colombianas, Emgesa y Betania.
- Enel S.p.A. y Acciona, S.A. toman control de Enersis, a través de Endesa, S.A., y de Endesa Internacional, S.A. (actualmente Endesa Latinoamérica S.A.).



2010

Enersis aceptó la oferta presentada por la empresa Graña y Montero S.A., para la adquisición de la totalidad de la participación que posee de manera directa e indirecta en su filial Compañía Americana de Multiservicios Limitada, CAM; de igual forma, aceptó la oferta presentada por Riverwood Capital L.P. para la adquisición de la totalidad de la participación que posee de manera directa e indirecta en su filial Synapsis Soluciones y Servicios IT Ltda.

2000

Enersis vendió sus filiales Transelec, Esval, Aguas Cordillera y activos inmobiliarios en US\$1.400 millones.

2001

Se efectuaron importantes inversiones: US\$364 millones para incrementar la participación en el capital social de Chilectra, en Chile; US\$150 millones en la adquisición de un 10% del capital social de Edesur, en Argentina, porcentaje que estaba en poder de los trabajadores de la empresa; US\$132 millones para aumentar la participación en la brasileña Ampla; US\$23 millones para aumentar en 15% la participación en Río Maipo, en Chile, y US\$1,6 millones para aumentar en un 1,7% la participación en el capital social de Distrilima en Perú.

2005

Se constituyó la filial Endesa Brasil S.A., con todos los activos que mantenían en Brasil el Grupo Enersis y Endesa Internacional (actualmente Endesa Latinoamérica): CIEN, Fortaleza, Cachoeira Dourada, Ampla, Investluz y Coelce.

2006

- Se compró por aproximadamente US\$17 millones, la central Termocartagena (142 MW) en Colombia.
- Se fusiona Elesur y Chilectra, mediante la absorción de esta última por la primera.
- Se materializó la fusión de Edegel y Etevensa, esta última filial de Endesa Internacional (actualmente Endesa Latinoamérica, S.A.) en Perú.
- Endesa Chile, ENAP, Metrogas y GNL Chile firmaron el acuerdo que define la estructura del Proyecto Gas Natural Licuado (GNL), en el cual Endesa Chile participa con un 20%.

2009

- Las sociedades Acciona, S.A., y Enel S.p.A. anunciaron un acuerdo mediante el cual ACCIONA, S.A. directa e indirectamente transferirá a ENEL ENERGY EUROPE S.L. el 25,01% de la propiedad de Endesa, S.A. De esta forma, ENEL ENERGY EUROPE S.L., controlada en un 100% por Enel S.p.A., será titular del 92,06% del capital social de Endesa, S.A.
- Endesa Chile adquirió el 29,3974% de su filial peruana de generación, Edegel. De esta forma, la compañía pasó a tener de manera directa e indirecta el 62,46% de las acciones de Edegel.
- Enersis S.A. adquirió 153.255.366 acciones representativas del 24% del capital social de su filial peruana, Edelnor, a un precio de 2,72 soles por acción. Con esta operación, la participación accionarial directa e indirecta de Enersis S.A. en Edelnor aumentó del 33,53% al 57,53%.

2013

- Aumento de Capital. Con un resultado histórico para este tipo de operaciones en el mercado local, los accionistas de Enersis suscribieron un total de aproximadamente US\$6.022 millones, colocándose el 100% de las acciones disponibles para el aumento de capital.
- Hoy Enersis es una de las compañías eléctricas privadas más grandes de Latinoamérica, en términos de activos consolidados e ingresos operacionales, lo que se ha logrado mediante un crecimiento estable y equilibrado en sus negocios eléctricos: generación, transmisión y distribución.



Mensaje del Presidente y del Gerente General

Estimadas amigas y amigos,

El crecimiento de nuestras operaciones se cimenta en una gestión basada en la transparencia y en principios éticos, incorporando en esta línea los ámbitos de protección ambiental y desarrollo social, con el objetivo de garantizar la sostenibilidad.

En virtud de estos principios, hemos publicado por cuarto año consecutivo nuestro Informe de Sostenibilidad, documento que da cuenta de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, no como un foco de acciones aisladas, sino como parte fundamental de la estrategia de la compañía.

Además, en esta versión, hemos querido hacer un esfuerzo mayor y junto con dar a conocer nuestra gestión y la de nuestras filiales en Chile de generación y distribución, Endesa Chile y Chilectra, hemos ampliado la mirada hacia los países donde tenemos participación directa e indirecta en Sudamérica: Argentina, Brasil, Colombia y Perú.

Somos la principal multinacional eléctrica privada de Sudamérica, y contamos con el respaldo de Endesa (España) y del Grupo Enel. Nuestra apuesta de largo plazo, implica desarrollar una estrategia de negocios e inversiones en un clima de colaboración con los distintos actores públicos, privados y sectores sociales, junto con ajustarse al estricto cumplimiento de la legislación vigente en cada país y otorgar valor a nuestros accionistas.

2013 fue un año importante para las proyecciones de crecimiento del Grupo Enersis. En marzo se dio fin al proceso de aumento de capital con la colocación del 100% de las acciones disponibles, suscribiendo más de US\$6.000 millones entre los activos agrupados en la sociedad Cono Sur procedentes de Endesa (España) y el dinero en efectivo recaudado a través del resto de los accionistas minoritarios.

Una operación histórica en el mercado local, pues se trata del aumento de capital más grande realizado a la fecha en el país, que vino a fortalecer la estructura financiera del Grupo y a la vez, a imponer la tarea de evaluar y monitorear oportunidades de inversión para la adquisición de activos o participaciones minoritarias en las empresas donde ya tenemos presencia, siempre con el fin de otorgar valor a nuestros accionistas y potenciar el crecimiento sostenido de la compañía.

Por ello, hemos sido cautos y responsables en el uso de los fondos. Estamos interesados en crecer de una manera virtuosa, pero pagando el precio correcto por cada inversión realizada y para esto, debemos sondear el valor adecuado de mercado, pues el dinero que traspasemos a otras compañías, es el dinero de nuestros accionistas.

Sin embargo, ya dimos un primer paso. Nos referimos al importante resultado que logramos en el marco de la Oferta Pública Voluntaria de Adquisición de Acciones (OPA) dirigida a los accionistas minoritarios de nuestra filial brasileña de distribución eléctrica, Companhia Energética do Ceará (Coelce), informada al mercado el 14 de enero de 2014 y que concluyó este 17 de febrero.

Enersis adquirió un total de 11.783.080 acciones, representativas del 15,13% del capital de dicha compañía, alcanzando de manera directa e indirecta el 74% de la propiedad de Coelce. Cabe resaltar que tanto durante el proceso de oferta y en la subasta, Enersis no incrementó el precio ofertado por estimar que la prima ofrecida era la adecuada y lo más conveniente para los intereses sociales de la compañía.

Nuestro interés y desafío es crecer y además hacerlo de manera sostenible: avanzar en el desarrollo de nuevos proyectos de generación en Chile y Sudamérica; viabilizar aquellos proyectos que ya están aprobados; y enfrentar con éxito la entrada en operación de proyectos tan emblemáticos como la Central Hidroeléctrica El Quimbo, de nuestra filial colombiana Emgesa.



Este último, es sin duda, un proyecto relevante para la compañía, pero es además un aporte al desarrollo social y económico de la región y de Colombia: una contribución en empleos durante la construcción y posterior operación, desarrollos industriales, infraestructura vial y conectividad que seguirán sirviendo a la población, además de la seguridad energética y la estabilidad del sistema eléctrico que se verán importantemente mejoradas.

A esto se suma la ejecución de un exhaustivo y sensible Plan de Gestión Socioambiental en beneficio de las comunidades aledañas, bajo el cual se han implementado medidas de compensación, reasignación de asentamientos mejorados, terrenos para dotar a las familias de un bien productivo que mejore sus ingresos económicos, capacitación en actividades productivas, apoyo psicosocial y capitales para el desarrollo de proyectos, entre otras acciones con las que el equipo social de Emgesa ha acompañado a las comunidades cercanas a este proyecto de gran magnitud.

Esto refleja el objetivo del Grupo Enersis por resguardar la viabilidad y sustentabilidad de todos sus proyectos, para lo que hemos generado nuevas formas de relación, comunicación y diálogo con la diversidad de grupos de interés, de acuerdo con sus características específicas, con foco en la integración temprana con las comunidades donde operamos.

Esta es nuestra visión de crecimiento: un crecimiento sostenible, aun cuando hemos enfrentado un escenario con matizadas complejidades. La sequía ha azotado a

buen parte de los países en que operamos y en Chile, específicamente, nos ha afectado por cuarto año consecutivo. Otro foco de impacto ha sido la judicialización de proyectos, en un escenario donde los requerimientos energéticos de la región continúan elevándose de manera sostenida.

Necesitamos crecer en generación para evitar que este escenario impacte en el precio final del consumidor y propiciar la accesibilidad de energía eléctrica para todos, considerando que alrededor de 30 millones de personas en América Latina carecen de este recurso, que parece tan cotidiano y global.

Como empresa, entendemos que todas las sociedades aspiran al desarrollo y requieren de los recursos energéticos para ello. Nuestra intención es acompañar este crecimiento, suministrando energía limpia, segura y sustentable y con un compromiso de largo aliento.

Pablo Yrarrázaval Valdés
Presidente

Ignacio Antoñanzas Alvear
Gerente General

Endesa España suscribió el
**aumento de
capital de
Enersis.**

**Se realizó el
aumento de
capital de
manera exitosa.**

Los accionistas de Enersis suscribieron un total de aproximadamente US\$6.022 millones. Esta ha sido la operación de aumento de capital más grande realizada a la fecha en el país.

Enersis finalizó la simplificación societaria en el marco del aumento de capital. Adquirió las participaciones sociales que habían sido aportadas por Endesa España **como pago de las acciones del aumento de capital.**

**Enersis superó
los 14 millones
de clientes**

en distribución de energía eléctrica en Sudamérica. Lo que significó un alza de 3,5% respecto a 2012.

**11.574
trabajadores**

en Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú.

Capacidad instalada:
15.858 MW.

Energía eléctrica generada:
60.083 GWh.

Ventas de energía
Distribución:
75.443 GWh.

Ventas de energía
Generación:
69.386 GWh.

**Endesa Chile
y British Gas**

alcanzaron un acuerdo en los principales aspectos relativos al contrato de suministro de

GNL.

**Edelnor
inauguró la
Subestación
Huarangal.**

**Enersis, Fundación Integra y Desafío,
inauguraron jardines infantiles
reconstruidos en la Región del Biobío
y en la Región Metropolitana.**

Los jardines habían sufrido graves daños a raíz del terremoto del 27 de febrero de 2010.

Colocación de Bonos de Emgesa por un total de **US\$294 millones** a plazos de 6 y 12 años.

Ingresó en operación la primera unidad de la optimización de la **Cadena Salaco.**

Se llevó a cabo un **aumento de capital de Endesa Costanera.**

Endesa Chile se adjudicó licitación de **suministro para clientes regulados.**

Edelnor y el gobierno de Perú electrificaron el Valle del río Chillón. Con esto, la luz llegó a 42 comunidades, y se beneficiaron 2.500 familias.

Proyecto El Quimbo registró **un avance de 57%.**

Ampla lanzó un proyecto de movilidad eléctrica en Buzios, unidad que integra el proyecto **Smartcity Búzios.**

Premios Supérate: Grupo Enersis y Revista Qué Pasa distinguieron a los colegios que mostraron el mayor progreso en las pruebas Simce de Lectura y Matemáticas.

Epsa puso en operación comercial una nueva **planta térmica en Piura**, con una potencia efectiva de 180MW.

Ingresó a **evaluación ambiental** el proyecto línea de transmisión eléctrica Punta Alcalde.

Reconocimientos externos [2.10]



Ignacio Antoñanzas es elegido como "2013 International CEO of the Year" por Latin Trade Group
El gerente general de Enersis, Ignacio Antoñanzas, se hizo acreedor del premio al CEO Internacional del Año 2013, por "conducir la notable expansión de una de las mayores multinacionales privadas de electricidad en América Latina", según precisó Latin Trade Group. Desde el año 2005 a 2012, el EBITDA del Grupo Enersis ha pasado de los US\$2.277 millones a US\$4.075 millones, exhibiendo un crecimiento de 79%, casi triplicando el crecimiento de la demanda eléctrica. El galardón fue otorgado por la publicación de negocios Latin Trade (distribuida en Estados Unidos y Latinoamérica) en conjunto con el Inter-American Development Bank.



Fiscal de Enersis destaca en Ranking Leading Lawyers
El Fiscal de Enersis, Domingo Valdés, obtuvo el segundo lugar en el ranking Leading Lawyers, el cual da cuenta de los abogados más prestigiados de la plaza. Esta distinción elaborada por la Revista Qué Pasa en conjunto con la consultora Idealis - Legal Recruitment, considera para su evaluación los votos de sus propios pares, y en el caso de Domingo Valdés, corresponde a la categoría Empresa.



El Grupo Enersis en el Top 5 en Índice de Sustentabilidad Corporativa
Evaluados según distintas categorías y criterios como eficiencia e innovación, la gestión corporativa del Grupo Enersis en Chile fue destacada gracias al segundo lugar obtenido por Endesa Chile y el cuarto puesto logrado por Chilectra. El ranking corresponde a un estudio elaborado por la revista digital The Note, que es una publicación desarrollada por la Revista Capital.



El Grupo Enersis en el lugar N°11 de "Las Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan"
El reconocimiento fue entregado por la gestión realizada en 2013 respecto a los proyectos de conciliación de trabajo y familia. El ranking es elaborado por la Fundación Chile Unido y la revista Ya del diario El Mercurio y se ha erigido como un referente en esta materia.

Flexibilidad laboral, apoyos económicos y prácticas de conciliación fueron algunos de los ítems evaluados, campos donde el Grupo Enersis enfoca esfuerzos permanentemente a través de una serie de iniciativas que apuntan a tener un trabajador feliz, motivado y comprometido con la organización.

El Grupo Enersis recibe Certificación de Modelo de Prevención de Delitos

El Grupo Enersis obtuvo la certificación del Modelo de Prevención de Riesgos Penales, el cual está enmarcado en la Ley 20.393 que establece la responsabilidad penal de personas jurídicas. La certificación valida el funcionamiento del Modelo respecto de mitigar riesgos en función de las políticas, procedimientos, competencias del equipo y los recursos disponibles de acuerdo al tamaño, complejidad y exposición de las operaciones de la compañía.



Empresas del Grupo Enersis logran certificación como Compañías Familiarmente Responsables
Las compañías del Grupo Enersis en Chile obtuvieron la certificación como Empresa Familiarmente Responsable bajo la Norma efr I 1000 - 1 edición 3, logro que viene a ratificar la madurez y solidez alcanzada en esta materia por la compañía.



Chilectra y Endesa Chile son premiadas en el Ranking RSE Prohumana

Consolidando una posición de liderazgo, las empresas del Grupo Enersis, Chilectra y Endesa Chile, obtuvieron el segundo y décimo lugar, respectivamente, en el IX ranking RSE 2013 que organiza la Fundación Prohumana y revista Qué Pasa, distinción que destaca a las mejores empresas en materia de Responsabilidad Social Empresarial.



Sociedad Nacional de Industrias premia a Edegel

La SNI otorgó a Edegel el Reconocimiento a Organizaciones con Sistema de Gestión Certificados, un galardón que busca ponderar a empresas como Edegel para incentivar a otras organizaciones en la optimización de sus procesos, con el fin de promover la competitividad global de Perú.



Chilectra entre las mejores empresas para trabajar en Chile

La premiación del XIII Ranking Great Place to Work, en conjunto con el diario El Mercurio, ubicó a Chilectra en el número 35 de las mejores empresas para trabajar del país.



Central Térmica Ventanilla logra la certificación de AENOR

La Central Térmica de Ventanilla ha obtenido la certificación de la reducción de cerca de 2,5 TCO₂e por parte de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) en el marco de su proyecto de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL), asociado al Protocolo de Kyoto y que se están registrando en el Blue Registry de TÜV. Al cumplimentarse este último paso, se formalizaría la entrada de Edegel al Mercado Voluntario de Carbono.



Emgesa es reconocida en materia de Sostenibilidad

Emgesa recibió un reconocimiento especial en los Premios Bibó 2013, por su compromiso con el medio ambiente, en la conservación y restauración de bosques, preservación del recurso hídrico y en la búsqueda de alternativas para lograr una eficiencia energética en el país.



Fundación Huinay obtiene FONDECYT para inédito Estudio de Ecosistemas Patagónicos

Más de \$134 millones obtuvieron del Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico (Fondecyt) los científicos de la Fundación San Ignacio del Huinay. Los recursos, obtenidos con el patrocinio de la Universidad Católica de Valparaíso, serán destinados a un proyecto inédito que permitirá ampliar el conocimiento de las especies y ecosistemas que conforman la rica biodiversidad marina de los fiordos patagónicos chilenos, desde Puerto Montt hasta Cabo de Hornos, con el fin de generar una base que permita entender su evolución y favorecer su conservación.



Endesa Chile recibe reconocimiento de Comité Chileno del CIGRÉ

Endesa Chile recibió la distinción del Consejo Internacional de Grandes Redes Eléctricas (CIGRÉ) por su colaboración permanente a la labor que realiza la organización en el país. Este reconocimiento se entregó en el marco de la sexta versión del encuentro Bienal Internacional CIGRÉ 2013. El Consejo Internacional de Grandes Redes Eléctricas es un ente no gubernamental, internacional y permanente, sin fines de lucro, fundado en Francia en 1921 y que tiene como objetivo el desarrollo e intercambio del conocimiento y de la información entre los especialistas técnicos de distintos países en el ámbito de la producción y transporte de la electricidad en alta tensión.

Endesa Chile es reconocida como nuevo socio por la Corporación para el Desarrollo de Atacama (CORPROA)

La Corporación para el Desarrollo de Atacama (CORPROA) reconoció a Endesa Chile dándole la bienvenida como nuevo miembro, en el contexto de su Plan de Relacionamento Institucional en la región de Atacama. CORPROA es una corporación de carácter privado, sin fines de lucro, que reúne a empresarios y empresas de diversas actividades productivas y de servicios.



Chilectra recibe Sello de Eficiencia Energética

Chilectra recibió el Sello de Eficiencia Energética otorgado por el Ministerio de Energía, por promover el uso eficiente de la energía entre sus clientes y contar con una política de eficiencia energética desplegada a la interior de la compañía, implementando exitosamente una serie de iniciativas desde su quehacer diario, tales como la reducción de las pérdidas y la disminución de los consumos energéticos en sus oficinas comerciales y dependencias administrativas.



Chilectra recibe Premio Amcham al 'Buen Ciudadano Empresarial', Mención Asociatividad

La compañía fue reconocida por el Programa Cátedra Chilectra, iniciativa desarrollada en el marco del Plan Estratégico de RSE, y que tiene por objetivo favorecer la empleabilidad de jóvenes estudiantes de la especialidad de electricidad de establecimientos educacionales técnico-profesionales.



Chilectra gana el primer lugar en Iddeo 2013

El galardón fue otorgado por el proyecto "ActiRed - Autoreconfiguración de la red MT Colina". Esta distinción reconoció a las innovaciones ideadas e implementadas por trabajadores de la compañía, y que logran un impacto positivo en la operación del servicio.



Chilectra recibe primer lugar del Ranking de Culturas Creativas Corporativas
Premio otorgado por la Universidad del Desarrollo, junto con MMC Consultores y Diario Pulso, en el que se destacó las políticas de Chilectra en el fomento de la innovación y la creatividad en sus trabajadores.



Chilectra recibe distinción del Consejo Nacional de Seguridad
Durante el primer semestre de 2013 la empresa fue distinguida por el Consejo Nacional de Seguridad por su constante esfuerzo en materia de seguridad y prevención de riesgos, distinción que recae en las empresas que logran reducir en 25% o más el índice de frecuencia.



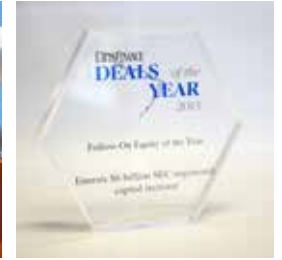
Coelce alcanza segundo lugar en Calidad de Servicio
Coelce ocupa la segunda posición entre las distribuidoras en lo que se refiere a calidad de servicio en el país, según ranking divulgado por la Agencia Nacional de Energía Eléctrica (Aneel).

Emgesa recibe sello IR por la Bolsa de Valores
En el marco del V congreso anual de Asobolsa (Asociación de Comisionistas de Bolsa de Colombia), Emgesa fue reconocida con el sello IR (Investor Relations) por la Bolsa de Valores de Colombia. Este reconocimiento, que por primera vez es realizado en Colombia, se obtuvo debido a la labor realizada por la empresa para elevar sus estándares de información relevante hacia los inversores y comunidad financiera.



Fitch Ratings subió calificación internacional de Emgesa
Fitch Ratings incrementó la calificación internacional de Emgesa de "BBB-" a "BBB" con perspectiva estable (moneda local y moneda extranjera). También afirmó en AAA la Calificación Nacional de Largo Plazo de Emgesa y de sus emisiones de bonos locales. La decisión se basa en el sólido desempeño financiero de la compañía, la generación robusta de caja y la expectativa de un bajo y moderado apalancamiento tras el inicio completo de la operación comercial de El Quimbo.

Coelce es elegida la 3° mejor distribuidora de Brasil
Coelce fue elegida la 3ª Mejor distribuidora de Energía de Brasil y por 8º año consecutivo la Mejor del Nordeste. Ampla está entre las 4 mejores empresas en Calidad de Gestión y pasó de 19ª a 15ª posición en el ranking nacional 2013.

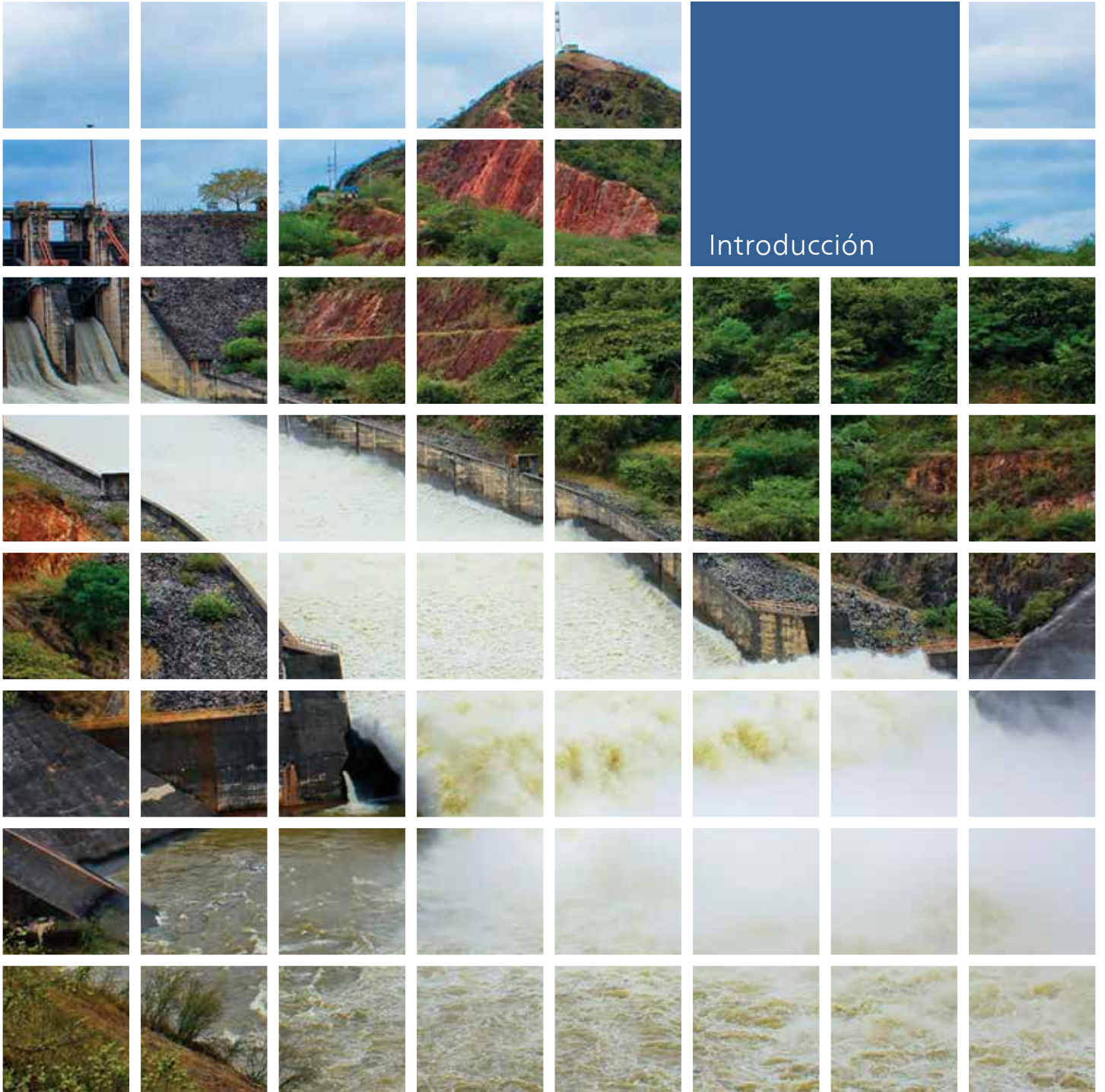


Energis gana premio "Deal of the Year" en la categoría "Equity Follow-on" por aumento de capital
Energis formó parte del selecto grupo de solo tres instituciones chilenas en ser reconocidas dentro de un total de 24 categorías. El galardón se enmarca dentro de las operaciones más importantes realizadas por empresas, por la emisión de bonos soberanos y por el financiamiento gubernamental de instituciones financieras privadas de América Latina y el Caribe, entre el 1 de octubre de 2012 y el 30 de septiembre de 2013. En el proceso de selección se tuvo en cuenta la importancia del mercado o la relevancia estratégica de las ofertas, así como la forma en que se estructuraron y ejecutaron cada una de las operaciones. La premiación de los "2013 Deals of the Year Awards" se llevó a cabo en una cena de gala, en el Gotham Hall, en la ciudad de Nueva York, en enero de 2014 y fue otorgado por la prestigiosa revista financiera LatinFinance.



Desafíos 2014

Compromiso con	Desafío 2014
Buen gobierno y el comportamiento ético	Desarrollar un curso online sobre Ética.
	Realizar una charla sobre el proceso de subcontratación, en el contexto de cumplimiento de la Ley de Subcontratación.
	Implementar y consolidar en Sudamérica la política de Derechos Humanos.
Creación de valor y la rentabilidad	Asegurar el desarrollo de la cartera de proyectos en la región, con un crecimiento rentable y sustentable en las variables ambiental, económica y social.
	Recuperar cuotas de mercado e invertir en aumento de Distribución y presencia en Sudamérica.
	Finalización del proyecto El Quimbo, esperada para 2015.
	Proveer a los accionistas una rentabilidad adecuada, analizando y entendiendo el negocio eléctrico desde la generación hasta la transmisión y distribución.
Calidad de Servicio	Avance y consolidación del plan de inversiones con especial atención a la sustentabilidad social y ambiental.
	Desafíos de tipo regulatorio en Colombia y en Brasil, en relación con los procesos tarifarios en Distribución.
Innovación y eficiencia energética	Continuar avanzando en la cultura de innovación.
	Continuar avanzando en el proyecto de telemando de automatización de todas las empresas de Sudamérica.
	Inaugurar Smartcity Santiago.
Protección del entorno	Diseño y aplicación de planes de acción que permitan solucionar brechas de cumplimiento normativo, junto con fortalecer el sistema de gestión medioambiental en todas las operaciones.
	Fortalecimiento y actualización de sistemas de identificación y gestión de riesgos a través del Procedimiento de Vigilancia Ambiental y The Mapping of Environmental Compliance (MapEC) con aplicación a todas las instalaciones de Enel.
Salud, seguridad y el desarrollo personal y profesional de nuestros trabajadores y contratistas	Participar como el Grupo Enersis en Great Place to Work.
	Extender la cobertura del Teletrabajo.
	Profundizar y extender programas relacionados con la mejora del clima laboral.
	Mantener la certificación de Empresa Familiarmente Responsable y participar en instancias externas relacionadas.
	Fortalecer trabajo en seguridad de los trabajadores, avanzando hacia la meta de cero accidentes.
Desarrollo de las sociedades en las que operamos	Fortalecer los programas de movilidad interna, tanto nacional como internacionalmente.
	Establecer relaciones estratégicas y de largo plazo con la comunidad.
	Consolidar Endesa Educa en Latam.
	Ampliar el alcance de Copa Endesa a Colombia.
Desarrollo de las sociedades en las que operamos	Planificación de la Responsabilidad Social Corporativa en el marco de proyectos que brinden acceso a la electricidad.
	Desarrollar un acercamiento con las comunidades aledañas a los proyectos e instalaciones de la compañía respecto de las reales implicaciones y beneficios de los proyectos energéticos.



Alcance y cobertura del Informe

[3.2] [3.3] Acorde con los principios de probidad y diálogo con sus grupos de interés, el Grupo Enersis presenta por cuarto año consecutivo su Informe de Sostenibilidad. Así da cumplimiento a su compromiso de comunicar su gestión anual de manera transparente, en los aspectos económicos, sociales y ambientales.

[2.1] El Grupo Enersis es la principal eléctrica privada de Sudamérica, con base en Chile. Además, forma parte del Grupo Enel, una de las principales compañías energéticas del mundo, que distribuye y comercializa energía en más 40 países.

[2.1] [2.3] [2.4] [2.5] El Grupo Enersis está compuesto por Enersis S.A., quien administra y gestiona a sus filiales de generación, distribución y transmisión presentes en cinco países de Sudamérica: Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú. La oficina central de la casa matriz se encuentra en Santa Rosa, #76, Santiago de Chile, Región Metropolitana.

Los países y las empresas a través de las cuales el Grupo Enersis opera se presentan en detalle en la [página 33](#) de este Informe.

[3.6] [3.11] El Informe de Sostenibilidad 2013 del Grupo Enersis presentará, por primera vez, información consolidada para Sudamérica, desarrollando una mirada desde la base en Chile hacia los países y filiales de la región donde la compañía cuenta con operaciones y proyectos.



Contenidos del Informe

[3.1] El presente documento da cuenta del desempeño en materia económica, social y ambiental del Grupo Enersis, alineado con las directrices corporativas de Sostenibilidad, y considera la gestión comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013. Este reporte se elabora sobre la base de una metodología ajustada a los requerimientos de la versión G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI) y del Suplemento Sectorial de la Industria Eléctrica (EUSS), cuyos protocolos técnicos se utilizaron en el levantamiento de información cuantitativa y cualitativa.

[3.7] [3.8] La información reportada se basa en los temas materiales que fueron identificados en función de los asuntos estratégicos de sostenibilidad que las empresas del Grupo Enersis gestionan. Se reporta la información de las empresas filiales en Sudamérica a través de sus principales iniciativas y cifras, adecuándose a los protocolos del GRI y sus principios. Además, se presentan datos cuantitativos anuales, asegurando el Principio de Comparabilidad.

[3.9] [3.10] Los datos y cálculos técnicos realizados para cada indicador cuantitativo están basados en procedimientos reconocidos por la normativa nacional y se encuentran alineados con los estándares utilizados como referencia para este proceso de reporte. En caso de variaciones en la metodología de cálculo, se presenta la nota explicativa correspondiente. El equipo de trabajo empleó los protocolos técnicos del G3.1 para obtener los datos e indicadores del presente informe. Respecto a los datos numéricos incluidos en el capítulo Trabajadores, cabe mencionar que para los años 2011 y 2012 se homologó el parámetro de las empresas a reportar con 2013, para favorecer la comparabilidad de los datos.

Adicionalmente, el desarrollo de las distintas etapas de este reporte consideró las siguientes directrices de alcance internacional, las cuales están referenciadas en la Tabla GRI junto a cada indicador, ubicada en el [Anexo III](#).

- Los Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas
- Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)
- ISO 26000 – Guía de Responsabilidad Social

[3.13] Por primera vez el Informe de Sostenibilidad de Enersis es sometido a una verificación externa, la cual fue realizada por Ernst&Young (EY). Este proceso se basó en la revisión de evidencia documental y el estudio de las operaciones y controles relacionados con la generación de la información y los datos correspondientes. Las conclusiones de esta verificación externa se presentan en el [Anexo V](#).

Estudio de materialidad

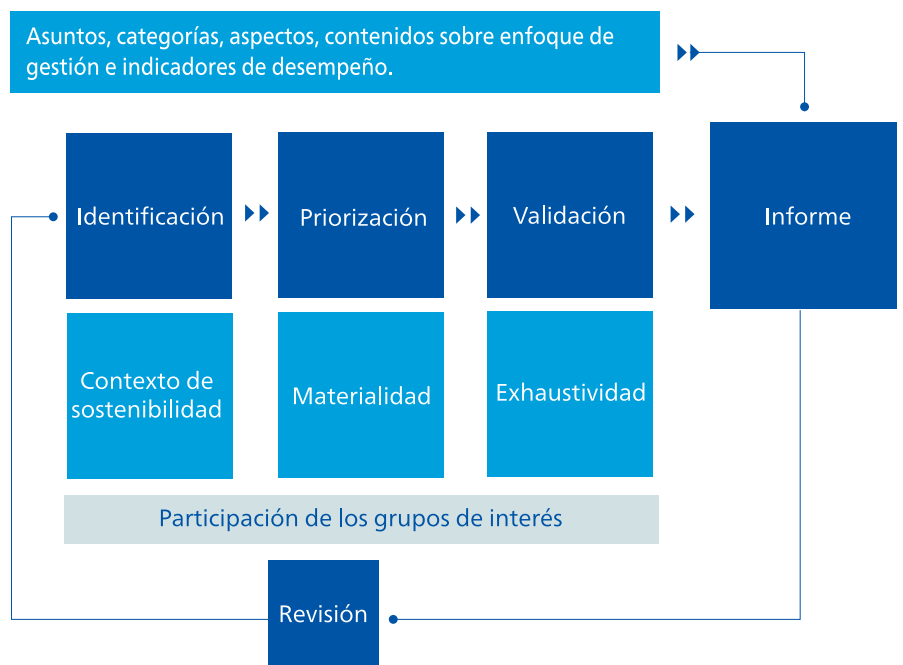
[3.5] La determinación de la materialidad es un proceso que busca definir los temas más relevantes a reportar, mediante un cruce con las distintas dimensiones de la sostenibilidad y aquellos aspectos prioritarios considerados por los grupos de interés.

La identificación de los temas materiales para el presente informe fue realizada en función de los asuntos estratégicos de sostenibilidad gestionados por las empresas del Grupo Enersis.

El análisis se hizo a partir de la revisión inicial de información secundaria para identificar temas, los que posteriormente fueron priorizados a través de reuniones con los gerentes de primera línea de la compañía y, finalmente, fueron validados por la Gerencia de Comunicación.

El proceso de materialidad se organizó de acuerdo con la metodología recomendada por GRI, la que a su vez incorpora una serie de principios básicos para reportar, junto con la participación transversal de los stakeholders, lo cual se muestra en la siguiente estructura:

Diagrama de Materialidad



Etapas para la definición de temas materiales

A continuación, se describen las etapas que permitieron identificar los temas más significativos en el marco del desarrollo y elaboración del Informe de Sostenibilidad del Grupo Enersis 2013:

Identificación

El paso de identificación, en el marco del proceso de definición de los aspectos materiales para el reporte y su cobertura, consiste en elaborar un listado de temas relevantes en el acontecer de la compañía y sus alcances. Estos temas son sometidos a evaluación para determinar si formarán parte del contenido del informe de sostenibilidad.

En esta etapa, la identificación de temas relevantes para el reporte del Grupo Enersis se realizó a través de la revisión de la información disponible generada por los grupos de interés (en adelante, stakeholders) e información secundaria. La documentación analizada se presenta a continuación:

Expectativas de los stakeholders

- Stakeholder Engagement 2012.
- Feedback de la participación en el estudio de Great Place to Work.
- Encuesta global de clima organizacional.
- Informe de feedback Ranking Prohumana.
- Resultados de estudio de materialidad de Enel.

Documentos internos

- Notas de Intranet.
- Revista corporativa Actualidad Endesa.
- Información levantada en la jornada corporativa de alineamiento estratégico.
- Matriz de riesgos corporativos.
- Informe de Sostenibilidad 2012 de Enersis.
- Reporte de Sustentabilidad 2012 de Enel.
- Informe anual de Sostenibilidad 2012 Endesa (España).
- Temas materiales de 2012.
- Plan de Sostenibilidad de Enel.

Documentos externos

- The Sustainability Yearbook 2013.
- Sustainable Asset Management (SAM) y KPMG.
- Sustainability Topics for Sector, GRI: Listado de temas relevantes por sector.

Revisión de prensa escrita

- Diario El Mercurio.
- Diario La Tercera.
- Diario Estrategia.
- Diario Financiero.

Priorización

La priorización es la etapa en que se examinan todos los temas identificados, susceptibles de incorporar en el Informe de Sostenibilidad, con el objetivo de evaluar si son temas materiales y el nivel de cobertura y alcance que se les asignará si se incorporan al informe.

En esta etapa se procedió a realizar entrevistas semi-estructuradas a los gerentes de primera línea de Enersis.

Estos diálogos se realizaron con el objetivo de conocer la percepción de los ejecutivos respecto de las distintas áreas de sostenibilidad, recopilar los hitos de gestión en 2013 y priorizar los temas materiales que habían sido identificados en la primera etapa.

Los gerentes consultados en esta etapa fueron:

- Subgerente General.
- Gerente de Administración y Finanzas.
- Gerente de Proyectos de Generación.
- Gerente de Planificación Energética.
- Gerente de Recursos Humanos.
- Gerente de Regulación y Medioambiente.
- Gerente de Auditoría Interna.
- Gerente de Seguridad y Salud.
- Gerente de Riesgos.
- Gerente de Comercialización Línea Generación.
- Gerente de Comercialización Línea Distribución.
- Gerente de Innovación Líneas Generación y Distribución.
- Jefe de Comunicación.
- Jefe de Responsabilidad Social.



Validación

En la etapa de validación se concluye el proceso de determinación de contenidos. Ésta consiste en comprobar que los temas priorizados, que serán incluidos en el reporte, responden al principio de Exhaustividad del GRI; de este modo, se garantiza que los temas identificados en la etapa anterior reflejen aspectos significativos tanto económicos, como ambientales y sociales, y que los grupos de interés puedan analizar el desempeño de la organización en el periodo abordado.

Para llevar a cabo este proceso, se conformó un comité editorial coordinado por la Gerencia de Comunicación de Enersis, para la revisión y aprobación de cada tema propuesto. De esta forma, se establecieron las bases de la estructura del reporte, dando inicio al proceso de recopilación de información en las distintas áreas de la compañía.

Además, en esta etapa se definieron los indicadores materiales y no materiales a considerar según los temas materiales definidos. Estos indicadores se presentan en la Tabla GRI del [Anexo III](#).

Revisión

La fase de revisión consiste en explorar el informe, una vez que ha sido publicado, de modo de identificar aspectos perfectibles, nuevos principios de participación de los stakeholders y otros hallazgos a modo de retroalimentación, como actividad de mejora continua y como herramienta para perfeccionar el siguiente proceso de elaboración de reporte.

Determinación de temas materiales

[4.17] Los temas materiales del presente Informe y que, por ende son abordados con un mayor nivel de alcance y cobertura en los distintos capítulos, se detallan a continuación:

Buen Gobierno y Comportamiento Ético

- Protección de los Derechos Humanos.
- Participación en políticas públicas.
- Comportamiento ético.
- Gestión de riesgos.
- Cumplimiento normativo.

Creación de Valor y Rentabilidad

- Resultados financieros en Latinoamérica.
- Aprobación de aumento de capital y uso de fondos.
- Gestión de la demanda.
- Plan de inversiones: Mayor presencia en Latinoamérica.
- Procesos tarifarios 2013 y marco regulatorio en la región.

Calidad del Servicio

- Calidad del suministro.
- Excelencia en atención comercial.
- Mejoras en indicadores de satisfacción de clientes.
- Relación con clientes y la sociedad.
- Gestión de contingencias.

Protección del Entorno

- Impactos ambientales y mitigación.
- Cumplimiento normativo en el desarrollo de proyectos y explotación.
- Identificación y gestión de riesgos.
- Gestión variables ambientales.
- Planes para monitoreo y control de emisiones.
- Reciclaje: Ecochilectra y símiles en Sudamérica, como Ecoelce y Ecoampla.

Salud, Seguridad y el Desarrollo Personal y Profesional de los Trabajadores

- Salud y seguridad laboral (trabajadores propios y contratistas).
- Calidad de vida laboral.
- Clima laboral (trabajadores propios y contratistas).
- Mecanismos de comunicación con trabajadores.
- Atracción y retención de talentos.
- Capacitaciones a contratistas.
- Reconocimientos externos.

Desarrollo de las Sociedades en las que Operamos

- Acceso a la Energía.
- Educación.
- Inserción temprana en comunidades.
- Indicadores y mediciones de impacto de iniciativas de Responsabilidad Social.
- Premios y Reconocimientos por iniciativas de Responsabilidad Social.
- Donaciones.

Enersis y sus Grupos de Interés

Identificación de grupos de interés

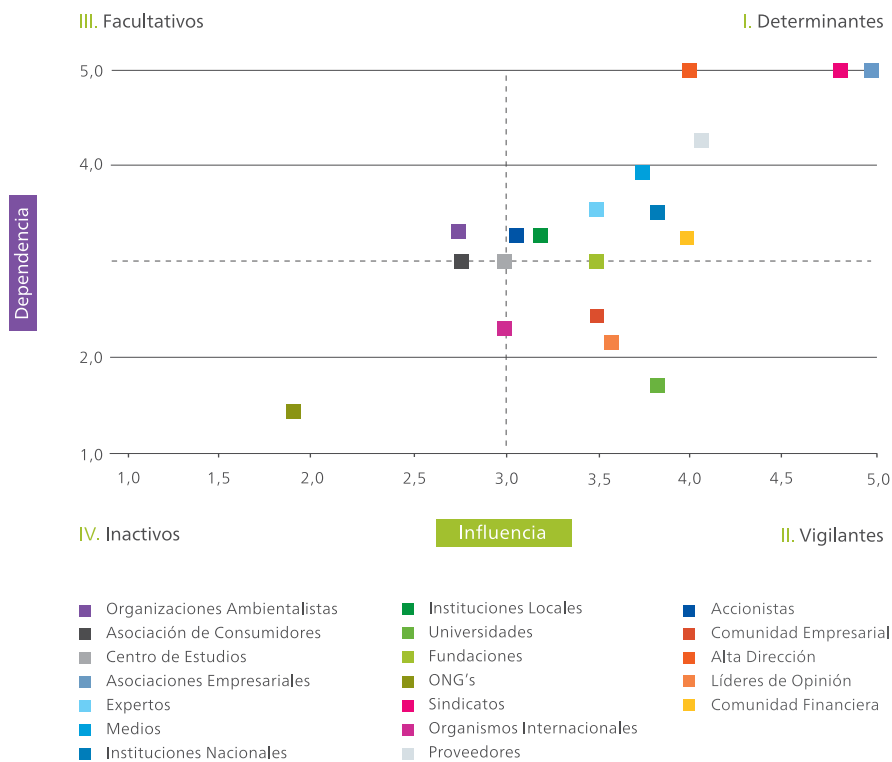
[4.14] [4.15] Generar una relación de confianza, comunicación y trabajo conjunto con los grupos de interés es un factor clave en la aplicación de la Política y Estrategia de Sostenibilidad del Grupo Enersis. A lo largo del tiempo, esta relación se ha ido profesionalizando a través del desarrollo de metodologías que ayudan a concretar una comunicación estratégica y efectiva.

En esta materia, el sistema de gestión de la compañía se ha desarrollado a partir de la metodología propuesta por la norma AA1000, elaborada por la institución internacional Accountability.

A partir de ésta, la compañía define mapas de stakeholders tanto a nivel corporativo como en relación con sus operaciones locales, los cuales son actualizados permanentemente para una gestión efectiva. Cabe mencionar que durante 2013 Enel inició un trabajo global de levantamiento de expectativas de sus stakeholders, con el fin de actualizar sus mapas por región, país y línea de negocio. Como resultado, para el próximo periodo la compañía generará planes de acción para fortalecer las relaciones con cada stakeholder prioritario a nivel local.

A partir de estos ejercicios, los principales grupos de interés identificados para el Grupo Enersis son los siguientes:













Mapa de grupos de interés



Todos los grupos de interés presentados resultan estratégicos para la organización. La posición de cada uno en los ejes, permite orientar de mejor manera las acciones de relacionamiento, con foco en aquellos grupos de interés que impactan directamente las operaciones y decisiones del negocio.

Mecanismos de relacionamiento

[4.16] Para mantener una comunicación fluida con sus grupos de interés las empresas del Grupo Enersis aplican diversos mecanismos de relacionamiento, de acuerdo con el nivel de profundidad y el tipo de relación que requiere cada uno en los distintos escenarios.

	Autoridades	Accionistas	Trabajadores	Proveedores y contratistas
Canales Generales de Información	 <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Anual. • Sitio Web. • Informe de Sostenibilidad. 	 <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Anual. • Junta de accionistas. • Sitio Web. • Informe de Sostenibilidad. 	 <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Anual. • Sitio Web. • Intranet. • Informe de Sostenibilidad. • Canal Endesa TV. 	 <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Anual. • Sitio Web. • Informe de Sostenibilidad.
Canales Específicos de Información	 <ul style="list-style-type: none"> • Estudios e Informes. específicos. • Reportes de cumplimiento. de legislación o normativa. 	 <ul style="list-style-type: none"> • Sitio Web. • Relación con Inversionistas. • Informes gerenciales. • Informes Directorio. • Notas de prensa. • Hechos esenciales y relevantes. 	 <ul style="list-style-type: none"> • Revistas internas (Doble Click). • Revista Actualidad Enersis. • Intranet. • Newsletters, diarios, murales, folletería y otras publicaciones. 	 <ul style="list-style-type: none"> • Portal Proveedores (web). • SAGA (portal de compras). • REPRO (registro de proveedores).
Canales de Participación	 <ul style="list-style-type: none"> • Instancias periódicas de diálogo: reuniones, canal telefónico, correos electrónicos y cartas. • Canal Ético. • Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad. 	 <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de Directorio. • Reuniones y Videoconferencias. • Línea directa de atención: teléfono, correo electrónico. • Asistencia a conferencias. • Departamento de Relaciones con Inversionistas. • Encuestas. • Canal Ético. • Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad. 	 <ul style="list-style-type: none"> • Semana de la Innovación, Encuentro de Innovación y Mercado de Ideas. • Encuesta de clima laboral y RSE. • Diálogo sindical. • Comités Paritarios. • Ciclo de charlas y programa de participación. • Reuniones regulares con ejecutivos. • Teléfono • Correo electrónico. • Concurso "We are Energy". • Canal Ético. • Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad. 	 <ul style="list-style-type: none"> • Administradores de contratos. • Línea directa de atención: teléfono y correo electrónico. • Encuentro de proveedores. • Charlas, jornadas, talleres. • Encuestas de satisfacción. • Canal Ético. • Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.

Mercado

Clientes

Comunidad

Medios de comunicación



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



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



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



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



- Estudios e Informes específicos.



- Boletines.
- Extranet clientes.



- Informe anual.
- Informes específicos.
- Sitio Web de Enersis.



- Notas de prensa.



- Comités Técnicos.
- Instancias periódicas de diálogo: reuniones, encuentros.
- Canal Ético.
- Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.



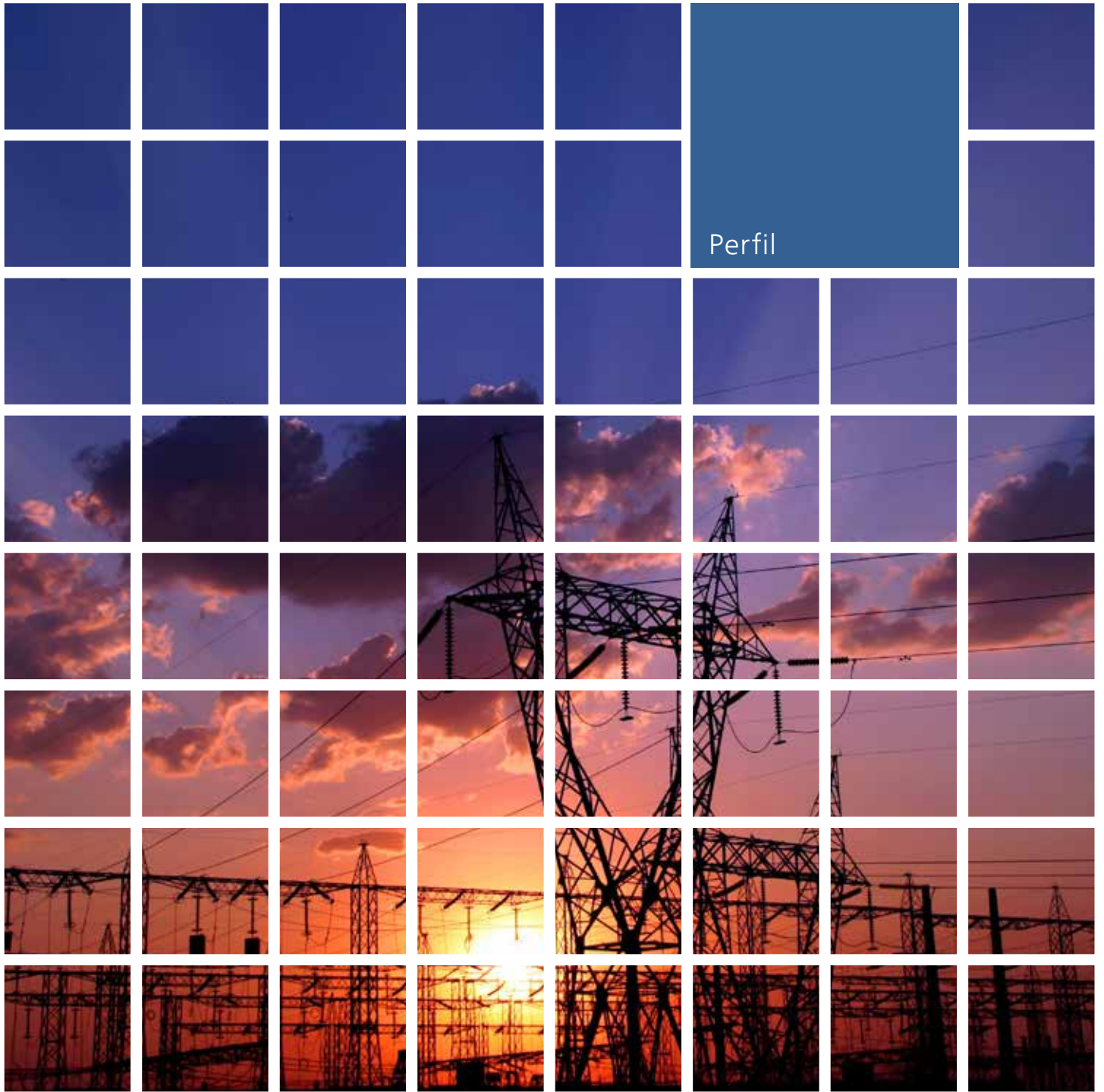
- Reuniones y encuentros con clientes.
- Atención directa con ejecutivos de cuenta, teléfono y correo electrónico.
- Visitas a clientes e instalaciones.
- Seminarios para clientes.
- Encuesta de satisfacción.
- Canal Ético.
- Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.



- Ferias laborales.
- Casa Abierta.
- Instancias periódicas de diálogo con múltiples organizaciones de la sociedad: mesas y reuniones de trabajo, fondos concursables para organizaciones sociales.
- Plan de Relacionamiento con Comunidades
- Canal Ético.
- Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.



- Línea directa: teléfono y correo electrónico.
- Canal Ético.
- Retroalimentación del Informe de Sostenibilidad.



Identificación del Grupo Enersis

El Grupo Enersis es la principal multinacional eléctrica privada de Sudamérica, con participación directa e indirecta en el negocio de generación, transmisión y distribución de la energía eléctrica y áreas relacionadas.

El Grupo en Chile está compuesto por Enersis S.A. y sus filiales Endesa Chile (generación) y Chilectra (distribución).

[2.4] [2.5] En Sudamérica, cuenta con operaciones en cinco países de la región: Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú, a través de la participación directa e indirecta, consolidándose como el principal inversor privado del mercado eléctrico de la región.

[2.8] [EU1] [EU3] Las empresas generadoras del Grupo suman una capacidad instalada de 15.858 MW y, a través de sus empresas distribuidoras, suministra electricidad a cerca de 14.381.085 clientes.

[2.8] En 2013, el Grupo dio ocupación directa a 11.574 personas a través de sus empresas filiales. A fines de 2013, el resultado neto atribuible a los propietarios de la controladora alcanzó \$658.514 millones y los activos totales sumaron \$15.177.664 millones.

El objetivo de Enersis es realizar, en el país o en el extranjero, la exploración, desarrollo, operación, generación, distribución, transmisión, transformación y/o venta de energía en cualquiera de sus formas o naturaleza, directamente o por intermedio de otras empresas, como asimismo, actividades en telecomunicaciones y la prestación de asesoramiento de ingeniería, en el país y en el extranjero, además de invertir y administrar su inversión en sociedades filiales y coligadas.

Las oficinas centrales de Enersis en Chile, se encuentran ubicadas en la ciudad de Santiago, Región Metropolitana.

[2.1] El Grupo Enersis representa en Sudamérica a una de las principales compañías energéticas en el mundo: Grupo Enel, compañía internacional que ocupa un lugar de liderazgo en los mercados de generación, distribución y comercialización de energía, atendiendo a cerca de 61 millones de clientes residenciales y empresariales en 40 países y creando valor para 1,2 millones de inversionistas.

Identificación de los controladores

De acuerdo a lo definido en el Título XV de la Ley N°18.045, el controlador directo de la compañía es ENDESA, S.A. sociedad domiciliada en el Reino de España, con una participación directa en Enersis de 20,3036%, e indirecta del 100% a través de su filial Endesa Latinoamérica, S.A., también española, que tiene una participación de un 40,3208% en la propiedad de Enersis.

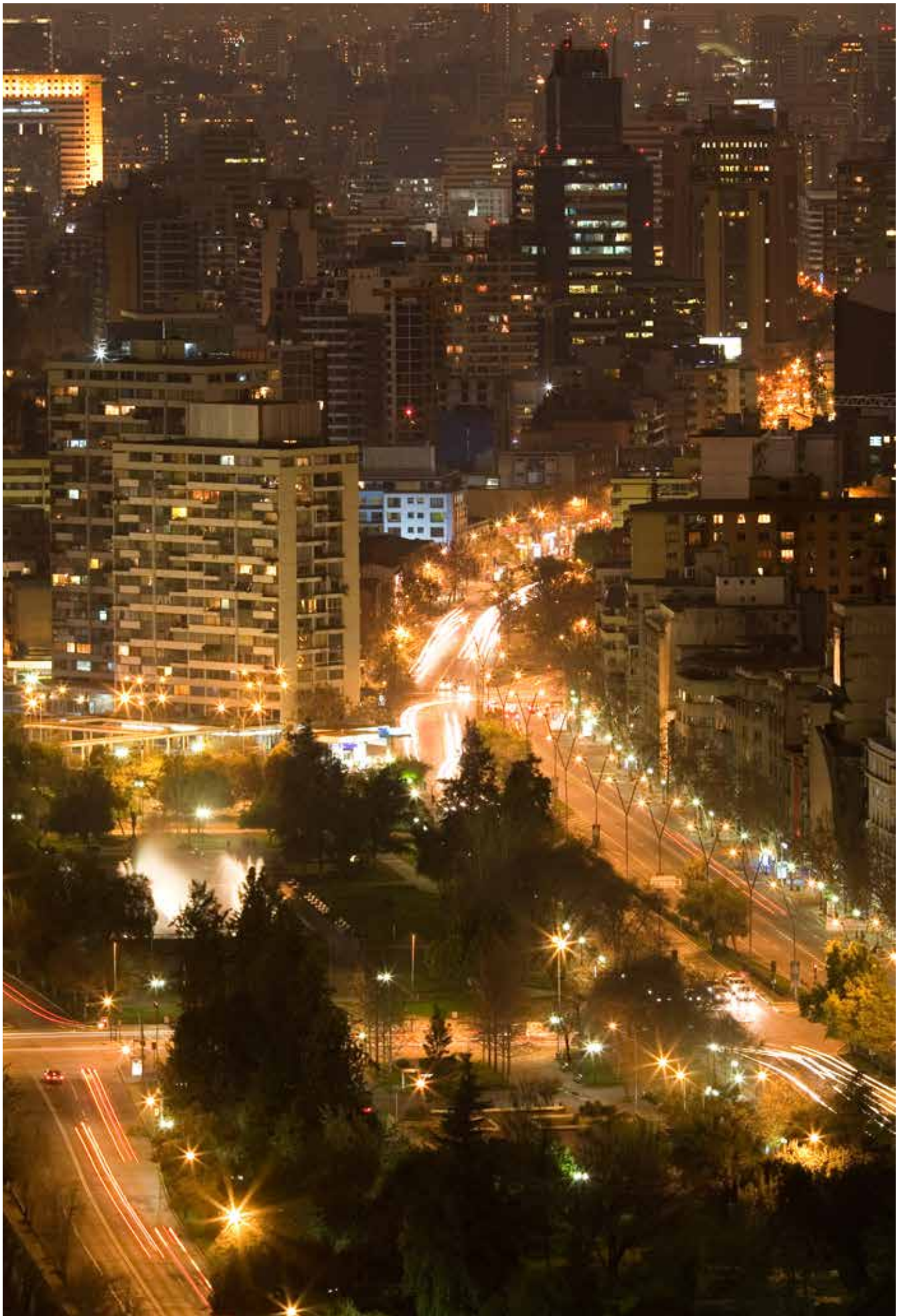
Los principales accionistas de ENDESA, S.A., sociedad domiciliada en el Reino de España al 31 de diciembre de 2013, de conformidad con lo que publica la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores de España) son: ENEL ENERGY EUROPE, S.L., con un 92,063 % (ENEL ENERGY EUROPE S.L), la que a su vez es controlada en un 100% por ENEL S.p.A. El free float de ENDESA, S.A., al 31 de diciembre de 2013, era de 7,937%.

Los miembros del controlador no tienen acuerdo de actuación conjunta.

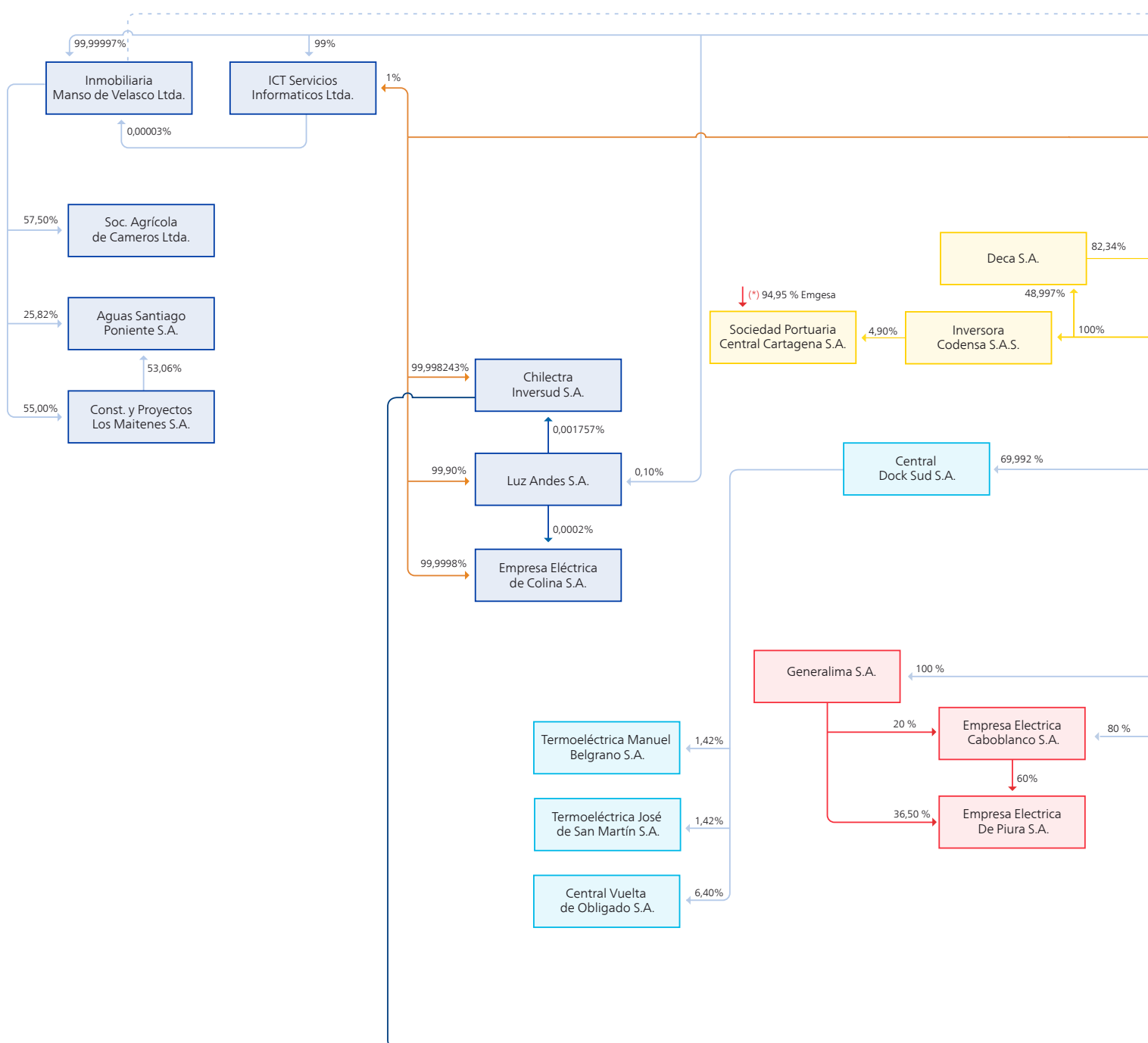
Estructura societaria

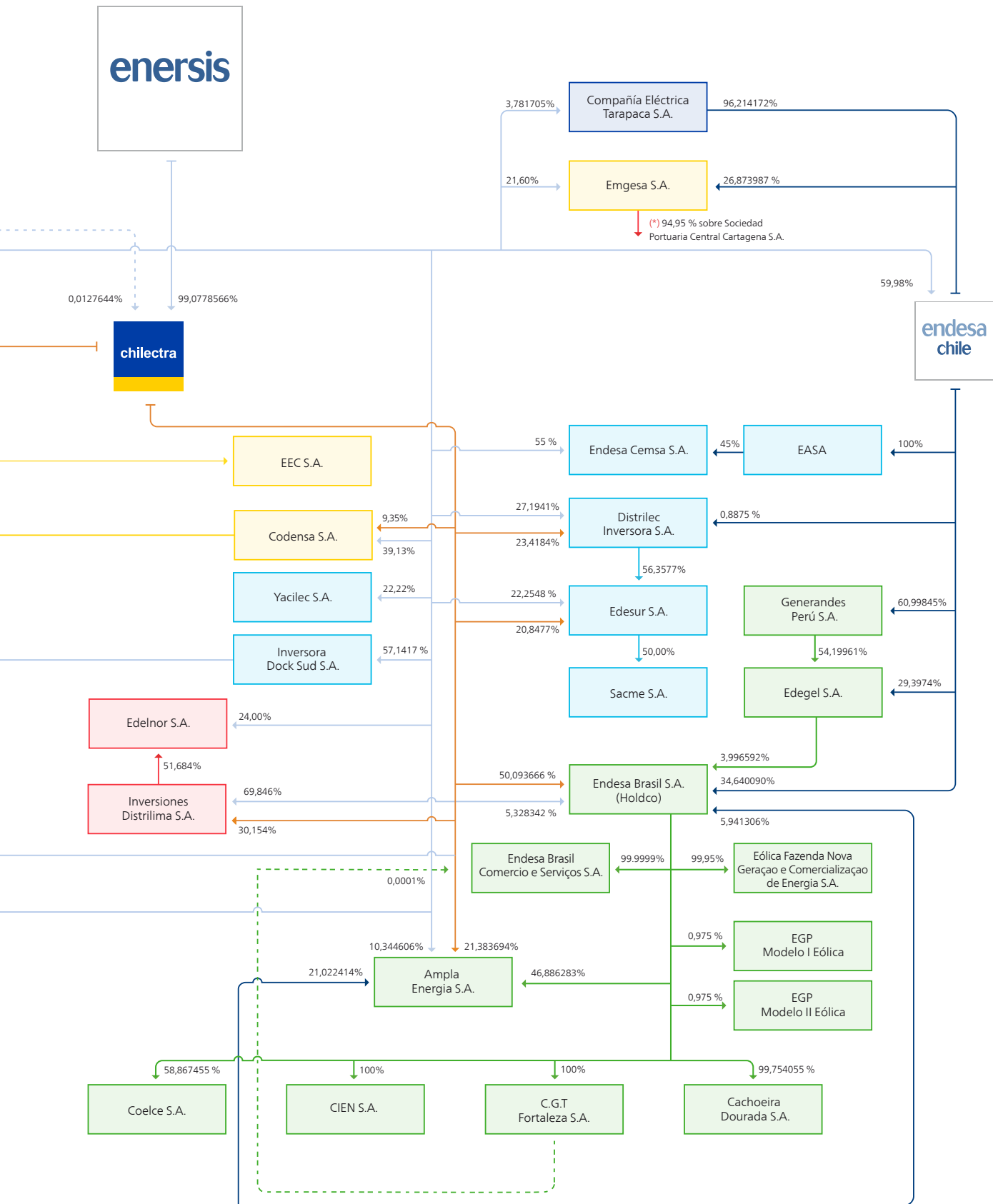
[2.6] El capital de la compañía se divide en 49.092.772.762 acciones, sin valor nominal, todas de una misma y única serie. Al 31 de diciembre de 2013, se encontraban suscritas y pagadas el total de las acciones cuya propiedad se distribuía de la siguiente manera:

Accionistas	Número de acciones	Participación
Endesa Latinoamérica S.A.	19.794.583.473	40,32%
Endesa S.A.	9.967.630.058	20,30%
Administradoras de Fondos de Pensiones	6.291.916.133	12,82%
ADR'S (Citibank N.A. según circular N°1.375 de la SVS)	5.260.330.500	10,72%
Corredores de Bolsa, Cías. de Seguros y Fondos Mutuos	2.829.716.846	5,76%
Fondos de Inversión Extranjeros	2.161.679.190	4,40%
Banco de Chile por cta. de terceros	1.654.861.817	3,37%
Otros Accionistas	1.132.054.745	2,31%
Total Acciones	49.092.772.762	100%



Perímetro de participaciones societarias de Enersis [2.3]





Cambios relevantes en la propiedad [2.9]

Durante 2013, los cambios de mayor importancia en la propiedad de Enersis fueron:

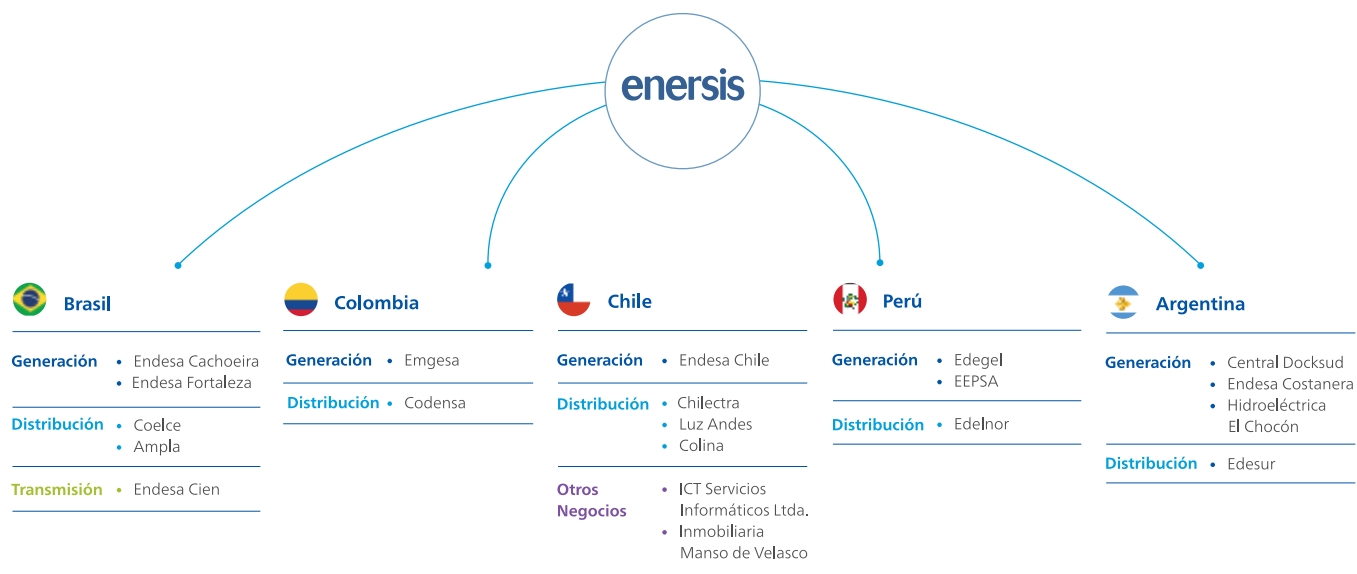
Nombre o Razón Social	N° de Acciones al 31/12/2012	N° de Acciones al 31/12/2013	Variación Número de Acciones
Endesa S.A.	0	9.967.630.058	9.967.630.058
Citibank N.A. Según Circular 1.375 S.V.S.	3.694.698.650	5.260.330.500	1.565.631.850
AFP Provida S.A.	1.304.042.640	1.770.756.659	466.714.019
Banco de Chile por Cuenta de Terceros no Residentes	977.171.885	1.654.861.817	677.689.932
AFP Habitat S.A.	1.122.471.041	1.645.665.591	523.194.550
AFP Capital S.A.	911.634.819	1.329.819.976	418.185.157
AFP Cuprum S.A.	930.517.958	1.287.690.305	357.172.347
Banco Itau por Cuenta de Inversionistas	642.734.035	1.241.226.075	598.492.040
Banco Santander por Cuenta de Inv. Extranjeros	482.166.494	840.379.612	358.213.118
Banchile C. de B. S.A.	288.428.936	297.494.819	9.065.883
BTG Pactual Chile S.A. C. de B.	123.245.391	288.008.500	164.763.109
Larrain Vial S.A. Corredora de Bolsa	155.098.236	220.774.080	65.675.844

Grupo Enersis: El negocio energético en Sudamérica

[2.2] [2.3] [2.5] Las principales líneas de negocio del Grupo Enersis son la generación y distribución de energía eléctrica, priorizando las energías limpias, como la hidroeléctrica.

En menor medida, realiza actividades de transmisión y ha desarrollado otros negocios como ICT, empresa de servicios informáticos en que Enersis posee, directa e indirectamente, una participación del 100%, e Inmobiliaria Manso de Velasco, que centra su actividad en el desarrollo de proyectos inmobiliarios y en la asesoría a las empresas del Grupo Enersis a nivel Sudamericano, en todo lo relativo a la compra, venta y desarrollo de activos inmobiliarios.

Estructura de negocios [3.8]



Generación de Electricidad

Los negocios de generación se realizan principalmente a través de la filial Endesa Chile. En este segmento el Grupo Enersis tiene presencia operativa a través de las centrales Endesa Costanera, El Chocón y Dock Sud en Argentina; Endesa Brasil, Cachoeira Dorada y Endesa Fortaleza en Brasil; Endesa Chile en Chile; Emgesa en Colombia; Edegel y Eepsa en Perú.

[EU1] [EU2] Al finalizar 2013, la capacidad instalada del Grupo Enersis alcanzó los 15.847 MW y la producción eléctrica consolidada fue de 60.083 GWh, mientras que las ventas de energía sumaron 69.368 GWh.

En la industria eléctrica, el negocio se segmenta de manera natural entre la generación hidroeléctrica y térmica, ya que los costos variables de la generación son distintos para cada forma de producción. La generación térmica requiere de la compra de combustibles fósiles y la hidroeléctrica del agua de los embalses y ríos.

El 55% de la capacidad de generación consolidada del Grupo Enersis proviene de fuentes hidroeléctricas, el 44% de fuentes térmicas y el 1% de fuentes eólicas.

Capacidad instalada por país [EU1]

País	Tipo Total (MW)	Hidráulica		Térmica		Eólica	
		(MW)	(%)	(MW)	(%)	(MW)	(%)
Chile	5.571	3.456	62,04%	2.028	36,40%	87	1,56%
Colombia	2.926	2.482	84,83%	444	15,17%	0	0,00%
Perú	1.842	746	40,50%	1.096	59,50%	0	0,00%
Brasil	997	665	66,70%	332	33,30%	0	0,00%
Argentina	4.522	1.328	29,37%	3.194	70,63%	0	0,00%
Total	15.858	8.677	54,72%	7.094	44,73%	87	0,55%



Distribución de Electricidad

El negocio de distribución del Grupo Enersis se lleva a cabo por medio de Edesur en Argentina, Ampla y Coelce (de propiedad de Endesa Brasil) en Brasil, Chilectra en Chile, Codensa en Colombia y Edelnor en Perú. Durante 2013, las principales filiales y empresas relacionadas de distribución vendieron 75.443 GWh.

[EU3] En la actualidad, Edesur, Ampla, Coelce, Chilectra, Codensa y Edelnor atienden a las principales ciudades de América Latina, entregando servicio eléctrico a cerca de 14,3 millones de clientes.

Durante 2013 estas compañías realizaron importantes inversiones en sus redes, tanto para satisfacer la creciente demanda de energía eléctrica como para la renovación de sus instalaciones.

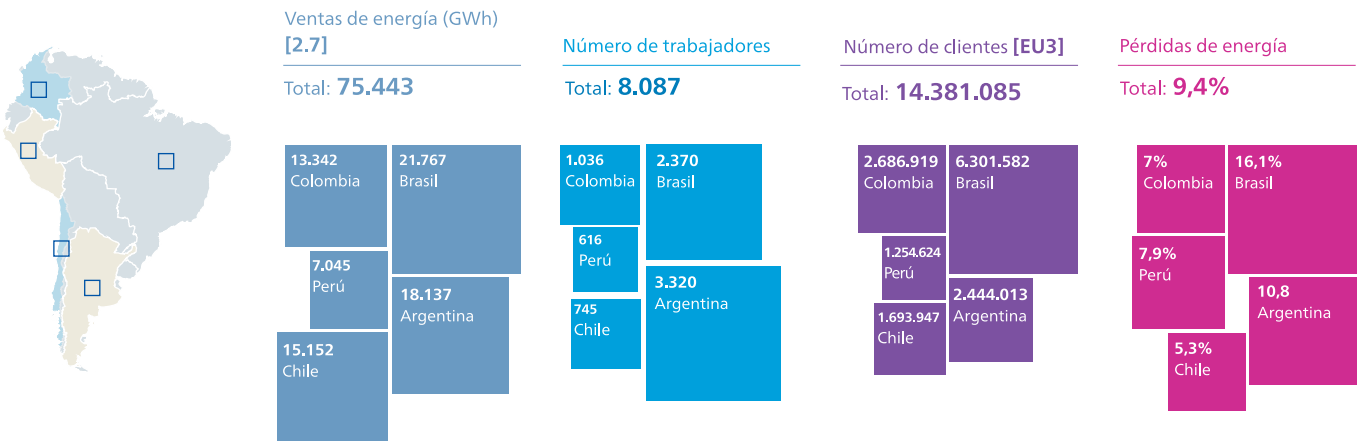
Transmisión de Electricidad

Para el Grupo Enersis, el negocio de transmisión de energía eléctrica se realiza a través de la línea de interconexión entre Argentina y Brasil, CIEN, filial de Endesa Brasil, con una capacidad de transporte 2.100 MW.

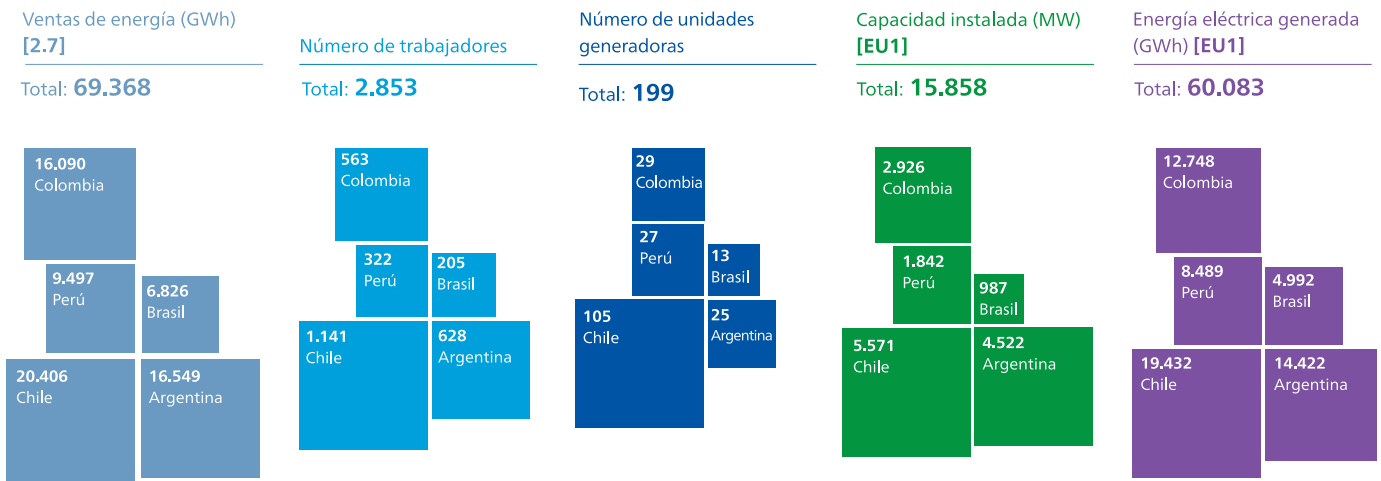
Países y empresas donde opera el Grupo Enersis [EU1] [EU2] [EU3] [2.7]

Los países y las empresas a través de las cuales opera el Grupo Enersis son:

DISTRIBUCIÓN



GENERACIÓN



Argentina



Generación

Enersis participa en la generación de energía eléctrica en Argentina a través de Endesa Costanera e Hidroeléctrica El Chocón y desde abril de 2013, la filial Docksud.

Estas empresas poseen en conjunto 4.522 MW de capacidad instalada. Dicha potencia representó a fines de 2013, 14,4% de la capacidad instalada del Sistema Interconectado Nacional (SIN) argentino.

La generación eléctrica de dichas sociedades alcanzó los 14.422 GWh, 11,1% de la generación total de dicho país. Por su parte, las ventas físicas de energía alcanzaron los 16.549 GWh, 13,2% del total vendido.

- Endesa Costanera: www.endesacostanera.com

- Hidroeléctrica El Chocón S.A.: www.hidroelectricaelchocon.com



Distribución

Enersis participa en la distribución de energía eléctrica a través de su filial Edesur, en la cual posee, directa e indirectamente, el 71,6% de la propiedad. La participación de mercado de esta filial, en cuanto a ventas físicas, se situó en aproximadamente 20%.

Edesur tiene como objeto principal la distribución y comercialización de energía eléctrica en la zona sur del gran Buenos Aires, comprendiendo dos terceras partes de la ciudad de Buenos Aires y doce partidos de la provincia de Buenos Aires, abarcando 3.309 km², por un periodo de 95 años a partir del 31 de agosto de 1992.

[EU3] En 2013, Edesur entregó su servicio de energía eléctrica a 2.444.013 clientes, cifra que permaneció prácticamente invariable respecto al año anterior. Del total, 87,6% son clientes residenciales, 11,1% comerciales, 1,0% industriales y 0,3% otros usuarios.

Las ventas de energía ascendieron a 18.137 GWh, cifra que representó un aumento de 2,2% respecto al año anterior. Esta se distribuyó en 43,3% al sector residencial, 24,4% al segmento comercial, 7,8% al sector industrial y 24,5% en otros.

El índice de pérdidas de energía alcanzó 10,8% durante 2013

- Edesur: www.edesur.com.ar

Brasil



Generación

Enersis participa en la generación eléctrica a través de Endesa Brasil y sus filiales Endesa Cachoeira y Endesa Fortaleza. Estas dos centrales, una hidroeléctrica y la otra térmica, suman una potencia total de 987 MW, representando cerca del 1% de la capacidad del SIN (Sistema Interconectado Nacional) brasileño.

En 2013, la generación eléctrica del Grupo Enersis en Brasil alcanzó los 4.992 GWh, logrando cerca del 1% del total generado en ese país, siendo la producción hidroeléctrica un 48% del total generado por el Grupo Enersis en Brasil. Por su parte, las ventas físicas de energía llegaron a los 6.827 GWh, cerca del 1,5% del total vendido en el sistema brasileño.

- Endesa Cachoeira y Endesa Fortaleza: www.endesabrasil.com.br



Distribución

Enersis participa en la distribución de energía eléctrica a través de Endesa Brasil y sus filiales Ampla y Coelce. Enersis posee directa e indirectamente el 70,2% y 35,2% de la propiedad de dichas compañías, respectivamente. La participación de mercado de estas filiales en Brasil, en cuanto a ventas físicas, se situó en aproximadamente 5%.

[EU3] Ampla tiene actuación en un 73,3% del territorio del estado de Río de Janeiro, lo que corresponde a un área de 32.613 km², con una población de aproximadamente 8 millones de habitantes. Durante 2013 entregó su servicio de energía eléctrica a 2.801.427 clientes, de los que 90,5% corresponden a clientes residenciales, 6,1% a comerciales, y 3,4% a otros usuarios. La compañía distribuyó 11.049 GWh a sus clientes finales, lo que representó un aumento aproximado de 2,2% respecto a 2012.

Por su parte, Coelce abarca una zona de concesión de 149 mil km² en el estado de Ceará y atiende a una población de más de 8 millones de habitantes. La energía vendida en 2013 fue de 10.718 GWh, representando un crecimiento del 8,5% en comparación con las ventas de 2012.

- Ampla: www.ampla.com
- Coelce: www.coelce.com.br



Transmisión

El Grupo Enersis también participa en la transmisión y comercialización de electricidad en Brasil por medio de la línea de interconexión entre Argentina y Brasil, a través, de la empresa CIEN, donde posee un 54,30% de la propiedad.

Endesa Cien (Compañía de Interconexión Energética S.A.) cuenta con un complejo formado por dos estaciones de conversión de frecuencia, Garabi I y Garabi II, que convierten en ambos sentidos las frecuencias de Brasil (60 Hertz) y Argentina (50 Hertz), y las líneas de transmisión. En el lado argentino, son administradas por dos subsidiarias: la Compañía de Transmisión del Mercosur S.A. (CTM) y la Transportadora de Energía S.A. (TESA). En ambas, Endesa CIEN mantiene control de 100,0% del capital.

[EU4] El sistema de interconexión consiste de dos líneas de transmisión, con extensión total de 1.000 kilómetros, y la Estación Conversora de Garabi.

Endesa Cien: www.endesabrasil.com.br

Chile



Generación

Enersis participa en el sector de generación eléctrica a través de Endesa Chile y sus filiales, constituyéndose como la empresa de generación eléctrica más importante del país en términos de capacidad instalada, en la cual Enersis posee directamente el 60% de la propiedad.

Endesa Chile y sus filiales y sociedades de control conjunto, en Chile, cuentan con un parque generador compuesto por 103 unidades distribuidas a lo largo del Sistema Interconectado Central (SIC), y 2 unidades en el Sistema Interconectado del Norte Grande (SING), sumando una capacidad instalada de 5.571 MW.

La generación de electricidad del Grupo Enersis en Chile alcanzó los 19.675 GWh en 2013, siendo un 51% hidroeléctrica. Por su parte, las ventas físicas de energía en Chile sumaron 20.406 GWh, equivalente a un 29% del total vendido por el Grupo en América Latina.

-Endesa Chile: www.endesa.cl



Distribución

Enersis participa en la distribución de energía eléctrica a través de su filial Chilectra, en la cual posee directamente, el 99,1% de la propiedad. La participación consolidada de mercado de las filiales de distribución en Chile, Chilectra, Luz Andes y Colina, se situó en torno al 40%.

Chilectra es la empresa de distribución de energía eléctrica más grande de Chile en términos de ventas de energía. Opera en 33 comunas de la Región Metropolitana y su zona de concesión abarca más de 2.118 km², incluyendo las áreas comprendidas por sus filiales, Empresa Eléctrica de Colina Ltda. y Luz Andes Ltda.

En 2013, la compañía entregó su servicio de energía eléctrica a 1.693.948 clientes, un 2,1% más que en 2012. Del total, 89,5% corresponden a clientes residenciales, 7,8% a comerciales, 0,7% a industriales y 2% a otros. Asimismo, durante 2013, Chilectra vendió 15.152 GWh a sus clientes finales, lo que representó un aumento de 4,9% respecto a 2012.

- Chilectra: www.chilectra.cl



Otros Negocios

Inmobiliaria Manso de Velasco: Reportó ingresos globales consolidados para el período 2013 de \$15.442 millones. Al 31 de Diciembre 2013, la compañía y filiales, poseían un total de 41 empleados.

ICT Servicios Informáticos Limitada Durante el periodo 2013 ICT centró sus gestiones en mejorar la operación continua de los sistemas de información del Grupo Enersis. Al mismo tiempo trabajó en el desarrollo e implementación de nuevos proyectos en Latinoamérica que permitirán al Grupo Enersis disponer de tecnología de vanguardia para enfrentar los nuevos desafíos estratégicos.

Colombia



Generación

Enersis participa en la generación de energía eléctrica a través de Emgesa, filial de Endesa Chile, en la cual controla indirectamente, el 37,7% de la propiedad.

Esta empresa posee una potencia instalada que representó en 2013 el 20% de la capacidad de generación eléctrica de Colombia.

La generación eléctrica del Grupo Enersis en el país alcanzó el 22% del total generado en dicho mercado. Por su parte, las ventas físicas de energía representaron el 18% del total vendido.

- Emgesa: www.emgesa.com.co



Distribución

Enersis participa en la distribución de energía eléctrica a través de su filial Codensa, en la cual posee, directa e indirectamente, el 48,4% de la propiedad.

La participación de mercado de la filial en cuanto a ventas físicas se situó en aproximadamente en 16%. Codensa distribuye y comercializa energía eléctrica en Bogotá y 103 municipios de los departamentos de Cundinamarca, Boyacá y Tolima, en un área de 14.087 km².

[EU3] La compañía entregó en 2013 su servicio de energía eléctrica a 2.616.909 clientes, un 2,7% más que el año anterior. Del total, 88,6% corresponden a clientes residenciales, 9,6% a comerciales, 1,6% a industriales y 0,2% a otros.

Las ventas de energía alcanzaron 13.342 GWh, lo que representó un aumento de 2,9% respecto a 2012. Ésta se distribuyó en un 33,7% al sector residencial, 16,1% al segmento comercial, 6,5% al sector industrial y 43,7% a otros.

- Codensa: www.codensa.com.co



Perú



Generación

Enersis participa en la generación de energía eléctrica a través la filial de Endesa Chile, Edegel, en la cual controla, directa e indirectamente, el 37,5% de la propiedad.

Adicionalmente, Enersis controla en forma directa el 96,5% de la Empresa Eléctrica de Piura (EEPSA)

A través de sus dos filiales, Enersis posee una potencia instalada de 1.842 MW en Perú, cifra que representó el 24% de la capacidad instalada del país, la cual totaliza 7.814 MW. En términos de generación de energía, el Grupo Enersis alcanzó un 21,4% del total generado en Perú.

- Edegel: www.edegel.com



Distribución

Enersis participa en la distribución de energía eléctrica a través de su filial Edelnor, en la cual controla, directa e indirectamente, el 57,5% de la propiedad. La participación de mercado de Edelnor, en cuanto a ventas físicas, se situó en torno al 19%.

La zona de concesión otorgada a Edelnor abarca un total de 1.517 km² que corresponden en su mayoría a la parte norte de Lima y Callao.

[EU3] En 2013, Edelnor entregó su servicio de energía eléctrica a 1.254.624 clientes, lo que corresponde a un incremento de 4,3% respecto a 2012. De estos, 94,5% son residenciales, 3,3% comerciales, 0,1% industriales y 2,1% otros clientes.

Las ventas físicas de energía en el periodo 2013 alcanzaron los 7.045 GWh, lo que representó un incremento de 2,7% respecto a 2012.

- Edelnor: www.edelnor.com.pe

Proyectos vigentes y exploración de nuevos negocios

“El desafío es el crecimiento. Desarrollar de manera eficiente y compatible con las crecientes exigencias sociales y medioambientales los proyectos en carpeta, terminar los proyectos en construcción respetando tiempos y presupuestos, e invertir en el incremento de nuestra presencia en Distribución.”

Massimo Tambosco
Subgerente General Enersis

En un escenario de crecimiento, donde la energía se ha transformado en el tema prioritario de las economías como la de Sudamérica, el Grupo Enersis tiene el desafío de fortalecer su liderazgo en cada país donde está presente.

Esta voluntad de crecimiento en la región, además de responder al interés de recuperar cuotas de mercado, es coherente con los requerimientos de inversión de los nuevos recursos inyectados en Enersis en 2013, y a un interés mayor, presente en los lineamientos de sostenibilidad de la matriz: impulsar proyectos en países emergentes para contribuir a su crecimiento y desarrollo.

Para esto, el desarrollo de nuevos proyectos, principalmente de los que están en carpeta en la región, es primordial.



Colombia

Central Hidroeléctrica El Quimbo

Proyecto en construcción, cuyo inicio de operaciones se proyecta para fines de 2014. Se emplaza al sur del departamento del Huila, al sureste de Colombia y se alimentará, principalmente, del caudal del río Magdalena. Es una central hidroeléctrica de embalse de 400 MW de potencia instalada, con una generación media anual de 2.216 GWh. A fines de 2013, registraba un avance cercano al 60% en sus principales obras.

www.proyectoelquimboemgesa.com.co

Proyecto Salaco

Proyecto en desarrollo, con una inversión estimada de US\$43,7 millones, que considera la rehabilitación de 6 unidades generadoras de las Centrales Salto II, Laguneta y Colegio, recuperando 144,8 MW de la cadena antigua del Río Bogotá incrementando la potencia total hasta 260 MW. Las actividades principales del proyecto se iniciaron en febrero de 2013 y se tiene previsto que se concluyan a inicios de 2015.

Perú

Central Hidroeléctrica Curibamba

El proyecto contempla la construcción de una central de pasada con una potencia de 192 MW, un caudal de diseño de 86 m³/s, una producción de 1.013 GWh/año y una línea de transmisión hasta la Subestación Pachachaca, de 135 km de longitud en 220 kV de simple terna. Se ubicará aguas arriba de la toma de la Central Hidroeléctrica Chimay, del departamento de Junín, y aprovechará el caudal de los ríos Comas y Uchubamba. En diciembre 2013 se inició el trámite para la obtención de la concesión definitiva de generación.

Terrenos reservados para proyectos futuros

Se adquirió un terreno perteneciente a la empresa Siderperu de 10 hectáreas, ubicada en la provincia del Santa, departamento de Ancash con el objetivo de analizar un proyecto de generación térmica.

Brasil

Terrenos reservados para proyectos futuros

En la ciudad de Caucaia, estado de Ceará, se encuentra reservado un terreno de 34 hectáreas para el desarrollo de la UTE Carnaúba. El terreno es propiedad de Endesa Fortaleza, que cedió los derechos de uso a Endesa Brasil en régimen de comodato, con un plazo de 30 años a partir de 2013. Por otra parte, en la ciudad de Macaé, estado de Río de Janeiro, se cuenta con un terreno de 75 hectáreas, propiedad de Endesa Brasil, para un nuevo proyecto termoeléctrico.



Chile

Central Hidroeléctrica Los Cóndores

El proyecto consiste en la construcción de una central hidroeléctrica de pasada emplazada en la comuna de San Clemente, provincia de Talca, de 150 MW de potencia instalada, con un generación media anual de 560 GWh. La central aprovechará las aguas del embalse Laguna del Maule, mediante una aducción de 12 km. de longitud. La central se conectaría al Sistema Interconectado Central, SIC, mediante un enlace de doble circuito en 220 kV entre la Central Los Cóndores y la Subestación Ancoa, con una longitud aproximada de 90 kms.

El proyecto de generación cuenta con aprobación ambiental desde noviembre de 2011. En cuanto a la transmisión, en mayo de 2013 se obtuvo una modificación de la aprobación ambiental para la línea que une la central generadora con el SIC. En tanto, en noviembre de 2013 se obtuvo el Permiso de Obras Hidráulicas que autoriza la intervención de cauces para la construcción de la central.

Central Hidroeléctrica Neltume

El proyecto Central Hidroeléctrica Neltume se emplazará en la comuna de Panguipulli, Región de Los Ríos, y prevé la construcción de una central hidroeléctrica de pasada de 490 MW de potencia instalada, con una generación media anual de 1.885 GWh, que aprovecharía el potencial energético existente entre los lagos Pirehueico y Neltume. La central se conectaría al SIC en la zona de Pullinque, mediante una línea de transmisión de doble circuito en 220 kV.

El proyecto se encuentra en etapa de ingeniería básica finalizada y en proceso de evaluación ambiental por parte del Servicio de Evaluación Ambiental (SEA) de la Región.

Durante el segundo semestre se dio inicio a los procesos de consulta a las comunidades indígenas territorialmente presentes en la zona, dando cumplimiento al Convenio de la OIT N° 169. (Más detalles en el [capítulo Desarrollo de las Sociedades en las que operamos](#))



Central Termoeléctrica Punta Alcalde

El proyecto Central Termoeléctrica Punta Alcalde se emplazará en la Región de Atacama, Provincia y Comuna de Huasco, a 15 km. al sur de esta localidad. La iniciativa considera la construcción de una central termoeléctrica que utilizará como combustible principal carbón bituminoso. Contará con dos bloques de potencia instalada de 370 MW cada uno. La central se conectará a la subestación troncal Maitencillo mediante un sistema de transmisión de doble circuito en 220 kV y 40 km de longitud aproximada.

El 3 de diciembre de 2012, por votación unánime, el Comité de Ministros decidió revertir la decisión de la Comisión de Evaluación Ambiental de la Región de Atacama, aprobando ambientalmente el proyecto. Hacia inicios de 2013, se interpusieron cuatro acciones judiciales (recursos de protección) en contra de la resolución del Comité de Ministros, los que fueron acogidos por la Corte de Apelaciones en agosto de 2013. A diciembre de 2013, la causa se encontraba en la Corte Suprema, a la espera de sentencia, la cual finalmente fue a favor del proyecto según fallo del 17 de enero de 2014.

Por otra parte, en julio de 2013 se sometió a evaluación ambiental el proyecto de transmisión que conectará la central generadora a la subestación Maitencillo del SIC.



Cierre Ciclo Combinado, Taltal

Este proyecto se emplaza en la comuna de Taltal, II Región, y consiste en la instalación de una turbina a vapor para completar un ciclo combinado en la central Taltal, que se encuentra actualmente en servicio. La operación en ciclo combinado de esta central cuenta con una Resolución de Calificación Ambiental (RCA) favorable. En diciembre de 2013, se ingresó a trámite la Declaración de Impacto Ambiental (DIA) que optimiza ambientalmente el proyecto, sustituyendo el sistema de refrigeración con agua de mar que originalmente estaba considerado, por un sistema de refrigeración seco con aerofriadores.

El proyecto de cierre del ciclo combinado utilizará las dos turbinas a gas existentes, de 123 MW cada una, y agregará una turbina a vapor de aproximadamente 120 MW. Con ello, la central Taltal quedará habilitada con una potencia neta total del orden de 370 MW y con un aumento de la eficiencia desde el actual 35% hasta un 50%, aproximadamente. La inyección de la energía de la central a ciclo combinado se realizará a través de la línea existente de doble circuito, en 220 kV, Paposó-Diego de Almagro.

HidroAysén (Sociedad)

HidroAysén es una sociedad formada para desarrollar el proyecto del mismo nombre, que consiste en la construcción y operación de cinco centrales hidroeléctricas, dos en el río Baker y tres en el río Pascua, ubicadas en la XI Región de Chile. Con una superficie total de 5.910 hectáreas, que equivale al 0.05% de la Región de Aysén, el complejo hidroeléctrico aportará 2.750 MW al Sistema Interconectado Central (SIC) con una capacidad de generación media anual de 18.430 GWh, contribuyendo a la independencia energética de Chile al utilizar un recurso limpio, renovable y chileno, como es el agua.

Los accionistas de esta sociedad son Endesa Chile y Colbún S.A., con una participación del 51% y 49% de las acciones, respectivamente.

Destaca en el proyecto su política de relaciones con la comunidad que incluye acciones exitosas como la experiencia de diálogo "Casa a Casa" y su compromiso con la educación en la región, con la entrega de 100 becas anuales de enseñanza técnica superior a jóvenes de la región.

El proyecto cuenta con la Resolución de Calificación Ambiental (RCA) aprobada desde 2011. En abril de 2013, obtuvo la aprobación ambiental de las cinco centrales, los estudios técnicos y de ingeniería necesarios para esta fase, y el fallo favorable y definitivo de la Corte Suprema, quedando pendiente la resolución de objeciones por parte del Comité de Ministros para la Sustentabilidad, el cual se reunió a fines de enero de 2014 y luego de dos años y medio de espera, decidió solicitar nuevos antecedentes y estudios. Con ellos, el Comité de Ministros evaluaría nuevamente parte de las reclamaciones y emitiría su decisión final respecto al proyecto. La nueva administración de la Presidenta Michelle Bachelet ha anulado la decisión del Comité de Ministros anterior y se ha fijado un plazo de 60 días para analizar las reclamaciones.

www.hidroaysen.cl

Terrenos reservados para proyectos futuros

Endesa Chile mantiene bienes inmuebles (terrenos) por una superficie total de 250 há aproximadamente, destinados a ser utilizados en nuevos proyectos. Estos bienes se ubican en la Región de Atacama (208,9 Ha) y en la Región de Los Lagos (42 Ha).

Principios que guían el actuar de las empresas del Grupo Enersis

Nuestra Misión, Visión y Valores Corporativos

[4.8] La misión, visión y valores del Grupo Enersis están orientados a contribuir mediante su actuar, al cumplimiento de los objetivos estratégicos de Endesa (España) y del Grupo Enel y a consolidar la posición de las empresas que lo conforman en Sudamérica, como referentes en el mercado de la energía, considerando siempre el beneficio de sus grupos de interés y la creación de valor para sus accionistas.

Misión






El Grupo Enersis hace propia la misión de generar y distribuir valor al mercado internacional de la energía, en beneficio de las exigencias y expectativas de los clientes, la maximización de la inversión de los accionistas, la competitividad de los países donde se encuentra operando y de las expectativas de sus trabajadores y colaboradores.

Visión

El Grupo Enersis actúa de manera responsable, eficiente y competitiva, en servicio de la comunidad, comprometida con la seguridad y la salud de las personas y el medioambiente.

Valores

La compañía comparte los mismos valores en todas sus divisiones y filiales, por encima de las fronteras geográficas y culturales. Estos valores son los pilares que mantienen unidas a las empresas que conforman la compañía:

<p>Respeto</p> 	<p>Atención a las personas</p> 	<p>Orientación a los resultados</p> 	<p>Rigor ético</p> 	<p>Responsabilidad social</p> 
<p>Es el compromiso principal con la seguridad de quien trabaja para nosotros y con nosotros. Es la consideración constante de las exigencias de los clientes.</p>	<p>Es la atención a los talentos y a las aspiraciones de las personas que trabajan en la compañía. Es premiar el mérito de quien pone su propio talento al servicio de la empresa.</p>	<p>Es el tesón para la mejora continua a fin de garantizar mejores resultados y responder a las expectativas de los accionistas.</p>	<p>Es la competencia y la capacidad de hacer bien nuestro trabajo para lograr la excelencia sin atajos.</p>	<p>Es la responsabilidad individual y colectiva con la sociedad en la cual vivimos, especialmente, con el medio ambiente. Es la importancia de hacer transparentes y comprobables todas nuestras acciones.</p>

Política de Derechos Humanos

A partir de 2013, la hoja de ruta del Grupo Enersis para promover un negocio inspirado en la responsabilidad social, amplía su marco de compromisos al aprobar la Política de Derechos Humanos. Esta política es global y transversal para todas las empresas del Grupo.

En su presentación, el documento establece que: “Esta Política recoge el compromiso y las responsabilidades de Enersis S.A. en relación con todos los derechos humanos, y en especial con los que afectan a nuestra actividad empresarial y a las operaciones desarrolladas por todos los trabajadores de Enersis S.A.”

A la vez, señala que las compañías del Grupo promueven el respeto de los derechos humanos en todas sus relaciones comerciales, junto con buscar activamente la adhesión a los principios de la Política de sus contratistas, proveedores y socios comerciales.

Todas las compañías del Grupo Enersis están sujetas a estas directrices y deben garantizar su estricto cumplimiento a través de su divulgación, inclusión en programas de capacitación y talleres, junto con la adecuación de sus programas preventivos y de gestión de denuncias a lo establecido en la Política.

En esta línea, durante 2013 se trabajó activamente en el proceso de implementación de la Política en Latinoamérica, participando en los grupos de trabajo sobre:

- Identificación de riesgos por país y priorización de temas relevantes.
- Análisis del cumplimiento de los derechos humanos y de los impactos asociados.
- Estudio de contenidos y desarrollo de manuales de gestión para la evaluación de proyectos de inversión.

Principios de la Política de Derechos Humanos



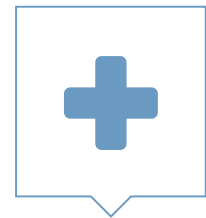
Rechazo al trabajo forzoso u obligatorio y al trabajo infantil



Respeto a la diversidad y no discriminación.



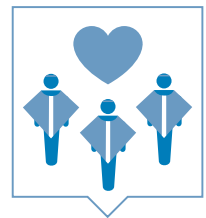
Libertad de asociación y negociación colectiva.



Seguridad y salud laboral.



Condiciones de trabajo justas y favorables.



Respeto a los derechos de las comunidades.



Integridad: Tolerancia cero con la corrupción.



Privacidad y comunicaciones.

Contexto de Sostenibilidad

Escenario energético actual en Latinoamérica



Un eje de cambio en las sociedades ha sido el aumento de la sensibilidad socioambiental, caracterizada por una postura crítica frente a los nuevos grandes proyectos, ya sean mineros, energéticos o cualquiera que pudiese intervenir el medioambiente. La oposición de ciertos grupos de interés ha propiciado incluso la intervención de instancias contenciosas en los mismos, como en el caso de Chile, donde existe la llamada “judicialización” de proyectos, dado que ha ido en escala la presentación de causas en las cortes de Justicia, para frenar el desarrollo de proyectos que ya han obtenido autorización por parte de las instituciones pertinentes (como el Servicio de Evaluación Ambiental, SEA, o el propio Consejo de Ministros, etc.) operativas desde 2010, año en que se implementó la nueva institucionalidad ambiental.

Latinoamérica se encuentra en un ciclo económico favorable que está configurando a la región como un motor de la economía mundial. Con un crecimiento anual promedio de 5,3%, en general los países donde está presente la compañía se han mantenido al margen de los conflictos económicos que han afectado a Estados Unidos y a los países de la Eurozona.

Este crecimiento sostenido se traduce en una mayor demanda de energía eléctrica: los países donde opera el Grupo Enersis proyectan un crecimiento medio del 4,2% de la demanda entre 2014 y 2018, lo que supone la necesidad de incrementar la capacidad instalada en más de 834 MW (principalmente Colombia y Chile) y un aumento en el número de clientes finales de más de 400.000 por año.

El escenario para las inversiones y el desarrollo de proyectos energéticos necesarios para cubrir la demanda proyectada presenta características y desafíos similares en los países sudamericanos donde el Grupo Enersis sienta presencia.

Un factor que potencia esta creciente masa crítica frente al desarrollo de proyectos es la masificación de las redes sociales, cuya instantaneidad y la serie de nexos informativos y críticos que propicia, añade un nuevo desafío a la gestión de las organizaciones y empresas. Cualquier acontecimiento que hoy ocurre en un lugar, ocurre en el mundo en términos de información, lo que obliga a incorporar estrategias que se adapten al cambio y permitan un desarrollo transparente y armónico con las sociedades.

Es así como el Grupo Enersis ha puesto foco en los intereses y demandas de sus stakeholders, orientando su accionar a la transparencia e información oportuna. Asimismo, en relación con el desarrollo de proyectos, el foco se ha orientado a la inserción temprana con las comunidades aledañas a sus zonas de actividad, permitiendo la prevención de conflictos y la oportunidad de hacer aportes concretos al desarrollo y bienestar de las comunidades. Por otra parte, en las localidades donde existen operaciones previas al delineamiento de la inserción temprana, como estrategia del Grupo, se desarrollan acciones en el marco de la responsabilidad social empresarial, de modo de hacer un aporte al desarrollo socio-económico de las colectividades donde opera.

En este escenario, el desafío de la compañía es adaptarse a las nuevas exigencias ambientales y sociales y las actas judiciales, con el fin de satisfacer la creciente demanda de energía, con calidad en el servicio, seguridad del suministro y a un precio razonable para el consumidor final.

A estos desafíos, se suman otros factores externos, como las condiciones hidrológicas en algunos países de operación como Chile, o los desafíos regulatorios como las rebajas tarifarias en Brasil o el sistema de precios en Argentina, que no propicia la rentabilidad para las empresas energéticas en general. Son desafíos relevantes que el Grupo Enersis y sus filiales enfrentan con el fin de lograr el objetivo de trabajar con una energía más limpia, segura, económica y sustentable.

Estrategia de Sostenibilidad

Pese a las distintas incertidumbres de los escenarios económicos, sociales y normativos en los países en que el Grupo Enersis desarrolla sus actividades, la compañía ha alcanzado los objetivos que se había propuesto frente al mercado, tanto en términos de EBITDA como en términos de deuda neta.

En 2013, el Grupo Enersis registró un EBITDA de 2.251.489 millones de pesos, un resultado en línea con los objetivos informados a la comunidad financiera, alcanzando un 15,6% más que en 2012.

Esto se ha logrado gracias a la diversificación geográfica, un balanceado mix tecnológico, una cartera equilibrada entre actividades reguladas y no reguladas, las decisiones de inversiones selectivas y flexibles y la preocupación por los costos. Gracias a esto fue posible proteger los márgenes y generar dividendos, mientras que se mantuvo la estabilidad financiera y un activo sólido de base.

En relación con las expectativas en el futuro, relacionadas con el rendimiento de la empresa, el Grupo



Enersis se concentrará en el desarrollo y aumento de la capacidad instalada en Sudamérica, debido a su alto potencial de crecimiento. Los focos se centrarán en la relación transparente con las comunidades locales, con base en la Responsabilidad Social Corporativa, la calidad del servicio ofrecido a los clientes, y la creación de valor para los accionistas.

En esta línea, la innovación también se configura como otro foco de gestión relevante para el Grupo Enersis. La electricidad, entendida como un recurso inteligente, tecnológicamente avanzado, accesible y ambientalmente sostenible, que apoya el crecimiento de las economías y las sociedades. Con esta visión, la compañía seguirá ampliando sus inversiones, con el fin de hacer que la producción y el consumo de energía sean más eficientes y responsables en los países donde está presente.

Política de Sostenibilidad del Grupo Enersis

Para las empresas del Grupo Enersis, sostenibilidad es crecimiento responsable, es decir, la integración de las oportunidades sociales y ambientales en su estrategia y modelo de gestión. Lo anterior posibilita la consecución de los objetivos del negocio para maximizar la creación de valor en el largo plazo, con respeto a las sociedades en las que opera, a través de la generación de progreso social y mayor equilibrio ecológico.

En esta línea, el Grupo Enersis cuenta con una Política de Sostenibilidad, que se materializa en objetivos y metas específicas para las empresas del Grupo y sus filiales para los próximos años.

Directrices del Plan de Sostenibilidad





Implementación de los Principios del Pacto Global

El Grupo Enersis, a través de sus filiales, adhiere voluntariamente al Pacto Global de Naciones Unidas, demostrando con ello su compromiso con la promoción del desarrollo sostenible. La compañía se obliga a respetar y proteger los diez principios establecidos por el organismo, que dicen relación con Derechos Humanos, ámbitos laborales y medioambientales, además de la lucha contra la corrupción.

Durante 2013 se destacaron las siguientes actividades para apoyar la implementación de los principios del Pacto Global:

- Participación en la iniciativa "Aquí estoy y actúo": El Grupo Enersis participó en este programa del Pacto Global, con el fin de identificar y mitigar los riesgos del trabajo infantil, específicamente en la cadena de valor y suministro. El trabajo consistió en un auto diagnóstico de la empresa, y el establecimiento de actividades para el plan de acción luego de conocidos los resultados. Como resultado, Chile y Colombia alcanzaron la categoría "D", siendo "A" la más alta.
- CoP Avanzada: En 2013, las empresas del Grupo Enersis presentaron su Comunicación de Progreso (CoP), a través de su Informe de Sostenibilidad 2012. En esta instancia se exhiben los avances en la aplicación de los Diez Principios del Pacto Global, obteniendo la máxima distinción, calificando dentro de las CoP Avanzadas.
- Global Compact Lead: Desde 2011, la casa matriz –Endesa (España) junto a Enel– forma parte de esta iniciativa que incluye a las 54 mejores empresas en sostenibilidad a nivel mundial.
- Comité Ejecutivo: el Grupo Enersis continuó participando como miembro activo de esta instancia.
- Comité de Medio Ambiente: A través de la gerencia de Medio Ambiente, la compañía continuó participando en este comité.

Pertenencia a Asociaciones y Membresías [4.12] [4.13]

El Grupo Enersis participa en diversas agrupaciones y programas sociales en los distintos países en que opera:

Chile

- Asociación Gremial de Generadores.
- Asociación de Empresas Eléctricas AG (ASEL)
- Cámara Chilena de la Construcción (CChC).
- Cámara Chileno Brasileña de Comercio
- Cámara Chileno Peruana de Comercio
- Cámara Chileno Italiana de Comercio
- Cámara Oficial Española de Comercio de Chile
- Cámara Chileno Argentina de Comercio.
- Centro de Despacho Económico de Carga (CDEC) del Sistema Interconectado Central (SIC).
- Comisión de Integración Energética Regional (CIER) y Comité Chileno (CHICIER).
- Club de la innovación
- Cámara de la Producción y del Comercio de Concepción (CCPC).
- Comité Chileno del Consejo Internacional de Grandes Redes Eléctricas (CIGRÉ).
- Corporación del Desarrollo de las Comunidades de Puchuncaví y Quintero.
- Corporación Industrial para el Desarrollo Regional del Bio Bio (CIDERE BIOBIO).
- Corporación para el Desarrollo de la Región de Atacama (CORPROA).
- Comité Nacional Chileno de Grandes Empresas (ICOL).
- Fundación Acción Empresarial
- Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE).
- Instituto de Ingenieros de Chile.
- International Hydropower Association.
- Meters and More
- Prohumana
- RedEAmerica.
- Red Chilena Pacto Global
- Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)

Argentina

- Asociación de Administradores de Riesgos y Seguros (ADARA)
- Asociación de Comercializadores de Energía Eléctrica de la República Argentina (ACEERA)
- Asociación de Dirigentes de Recursos Humanos de Argentina (ADRHA)
- Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina (ADEERA)
- Asociación de Empresas de Servicios Públicos (ADESPA)
- Asociación de Generadores de Energía Eléctrica de la República Argentina (AGEERA)
- Asociación de Investigación de Grandes Redes Eléctricas de Integración Regional (CIGRE)
- Asociación Electrotécnica Argentina (AEA)
- Asociación Empresaria Argentina
- Cámara Argentina de Comercio
- Cámara de Comercio Argentino-Chilena
- Cámara de Sociedades Anónimas
- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)
- Cámara Española de Comercio de la República Argentina
- Instituto Argentino de Ejecutivos de Finanzas (IAEF)
- Comité Argentino de la Comisión de Integración Eléctrico Regional (CACIER)
- Instituto Argentino de Racionalización de la Materia (IRAM)
- Comité Argentino de Presas (CAP)
- Instituto de Auditores Internos de Argentina (IAIA)
- Instituto para el Desarrollo Empresario Argentino (IDEA)
- Pacto Global, Naciones Unidas

Brasil

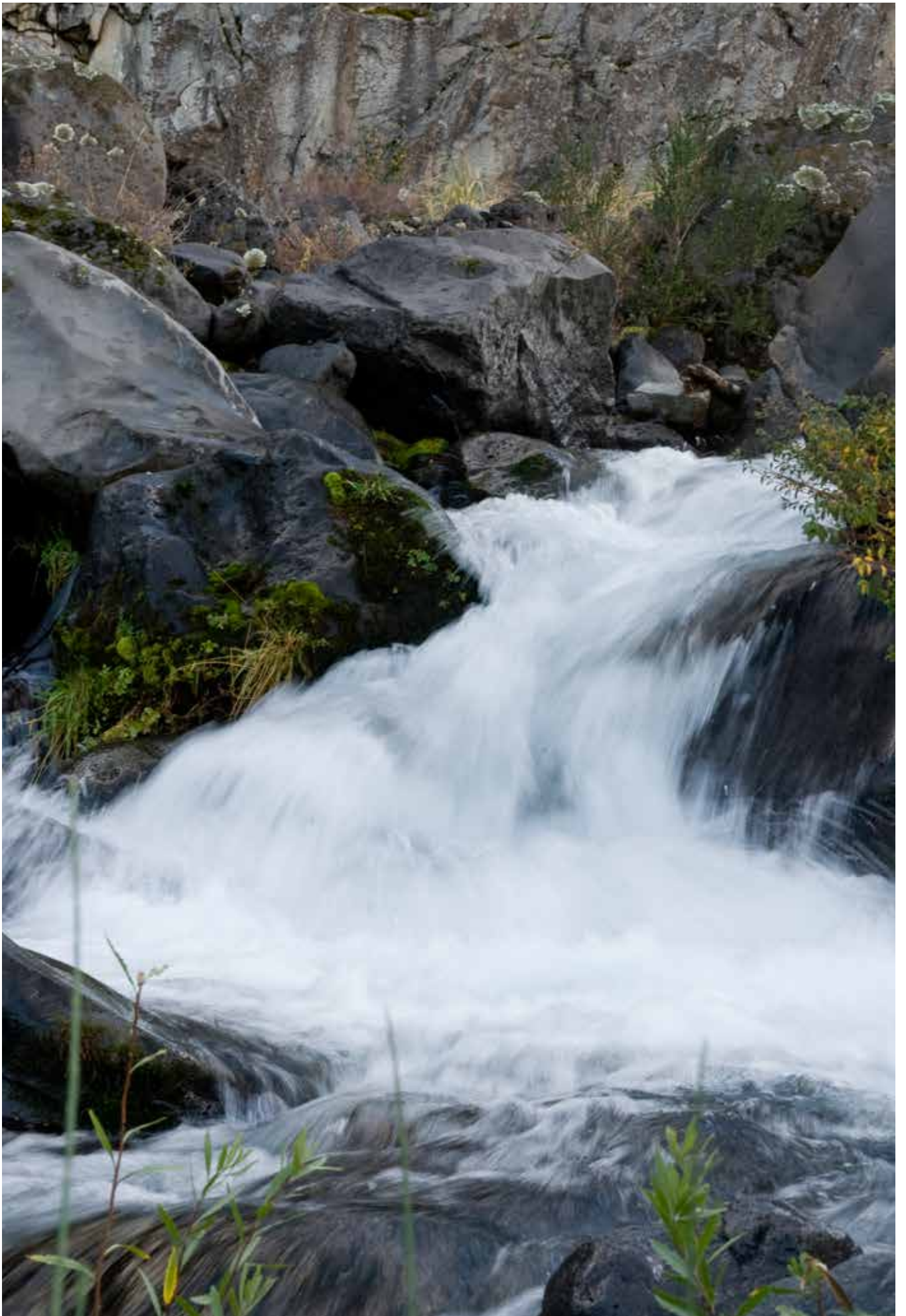
- ABERJE (Asociación Brasileña de Comunicación Empresarial)
- ABRACEEL
- ABRACONEE (Associação Brasileira dos Contadores do Setor de Energia Elétrica)
- ABRADEE (Asociación Brasileña de Distribuidores de Energía Eléctrica)
- ABRAGE (Associação Brasileira das Empresas Geradoras de Energia)
- ABRAGET (Associação Brasileira de Geradoras Termelétricas)
- ABRASCA
- ACEC (Associação do Conselho Empresarial da cidadania)
- APIMEC (Associação de Analistas e Profissionais de Investimentos do Mercado de capitais)
- APINE (Associação Brasileira dos Produtores Independentes de Energia)
- Asociación Brasileña de Calidad de Vida (ABCV)
- Asociación Brasileña de Fabricantes de Juguetes por el Derecho de los Niños
- Asociación Brasileña de Vehículos eléctricos (ABVE)
- Asociación Cearense de Emisoras de Radio
- BM&FBOVESPA (Obligación legal)
- Cámara Italiana
- Cámara Oficial de Comercio de España en Brasil
- CREA - Consejo Regional de Ingeniería y Arquitectura
- CVM (Comissão de Valores Mobiliários) (Obligación legal)
- Instituto Acende Brasil
- Instituto Akatu por el Consumo Consciente
- Instituto Ethos de empresas e responsabilidades social
- Meters and More
- Pacto Global - Comité Brasileño del Pacto Global

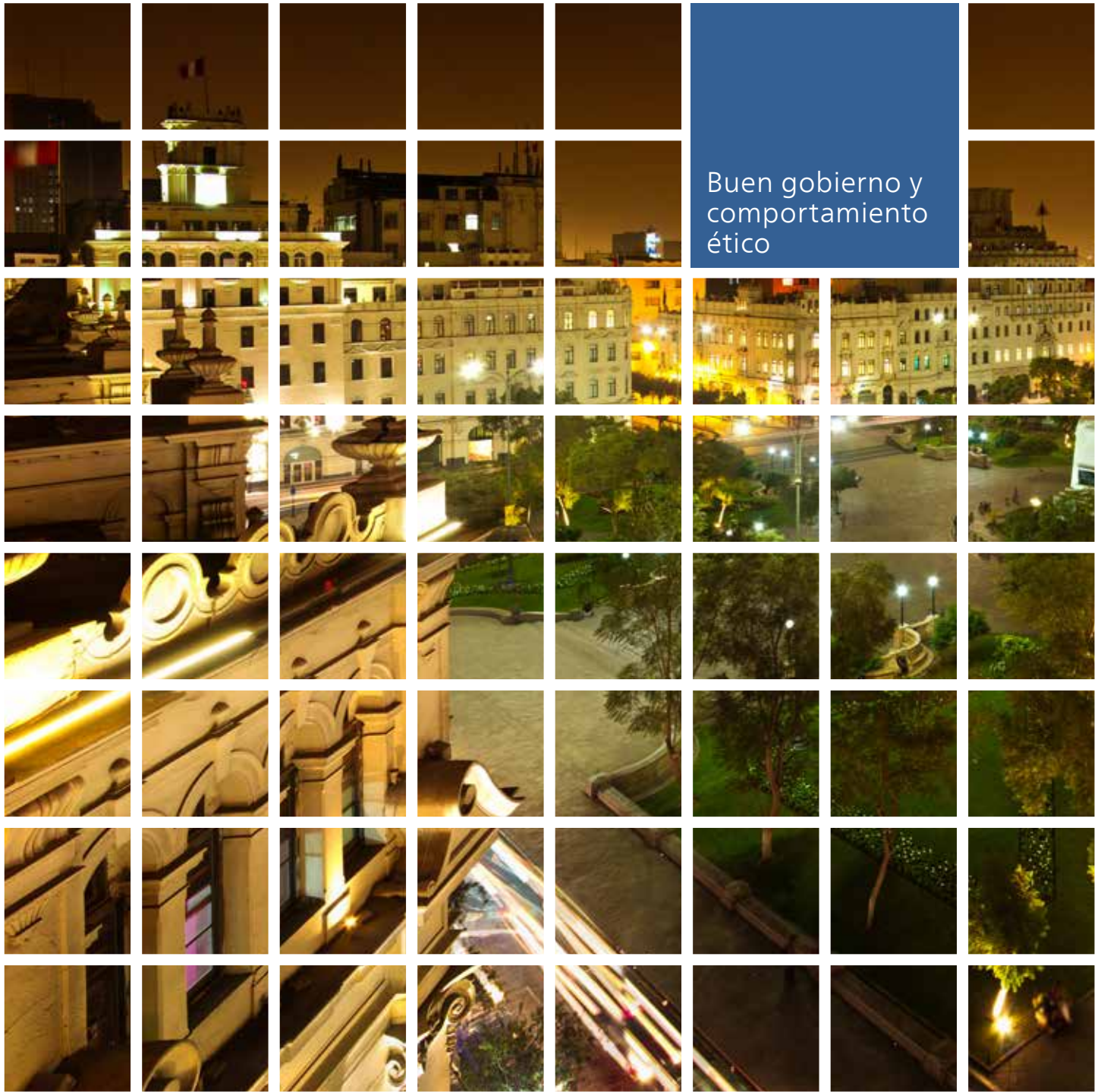
Colombia

- ACOGEN (Asociación Colombiana de Generadores de Energía Eléctrica)
- ACRIP (Asociación Colombiana de Gestión Humana)
- ANDESCO (Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y Actividades complementarias e Inherentes)
- ANDI (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia)
- ASOCODIS (Asociación colombiana de distribuidores de Energía)
- ASOMUÑA (Asociación de Empresarios de Sibaté, Soacha y Sur de Bogotá)
- CAMACOL - Regional Bogotá y Cundinamarca
- Corporación Conect Bogotá Región
- Cámara de Comercio Italiana para Colombia
- Foro de Presidentes
- CIDET (Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Sector Eléctrico)
- Instituto de Auditores Internos
- CIER (Comisión de Integración Eléctrica Regional)
- Círculo de Afiliados Cámara de Comercio de Bogotá
- Instituto Colombiano de Derecho Tributario
- Comité Colombiano del WEC
- Cámara de Comercio Hispano Colombiana
- Cámara de Comercio e Industrial Colombiana - Chilena

Perú

- Asociación de Fomento de Infraestructura Nacional (AFIN)
- Asociación Peruana de RRHH
- Cámara de Comercio de Italia
- Cámara Oficial de Comercio de España
- Club Empresarial
- Instituto Peruano de Economía
- Museo de Arte de Lima
- Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía





Buen gobierno y
comportamiento
ético

Enfoque de gestión

Para el Grupo Enersis los valores corporativos son un eje fundamental de su gestión y guían el accionar de sus trabajadores. Estos son: respeto, atención a las personas, orientación a resultados, rigor ético y responsabilidad social.

Estos valores se reflejan en la entrega de información oportuna y confiable, un manejo eficiente del riesgo y un comportamiento ético orientado a construir relaciones basadas en el diálogo y la confianza mutua con los clientes, accionistas, trabajadores, proveedores, contratistas, autoridades y con todo su entorno de influencia.

La compañía ha establecido normas y reglamentos que instrumentalizan estos valores y guían de manera rigurosa el actuar de sus trabajadores y del gobierno corporativo. Para ello dispone de las siguientes herramientas: Código Ético, Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción, Código de Conducta para Empleados, Política de Derechos Humanos, Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado y Estatuto del Directivo.

Estas directrices son transversales a todas las empresas que componen el Grupo Enersis y recogen los compromisos y responsabilidad ética en la gestión de los negocios y las actividades empresariales de los empleados y contratistas, en concordancia con la regulación de cada país y las mejores prácticas internacionales.

El gobierno corporativo del Grupo Enersis está representado por su Directorio, máximo órgano de gobierno a nivel local.



Estructura del Gobierno Corporativo

Directorio

[4.1] [4.7] Enersis es administrada por un Directorio compuesto por siete miembros, los cuales permanecen por un periodo de tres años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos. El procedimiento para la elección de los directores está contenido en la normativa legal y en el estatuto vigente. El Directorio en ejercicio fue elegido en la Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 16 de abril de 2013.

[4.10] A pesar de que no existe una norma expresa que fije una periodicidad para que el Directorio evalúe el desempeño de la empresa en materia de sostenibilidad, la compañía cuenta con un Comité de Sostenibilidad que fue implementado para reportar a la Alta Dirección sobre el cumplimiento de la Política de Sostenibilidad.

Directorio

1. PRESIDENTE

Pablo Yrarrázaval Valdés

Presidente de la Bolsa de

Comercio de Santiago

Rut: 5.710.967-K

A partir de 26.07.2002

2. VICEPRESIDENTE

Borja Prado Eulate

Presidente de Endesa (España)

Estudios en Derecho

Universidad Autónoma de Madrid

Pasaporte: AAC809697

A partir de 16.04.2013

3. DIRECTOR

Andrea Brentan

Ingeniero Civil Mecánico

Politécnico di Milano

Máster en Ciencias Aplicadas

Universidad de Nueva York

Pasaporte: YA0688158

A partir de 29.07.2009

4. DIRECTOR

Luigi Ferraris

Licenciado en Economía

y Comercio

Universidad de Génova

Pasaporte: YA2600789

A partir de 16.04.2013

5. DIRECTOR

Hernán Somerville Senn

Abogado

Universidad de Chile

Máster of Comparative

Jurisprudence

Universidad de New York

Rut: 4.132.185-7

A partir de 29.07.1999

6. DIRECTOR

Leonidas Vial Echeverría

Empresario

Vicepresidente de la Bolsa

de Comercio de Santiago

Rut: 5.719.922-9

A partir de 22.04.2010

7. DIRECTOR

Rafael Fernández Morandé

Ingeniero Civil Industrial

Pontificia Universidad Católica

de Chile

Rut: 6.429.250-1

A partir de 22.04.2010



SECRETARIO DEL DIRECTORIO
Domingo Valdés Prieto
Abogado
Universidad de Chile y Máster
of Laws University of Chicago
Rut: 6.973.465-0
A partir del 30.04.1999

Enersis es administrada por un Directorio compuesto por siete miembros, los cuales permanecen por un periodo de tres años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos. El Directorio fue elegido en Junta Ordinaria de Accionistas de fecha 16 de abril de 2013.

Remuneraciones del Directorio

[4.5] En conformidad a lo establecido en el Artículo 33 de la Ley N°18.046 de Sociedades Anónimas, la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada acordó la remuneración del Directorio de Enersis para el ejercicio 2013. En este sentido, la compañía no considera planes de incentivo para su Directorio.

El total de los gastos por concepto de remuneraciones durante 2013 fue de \$409.854.602 y se detalla en la siguiente tabla. El Directorio, en tanto, no incurrió en gastos adicionales en asesorías externas.

Montos en Ch\$			Sesiones Ordinarias y Extraordinarias	Retribución Fija Comité	Sesiones Ordinarias y Extraordinarias Comité	Retribución Variable	TOTAL 2013
Nombre	Cargo	Retribución Fija					
Pablo Yrarrázaval	Presidente	55.759.468	54.563.615		-	-	110.323.083
Borja Prado Eulate	Vicepresidente	29.700.991	22.822.191		-	-	52.523.182
Hernán Somerville	Director	27.879.734	25.758.205	10.489.405	5.786.397	-	69.913.741
Leonidas Vial	Director	27.879.734	22.718.701	10.489.405	5.369.050	-	66.456.890
Rafael Fernández	Director	27.879.734	27.281.808	10.489.405	6.201.925	-	71.852.871
Andrea Brentan ⁽²⁾	Director	-	-		-	-	-
Luigi Ferraris ⁽²⁾	Director	-	-		-	-	-
Rafael Miranda ⁽¹⁾	Director	8.079.073	10.559.674		-	-	18.638.747
Eugenio Tironi ⁽¹⁾	Director	8.079.073	12.067.014		-	-	20.146.087
Total general		185.257.807	175.771.207	31.468.215	17.357.372	-	409.854.602

NOTA:
 (1) Los señores Rafael Miranda y Eugenio Tironi, desempeñaron el cargo de Director en Enersis hasta el día 16 de abril del 2013.
 (2) Los señores Andrea Brentan y Luigi Ferraris renunciaron al pago de compensación por sus posiciones como Directores de la compañía.

Comité de Directores

[4.2] [4.3] Enersis cuenta con un Comité de Directores compuesto por tres miembros. Este Comité se ha establecido según lo dispuesto en el Artículo 50 bis de la Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas y actúa en conformidad con las facultades y deberes contemplados en dicho artículo y los delegados por el Directorio, que constan en el Reglamento del Comité de Directores.

El Directorio, en sesión de 23 de abril de 2010, designó como miembros del Comité de Directores de Enersis a:

- Hernán Somerville Senn (independiente)
- Rafael Fernández Morandé (independiente)
- Leonidas Vial Echeverría (independiente).

En la mencionada sesión, el Directorio designó como Experto Financiero a Leonidas Vial Echeverría. Cabe mencionar que ninguno de los integrantes del Directorio de Enersis S.A. desempeña cargos ejecutivos en la empresa.

Principales ejecutivos

1. GERENTE GENERAL

Ignacio Antoñanzas Alvear
Ingeniero de Minas
Universidad Politécnica de Madrid
Rut: 22298662-1
A partir de 26.10.06

2 SUBGERENTE GENERAL

Massimo Tambosco
Licenciado en Administración
de Empresas
Universidad Comercial Luigi Bocconi
Rut: 23535550-7
A partir de 01.10.10

3 GERENTE DE AUDITORÍA INTERNA

Alain Rosolino
Licenciado en Administración
de Empresas
Universidad Internacional de Estudios Sociales –
LUISS– “Guido Carli”
Rut: 24166243-8
A partir de 12.12.12

4 GERENTE DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y CONTROL

Eduardo Escaffi Johnson
Ingeniero Civil
Universidad de Chile
Rut: 7984912-K
A partir de 31.08.12

5 GERENTE DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

Marco Fadda
Licenciado en Ciencias en Económicas y
Empresariales
Universidad de Génova
Rut: 24271056-8
A partir de 01.04.13

6 FISCAL Y SECRETARIO DEL DIRECTORIO

Domingo Valdés Prieto
Abogado
Universidad de Chile
Master of Laws
Universidad de Chicago
Rut: 6973465-0
A partir de 30.04.99

7 GERENTE DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN

Carlos Niño Forero
Abogado
Universidad Externado de Colombia
Rut: 23014537-7
A partir de 17.12.10

8 GERENTE DE APROVISIONAMIENTO

Eduardo López Miller
Ingeniero Comercial
Pontificia Universidad Católica
de Valparaíso
Rut: 7706387-0
A partir de 01.11.10

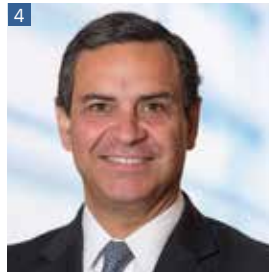
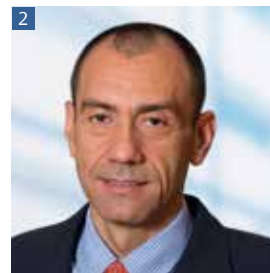
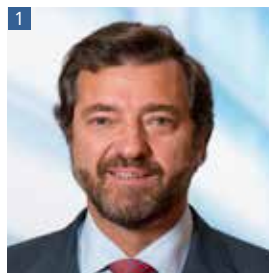
9 GERENTE DE SERVICIOS GLOBALES

Jaime Sánchez - Cano Torres
Licenciado en Ciencias Económicas
y Empresariales
Universidad Complutense de Madrid
Rut: 24191937-4
A partir de 30.08.13

10 GERENTE DE COMUNICACIÓN

Daniel Horacio Martini Morales^(*)
Licenciado en Periodismo de la Universidad
Nacional de Lomas
de Zamora
Rut: 24.499.646-9
A partir del 28.01.2014

(*) Fue designado por el Directorio en sesión celebrada el día 28 de Enero de 2014



Administración de principales filiales

ARGENTINA

Endesa Costanera

José Miguel Granged Bruñen
Ingeniero Industrial

Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de Zaragoza

Hidroeléctrica El Chocón

Fernando Claudio Antognazza

Contador Público

Universidad de Buenos Aires

Edesur

Antonio Jerez Agudo

Ingeniero Industrial

Universidad Politécnica de Barcelona

BRASIL

Endesa Cachoeira

Guilherme Gomes Lencastre

Ingeniero Civil

Pontificia Universidad Católica Río de Janeiro

Endesa Fortaleza

Manuel Rigoberto Herrera Vargas

Ingeniero Industrial Electricista

Pontificia Universidad Católica de Santiago

Endesa CIEN

Guilherme Gomes Lencastre

Ingeniero Civil

Pontificia Universidad Católica Río de Janeiro

Ampla

Marcelo Llévènes Rebolledo

Ingeniero Comercial

Universidad de Chile

Coelce

Abel Alves Rochinha

Ingeniero Mecánico

Pontificia Universidad Católica Río de Janeiro

CHILE

Endesa Chile

Joaquín Galindo Vélez

Ingeniero Superior Industrial

Universidad de Sevilla

Chilectra

Cristián Fierro Montes

Ingeniero Civil Electricista

Universidad de Chile

COLOMBIA

Emgesa

Lucio Rubio Díaz

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales

Universidad Santiago de Compostela

Codensa

David Felipe Acosta Correa

Ingeniero Eléctrico

Universidad Pontificia Bolivariana

PERÚ

Edegel

Francisco Javier Perez Thoden

Ingeniero Industrial

Universidad de la Escuela Técnica Superior del ICAI

Universidad Pontificia Comillas en España

Edelnor

Ignacio Blanco Fernández

Ingeniero Industrial

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales

Universidad de Zaragoza

Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo

En Marzo de 2013, el Directorio de Enersis aprobó el formulario de Adopción de Prácticas de Gobierno Corporativo, en respuesta a la Norma de Carácter General N°341 de la Superintendencia de Valores y Seguros.

El documento detalla la adopción de buenas prácticas de la compañía en relación con el funcionamiento del Directorio; la relación entre la empresa, los accionistas y el público en general; la sustitución y compensación de ejecutivos principales; la definición, implementación y supervisión de políticas y procedimientos de control interno y gestión de riesgos en la empresa; y otras prácticas adoptadas de manera voluntaria por la compañía.

Comunicación

[4.4] Una de las prioridades de la empresa es mantener canales de comunicación activos y eficientes con sus grupos de interés:

- **Accionistas:** Pueden entregar su opinión de la forma establecida en la normativa aplicable y en los estatutos de la compañía.
- **Trabajadores:** Por medio de la gerencia correspondiente, pueden canalizar sus recomendaciones al máximo órgano de gobierno. Además, cuentan con el Canal Ético para comunicar inquietudes y situaciones irregulares que los afecten.

Juntas de Accionistas

Son convocadas por el Directorio de la empresa, y pueden ser de distinta índole:

- **Ordinarias:** Se realizan una vez al año dentro del cuatrimestre siguiente a la fecha de publicación del Balance General, para decidir respecto de las materias propias de su conocimiento, sin que sea necesario señalarlas en la respectiva citación.
- **Extraordinarias:** Este tipo de junta se realiza en cualquier tiempo, cuando así lo exigen las necesidades sociales, para decidir respecto de cualquier materia que la Ley o los Estatutos entreguen al conocimiento de las Juntas de Accionistas y siempre que tales materias se señalen en la citación correspondiente.

Los temas que se abordan, principalmente, en las Juntas Ordinarias son:

- Situación de la sociedad mediante aprobación o rechazo de la Memoria, Estados y Reportes Financieros presentados por el Directorio.
- Distribución de las utilidades y el reparto de dividendos.
- Elección de los miembros del Directorio, fijación de su remuneración y aprobación de la Política de Inversiones y de Financiamiento que proponga el Directorio.
- Nombramiento de auditores externos.

[4.9] En la Junta Anual de Accionistas se pone a disposición de los accionistas la Memoria Anual y el Informe de Sostenibilidad, documentos que incluyen información sobre el desempeño de la empresa durante el ejercicio anterior.

Informe de Sostenibilidad

El Grupo Enersis, por medio de su Código Ético, asume el compromiso de promover en sus respectivas filiales la preparación anual de un Informe de Sostenibilidad, de conformidad con los mejores estándares nacionales e internacionales, abordando las dimensiones de responsabilidad económica, social y medioambiental.

Asimismo, se compromete a promover que los respectivos Informes de Sostenibilidad ofrezcan un reporte claro, verídico y correcto de la gestión desarrollada.

En esta línea, el Grupo Enersis presenta su informe consolidado a nivel latinoamericano, además de los informes que se presentan por filial y país.

Participación en políticas públicas

[SO5] En relación con la participación en políticas públicas, el Código Ético del Grupo Enersis menciona explícitamente que las relaciones con las instituciones del Estado o internacionales se basarán exclusivamente en formas de comunicación destinadas a evaluar las implicaciones de la actividad legislativa y administrativa en la compañía, en responder a demandas formales y a actos de organismos de inspección (consultas, interpelaciones) o, de cualquier modo, a dar a conocer su posición sobre temas relevantes para el Grupo Enersis.

Respecto del estudio y análisis de las nuevas regulaciones, comunicación con las autoridades públicas, implicancias de los cambios en el escenario de la industria e identificación de riesgos y oportunidades, el Grupo Enersis cuenta con un área de Regulación y Medio Ambiente formada por una Gerencia específica en Chile y una Dirección que coordina el trabajo en la región.

Por su parte, las filiales tienen distinto grado de participación en comités, asociaciones, grupos sectoriales de trabajo y otras organizaciones desde donde se emiten opiniones que se relacionan directamente con el sector energético (Ver en el [capítulo de Perfil](#), Pertenencia a asociaciones y membresías).

Mecanismos de control interno

Enersis tiene una función de Auditoría Interna que presta sus servicios basada en una metodología acorde con los lineamientos del Grupo.

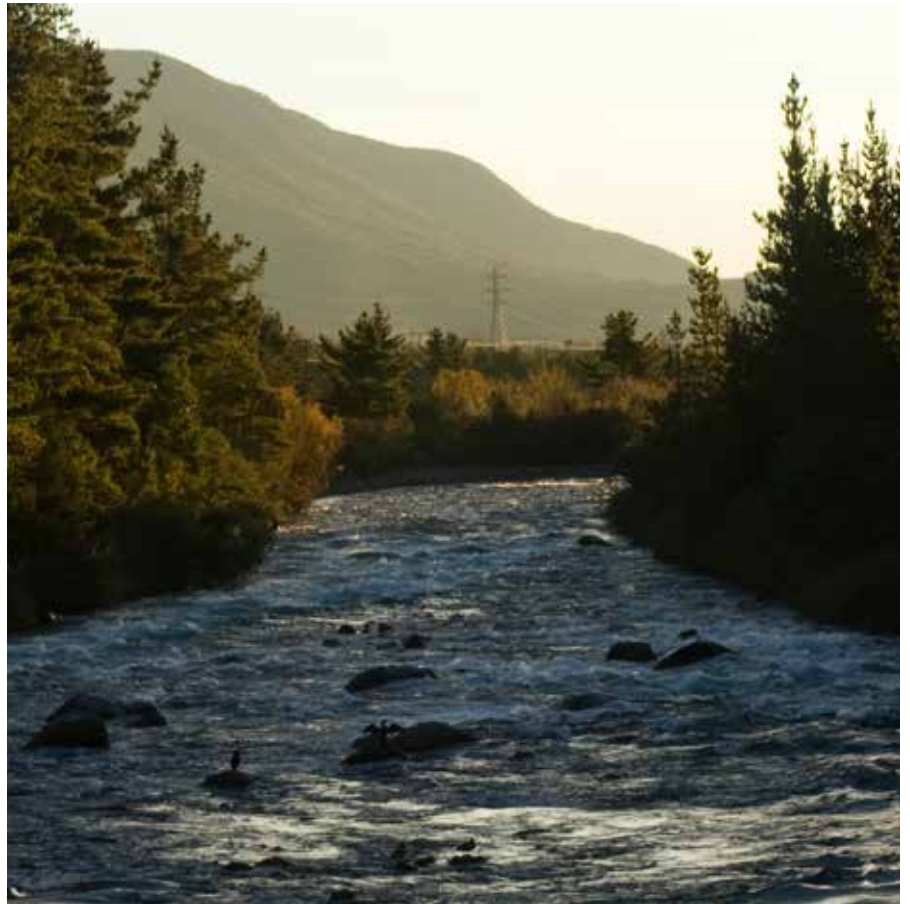
Auditoría Interna es responsable de supervisar y monitorear la concepción y administración correcta de los sistemas de control interno, los que deben contribuir a lograr los objetivos propuestos mediante una adecuada gestión de riesgos.

Auditoría Interna elabora anualmente un plan considerando:

1. Riesgos residuales de los procesos identificados;
2. Prioridades estratégicas;
3. Cobertura de los procesos.

En cada auditoría se identifican puntos de gestión, para los cuales cada gestor del proceso define planes de acción, que son monitoreados periódicamente por el Directorio.

Siempre dentro del alcance del Plan de Auditoría, la seguridad de las personas y el Modelo de Prevención de Riesgos Penales son pilares fundamentales integrados en cada actividad, permitiendo un monitoreo y control continuo de las funciones encargadas y de los órganos de Gobierno Corporativo pertinentes.



Gestión de riesgos

[1.2] El Grupo Enersis cuenta con políticas formales para la administración de riesgos en las distintas materias que aborda su gestión.

El control del cumplimiento de las políticas y procedimientos de riesgos es materia de la Gerencia Regional de Planificación y Control, del Área de Compliance; de la Gerencia de Auditoría Interna, que reporta al Directorio sus planes de auditoría y sus conclusiones y del Área de Control de Riesgos.

Sin perjuicio de lo anterior, dichos temas forman parte de la actividad ordinaria del Directorio, al examinar los distintos temas que son sometidos a su consideración, que incluyen todos los de relevancia para la compañía. Se acuerda que el Directorio revisará una vez al año la matriz de riesgos identificada y actualizada por la Gerencia.

El Grupo Enersis tiene identificados los principales riesgos para la consecución de sus objetivos, los cuales se asocian principalmente a la volatilidad de la hidrología, multas y paralización de operaciones y cancelación o ralentización de proyectos.

La identificación de riesgos se realiza a través de la Gerencia de Riesgos, la que genera la Matriz de Riesgos que presenta los más relevantes y prioriza a aquellos que se estiman con un impacto económico mayor en un horizonte de 10 años.

Comportamiento Ético

[4.6] El Grupo Enersis cuenta con normas y códigos de conducta que obligan a todos sus miembros a comportarse de forma íntegra en relación con su desempeño y con los grupos de interés. Esto constituye la base ética que da sentido a la sostenibilidad del negocio.

Código Ético

Los valores de transparencia y comportamiento ético, son los pilares fundamentales que guían el actuar de todos los miembros de las empresas del Grupo Enersis.

La compañía cuenta con un Código Ético que rige para las filias directas e indirectas y que expone los compromisos y las responsabilidades éticas en la gestión de los negocios y de las actividades empresariales. El ámbito de aplicación del mismo se extiende a los directores, administradores y empleados o colaboradores de cualquier tipo en dichas empresas.

El Código Ético, que consta de 16 principios, expresa los compromisos y responsabilidades de las empresas del Grupo en la realización de sus actividades, alineando la conducta de todos sus empleados. Además, señala que su cumplimiento es responsabilidad de la Gerencia de Auditoría, quien se encarga de recibir los informes de presuntas violaciones al Código.



Recepción e investigación de denuncias

El Grupo Enersis, como parte de su compromiso con la transparencia, abre espacios para denunciar aquellas conductas impropias que sean contrarias a lo establecido por el Código Ético

Canal Ético

El Canal Ético es el mecanismo de denuncias habilitado para todas las filiales del Grupo, al que se puede acceder a través de la página web, Intranet o teléfono. Para resguardar el anonimato de quienes denuncian, este canal cuenta con administración externa y tiene acceso restringido a los contenidos.

Otros canales de comunicación

Teléfono, carta o correo electrónico, son otros medios por los cuales los grupos de interés pueden hacer denuncias. Éstas pueden ser comunicadas a cualquier miembro de la Dirección General de Auditoría (en adelante DGA) o a terceros.

Sistema de gestión de denuncias recibidas en el Canal Ético



El caso se documenta en la herramienta de Gestión de Denuncias y se desarrolla conforme con los criterios básicos del Sistema de Auditoría de la compañía, tomando las medidas que correspondan.

Denuncias recibidas

[SO4] Durante 2013, el Grupo Enersis recibió un total de seis denuncias a través del Canal Ético. Estas denuncias tuvieron relación con:

- Trato indebido a colaboradores por parte de dos gerentes de la compañía.
- Fuga de información en una licitación.
- Falta de pagos a trabajos realizados por subcontratistas.
- Delito contra la Ley del Consumidor.
- Aumento de la facturación de cliente por cambio de tarifa.
- Trato preferencial por parte de un gerente hacia un trabajador.

En el caso de las denuncias "No Operativas" recibidas, Auditoría inició una revisión, con el objetivo de constatar la validez de los fundamentos de la denuncia. En el caso de las denuncias "Operativas", se traspasaron al área involucrada, responsable de realizar los análisis y adoptar las medidas pertinentes, evitando la reiteración de la situación descrita en la denuncia.

Asimismo, Auditoría Interna es responsable de realizar el seguimiento periódico de los planes de acción u oportunidades de mejoras definidas, con el objetivo de evitar este tipo de situaciones en el futuro. Cabe destacar que tanto las denuncias como las acciones adoptadas son dadas a conocer al Comité de Directores.

[HR4] [HR11] Respecto a incidentes de discriminación, en 2013 Enersis recibió una denuncia a través del Canal Ético, la cual fue verificada y resuelta. Denuncias relacionadas con transgresiones a los Derechos Humanos no se recibieron en el año reportado; periodo en el que el Directorio de Enersis y de cada una de sus filiales aprobó la Política de Derechos Humanos que recoge el compromiso y las responsabilidades en relación con éstos y, en especial, con los que afectan la actividad empresarial y las operaciones desarrolladas por todos los trabajadores de la compañía.

Asimismo, la Política de Derechos Humanos promueve el respeto de los Derechos Humanos en todas las relaciones comerciales de la empresa en términos y la adhesión de sus contratistas, proveedores y socios comerciales a los mismos principios, prestando particular atención a las situaciones de conflicto y de alto riesgo.

Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción

[4.6] Para evitar conflictos de interés, el Grupo Enersis ha desarrollado normas y procedimientos que exceden las obligaciones que establecen las legislaciones locales en los distintos países de influencia.

En cumplimiento del décimo principio del Pacto Global, según el cual “las empresas se comprometen a combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno” y las estipulaciones de su Código Ético, la compañía ha definido el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción. El plan se aplica mediante los criterios de transparencia recomendados por Transparency International y en éste se identifican las actividades más expuestas al riesgo de corrupción, comprometiéndose medidas en relación con los siguientes ítems:

- Soborno.
- Donaciones a partidos políticos.
- Donaciones a organizaciones benéficas y patrocinios.
- Tratos de favor.
- Obsequios, alojamientos y gastos.

El Código Ético y el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción han sido incorporados, mediante su mención, en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la compañía.

Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado

En relación con el Artículo 18 de la Ley de Mercado de Valores, los directivos y ejecutivos principales de la empresa deben informar al Directorio su posición en valores de proveedores, clientes y competidores más relevantes para la compañía, ya sea directamente o a través de terceros.

El 26 de febrero de 2010 el Directorio de Enersis S.A. aprobó el Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado (MMIIM) que, entre otras materias, aborda mecanismos de resolución de conflictos de interés.

Directrices 231

[4.8] Las Directrices 231 representan el punto de referencia para la identificación de los comportamientos que se esperan de todos los empleados, consejeros, auditores oficiales, directivos y terceros (contratistas, agentes, proveedores) de las empresas que conforman el Grupo.

Las Directrices 231 se originan a partir de la promulgación del Decreto Legislativo 231 por el Gobierno de Italia, el 8 de junio de 2011, que introduce en el sistema jurídico de ese país la responsabilidad directa de las empresas y otras entidades jurídicas sobre los delitos cometidos por los directores, ejecutivos, sus subordinados y otros, actuando en nombre de la persona jurídica, cuando la conducta ilícita se ha llevado a cabo en beneficio de la empresa en cuestión.

En el fue la primera empresa en Italia en adoptar un Programa de Cumplimiento 231 en 2002 y, en 2010, aprobó las directrices internas que se extendieron a todas las filiales no italianas del Grupo. Esas directrices se integran con las del Código Ético y el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción aprobados por el Grupo Enel.

Modelo de Prevención de Riesgos Penales

[SO2] La compañía cuenta con un Modelo de Prevención de Riesgos Penales que establece un sistema de control con el fin de prevenir la comisión de los siguientes delitos en el seno de la empresa: lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y de cohecho a un funcionario público nacional o extranjero.

En Chile, donde se ubica la matriz de las filiales en Latinoamérica, el Modelo de Prevención de Riesgos Penales responde a la Ley N° 20.393, de 2 de diciembre de 2009, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho relacionados con funcionarios públicos nacionales o extranjeros.

Sin perjuicio de la legislación aplicable, señalada en el párrafo anterior, el Modelo de Prevención de Riesgos Penales se basa en las denominadas Directrices 231, que rigen el comportamiento esperado para los trabajadores, colaboradores y terceros del Grupo Enel y sus filiales.

Como señal del interés del Grupo Enersis de ser un referente de conducta corporativa, la empresa recibió el 12 de diciembre de 2013 la certificación voluntaria del Modelo de Prevención de Riesgos Penales bajo la Ley 20.393.

Tras la revisión de los antecedentes presentados por el Grupo, la empresa certificadora ICR Clasificadora de Riesgo Ltda., extendió la certificación del Modelo de Prevención de Riesgos Penales por un plazo de 18 meses, vigente entre el 1 de diciembre de 2013 y el 31 de mayo de 2015.

La certificación del Modelo permite al Grupo Enersis perfeccionar su operación, poniendo hincapié en las observaciones detectadas por la empresa certificadora.

Hitos 2013 del Plan de Prevención de Riesgos Penales

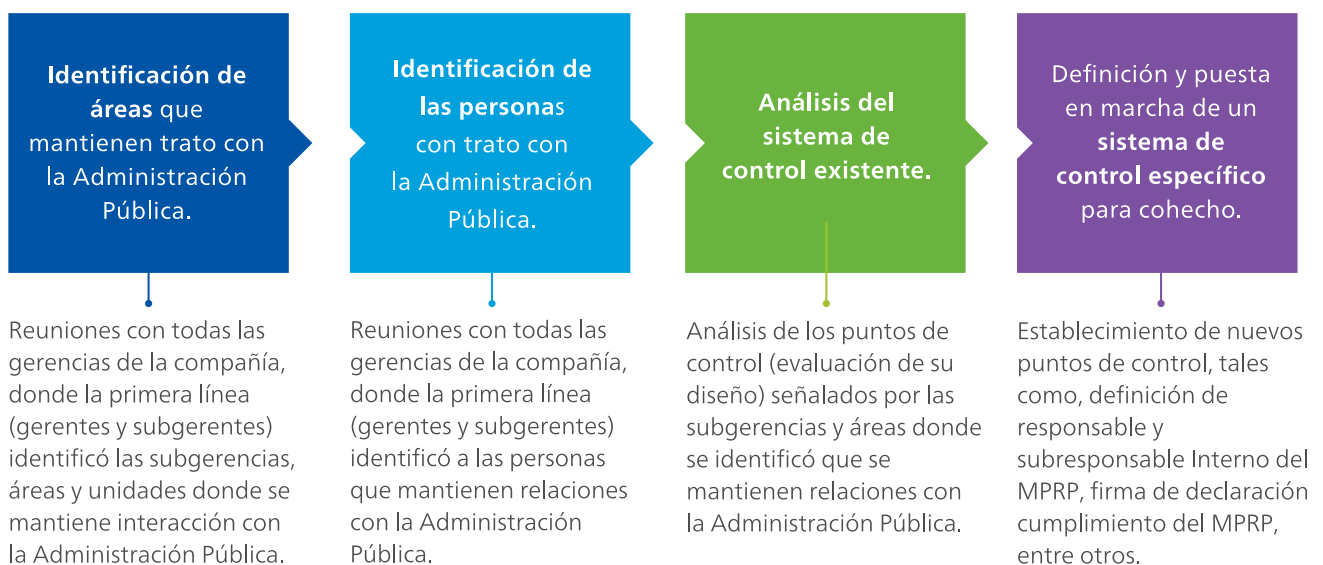
Revisión del Modelo de Prevención de Riesgos Penales

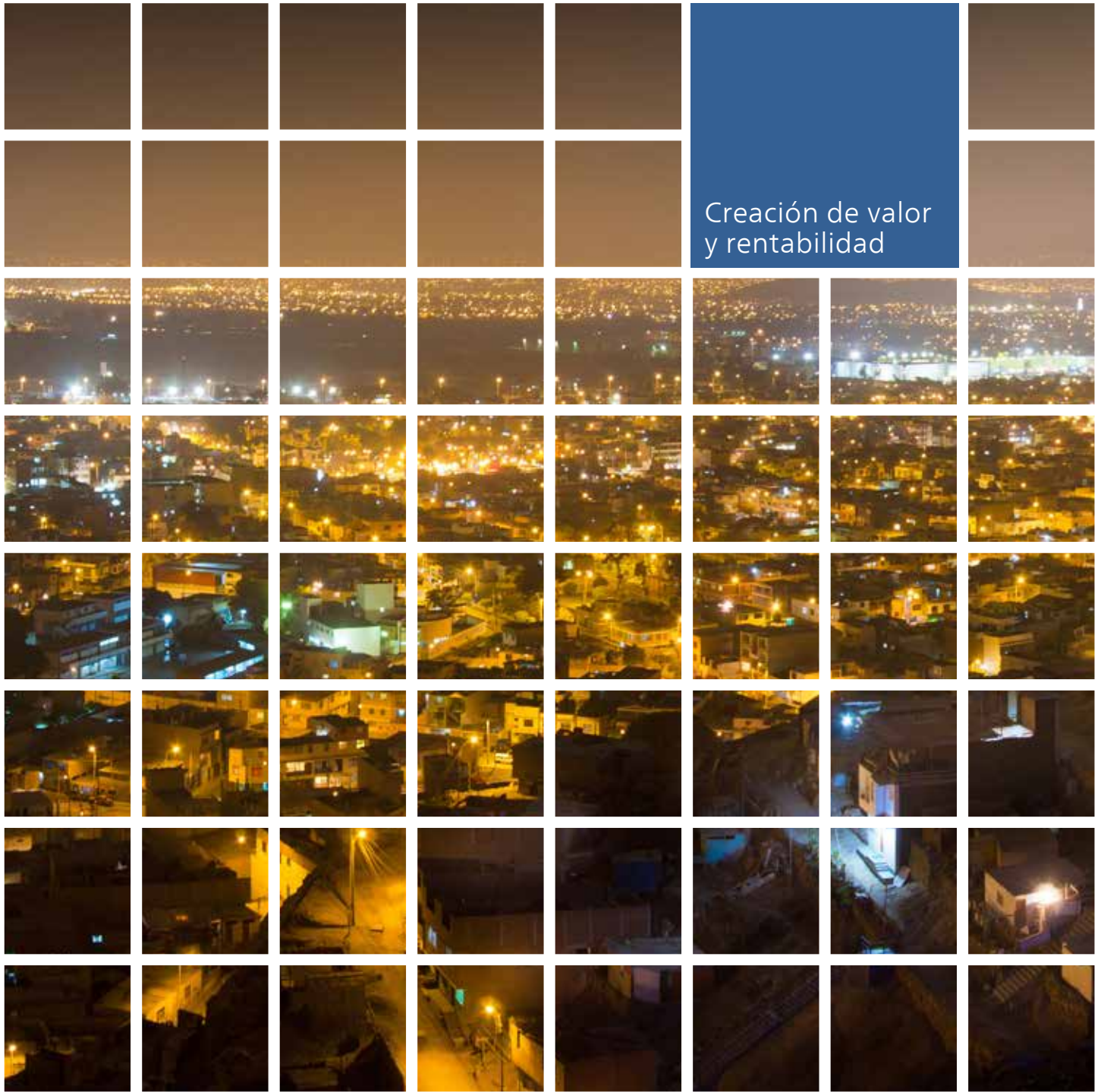
De acuerdo con el criterio adoptado, durante 2013 se revisó el 100% de las actividades de control del Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP), mitigantes de los escenarios de riesgo que pudieran dar lugar a los delitos tipificados en las Directrices 231 y la Ley N° 20.393.

Actualmente, el Grupo Enersis cuenta con un total de 83 actividades de control, de las cuales 18 son nuevas (implantadas en octubre de 2013) y 65 existentes, que fueron revisadas en su totalidad en cada compañía del Grupo.

Proceso de Integración del Modelo de Prevención de Riesgos Penales – Focus Cohecho

[SO2] Adicional a la identificación de los riesgos asociados con la corrupción, realizada en 2010, durante el primer semestre de 2013 se efectuó un proceso de actualización del Modelo de Prevención, con foco en el delito de cohecho y tráfico de influencias en la compañía. Este proceso consistió en:





Enfoque de gestión

Para el Grupo Enersis, el crecimiento y la rentabilidad de sus proyectos y operaciones consideran una gestión basada en principios éticos y transparentes, incorporando en esta línea los ámbitos de protección ambiental y desarrollo social con el objetivo de garantizar su sostenibilidad.

En este marco, la compañía busca un posicionamiento de largo plazo en la industria energética, que implica desarrollar una estrategia de negocios e inversiones en un clima de colaboración con los distintos actores públicos, privados y sociales, junto con ajustarse al estricto cumplimiento de la legislación vigente en cada país.

Es así como las empresas del Grupo Enersis buscan la máxima eficiencia en sus procesos de generación y distribución eléctrica a través del suministro de energía y los servicios relacionados, con altos estándares de calidad y seguridad, además de la aplicación de un sistema de planificación y gestión que permita el máximo rendimiento de la inversión y una estrategia de gestión de riesgos que asegure un desarrollo armónico.

Principales resultados 2013

Desempeño financiero

Pese a las distintas incertidumbres de los escenarios económicos, sociales y normativos en los países en que el Grupo Enersis desarrolla sus actividades, la compañía ha alcanzado los objetivos que se había propuesto frente al mercado, tanto en términos de EBITDA como en términos de deuda neta.

En 2013, el Grupo Enersis registró un EBITDA de \$2.251.489 millones, o el equivalente a US\$4.547 millones, monto que representó un alza aproximada del 15,6% y que se encuentra en línea con los objetivos informados a la comunidad financiera.

Cabe destacar que este indicador se ubicó por quinto año consecutivo sobre los US\$4.000 millones, lo que refleja el éxito de la estrategia de la compañía, que a grandes rasgos, se ha encaminado hacia la diversificación geográfica, un balanceado mix tecnológico, una cartera equilibrada entre actividades reguladas y no reguladas, las decisiones de inversiones selectivas y flexibles y la preocupación por los costos. Junto a ello, también contribuyó la incorporación de activos del aumento de capital, el que concluyó en marzo de 2013 con el 100% de las acciones suscritas.



En relación con las principales líneas de negocio del Grupo, los positivos resultados 2013 se explican principalmente por lo siguiente:

- En Generación, por la reducción en los costos de aprovisionamiento y servicios en Chile, por mayores ingresos recibidos por el contrato de disponibilidad de los ciclos combinados de Endesa Costanera en Argentina, y por un mayor precio de venta spot en Colombia.
- En Distribución, por el positivo impacto en el resultado del negocio que tuvo la Resolución SE N°250/2013 sobre Edesur, en Argentina.
- La aportación de las participaciones de Endesa España agrupadas en Cono Sur, en el marco del aumento de capital. El ingreso de estas compañías al perímetro de consolidación del Grupo Enersis supuso un aumento en el estado de situación financiera.

En 2013 se mantuvo la tendencia creciente de la demanda eléctrica en los mercados en los que opera el Grupo Enersis en Sudamérica, con un crecimiento promedio de 3,8%. Particularmente, Perú, Chile y Brasil, exhibieron aumentos de 5,9%, 5,2% y 4,5%, respectivamente.

Al cierre del periodo reportado, el número de clientes del negocio de distribución llegó a 14,4 millones, con un 44% de clientes en Brasil, 19% en Colombia, 17% en Argentina, 12% en Chile y 9% en Perú. Lo anterior, significó un alza de un 3% respecto a los 14,01 millones que existían a diciembre de 2012.

En cuanto a la capacidad instalada del Grupo en la región, ésta pasó de los 15.173 MW de 2012 a los 15.858 MW, exhibiendo un alza de 4,4%. Esto se explica por la adquisición de nuevas filiales como Dock Sud, en Argentina, que aporta una capacidad instalada total de 870 MW y de la Empresa Eléctrica de Piura S.A. (Eepsa), en Perú.

En el periodo, los ingresos alcanzaron \$6.264.446 millones, descendiendo un 3,6%, no obstante, cabe destacar que el margen de contribución se incrementó un 13,4% hasta los \$3.175.305 millones como resultado de la disminución del 16,4% en los costos de aprovisionamientos y servicios, los que sumaron \$3.089.141 millones.

Los gastos financieros disminuyeron un 22,4% debido a un menor stock de deuda en relación con 2012 y mayores ingresos financieros, derivados principalmente del aumento de capital de Enersis y el efecto positivo regulatorio en los ingresos de Edesur.

El resultado de explotación (EBIT) del Grupo se ubicó en \$1.741.138 millones, lo que significó un crecimiento del 18,4%.

El beneficio neto del Grupo Enersis se incrementó en un 74,5% durante 2013, sumando al cierre del ejercicio un total equivalente a US\$ 1.330 millones.



Principales resultados por línea de negocio

El desempeño financiero del Grupo Enersis en 2013 fue positivo, y se explicó principalmente por la mejora operacional del negocio de Generación en Chile.

Este resultado resulta relevante para compensar los efectos de la sequía, principalmente en Chile, fenómeno que se extendió por cuarto año consecutivo.

En relación con sus principales líneas de negocio, la compañía mantuvo equilibradas las contribuciones al EBITDA por tipo de negocio: 52% de Generación y 48% de Distribución.

Generación

El negocio de Generación se realiza principalmente a través de la filial Endesa Chile. En este segmento, el Grupo Enersis posee filiales operativas en Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú.

En total, la capacidad instalada de la compañía ascendió a 15.847 MW a diciembre de 2013 y la producción eléctrica consolidada alcanzó los 60.083 GWh.

La generación de energía se logra a través de distintas fuentes, siendo las principales la hidroeléctrica (55%) y térmica (44%), con un mínimo porcentaje para generación eólica. La segmentación del negocio se realiza en función de las diversas variables económicas, sociales y ambientales, considerando la variabilidad de costos entre las distintas formas de producción.

En 2013, las ventas de energía alcanzaron los 69.368 GWh, lo que representó un incremento del 5,2% respecto de 2012.

País	Ventas de energía (GWh)
Argentina	16.549
Brasil	6.826
Chile	20.406
Colombia	16.090
Perú	9.497
Total Generación	69.368



Distribución

El negocio de distribución del Grupo Enersis desarrolla por medio de Edesur en Argentina, Ampla y Coelce (de propiedad de Endesa Brasil) en Brasil, Chilectra en Chile, Codensa en Colombia y Edelnor en Perú.

Durante 2013, las ventas de energía del segmento de distribución crecieron aproximadamente un 3,8%, hasta los 75.443 GWh, gracias a los incrementos exhibidos principalmente en Brasil, Colombia y Chile.

País	Ventas de energía (GWh)
Argentina	18.137
Brasil	21.767
Chile	15.152
Colombia	13.342
Perú	7.045
Total Distribución	75.443

Transmisión

El negocio de transmisión de energía eléctrica se realiza a través de la línea de interconexión entre Argentina y Brasil, CIEN, filial de Endesa Brasil, con una capacidad de transporte de 2.100 MW.

Principales gastos e inversiones por línea de negocio

Generación

Los gastos de capital en generación totalizaron \$368 mil millones en 2013, de los cuales \$135 mil millones fueron incurridos en Chile y \$233 mil millones en las filiales en Sudamérica.

En Colombia, la principal inversión de expansión estuvo concentrada en la construcción del Proyecto Hidroeléctrico El Quimbo, de 400 MW de potencia y la puesta en servicio de la primera unidad del Proyecto Cadena Salaco que ampliará en 145 MW la potencia del complejo.

En Perú, las inversiones estuvieron concentradas principalmente en la puesta en servicio del Proyecto Reserva Fría con una potencia de 183 MW. Adicionalmente, se continúa con inversiones para los estudios y desarrollo del pipeline de proyectos tanto hidráulicos como termoeléctricos en Chile y la Región.



Distribución

Durante 2013 se realizaron inversiones por \$455 mil millones, principalmente para atender las necesidades de consumo, producto del crecimiento demográfico y de nuevos clientes, vía la inversión no solo en conexión de éstos, sino también en aumentos de capacidad y reforzamiento de las instalaciones en Alta Tensión (A/T), Media Tensión (M/T) y Baja Tensión (B/T) de las compañías. De este total, \$55 mil millones fueron incurridos en Chile y \$400 mil millones en las filiales sudamericanas.

En Chile, durante 2013, Chilectra realizó inversiones por un total de \$55 mil millones, las que se orientaron principalmente a satisfacer el crecimiento de la demanda de energía, calidad de servicio, seguridad, sistemas de información y telemando, y pérdidas. Destacan (ver detalle en [Anexo I](#))

- Ampliación en capacidad de transformación en estaciones de la Región Metropolitana.
- Re-potenciamiento las redes A/T.
- Construcción de tres nuevos alimentadores en redes M/T.
- Aumento de la automatización de la Red M/T.

En Argentina, Edesur llevó a cabo inversiones por cerca de \$96 mil millones, principalmente relacionadas al plan de inversiones presentado al gobierno argentino de acuerdo a las obligaciones de la resolución 347/2013. Este plan implicó realizar importantes obras de infraestructura eléctrica permitiendo

ampliar y renovar las redes de media y baja tensión. Se continuó con el proyecto de telecontrol de la red de media tensión que había comenzado en 2011, y de calidad técnica del servicio.

En el caso de Brasil, la inversión total alcanzó a \$173 mil millones. En particular, Ampla realizó inversiones por un total de \$106 mil millones, principalmente concentrada en proyectos de reducción de pérdidas, calidad de las redes de distribución y conexión de nuevos clientes.

En el caso de Coelce, la inversión totalizó los \$67 mil millones, principalmente por proyectos en redes y conexión destinados para incorporar nuevos clientes. También, se realizaron inversiones necesarias para soportar el sostenido crecimiento de la demanda que ha presentado el estado de Ceará durante los últimos años.

En Colombia, las inversiones realizadas totalizaron \$72 mil millones en proyectos dirigidos a la expansión, para atender a nuevos clientes y satisfacer el crecimiento de la demanda en forma integral en las distintas tensiones de la red de distribución.

Las inversiones realizadas por Codensa se centraron principalmente en conexiones a nuevos clientes y en las redes para mejorar la calidad del servicio.

En Perú, Edelnor llevó a cabo inversiones por un monto total de \$58 mil millones enfocadas principalmente a satisfacer el crecimiento en la demanda, buscando siempre reforzar la seguridad en los alimentadores de media y baja tensión.

Hechos relevantes en la gestión financiera 2013

Aumento de capital de Enersis

El 28 de marzo de 2013, tras la suscripción del 100% de las acciones ofrecidas, se dio por concluida de forma total y exitosa la operación. El monto recaudado, en la operación de aumento de capital más cuantioso realizado a la fecha en el país, se descompone de la siguiente manera: finalizados los periodos de opción preferente en Chile, Estados Unidos de América y España, los accionistas de la compañía suscribieron un total de 16.284.562.981 acciones, correspondientes al 99,04% del total autorizado para su emisión, sumando US\$5.961 millones (de estas acciones, Endesa España, mediante la aportación de sus participaciones agrupadas en Cono Sur, suscribió 9.967.630.058 acciones). Por su parte, el remanente de 157.043.316 acciones que quedó al término de los periodos de opción preferente, se colocó en su totalidad en un remate realizado el 28 de marzo en la Bolsa de Comercio de Santiago, recaudando US\$60,6 millones, rematándose la totalidad de los paquetes a \$182,30 por acción. Como resultado del aumento de capital, se unificaron en Enersis todas las participaciones de Endesa España en Sudamérica, y se dotó a la compañía de los recursos necesarios para llevar adelante un significativo plan de crecimiento y expansión en la región vía compra de minoritarios y M&A. Adicionalmente, y dado que el balance del Grupo se ha visto reforzado, esto permitirá el desarrollo acelerado de proyectos de generación.

Enersis incorpora participaciones en sociedades operativas de generación, transmisión y distribución eléctrica en Sudamérica, lo que supondrá un aumento del resultado neto en aproximadamente US\$360 millones sin incurrir en costos de transacción ni riesgos incrementales, toda vez que se trata de sociedades que, casi en su totalidad, ya son gestionadas por Enersis. El aporte de participaciones en Emgesa y Codensa, ambas del mercado colombiano, permitirá a Enersis consolidar estas inversiones por derecho propio. La adición de Piura (Eepsa) implica un aumento de la presencia en el sector de generación en Perú, a través de un activo que presenta atractivas oportunidades de crecimiento, y que además lleva a cabo la construcción de una central de 200 MW, unidad que iniciará sus operaciones durante el segundo trimestre de 2013.

La incorporación de Cono Sur, rebalanceará la utilidad neta de Enersis, reforzando el peso de Colombia y Brasil, países que están creciendo a tasas muy relevantes, mientras que en términos de mercado, la compañía se consolidará como la principal eléctrica listada de Sudamérica, aumentando su ponderación en el IPSA, al pasar de la octava posición al tercer lugar en capitalización bursátil.

A partir del segundo trimestre de 2013, ingresaron al perímetro de consolidación del Grupo Enersis las sociedades: Generalima S.A.C., Eléctrica Cabo Blanco S.A.C., Empresa Eléctrica de Piura S.A., Endesa Camsa S.A., Inversora Dock Sud S.A. y Central Dock Sud S.A. Todas ellas aportadas por Endesa España, agrupadas en Cono Sur Participaciones S.L.U., como parte del proceso de aumento de capital llevado a cabo por la compañía. El ingreso de estas compañías al perímetro de consolidación del Grupo Enersis supuso un aumento en el estado de situación financiera consolidado de M\$110.222.618 en los activos corrientes, M\$163.196.934 en los activos no corrientes, M\$180.637.895 en los pasivos corrientes y de M\$54.241.781 en los pasivos no corrientes.

En octubre, y dando por cerrado el proceso de simplificación societaria del aumento de capital aprobado el 20 de diciembre de 2012 por la Junta Extraordinaria de Accionistas de Enersis, la compañía adquirió las participaciones sociales de su filial Inversiones Sudamérica Ltda., produciendo consecuentemente la terminación de esta última sociedad. De esta forma, Enersis adquirió las participaciones sociales que habían sido aportadas por Endesa España como pago de las acciones del aumento de capital, constituyéndose en el titular directo de las participaciones sociales aportadas, hecho que ha producido efectos legales desde el 1 de octubre. Inversiones Sudamérica Ltda. había absorbido en forma previa, durante el mes de julio pasado, a la sociedad Cono Sur, compañía que originalmente agrupó las aportaciones sociales que aportó Endesa España en el marco de la operación de aumento de capital. Los activos adquiridos por Enersis durante la operación generaron durante el segundo trimestre de 2013, un alza adicional de aproximadamente un 20%, o el equivalente a \$52.531 millones, en el beneficio neto de la compañía, el que sumó un total de \$322.356 millones al primer semestre de este año.

Adjudicación de suministro eléctrico para clientes regulados en Chile, periodo 2013-2014

El Grupo Enersis, a través de su filial Endesa Chile, tuvo una activa participación en el proceso de licitación de suministro eléctrico convocado por el Gobierno de Chile, con fin de contar con nuevos contratos que permitan satisfacer las necesidades de abastecimiento de las empresas distribuidoras.

Endesa Chile se adjudicó los nuevos contratos de suministro licitados por la autoridad pública y las distribuidoras eléctricas para el período 2013-2024. Cabe destacar que ambas compañías fueron las únicas que concurrieron al proceso.

Estos contratos corresponden a cerca de 5.000 GWh anuales, los que irán entrando de manera escalonada al Sistema Interconectado Central (SIC). Endesa Chile presentó una oferta por el 70% de la energía en este proceso, equivalente a 3.900 GWh anuales. El 22% restante se volverá a licitar durante el primer semestre de 2014.

La participación de Endesa Chile en este proceso de licitación responde al compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible, asumiendo los desafíos presentes en la industria y está en sintonía con la voluntad del Grupo Enersis y todas sus empresas por responder a la demanda energética de Latinoamérica a través de servicios de suministro energético sujetos a altos estándares de calidad, seguridad, continuidad y eficiencia operacional y de bajo costo.

Emisión de bonos

Durante el transcurso de 2013, se llevaron a cabo importantes procesos de colocación de bonos con el fin de lograr reducciones en gastos financieros, más rentabilidad y mayor valor para los accionistas.

En Chile, el Grupo Enersis mantuvo disponible para giro la totalidad del programa de bonos locales por UF 12,5 millones, programa inscrito en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros en febrero de 2008.

En Colombia, Emgesa emitió bonos locales por un importe de US\$293 millones a un plazo de seis y 12 años, y formalizó el refinanciamiento de un crédito sindicado por US\$158 millones. Codensa en tanto, emitió bonos locales por US\$195 millones a un plazo de cinco y 12 años. (Ver detalle en [Anexo I](#))

En Perú, Edelnor realizó emisiones de bonos locales por un monto de US\$88 millones y ha formalizado préstamos bancarios por US\$39 millones. Además, es el primer corporativo peruano en contratar líneas bancarias comprometidas a un plazo de dos años por un importe de US\$39 millones. Edegel estructuró un programa de bonos corporativos por un monto de US\$350 millones.

La solidez de la compañía también se expresa en las calificaciones obtenidas para sus programas de bonos, sus perspectivas a largo plazo y su actuar corporativo.

Estas calificaciones de solvencia o ratings, están apoyados en el diversificado portafolio de activos que posee la compañía, fuertes parámetros crediticios, adecuada composición de deuda y amplia liquidez. La diversificación geográfica de Enersis en Latinoamérica provee una cobertura natural frente a las diversas regulaciones y condiciones climáticas.

Calificaciones

El 28 de febrero de 2012, Humphreys ratificó la calificación "AA" a los bonos locales de Enersis, "AA/nivel 1" al programa de papeles comerciales y "1° clase nivel 1" a las acciones de la empresa.

El 1 de julio de 2013, Feller Rate confirmó en "AA" la calificación local vigente para los programas de bonos, acciones y efectos de comercio, ratificando además las perspectivas estables.

Asimismo, el 2 de agosto de 2013, Standard & Poor's confirmó la clasificación internacional para Enersis en "BBB+" con perspectivas estables.

El 9 de agosto 2013, Fitch Rating ratificó la clasificación en moneda local y extranjera de Enersis en "BBB+", así como también su clasificación de largo plazo en escala nacional en 'AA (cl)'. Las perspectivas son "estables".

Finalmente, Moody's ratificó la clasificación corporativa en Baa2 para Enersis con perspectivas estables el 30 de septiembre de 2013.



Gestión de la demanda [EU7]

Gestión de la demanda en situación de sequía

El escenario hidrológico en Chile y otros países donde opera la compañía, en los que ha existido un escenario de sequía en los últimos años, impone desafíos para la competitividad.

La sequía provoca un doble efecto perjudicial sobre los resultados de las empresas eléctricas. Por un lado, la menor generación hidráulica debe compensarse con aumento de la producción con gas y diesel, lo que incrementa los costos de generación. Por otra parte, la sequía provoca incremento de precios de mercado, incrementando el costo de compras en el mercado spot.

Considerado este escenario y con el objeto de reducir el riesgo en situaciones de extrema sequía, el Grupo Enersis ha diseñado una política comercial, definiendo niveles de compromisos de venta acordes con la capacidad de sus centrales generadoras en un año seco, e incluyendo cláusulas de mitigación del riesgo en algunos contratos con clientes libres, y en el caso de los clientes regulados sometidos a procesos de licitación de largo plazo, determinando polinomios de indexación que permitan reducir la exposición a la variación del precio de determinados commodities como el diesel.

A esto se suma como facilitador, el aumento de la capacidad instalada del Grupo Enersis, que pasó de 15.173 MW en 2012 a 15.847MW en 2013, aumento que se explica con la puesta en operación de nuevas centrales como Bocamina II (350 MW) de Endesa Chile y la adquisición de nuevas filiales como Docksud, en Argentina, que aporta una capacidad instalada total de 870 MW.

Capacidad prevista para afrontar la demanda de electricidad proyectada a largo plazo [EU10]

Contenidos		Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Capacidad energética de las centrales en construcción (MW)	2011	0	370	0	183	400	953
	2012	0	370	0	183	400	953
	2013	0	150	0	0	545	714
Capacidad energética de inversiones planificadas (MW)	2011	0	2.701	1.062	188	157	4.108
	2012	0	2.828	1.232	236	157	4.453
	2013	0	1.490	0	208	160	1.858

(1) Este indicador pretende mostrar si la organización está planificando la instalación de capacidad energética suficiente para satisfacer demandas futuras.

Plan de inversiones: Más presencia en Sudamérica

[EU6]

El Grupo Enersis coordina la estrategia de financiamiento global de sus filiales y créditos entre compañías, con el fin de optimizar la administración de deuda y los términos y condiciones de financiamiento. Las filiales desarrollan planes de inversión de capital independientes que se financian sobre la base de la generación interna de fondos o el financiamiento directo.

Una de las metas de la compañía es poner hincapié en aquellas inversiones que arrojarán beneficios a largo plazo, tales como los proyectos para reducir las pérdidas de energía.

El plan de inversiones del Grupo Enersis es suficientemente flexible para adaptarse a circunstancias cambiantes al otorgar distintas prioridades a cada proyecto de acuerdo a la rentabilidad y calce estratégico. Las prioridades de inversión están actualmente enfocadas a desarrollar el plan de obras en Chile, Perú y Colombia.

En 2013, a través del aumento de capital, se incorporaron al perímetro de Enersis algunas compañías que aportaron sus respectivos proyectos (por ejemplo, Reserva Fría en Perú).



Líneas Estratégicas 2014-2018

El Plan Estratégico 2014-2018 centrará sus objetivos en consolidar la posición de liderazgo de la compañía en Sudamérica, a través de la captura de oportunidades de crecimiento para un incremento promedio de 4,2% en la demanda de energía.

Los desafíos cada vez mayores del sector eléctrico en Sudamérica requieren de empresas capaces de hacer frente a los requerimientos de energía, cuidado del medio ambiente y respeto a las comunidades.

Enersis y sus empresas filiales cuentan con las herramientas necesarias, el conocimiento y el compromiso de sus más de 11.000 trabajadores para liderar y hacer frente a esos retos. La compañía compromete sus mayores esfuerzos en mantener su posición de liderazgo en Sudamérica y seguir entregando un suministro eléctrico seguro, confiable y competitivo a más de 50 millones de personas. En este contexto, las líneas estratégicas para sus filiales en Sudamérica en los próximos años son:

Líneas estratégicas 2014 - 2018

Acciones

Objetivos

Actividades de Generación y comercialización

- Demanda apoyada en sólidos fundamentales económicos.
- Aumento capacidad instalada.
- Incremento eficiencia.
- Lanzamiento de nuevos negocios.

- Demanda país: TACC del 4,2% (2013-18).
- 834 MW de nueva capacidad a lo largo del Plan Estratégico (Chile y Colombia).
- Reducción 15% cash-cost (€/MWh1) en 2018.
- Aprovechar las oportunidades en gas.

Actividades de Distribución

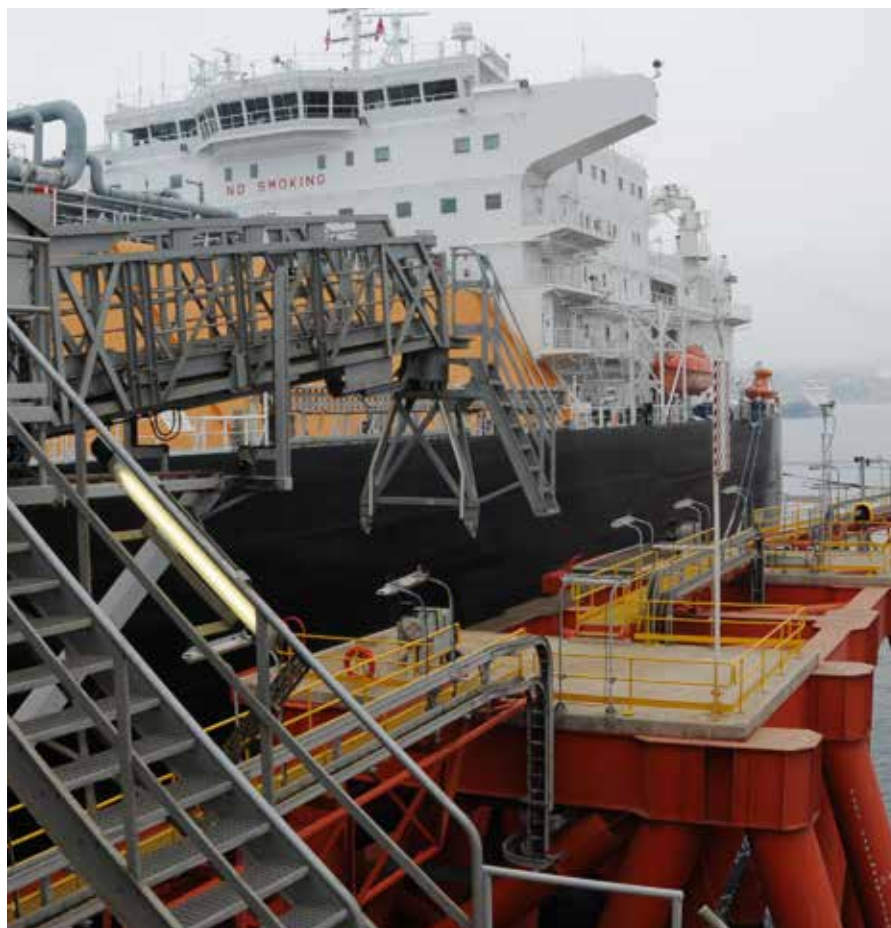
- Nuevas conexiones.
- Desarrollo y crecimiento cartera SVAs.
- Mejora calidad servicio.
- Reducción de pérdidas.
- Incremento de la eficiencia.

- > 400.000 nuevos clientes / año.
- Incremento Margen de Contribución.
- Objetivo ambicioso de reducción del TIEPI ⁽²⁾.
- Foco en Brasil.
- Reducción 6% cash-cost (€/cliente⁽¹⁾) en 2018.

Sólida plataforma de crecimiento del grupo

(1) En términos reales y considerando el tipo de cambio de 2013

(2) TIEPI: tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada



Nuevas fuentes de negocio

Comercialización de Gas Natural

En mayo de 2013, Endesa Chile concretó un acuerdo con British Gas Group (BG) cuyas condiciones permiten asegurar su suministro de Gas Natural Licuado (GNL) a largo plazo, debido a que le permitirá a la empresa acceder a mejores precios, junto con aumentar la flexibilidad en las cantidades a solicitar y los puntos de destino.



Productos de Eco-Energía y Servicios de Valor Agregado

En 2013 se siguió afianzando la cartera de Productos y Servicios de Valor Añadido (PSVA) relacionados con eficiencia energética. Ello le permite comercializar a la compañía entre los hogares, los pequeños negocios y grandes y medianas empresas una serie de productos y servicios que hacen posible un consumo energético responsable y eficiente.

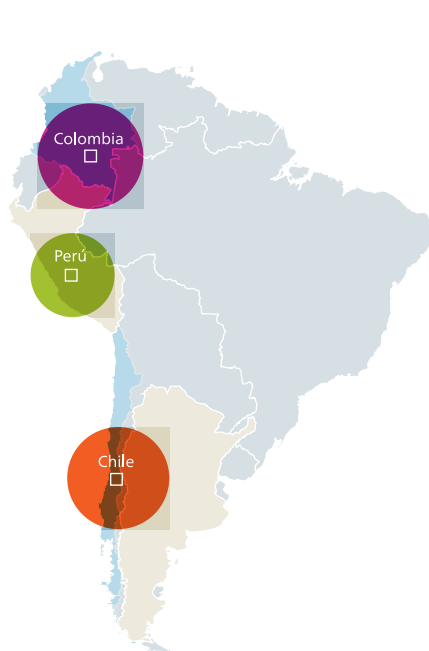
Son productos y servicios relevantes, que agregan valor desde el punto de vista del accionista, pero también desde el punto de vista de los clientes.

Destaca en 2013 el éxito de Chilectra en la comercialización mayoritaria de equipos de calefacción eléctricos, en relación con otras energías, lo que da cuenta de un mayor entendimiento de la ciudadanía respecto de la eficiencia y menor contaminación en relación con los combustibles fósiles.

Las encuestas en Sudamérica arrojan que los clientes que compran algún servicio o producto de las gamas ofrecidas en las distintas empresas (desde seguros de vida hasta instalación de aire acondicionado, productos y servicios para grandes clientes, etc.) mejoran su percepción respecto de la atención de la empresa. Los PSVA son muy relevantes especialmente en Colombia, Codensa Hogar y en Chile.

Proyectos vigentes y exploración de nuevos negocios

Respondiendo a su compromiso de llevar electricidad a la mayor cantidad de personas, hacer frente a los desafíos de una creciente demanda de energía requerida para el desarrollo de los países donde opera y en sintonía con el objetivo de mantener y ampliar su liderazgo en Sudamérica, el Grupo Enersis tiene una diversa cartera de proyectos que se presentan a continuación:



Perú

Central Hidroeléctrica Curibamba

Central de pasada con potencia de 192 MW, producción de 1.013 GWh/año y una línea de transmisión de 135 kilómetros de longitud en 220 kV de simple terna.



Colombia

Central Hidroeléctrica El Quimbo- Emgesa

Central hidroeléctrica de embalse de 400 MW de potencia instalada, con una generación media anual de alrededor de 2.216 GWh.

Proyecto Salaco- Emgesa

Rehabilitación de seis unidades generadoras de las Centrales Salto II, Laguneta y Colegio, incrementando la potencia total hasta 260 MW.



Chile

Central Hidroeléctrica Los Cóndores

Central de pasada de 150 MW de potencia instalada y una generación media anual de 560 GWh.

Ciclo a cierre combinado Tal Tal

Operación de cierre a ciclo combinado que utilizará las dos turbinas a gas existentes, de 123 MW cada una, y agregará una turbina a vapor de 120 MW, quedando habilitada con una potencia neta de 370 MW y un aumento de la eficiencia de hasta un 50%.

HidroAysén- Sociedad

Construcción y operación de cinco centrales hidroeléctricas, dos en el río Baker y tres en el río Pascua, ubicadas en la Región de Aysén. Capacidad de generación media anual de 18.430 GWh.

Reserva de Terrenos

208,9 hectáreas en la Región de Atacama y 42 hectáreas en la Región de Los Lagos destinados para nuevos proyectos.

Central Termoeléctrica Punta Alcalde

Central termoeléctrica que contará con dos bloques de potencia instalada de 370 MW cada uno.

Central Hidroeléctrica Neltume

Central hidroeléctrica de pasada de 490 MW de potencia instalada, con una generación media anual de 1.885 GWh.

Para conocer más detalles de los proyectos, revisar el [capítulo de Perfil](#).

Regulación regional

Variaciones reglamentarias en la región

Regulación en empresas de Generación en Argentina

En marzo de 2013, el gobierno argentino oficializó a través de la Resolución de la Secretaría de Energía N° 95 de 2013 (la "Resolución"), una serie de modificaciones al régimen de remuneración de los agentes generadores, cogeneradores y autogeneradores del Mercado Eléctrico Mayorista (MEM), con las excepciones previstas en el artículo 1° de la Resolución ("Generadores Comprometidos"). Esta Resolución establece que las nuevas condiciones tienen vigencia retroactiva a partir de las transacciones económicas correspondientes al mes de febrero de 2013, previo compromiso de cada generador comprometido a desistir de todo reclamo que hubiese realizado contra el Estado Nacional, Secretaría de Energía y/o a la Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico (CAMMESA) referente al Acuerdo de Generación 2008-2011 y a la Resolución S.E. N° 406/2003, y a renunciar a realizar reclamos administrativos y/o judiciales contra el Estado Nacional, Secretaría de Energía y/o CAMMESA referente al Acuerdo antes mencionado y a la Resolución.

Regulación en empresas de Distribución en Argentina

En mayo de 2013, la Secretaría de Energía aprobó la Resolución 250/2013, que determina los montos MMC (Mecanismo de Monitoreo de Costos) a cobrar hasta febrero de 2013 y que permite compensar con las deudas correspondientes del Programa de Uso Racional de Energía Eléctrica (PUREE) y otras deudas que Edesur acumula con el sistema. En el desarrollo de esta importante Resolución, el 6 de noviembre, la Secretaría de Energía publicó la Nota 6852 en la que autoriza a Edesur a realizar la compensación de los MMC con deudas generadas a partir del programa PUREE para el período marzo-septiembre de 2013.

Regulación en empresas de Distribución en Brasil

Debido a que algunos generadores no renovaron las concesiones y también a otros factores (como retrasos en construcción de centrales térmicas, baja hidrología, etc.), durante los primeros meses de 2013 las empresas distribuidoras sufrieron un desequilibrio entre la demanda regulada y la oferta de energía, siendo expuestas involuntariamente al precio del mercado spot para cubrir sus necesidades de energía. En este contexto, el 8 de marzo de 2013, se publicó el Decreto Presidencial 7.945/2013 que autorizó la financiación con base a recursos federales para que las distribuidoras pudieran pagar parte del sobrecosto de energía. La parte de sobrecosto no pagada a través de recursos del Estado será cubierta por las tarifas reguladas en 2014 y 2015, debidamente ajustadas por el índice SELIC del Banco Central de Brasil.

Regulación en Generación en Chile

Con fecha 22 de octubre de 2013 se publicó la Ley N° 20.698 que modifica la Ley N° 20.257 sobre ERNC. En lo principal, se define una nueva obligación de suministro con ERNC que implicó aumentar de un 10% la obligación de suministro con ERNC de la energía comercializada, la que debía alcanzarse en forma gradual, el año 2024, a un nuevo valor definido de 20% que debe alcanzarse, también gradualmente, en 2025. Además, se establece un mecanismo de licitaciones anuales y públicas exclusivas para ERNC con la finalidad de dar cumplimiento a la obligación anual de suministro con ERNC. Dichas licitaciones estarán a cargo del Ministerio de Energía de cada año y los participantes ERNC competirán por precio (precio de la energía) por los bloques que se liciten, lo que les permitirá vender a un precio estabilizado, con un tope máximo definido en la propia ley. Esta nueva norma permite incentivar la incorporación de estas tecnologías de generación y hacerlo de una forma más competitiva.

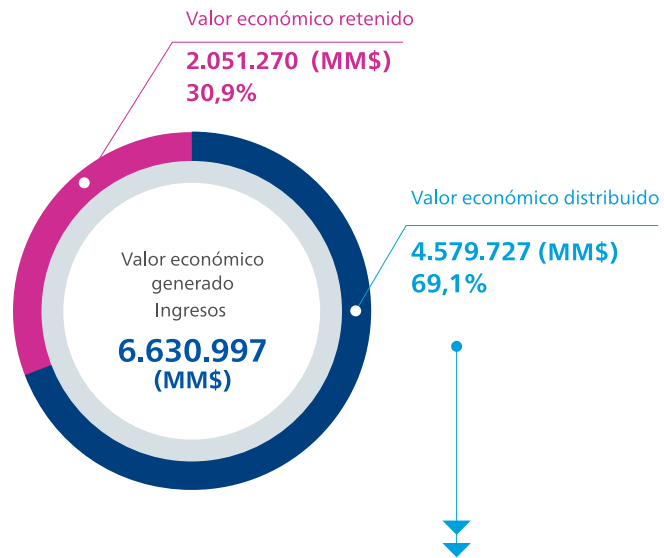
Regulación en Transmisión en Chile

El 14 de octubre de 2013 se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 20.701, denominada "Procedimiento para otorgar Concesiones Eléctricas", que tiene por objeto agilizar la tramitación de las concesiones eléctricas. La nueva Ley simplifica el proceso de concesión provisional, acorta los tiempos de tramitación, precisa las posibles observaciones y oposiciones a los proyectos, modifica el proceso de notificaciones, establece procedimientos judiciales sumarios, introduce la posibilidad de dividir la solicitud de concesiones, modifica el procedimiento de tasación de los inmuebles y soluciona los conflictos entre diferentes tipos de concesión.

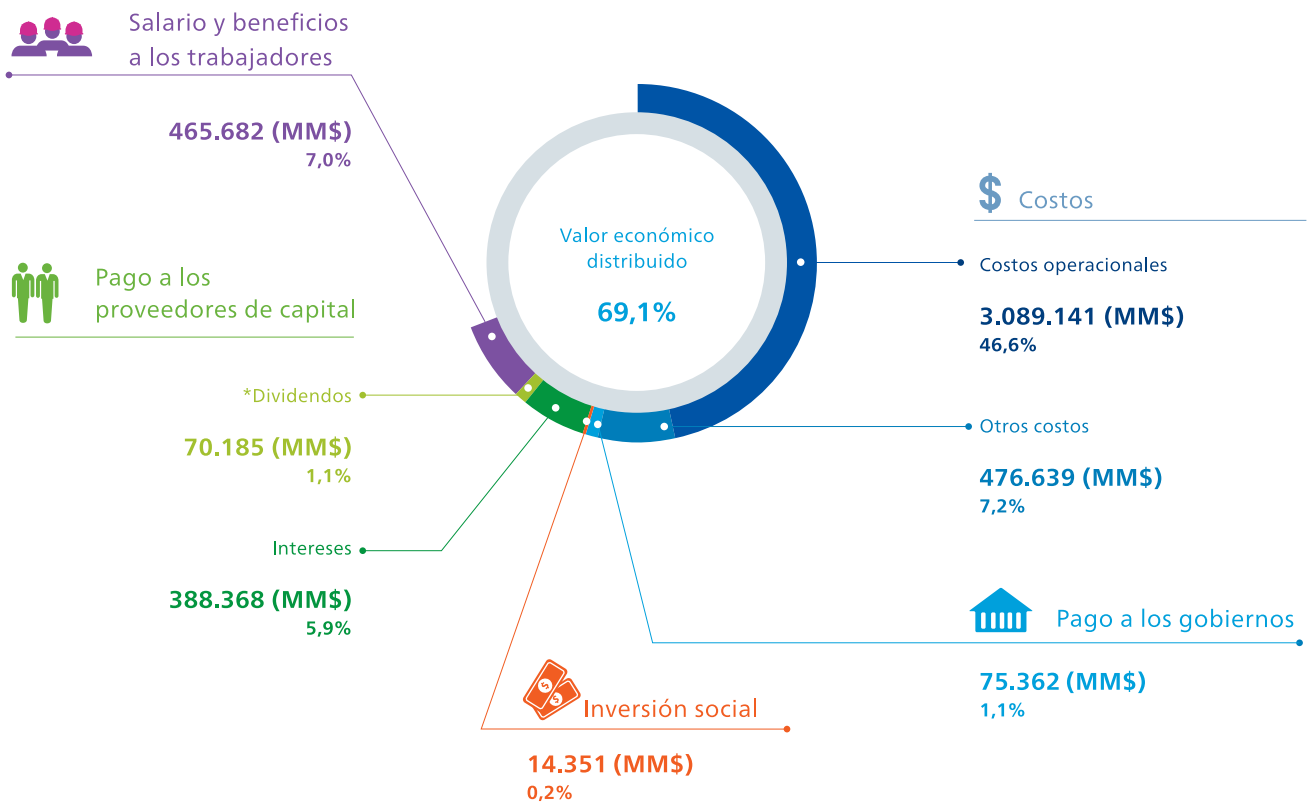
En el ámbito de la transmisión, también es necesario destacar la promulgación, el 30 de enero de 2014, de la Ley 20.726 de Interconexión de Sistemas Eléctricos Independientes, la que optimizará la operación conjunta del sistema, dando un mayor respaldo.



Creación de valor entre los grupos de interés 2013 EC1

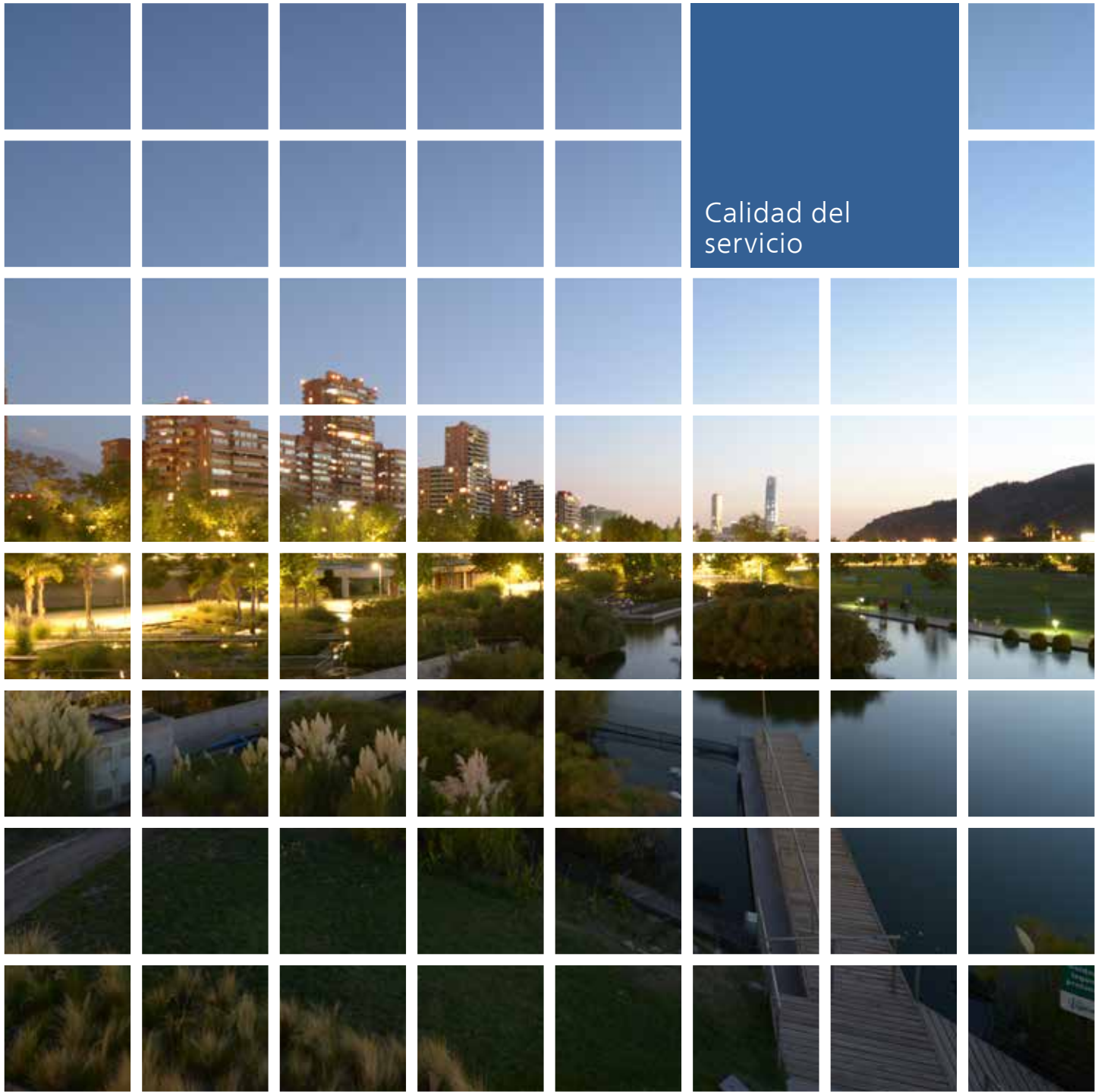


Desglose valor económico distribuido por tipo



*Dividendos Provisorios

**Desarrollado en base a estados financieros consolidados correspondientes al ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2013 de Enersis y Filiales.



Enfoque de gestión

La satisfacción de los clientes es la esencia del éxito del Grupo Enersis en los territorios donde opera como generador y distribuidor de energía, y por lo tanto, es un objetivo prioritario para las empresas del Grupo en estos países. La compañía tiene el compromiso de proporcionar energía de forma fiable, continua y segura, contribuyendo al desarrollo de las localidades donde está presente, además de innovar en la entrega de nuevos productos y servicios que ayuden a mejorar la calidad de vida promoviendo un uso más eficiente de la energía.

En el marco de este enfoque de gestión, el Grupo Enersis busca garantizar el acceso a la electricidad al mayor número de personas en Sudamérica, considerando los más elevados estándares de calidad, seguridad y eficiencia; donde prima la transparencia y un sentido de eficacia en cada etapa de las relaciones con el cliente.

Esto implica, entre otras cosas, considerar las normativas internas, las diferencias en los consumidores, la infraestructura existente y la cultura de cada país de Latinoamérica donde el Grupo desarrolla su negocio.

Cientes del Grupo Enersis

El Grupo Enersis es la primera compañía eléctrica privada de Sudamérica, y se posiciona como líder del sector en Chile, Argentina, Colombia y Perú, y como la tercera *utility* más importante en Brasil.

En 2013, se registraron 357 mil usuarios nuevos en la región. La demanda de todos los clientes atendidos ha aumentado un 4,6% respecto de 2012.

[EU3] En 2013, la compañía garantizó el acceso a la electricidad a 14.381.085 clientes en los territorios donde opera como distribuidor en Sudamérica, materializados en la venta de 75.443 GWh de energía.

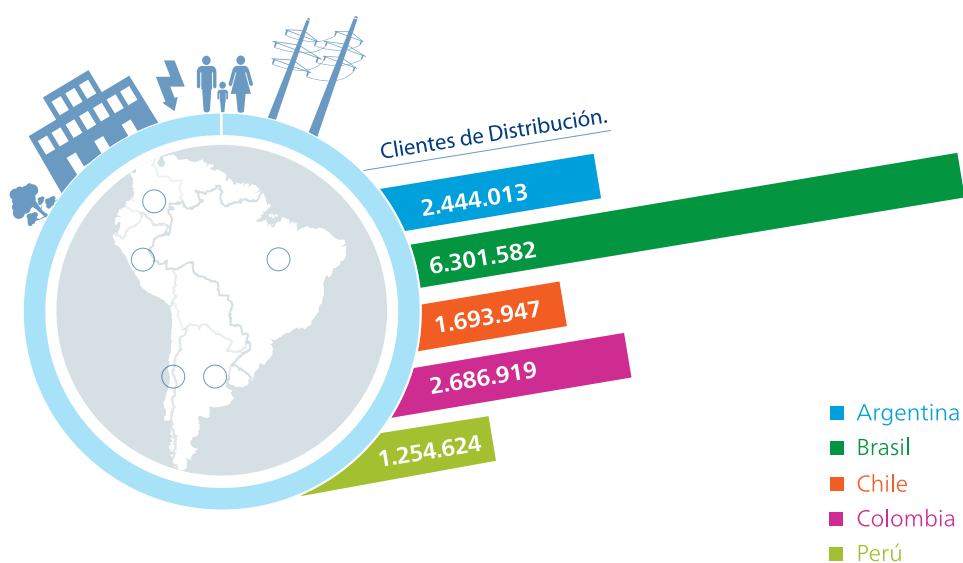
Calidad del suministro: Una prioridad

La electricidad es esencial para la economía y la sociedad, pero sobre todo, para las actividades cotidianas de las personas. Por esta razón, las empresas del Grupo Enersis tienen la responsabilidad de garantizar que los territorios en los que opera como distribuidor cuenten con un suministro de energía continuo y seguro.

La calidad del suministro está estrechamente ligada a la fiabilidad y la eficiencia de la infraestructura de transmisión y distribución, que debe ser capaz de soportar las cargas requeridas para el nivel de la demanda.

Para ello, las empresas que forman parte del Grupo Enersis trabajan de manera continua en el mejoramiento de la infraestructura de sus operaciones y en desarrollar una red de distribución más eficiente.

Un ejemplo de lo anterior, en relación con la infraestructura existente, se demuestra con la implementación de innovaciones tendientes a modernizar y hacer la red más eficiente, principalmente para entregar su servicio de la manera más eficaz y continua a sus clientes, aún frente a eventualidades, como es el caso del Centro de Control para la Energía, en Perú.





Perú: Grupo Enersis Dispone Centro de Control para la Energía en Lima

Edelnor cuenta con un Centro de Control que monitorea, supervisa y dirige de manera centralizada todas las operaciones del Sistema Eléctrico de Alta y Media Tensión que proporciona servicio eléctrico a todos los clientes de la zona norte del área metropolitana. El centro está activo las 24 horas todos los días del año, asegurando el suministro continuo de toda la zona de concesión de Edelnor.

Un equipo de 14 personas hace posible el funcionamiento de esta unidad de control, que cuenta con una infraestructura moderna capaz de efectuar la mayor parte del trabajo en tiempo real, de modo que cuando se produce una interrupción importante, se activa un protocolo de actuación que incluye personal y recursos, permitiendo la reposición del sistema eléctrico en el menor tiempo posible.



Planes de emergencia

Sumado a los esfuerzos en infraestructura, la compañía establece sistemas de acción con el fin de manejar y enfrentar eventos contingentes, que van desde alzadas de tensión a interrupciones de suministro de corto plazo, que impactan en el usuario final.

En caso de desastres o incidencias, se implementan planes de emergencia, como el desplegado en Chile en mayo de 2013, para enfrentar los incidentes ocasionados por un frente de mal tiempo.

Chile: Grupo Enersis Asegura Suministro Pese a Frente de Mal Tiempo

Un frente de mal tiempo afectó a gran parte del país durante la cuarta semana del mes de mayo. Específicamente, en la Región Metropolitana, la inusual cantidad de agua caída en poco tiempo, significó enfrentar más de 1.400 eventos en apenas 24 horas.

Pese a que las redes de distribución funcionaron sin problema, la atención se focalizó en la baja tensión, dispersando el radio de acción de los equipos de la compañía:

En Distribución, la activación del Plan de Emergencia significó la salida a terreno de más de 150 cuadrillas compuestas por cerca de 800 trabajadores propios y contratistas, quienes posibilitaron el restablecimiento rápido del servicio de energía eléctrica donde resultó suspendido.

[EU21] En Generación, en tanto, si bien las condiciones climáticas de mal tiempo no representaron por sí solas planes de contingencia, los efectos que pudiesen tener en las condiciones de operación y mantenimiento sí son foco de atención. Para ello, cada central cuenta con planes generales y específicos, asociados a sus zonas geográficas, y con profesionales capacitados y comprometidos para enfrentar adversidades a través de brigadas, turnos especiales, trabajos de limpieza de piezas y zonas que podrían representar complejidades y en permanente coordinación con la autoridad.

Este nivel de preparación y compromiso, responde a los lineamientos corporativos que rigen en todas las filiales del Grupo Enersis para asegurar el adecuado acceso a la electricidad de sus clientes y de las comunidades donde opera.



Desarrollo y mejora de la infraestructura de distribución

Con el fin de reducir el riesgo de interrupciones de suministro, las empresas distribuidoras del Grupo se esfuerzan en el constante mantenimiento y la modernización de las redes, sustitución de componentes tecnológicamente inadecuados, y aumento del grado de automatización y de supervisión remota, que permite una identificación de incidentes más rápido y preciso.

Este trabajo, además, permite la reducción de pérdidas en la red (energía que se disipa a lo largo de las líneas, sin llegar al usuario final) con un impacto positivo en el aumento de la eficiencia general del sistema de distribución. En los últimos años, un papel clave en la mejora de la eficiencia de las redes de distribución le ha correspondido a los sistemas avanzados de monitorización de red.

Sistema de medición inteligente-telecontrol

El sistema integrado para la medición y gestión remota de contadores eléctricos permite la monitorización continua de cargas de la red y la intervención en tiempo real para optimizarlos. Los “medidores inteligentes” están instalados mayormente en Italia y España (Enel y Endesa S.A.). En Sudamérica existen proyectos en desarrollo en Chile y Brasil, cuya implementación continuó en 2013.

Redes inteligentes (smart grids)

Una red eléctrica inteligente es aquella capaz de integrar las acciones de todos los agentes, productores o consumidores, para distribuir energía de forma eficiente, sostenible, rentable y segura.

La red eléctrica se compone de líneas de transporte y distribución, subestaciones y transformadores que suministran electricidad desde la central eléctrica hasta el cliente final. Lo que hace inteligente a la red es la tecnología digital que permite la comunicación bidireccional entre la empresa suministradora de electricidad y sus clientes.

La red inteligente utiliza productos y servicios innovadores, así como tecnologías avanzadas de monitorización, control, y comunicación, que aportan beneficios tanto al medio ambiente como a los clientes:

- Aumentan el nivel de fiabilidad y calidad en el suministro de energía eléctrica.
- Facilitan a los clientes instrumentos que les permiten optimizar su propio consumo eléctrico y mejorar el funcionamiento del sistema global (gestión activa de la demanda) Contribuyen a mantener la sostenibilidad ambiental, incluyen energías renovables y transporte sustentable, reduciendo emisiones de CO₂.
- Mejoran la eficacia en la distribución de los flujos de energía y la flexibilidad en la gestión de las altas de demanda.

Actualmente, se han desarrollado dos proyectos en Sudamérica que confirman la apuesta estratégica de la compañía por el desarrollo y la investigación en las redes de distribución eléctricas inteligentes como base del nuevo modelo energético.

Smartcity Buzios

“Cidade Inteligente Búzios” es la primera smart city de América Latina. Búzios es un municipio de 28.000 habitantes en el que se está desarrollando un proyecto basado en una red de distribución eléctrica inteligente (Smart Grid) para la gestión más sostenible de la energía. El proyecto empezó en noviembre de 2011 y comprende, entre otras innovaciones, automatización de las líneas de transmisión, generadores de energía renovable eólica y solar en parques y techos, instalación de telecontadores digitales en oficinas, tiendas, hoteles y hogares, alumbrado público LED, puntos de recarga rápida para vehículos eléctricos y medidas de eficiencia energética en los edificios públicos. (Más información en el [capítulo Innovación y Eficiencia Energética](#))



Smartcity Santiago

Smartcity Santiago es el primer prototipo de ciudad inteligente de Chile, en el sector “Ciudad Empresarial” de la capital. Allí se prueba a escala real la integración de tecnologías como el smart metering, la automatización de la red, los vehículos eléctricos, la iluminación pública y la generación distribuida, evaluando aspectos económicos, técnicos y sociales. (Más información en el [capítulo Innovación y Eficiencia Energética](#))

Calidad de servicio

En todos los países donde opera, como distribuidor o vendedor, el Grupo Enersis monitorea la satisfacción de sus clientes en relación a la percepción asociada a la calidad del suministro de la energía y la eficacia de su calidad de servicio al cliente, con el fin reunir e identificar aspectos perfectibles y sus causas específicas de insatisfacción para remediarlas.

Durante 2013 se dio continuidad al proyecto "Best Practice Sharing", iniciativa corporativa que nace en 2012 con el objetivo de compartir e integrar, a nivel global, los métodos utilizados para el registro de la satisfacción del cliente y la calidad comercial.

Los elementos que se desprenden del trabajo de monitoreo de satisfacción de los clientes, son la base para la planificación y la realización de mejoras específicas en los planes y programas de las empresas que componen el Grupo Enersis.

Satisfacción del cliente [PR5]

Las empresas de comercialización de energía del Grupo Enersis, que trabajan de cara al cliente, constantemente monitorean niveles de satisfacción en lo que respecta a los principales servicios, a través de entrevistas, encuestas y visitas directas.

Colombia

Se aplican dos modelos de medición; el primero mide el desempeño operativo de los procesos de cara al cliente (Sistema de Calidad Percibida - SCP) y el segundo evalúa el nivel de relacionamiento entre los procesos y el cliente (Sistema de Relacionamiento con Cliente - SRC)

En cuanto al SCP, Codensa cuenta con cobertura de los procesos de energía residencial, energía empresarial, alumbrado público y alquiler de infraestructura. También se consideran los productos y servicios de valor agregado (PSVA), en que se miden productos de crédito, seguros, publicaciones y nuevos productos.

En todos los modelos de medición se evalúa el proceso de venta, entrega del producto y el servicio posventa. En total se cuenta con 23 instrumentos de medición y en promedio se realizan 1.500 encuestas al mes.

Para el SRC, se realiza la medición apoyada en la metodología de cliente incógnito, evaluando protocolos de servicio y de solución en los momentos cliente - empresa. Se cuenta con una cobertura de los procesos de servicio al cliente presencial y no presencial, procesos operativos técnicos y comerciales con alta interacción con el cliente y el proceso de ventas de PSVA. En total, son 12 los instrumentos de medición.

Durante 2013 se realizaron 375 mediciones para los procesos seleccionados.

Índice de Satisfacción: En 2013, el índice de satisfacción del cliente en el mercado regulado se situó en 86,4% y en el mercado liberalizado en 87,50%. El tiempo medio de respuesta a las reclamaciones fue de 11,46 días en el mercado regulado y 3 en el liberalizado. El índice NIEPI (Número de interrupciones equivalente de la potencia instalada en media tensión) se situó en 10,408.



Brasil

En 2013, Coelce se situó en el quinto lugar de las empresas con los clientes más satisfechos de Brasil, según el estudio llevado a cabo por la Asociación Brasileña de Distribuidoras de Energía Eléctrica (Abradee), alcanzando un Índice de Satisfacción de Calidad Percibida (ISQP), del 86,9%, superior a la media brasileña.

En consecuencia, la compañía fue calificada nuevamente como la Mejor Distribuidora de Energía Eléctrica de la región Nordeste.

En la evaluación de desempeño por región, la distribuidora de energía obtuvo 100% de éxito, ubicándose en la primera posición. La compañía también fue finalista en responsabilidad social, gestión operativa, gestión económica y financiera.

Índice de Satisfacción: En 2013, el índice de satisfacción del cliente se situó en 69,8% en Ampla y en 86,9% en Coelce. El tiempo medio de respuesta a las reclamaciones se cifró en 4,83 días en Ampla y en 2,86 días en Coelce y el índice NIEPI, se situó en 9,79 en Ampla y en 4,57 en Coelce.



Perú

Con la finalidad de medir la satisfacción del cliente a nivel de Distribución, desde junio de 2012 se estableció la encuesta regional, que tiene como objetivo conocer la opinión de los clientes en los temas de suministro de energía, facturación, recaudación, información y comunicación con el cliente, atención al cliente e imagen, lo cual ofrece como resultado obtener el indicador de satisfacción de la calidad percibido (ISCAL). La muestra aleatoria contempla 100 encuestas directas y personales mensuales a hogares dentro de la zona de concesión. Al cierre 2013, con el Índice de satisfacción de calidad percibida (ISCAL) y los resultados de la encuesta sobre satisfacción general de cliente residencial (ER) acumulado a Diciembre 2013, la compañía se situó dentro de la meta establecida con el 65,2%.

Índice de Satisfacción: En 2013, el índice de satisfacción del cliente en el mercado regulado se situó en 65,2%, el tiempo medio de respuesta a las reclamaciones se cifró en 19,54 días y el índice NIEPI, se situó en el 3,01.

Chile

Chilectra posee un consolidado programa de mediciones de satisfacción, que monitorea mensualmente diversas instancias de servicio y de contacto con clientes, que abarca desde encuestas para canales de atención presenciales y remotos, pasando por procesos de ventas, hasta encuestas a la calidad del suministro eléctrico y emergencias del servicio, entre otros.

El 2013 la empresa continuó ampliando su programa de mediciones, incorporando durante este periodo un estudio para conocer la satisfacción de los clientes que son atendidos por su Área de Atención Escrita, encargada de responder los reclamos de los clientes. Durante los últimos meses de 2013 se trabajó en el diseño y metodología del estudio, para comenzar con las encuestas en enero de 2014.

Los resultados del estudio de satisfacción residencial para el periodo 2013 sitúan al indicador meta de la compañía en 72,5%, presentando una mejora sostenida durante el año. Las principales gestoras de este crecimiento son las dimensiones "Atención a Clientes", "Información y Comunicación" e "Imagen" las que experimentaron a partir del segundo semestre mejoras significativas en sus resultados. Las otras tres dimensiones del estudio "Suministro", "Boleta" y "Recaudación", se comportaron relativamente estables a lo largo del año, sosteniendo el ISCAL (Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida) en los meses más duros para la compañía en relación a "Satisfacción de Clientes".

Índice de Satisfacción: En 2013, el índice de satisfacción del cliente se situó en 72,5%, el tiempo medio de respuesta a las reclamaciones se cifró en 11,60 días y el índice NIEPI, se situó en 1,16.



Argentina

En 2013 no se realizaron estudios sobre satisfacción de clientes. El tiempo medio de respuesta a las reclamaciones se cifró en 14 días y el índice NIEPI, se situó en 3,07.

Percepción del cliente

CIER es la Comisión de Integración Energética Regional, organización ubicada en Uruguay, que lidera la encuesta de satisfacción con el servicio del cliente residencial en Latinoamérica. Esta encuesta anual, aplicada a los clientes residenciales de 56 distribuidoras a nivel Latam, mide la percepción del servicio prestado por las empresas distribuidoras de energía.

La encuesta internacional de percepción del cliente elaborada por la CIER, (de la que el Grupo Enersis es parte) reportó excelentes resultados para la compañía en 2013. La encuesta mide la satisfacción de los clientes en las siguientes áreas de calidad: suministro de energía, imagen, información y comunicación, factura de energía y atención al cliente.

En el caso de Codensa, en Colombia, la empresa ha participado desde 2003 con el objetivo de ser en 2015, una de las compañías mejores evaluadas por sus clientes. En 2013, la empresa obtuvo un puntaje de 86,4% que le permitió el cumplimiento del 120% frente a la meta planteada. Un hito que se logró gracias a la suma de acciones desarrolladas por todas las áreas de la compañía.

Gestión de las reclamaciones

En todos los países donde opera el Grupo Enersis, los clientes tienen diversos canales disponibles a través de los que se pueden hacer reclamaciones o solicitar información: correo electrónico, página web, centros de atención, y números de teléfono gratuitos. La información recibida es monitoreada con el fin de conocer la percepción de los clientes y los problemas en curso, para poner en práctica de inmediato las debidas medidas correctivas.

En el caso de Brasil, el Canal Defensor del Cliente de Ampla y Coelce tiene como objetivo garantizar la calidad de la atención prestada y mejorar la percepción de los clientes hacia estas compañías.

Una investigación llevada a cabo en 2013 por el Instituto Vox Populi, con una muestra de 171 clientes que presentaron quejas, arrojó una mejora en la calidad percibida de la atención de las defensorías de Ampla y Coelce. En Ampla, mientras que el 45,6% de los clientes calificó la atención inicial con 9 o 10, este porcentaje aumentó al 61,1% al final del proceso, lo que representa un incremento de 15,5 puntos porcentuales. El Defensor del Cliente de Coelce presentó un aumento en la satisfacción de 7,5 puntos porcentuales, del 56,3% al 63,8%.

En el caso de Codensa, en Colombia, se desarrolla el Proyecto Voz Frecuente de Cliente cuyo objetivo es identificar y desarrollar conocimiento sobre las causas que llevan a los clientes a reclamar ante los canales de atención de manera reincidente por diferentes motivos. Algunos resultados obtenidos en 2013 son:

- Reducción de los re-contacts de los clientes por reclamaciones de consumos pasando de 27% a 3%.
- Se genera un nuevo modelo de atención para reclamaciones de kilowatt facturados que no corresponden, basados en una escucha activa e indagación con los clientes.
- Se sensibiliza en uso consciente de la energía al 100% de las personas que atienden reclamaciones de los clientes, con el fin de que esto se traspase en la atención.

[PR8] Las reclamaciones atendidas provienen de las Entidades de Control como: Superintendencia de Servicios Públicos, Superfinanciera, Superintendencia de Industria y Comercio, Contraloría, Veeduría, Defensoría del Pueblo, entre otras.

* Durante 2013 los clientes del Grupo Enersis se quejaron ante diferentes Entidades de Control en busca de una solución definitiva a sus reclamos. Estos ascendieron a 648 reclamos, 7,3% menos que el año anterior. La causa de dichos reclamos fue por diferentes motivos, especialmente por falta de continuidad en la prestación del servicio, con 110 reclamos, que representan un crecimiento del 43% respecto de 2012. Le siguen en su orden los reclamos por falta de mantenimiento e incumplimiento de las normas técnicas, como el Reglamento Técnico de instalaciones Eléctricas, RETIE.

Apoyo a los clientes vulnerables

En todos los países donde el Grupo Enersis está presente, existen formas de apoyo (a menudo vinculadas a las iniciativas estatales) que ayudan a algunos segmentos de la población en el pago de los costos de electricidad, a fin de permitir la igualdad de acceso a la energía. Estas ofertas están dirigidas a los clientes que son considerados "vulnerables", tales como los ancianos, las personas con problemas de salud o de escasos recursos, y les permiten adoptar la forma de aranceles más bajos o condiciones de pago extendidos.

En Brasil, por ejemplo, los clientes residenciales y rurales de bajos ingresos se benefician con descuentos de hasta el 100 % sobre las tarifas tradicionales gracias al programa "Pago con subsidio" del Gobierno Federal.



Otro ejemplo es "Vale FISE" que Edelnor, en Perú, distribuye a 75 mil beneficiarios. Se trata de la primera distribuidora de electricidad en entregar un vale de descuento electrónico mediante el cual, los clientes cuyo consumo de electricidad promedio de los últimos 12 meses sea igual o menor a 30 kW/hora, pueden acceder una vez por mes a un vale de descuento de S/16 (S/=nuevo sol peruano), con el fin de adquirir un balón de gas doméstico de hasta 10 kilos. El FISE es el Fondo de Inclusión Social Energético creado por el gobierno de Perú para permitir a los sectores más vulnerables tanto urbano como rurales, acceder al Gas Licuado de Petróleo (GLG) doméstico.

Suministro en zonas remotas

Llevar energía a los diferentes territorios donde opera, a través del desarrollo de tecnologías que consoliden al Grupo Enersis como una compañía líder en el sector eléctrico, es una premisa que constituye retos para las empresas que lo componen, pues en varios países de Sudamérica existen clientes en lugares rurales y de difícil acceso.

Frente a este desafío, se desarrollaron en 2013 numerosas iniciativas tendientes a llevar luz de manera sostenible a los hogares más remotos.

Perú: Luz Eléctrica para Uchubamba, San José de Villano y Marancocha

Edegel, empresa generadora, desarrolló trabajos de interconexión de la comunidad de Uchubamba a la central hidroeléctrica Chimay –con la participación del distribuidor local (Electrocentro), gracias a lo que 1.208 personas de las zonas selváticas de Uchubamba, San José de Villano y Marancocha cuentan con suministro seguro.

Los trabajos consistieron en la construcción de una línea de una longitud aproximada de 2,7 kilómetros que une la red local de estas comunidades con el punto de entrega en la central.



Colombia: Cableado Sustentable para Zonas Selváticas

Dentro de su infraestructura, Codensa tiene cerca de 19.600 kilómetros de red de media tensión, de los cuales, el 84% corresponde a redes aéreas donde el 8% de las incidencias ocasionadas, se deben a eventualidades con árboles, lo que supone un esfuerzo extra en labores de mantenimiento. En este escenario es donde entran factores como la innovación que, de la mano de un trabajo de investigación por parte de los empleados de Endesa Colombia con el apoyo de empresas colaboradoras, ha consolidado el desarrollo de proyectos como el cable ecológico; una alternativa para zonas boscosas y de difícil acceso.

Este conductor, que convive con la naturaleza de forma armónica, garantiza que en caso en que un árbol caiga sobre la red, ésta no se rompa sino que se desprenda de la estructura y el circuito se mantenga en servicio. Además, los árboles no reciben ningún tipo de descarga.

Comunicación y Relación con los Clientes

Transparencia de los Canales de Comunicación

En cuanto a la comunicación con los clientes, todas las empresas del Grupo Enersis se rigen no sólo por el cumplimiento de las leyes y reglamentos vigentes en cada país, sino también sobre la base de lo dispuesto en el Código de Ética del Grupo, por lo que todo contrato, publicidad o comunicación dirigida a los clientes debe ser:

- Clara y sencilla, utilizando un lenguaje lo más cercano posible para los interlocutores -evitando por ejemplo, cláusulas difíciles de entender- indicando los precios de forma transparente y explicando claramente los costos.
- Completa, sin descuidar datos de importancia para la toma de decisiones de los clientes.
- Debe cumplir con la legislación vigente
- Deben estar disponible en los sitios web corporativos.

Nuevos Canales de Comunicación y Aplicación Tecnología de la Información

El compromiso con una comunicación transparente también se materializa en poner a disposición de los clientes diversos canales e instrumentos de información y gestión de temas relativos a su contrato de suministro, como aplicaciones para smartphones y tablets, como la aplicación móvil de Chilectra.



Chilectra APP

Aplicación compatible con todos los dispositivos móviles que permite acceso a los servicios de Chilectra como:

- Estado de cuenta de suministro.
- Ingreso de solicitudes o consultas a Chilectra.
- Reporte de cortes o fallas eléctricas domiciliarias o en las redes (luminarias públicas, etc.)
- Denuncia por hurtos de energía.
- Suscripción de alertas por emisión de boleta, fecha de vencimiento o suspensión del servicio por deuda vencida.
- Información de oficinas comerciales y sus horarios de atención.
- Acceso a Fonoservicio con un clic.
- Acceso directo a alertas de emergencia en línea, a través de la cuenta twitter @Alertachilectra

Estos instrumentos facilitan un mejor conocimiento de los clientes de su consumo propio (por ejemplo, mediante la comparación del consumo de energía en varios períodos del año) y a tomar decisiones informadas y con conocimientos en respecto a su contrato de suministro.

Accesibilidad de la información

Para que la comunicación con los clientes sea realmente transparente, correcta y efectiva, es necesario asegurar que no haya barreras que anulen la igualdad de acceso a la información para los clientes.

Por esta razón, las comunicaciones de la compañía se establecen en el idioma del país donde opera, y en el caso específico de la discapacidad, muchas empresas del Grupo han previsto soluciones para ayudar a los clientes con problemas auditivos, de desplazamiento o de visión.

Iniciativas 2013 de acceso para personas con discapacidad [EU23]

Colombia: En línea con el compromiso corporativo con la atención a las personas con capacidades diferentes, actualmente, en los Centros de Servicio Codensa, se cuenta con servicios diferenciales para la atención a personas con algún tipo de discapacidad física, adultos mayores o mujeres en embarazo, entre los que se dispone de señalización diferenciada, puestos de atención exclusivos, filas preferenciales para atención y recaudo y rampas de acceso. En los Centros de Servicios remodelados se cuenta con baños para personas con discapacidad que usen silla de ruedas.

Brasil: Hubo mejoras en la accesibilidad de ocho oficinas de servicio para servir mejor a los clientes con necesidades especiales. Además, fue lanzado el servicio de atención por Facebook en Ceará y se reactivó el servicio a través de chat en Río de Janeiro; los dos canales proporcionan un fácil acceso a los clientes con necesidades especiales de comunicación o locomoción.

Perú: Todas las oficinas dispuestas para la atención al cliente cumplen los estándares de ergonomía y calidez en sus instalaciones, además de estar adaptadas para la atención de personas con discapacidad (rampas de acceso, servicios higiénicos, módulos de caja y otros). Las personas con capacidades especiales, ancianos y embarazadas tienen atención preferente. Además, Edelnor emite anualmente más de 400 recibos en sistema Braille, de forma gratuita, para clientes invidentes o con limitaciones visuales.

Chile: Se ha potenciado la atención remota y fluida a través de sus canales: Cajero de pagos Express, APP Chilectra para celulares, página web, entre otros.

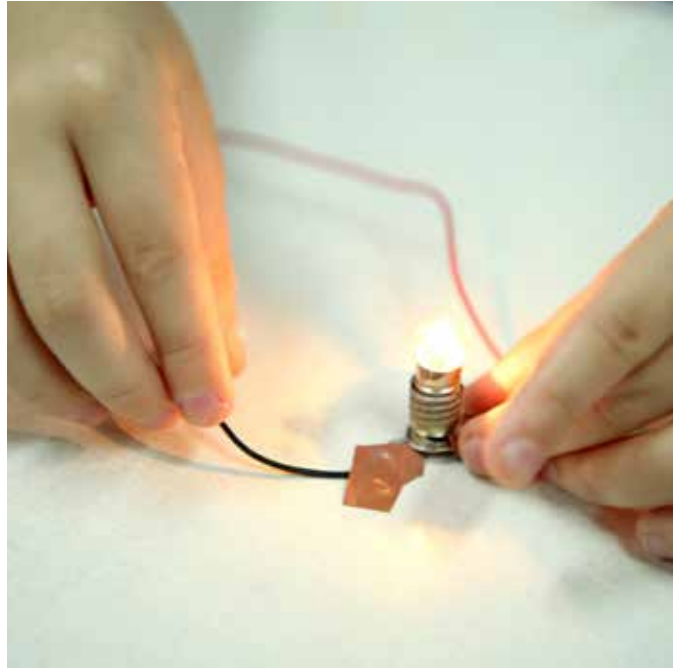
Argentina: Emisión de facturas en sistema Braille para clientes invidentes y sistema SMS para clientes sordos e hipoacúsicos.

Difusión del uso consciente y eficiente de la energía

En coherencia con su compromiso con el medio ambiente y con el bienestar de sus clientes, las empresas que componen el Grupo Enersis desarrollan una serie de iniciativas tendientes a dar a conocer a los clientes información sobre sus Deberes y Derechos, uso responsable de la energía y eficiencia energética.

Colombia

En 2013, Codensa continuó desarrollando el programa Vigías de la Energía, dirigido especialmente a la formación de los niños. A través del mismo, se realizan capacitaciones sobre el uso consciente, seguro y eficiente de la energía eléctrica, formando multiplicadores del mensaje. Asimismo, el programa Siembra Energía tiene como objetivo sensibilizar y educar a los ciudadanos en el consumo adecuado de energía eléctrica, y en promover una cultura de aprovechamiento sostenible de la misma. Este programa también incluye la sustitución de bombillas incandescentes por otras de bajo consumo.



Brasil

Las distribuidoras Ampla y Coelce mantienen programas de eficiencia energética que tienen como principal objetivo educar en el consumo consciente y reducir el incumplimiento de pago de los clientes de bajos ingresos. Además de los clientes residenciales, estos programas están también dirigidos a instituciones y poderes públicos. En 2013, el Programa Consciencia Ampla Eficiente, ejecutado en Río de Janeiro, benefició a 11.027 clientes mediante el cambio de frigoríficos antiguos por aparatos más eficientes. El Programa Troca Eficiente (Canje Eficiente), en Coelce, Ceará, benefició a 8.232 clientes a través de la sustitución de frigoríficos y a unos 15.000 clientes mediante la sustitución de lámparas. También se desarrolló un proyecto de eficiencia en el sistema de iluminación de la Biblioteca Central de la Universidad Federal Fluminense, con el objetivo de reducir el consumo de energía eléctrica y reducir la demanda de potencia en el horario de punta.

Asimismo, en 2013 se continuó con el programa Vigías de la Energía, vinculado a 134 colegios, a través del cual se desarrollaron 612 charlas de capacitación sobre el uso consciente y eficiente de la energía eléctrica y los electrodomésticos, y se certificó a 44.790 niños como Vigías de la Energía.

Perú

Edelnor dispone en todas las oficinas de paneles con información sobre los costos de las diferentes tarifas y servicios y principales pronunciamientos y/o del ente regulador. En 2013 se han incrementado las medidas de control de calidad para la entrega real y oportuna de las boletas de consumo de energía eléctrica a los clientes. Todos los centros de atención entregan folletos con explicaciones sobre el uso eficiente de la energía, así como consejos de seguridad. Además, al momento de la adquisición de un nuevo suministro se entrega al cliente información sobre sus derechos y deberes.

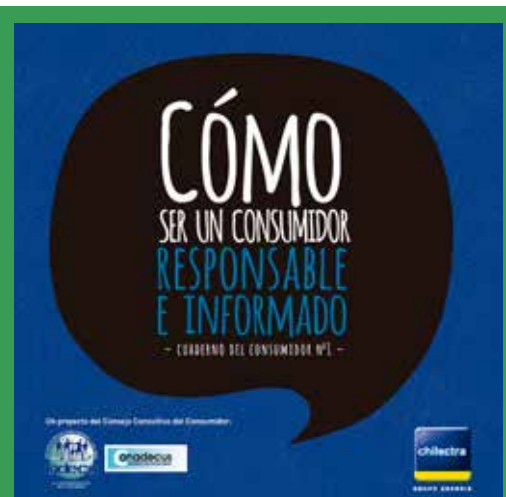
Chile

Durante 2013, la compañía elaboró una serie de tres Cuadernos del Consumidor sobre los temas de consumo informado y responsable, administración de finanzas personales y derechos y deberes del cliente de Chilectra. El proceso de difusión de los tres volúmenes está programado para 2014. Estas publicaciones, elaboradas en el marco de las actividades del Consejo Consultivo del Consumidor que impulsa Chilectra, se encargan de enmarcar los contenidos que se imparten en los talleres para juntas de vecinos.

Además, se realizaron talleres para Carabineros de Chile y Bomberos, que incluyeron en el programa temas de eficiencia energética. Del mismo modo, en los colegios se imparten charlas de eficiencia energética, escogiéndose monitores de energía en cada establecimiento educacional. En esta línea, en 2013 se organizó un concurso de proyectos participativos para Organizaciones Comunitarias enfocado en el tema de “El Uso Seguro y Eficiente de Energía Eléctrica” y el cuidado del medio ambiente, tomando como otro tema “El Reciclaje”.

Argentina

En 2013 se continuó con el proyecto “El Viaje de la Energía”, dirigido a las escuelas de la ciudad de Buenos Aires y de las zonas de su provincia pertenecientes al área de concesión de Edesur. Su objetivo principal es concienciar y asesorar a la comunidad educativa en el uso seguro y eficiente de la energía con vistas a un desarrollo sostenible, ofrecer al docente un recurso didáctico que le permita desarrollar el tema de la energía y en particular el de la energía eléctrica para lograr comprender el concepto de energía; conocer el recorrido de la energía eléctrica desde las fuentes hasta los lugares de consumo; y educar a las jóvenes generaciones en el uso racional, seguro y eficiente de la energía eléctrica.



Chile: Cuadernos del Consumidor de Chilectra

En el marco del Consejo Consultivo del Consumidor de Chilectra, en el que participan representantes de la Organización de Consumidores y Usuarios (Odecu), la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus) y del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), se desarrollaron los Cuadernos del Consumidor. Esta es una iniciativa para contribuir a que los clientes estén cada día más informados y conscientes de sus derechos y deberes:

Cuaderno N° 1 ¿Cómo ser un Consumidor Responsable e Informado?

- Derechos y Deberes del Consumidor.
- Aspectos importantes en la economía doméstica.

Cuaderno N° 2: ¿Cómo Administrar las Finanzas Personales?

- Presupuestos: ¿cómo elaborar un plan de gastos para el año?
- Deudas: manejo eficiente de deudas.

Cuaderno N° 3: Derechos y Deberes del Cliente de Chilectra.

- ¿Qué podemos exigirle a la empresa de electricidad? (derechos y deberes).
- ¿Cómo aprovechar al máximo la energía? (eficiencia energética).

Vínculo Emocional con el Cliente (VEC)

El desarrollo del negocio a través de la mejora de las relaciones y contactos positivos con los clientes sitúa a el Grupo Enersis como un conjunto de empresas que destaca por su función social, la aproximación al cliente y por la creación de una estrategia determinada en busca de la fidelización y satisfacción, ya que un cliente satisfecho es una de las fuentes de negocio más valoradas.

Este es el camino que la compañía ha definido para lograr su objetivo de fortalecer la relación cliente-empresa, donde el concepto "estar más cerca de los clientes" se impone como máxima ineludible para ofrecer un servicio de calidad.

En este marco, la compañía ha desplegado fuertemente en el último año el proyecto "Vínculo Emocional con el Cliente", trabajo que, además de focalizarse en aquellos aspectos del servicio que presentan menor desempeño en satisfacción, tiene como principal objetivo buscar y desarrollar instancias de contacto con los clientes desde la perspectiva de la cercanía y emotividad, logrando que los clientes no solo se sientan satisfechos con el servicio entregado, si no también construir un vínculo más potente y fidelizador.

En Chile, este proyecto es uno de los pilares estratégicos de la compañía y se encarga de generar acciones e impulsar proyectos basados en aquellos ítems de la encuesta de satisfacción que poseen desempeño más débil, focalizando el trabajo en tres grandes temas:

1. Comunicación con el cliente: busca establecer una comunicación que permita generar confianza, atendiendo los mensajes que el cliente demanda, con un lenguaje claro y transparente.
2. Contactos positivos con el cliente: a través de los contactos que hoy se tiene y en donde la empresa por diversas razones contacta a los clientes, se realizan acciones para generar instancias positivas permitiendo crear un vínculo y de mejorar la imagen.



3. Gestión requerimientos: busca atender y resolver en forma, plazo y con empatía los requerimientos de los clientes, así como, profundizar y analizar las causas que generan problemas proponiendo soluciones diseñadas desde la mirada del cliente.

A través del VEC, se busca la realización y seguimiento de acciones focalizadas en pro de la encuesta de satisfacción, mejorando la relación con el cliente y algunos procesos comerciales de la compañía.

En Colombia, generar un vínculo emocional con los clientes también es un eje estratégico. En este sentido, se realizó una campaña con diferentes plataformas de comunicación, mostrando a la empresa como el facilitador y posibilitador de los momentos cotidianos y emotivos de la vida que se dan gracias a la energía: encender el interruptor y sorprender a un cumpleaños, tener la posibilidad de leerle un cuento a un niño antes de dormir, ver por primera vez a un hijo en una ecografía, montar un negocio o construir un edificio, son tan solo algunos de los ejemplos que han sido parte de la campaña que ha estado presente en televisión, radio e internet, con una excelente acogida: a solo dos días de su lanzamiento recibió más de 1.300 "Me gusta", el comercial fue compartido más de 300 veces y se publicaron 110 comentarios en el fan page de Condensa Energía en Facebook.

Excelencia en la atención comercial

Con el fin de ofrecer a sus clientes la mejor atención posible, las empresas del Grupo cuentan desde 2003 con un Plan de Excelencia en la Atención Comercial, cuyo objetivo es mejorar los principales indicadores de satisfacción de los clientes año tras año.

El Plan de Excelencia Comercial centró sus actividades de 2013 en la calidad de la atención comercial (telefónica, online y presencial, así como gestión de reclamaciones) y en el desarrollo de nuevos modelos de factura y de sistemas más ágiles de medición de la percepción de los clientes.

Segmentos de Atención Comercial

En general, la atención comercial se divide en tres segmentos principales:

- **Clientes Masivos:** Clientes residenciales y algunos países se incluyen pequeños clientes comerciales
- **Grandes Clientes:** Clientes industriales y grandes clientes comerciales
- **Clientes Gubernamentales** (o municipales)

De acuerdo con las particularidades de cada país, se efectúan otras subdivisiones o segmentos, por tamaño del cliente o, en el caso de Brasil que es un país federado, existen los segmentos para clientes federales, estatales y municipales, en el marco del interés del Grupo Enersis por entregar una atención adecuada a los requerimientos específicos de cada tipo de cliente.

Plataformas y estándares de atención

La atención de clientes está estandarizada a nivel Sudamericano.

- **Atención Presencial:** Atención de oficinas comerciales y oficinas móviles, iniciativa que se replica en todas las empresas de Sudamérica (detalle en recuadro).
- **Atención Remota o No Presencial:** Atención a distancia por Call Center, e-mail y atención vía web, que toma más protagonismo con la inclusión de las redes sociales como Twitter y Facebook, y la penetración de los smartphones como forma de atención.
- **Atención Escrita:** La relevancia de este tipo de comunicación con el cliente depende de la cultura del país. En Chile, por ejemplo, la comunicación impresa no es relevante y se orienta a un segmento de atención específico: agentes reguladores y gubernamentales, principalmente. Mientras en Colombia, por ejemplo, las cartas tienen mayor importancia en la comunicación con el cliente.

Los estándares de atención al cliente son homogéneos para las empresas del Grupo Enersis y son analizados sobre indicadores hard y soft: Los primeros son indicadores de gestión medibles como:

- El tiempo de atención por vía escrita se ha determinado en 20 días en la resolución de lo recabado.
- En los call center se aplica un estándar de atención de 85/30, que implica que el 85% de los clientes deben ser atendidos antes de 30 segundos desde que comienza a sonar el teléfono.
- En relación con indicadores de atención presencial en oficinas comerciales, el principal es el tiempo de espera el cliente para ser atendido, lo que se ha cifrado en 80/10, que indica que al menos el 80% de los clientes deben ser atendidos en 10 minutos.

Todas las empresas del Grupo Enersis están cumpliendo estos indicadores.

Los indicadores soft, están orientados a la percepción del cliente y se accionan a través de encuestas y mediciones de percepción general del cliente por canal y por atención vía cartas. También se realizan encuestas de "bocas de salida", que consisten en preguntar a los clientes a la salida de las oficinas de atención respecto de la calidad percibida.

Herramientas de gestión para la atención de clientes

Durante 2013, el Grupo Enersis desarrolló, implementó y perfeccionó herramientas y sistemas que facilitan el cumplimiento de su compromiso con la atención cercana, eficiente y confiable. En ese sentido, ha ampliado el alcance de su iniciativa de oficinas móviles, ha implementado sistemas integrados de gestión entre otras iniciativas, como los ejemplos a continuación.



Externalización del Servicio de Call Center

Excepto en Argentina, la atención remota es realizada por terceros, pero con constante observación y medición de las compañías. La estrategia es generar una relación estrecha con una empresa especialista en atención remota, experta en servicio y administración de estas áreas, permitiendo hacer más eficiente la atención de clientes, pero siempre bajo los estándares corporativos.

Al respecto, Enersis ha creado una estructura de gestión sólida y con herramientas fuertes para la elección y control del desempeño de los contratistas. Además, se mantiene una relación constante de revisión y medición de indicadores, gestionando todos los inputs y outputs arrojados.

El Grupo Enersis implementa herramienta Sap Is-U en Colombia

Un hito en 2013 desde el punto de vista de la atención al cliente, fue la implementación del nuevo sistema SAP IS-U, sistema complejo que impacta en la mejora del ciclo comercial, mediante la aplicación de una herramienta que habilita todos los procesos y subprocesos que realiza la compañía para atender a los grandes clientes, los clientes no regulados y los contribuyentes que tienen una negociación individual para la venta de energía.

Mediante la implementación de este modelo, Codensa y Emgesa, adquieren una herramienta probada y estandarizada en todo el mundo, que soporta su ciclo comercial, lo que le brinda un alto grado de control en múltiples niveles, además de permitir integralidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.



Grupo Enersis sobre ruedas: Oficinas Móviles

Fortalecer la orientación al cliente significa estar más enfocados en sus necesidades y estar mejor preparados para satisfacer sus expectativas. Por este motivo, el Grupo Enersis ha buscado nuevas formas de interactuar con los clientes, desarrollar nuevos servicios y establecer conexiones únicas con ellos. Brindar una atención oportuna, presencial y en línea, en diversos sectores de la ciudad y en zonas apartadas, con lo que se evita el traslado de los clientes para realizar consultas, requerimientos o reclamos en las oficinas establecidas, son solo algunos de los beneficios de las oficinas móviles.

- **CHILECTRA, CHILE:** En 2013 Chilectra inauguró la segunda Oficina Móvil Sustentable, que permitirá beneficiar a más de 11 mil familias, abarcando 550 lugares apartados de las oficinas centrales, como parte del programa "Chilectra en tu Barrio". Cuenta con dos ejecutivos de atención presencial, un cajero y un anfitrión, a lo que se suman dos equipos de autoconsulta y la más avanzada tecnología, la cual permite a esta unidad estar en línea con los sistemas de la compañía.

- **EMGESA, COLOMBIA:** Como parte del compromiso de la compañía y del proyecto hidroeléctrico El Quimbo con el desarrollo responsable en el ámbito social, ambiental y técnico, a partir de enero de 2013 la atención a la población del área de influencia de El Quimbo está llegando a cada municipio con dos oficinas móviles que han realizado más de 660 atenciones. Cada semana, este vehículo se desplaza a veredas y centros urbanos para brindar información y responder inquietudes desde las 9 de la mañana hasta las 5 de la tarde, atendiendo en promedio, a 55 personas semanalmente.
- **COELCE, BRASIL:** La Nave Coelce es un moderno equipo especialmente diseñado para promover la conciencia ambiental en los estudiantes de las escuelas públicas en el estado de Ceará. El proyecto une la tecnología de la información con el medio ambiente de forma didáctica e innovadora. El vehículo dispone de una sala de proyección donde se muestran videos, y de una sala de juegos con actividades lúdicas e interactivas.
- **AMPLA, BRASIL:** El programa Conciencia Ampla sobre ruedas, invita a la comunidad a aprender sobre el proceso de generación y distribución de energía, recibiendo orientación sobre un consumo consciente y seguro, además de consejos de preservación ambiental. El programa está dirigido a profesores y alumnos de educación pública y a las familias de las comunidades atendidas por los proyectos sociales de Ampla.
- **Otra iniciativa es la ATENCIÓN COMERCIAL MÓVIL DE AMPLA,** que ofrece a los clientes la posibilidad de resolver peticiones comerciales procedentes de las actividades de terreno, especialmente en las comunidades de bajos ingresos y alejadas de las oficinas de atención establecidas, a través de dos vehículos que atienden un total de 14 ciudades.

Colombia: Servicio al cliente con estándares LEED

En febrero de 2013 abrió sus puertas el quinto centro de servicio al cliente de Codensa, renovado bajo los criterios de la norma internacional LEED, del Green Building Council. Se trata de una estrategia mundial encaminada a la creación de espacios sostenibles, con uso eficiente de electricidad y agua, así como la utilización de fuentes alternas de energía.

Hasta el momento y con una inversión cercana a los \$8.500 millones de pesos, la compañía ya ha transformado cinco centros de servicios que cumplen con características de la normatividad LEED: Avenida Suba, San Diego, Venecia y Soacha en Bogotá, así como Madrid en Cundinamarca.

Además de generar espacios cómodos y amigables, los centros de servicio son pioneros en la inclusión de personas con discapacidad física, ya que cuentan con rampas de acceso, señalización y filas preferenciales, así como módulos especiales para garantizar un fácil acceso a personas de talla baja o en silla de ruedas.

Asimismo, para 2014 se tiene programada la construcción o renovación de otros dos centros de servicio, y antes de finalizar 2015 se estima haber cubierto todos.

Nuevas fuentes de negocio en comercialización

Comercialización de gas natural

Se han tomado medidas para flexibilizar y ampliar el rol de la compañía como operador de gas en Sudamérica.

En Chile, se está implementando la venta de Gas Natural Líquido a través de un Ducto Virtual. El sistema consiste en descargar el gas líquido directamente en Quinteros, sin pasar por la planta de regasificación y transportarlo en camiones hacia las zonas en que los clientes industriales lo requieren. En Colombia el Grupo pretende iniciar la comercialización de gas, haciendo uso de los ductos existentes.

Productos de eco-energía y servicios de valor agregado

En 2013 se siguió afianzando la cartera de Productos y Servicios de Valor Añadido (PSVA) relacionados con la eficiencia energética. Ello permite comercializar entre los hogares y los pequeños negocios y grandes y medianas empresas una serie de productos y servicios que hacen posible un consumo energético responsable y eficiente.

Son productos y servicios relevantes, que agregan valor desde el punto de vista del accionista, pero también desde el punto de vista de los clientes.

Las encuestas en Sudamérica arrojan que los clientes que compran algún servicio o producto de las gamas ofrecidas en las distintas empresas (desde seguros de vida hasta instalación de aire acondicionado, productos y servicios para grandes clientes, etc.) mejoran su percepción respecto de la atención de la empresa. Los PSVA son muy relevantes especialmente en Colombia, Codensa Hogar y en Chile.





Innovación y
eficiencia
energética

Innovación

Enfoque de gestión

Para el Grupo Enersis, la innovación es un elemento clave para responder eficaz y sosteniblemente a los retos del mercado de la energía y anticiparse a las nuevas tendencias tecnológicas.

Para la compañía, la innovación es la transformación de los conocimientos en valor para sus empresas, colaboradores, accionistas y demás grupos de interés, generando soluciones sostenibles para mejorar los negocios y crear nuevas oportunidades para el futuro.

En este contexto, el Grupo Enersis está plenamente consciente que la eficiencia energética es parte de las urgencias de los países donde opera y que está directamente relacionada con las capacidades e iniciativas de innovación que los países y empresas sean capaces de desarrollar.

Las actuaciones del Grupo Enersis en innovación se impulsan y coordinan a través de la dirección corporativa de I+D+i (Investigación, Desarrollo e Innovación) y los equipos de Innovación de las líneas de negocio, bajo un modelo estructurado, siempre considerando las particularidades regulatorias y de negocios de cada país.

En relación con los objetivos corporativos, la innovación busca:

- Maximizar valor y generar una ventaja competitiva sostenible;
- Desarrollar conocimiento tecnológico y fomentar la aplicación y difusión de las mejores tecnologías;
- Desarrollar soluciones para mejorar la calidad del servicio, promover y difundir el uso inteligente de la energía a los usuarios finales;
- Mantener el liderazgo internacional en desarrollo de tecnología de redes inteligentes y generación de energía de bajas emisiones;
- Crear y apoyar vínculos de colaboración con centros de investigación y desarrollo.

Para el Grupo Enersis, la innovación y la eficiencia energética son pilares fundamentales para lograr su objetivo: energía sostenible para todos.

Cultura de Innovación [EU8]

Eidos Market

Eidos Market es la aplicación global para la gestión de las ideas de los colaboradores del Grupo Enersis. Esta iniciativa pionera partió en 2012 y ha conseguido recoger más de 1.400 ideas propuestas por los trabajadores de todo el Grupo, mediante el crowdsourcing o las técnicas de "Mercados predictivos" en la captación de ideas para maximizar el potencial innovador aprovechando la inteligencia colectiva de la red social de los empleados.

De este modo, las distintas filiales difunden y convocan a sus colaboradores a participar de Eidos Market, incorporando sus ideas directamente a través de la Intranet de cada empresa del Grupo, en el sitio de esta herramienta corporativa: www.eidosmarket.com

Gestión de ideas y proyectos



Proyecto de Innovación Tecnológica, Edelnor

En 2013, Edelnor desarrolló un programa de innovación tecnológica que permite aplicar el uso de las tablets en las actividades operativas de mantenimiento y distribución, así como en la rápida atención de emergencias en media y baja tensión para los trabajos a realizarse en distribución eléctrica. Dado su éxito, la innovación comenzó a aplicarse en el resto de los países del Grupo a partir de diciembre del mismo año.

Sistema de innovación IDEO, Colombia

El sistema de innovación IDEO desarrollado por las empresas Codensa y Emgesa, es uno de los más avanzados en su tipo en Colombia, para gestionar la innovación. IDEO busca implementar proyectos para el sector energético, con apoyo conjunto de la academia colombiana y entidades públicas de investigación.

Genera cerca de 300 ideas innovadoras al año, algunas de las cuales ya han obtenido patentes nacionales e internacionales y reconocimientos. Cuenta con un capital de riesgo aportado por la empresa de 4.300 millones de pesos colombianos.



Grupo Endesa Colombia Patenta Proyecto "Trípode"

La iniciativa: Soporte temporal de seguridad para trabajos en postes de madera con riesgo de ruptura, "Trípode", nació hace tres años como idea de Camilo Torres Vega, Responsable de Prevención y Salud Laboral Latam, Armando Gómez, Ingeniero Mecánico, Fernando Murcia Quijano, Jefe División Prevención de Riesgos Laborales y Víctor Manuel Suárez, Jefe División de Calidad.

La idea surgió como solución al riesgo de caída por altura de los trabajadores que operaban en postes de madera en zona rurales.

La idea se basa en una estructura metálica, en forma de trípode que neutraliza el riesgo de que el poste caiga o se parta.

La iniciativa, que terminó el proceso de patente en 2013, ha sido una solución en Colombia y está siendo probada también en Brasil.

Programa de alianza con universidades, Argentina

Edesur ha establecido un Programa de Alianza con Universidades para desarrollar iniciativas de I+D+i. A través de éste, en 2013 desarrolló un Programa de Innovación conformado por 18 proyectos presentados por trabajadores de la compañía, entre los que se destacan el Localizador Ohmico de Fases que permite establecer el Vínculo Cliente-Red y el desarrollo de una investigación sobre Mitigación de Campos Magnéticos que se lleva a cabo con la Universidad Tecnológica Nacional.

De estos proyectos, seis corresponden al Programa de Seguridad Endesa, un programa corporativo donde lo primordial es la prevención de accidentes laborales.

Programa Inspire, Brasil

En 2013 el área de Innovación de Endesa Brasil se modificó, dando inicio al Programa Inspire, que integra las distintas iniciativas existentes en el Grupo: Deu Certo, Bolsa Coelce de Inovação, Inova, Lean y Eidos. Este programa también proporciona la oportunidad de expandir proyectos innovadores a Geração y Prátil.

Inspire está formado por tres ambientes de innovación: Inspire Novas Ideas, que cuenta con encuentros semanales para la presentación de nuevas ideas al comité ejecutivo; Inspire Deu Certo, cuando ocurre la creación del producto en la práctica; e Inspire Multiplique, momento de replicación de los proyectos.

I+D+i Global: Fundación Enel

[EU8] Fundación Enel desarrolla estudios y actividades de investigación y difusión de conocimientos sobre energía, socio-economía, desarrollo sostenible e innovación.

La Fundación busca representar la totalidad geográfica donde opera el Grupo Enel. En este sentido, el Comité Científico Internacional, designado por el Consejo Ejecutivo de la Fundación, cuenta con dos expertos sudamericanos: Manlio Coviello (Cepal, Chile) y Annie Dufey (Fundación Chile, Chile).

La organización desarrolla, entre muchas otras, una investigación respecto de la regulación comparada del mercado eléctrico en Latinoamérica y otra sobre el acceso universal a la energía en Latinoamérica y África. Ambos proyectos se realizarán con la Universidad de Comillas, España.

Por otra parte, la Fundación llevará a cabo con la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB) investigaciones en los temas de desarrollo urbano sostenible e interacción entre energía y planificación del territorio. Además, está organizando un proyecto sobre el desarrollo de nuevos modelos de negocio que puedan integrar principios de sostenibilidad.



Liderazgo en innovación

[EU8]

El proceso de innovación del Grupo Enersis en Sudamérica es un proceso maduro, con varios años de implementación que han ido creando una cultura que entiende la innovación como parte del negocio en cada una de sus filiales.

Chilectra, la filial de distribución chilena, es la que cuenta con más experiencia en el área, dado que es la empresa del Grupo que lleva más tiempo –aproximadamente ocho años– en el proceso de internalización de la innovación como parte del negocio. Como resultado, ha recibido premios y reconocimientos por sus logros y su cultura de innovación.

En Brasil, Colombia, Argentina y Perú, el proceso de innovación implicó un trabajo de implementación entre 2006 y 2008, con un equipo de consultores dedicados a la consumación del concepto como parte del quehacer de la empresa.

Como resultado de este trabajo, existe un área y profesionales dedicados totalmente a la innovación en cada uno de los países donde opera el Grupo Enersis.

Este esfuerzo se ve demostrado en los principales hitos de innovación, eficiencia energética y vanguardia tecnológica del Grupo, como Smart Grids y Smartcity, que han marcado un eje transformacional en el mercado de la energía y en el concepto de las redes eléctricas.



Redes Inteligentes (Smart Grids)

La red eléctrica actual se desarrolló hace más de 100 años, cuando las necesidades de electricidad eran básicas. La generación de energía tenía un enfoque y un desarrollo local en torno a comunidades y el uso domiciliario e industrial eran mínimos en comparación con el uso intensivo en la actualidad.

La red se diseñó para permitir a las empresas de servicios eléctricos suministrar energía a los consumidores y poder facturar el correspondiente servicio. Esta interacción unidireccional tiene limitaciones y dificulta la capacidad de la red para dar respuesta a la creciente demanda de energía actual, sujeta a continuos cambios.

En este contexto, y en respuesta a su compromiso con la energía sostenible, la innovación y la eficiencia energética, el Grupo Enersis está desarrollando proyectos de redes inteligentes o smart grids, que incorporan un diálogo bidireccional en el que tiene cabida un intercambio de electricidad e información entre la empresa de servicios eléctricos y sus clientes.

Se trata de una red de desarrollo de comunicaciones, controles, sistemas computacionales, sistemas de automatización, nueva tecnología y herramientas que interaccionan entre sí, con el fin de hacer la red más eficiente, viable, segura y amigable con el medio ambiente.

La red inteligente integra tecnologías como la telegestión de los contadores eléctricos, energías renovables no convencionales (ERNC), almacenamiento de la electricidad, distribución inteligente, sensores y movilidad eléctrica.

Como una forma de estudiar la factibilidad de estas tecnologías y mejorarlas para su posterior masificación, el Grupo Enersis está desarrollando dos "Smartcities", donde se despliegan las tecnologías de red inteligente: "Cidade Inteligente Búzios" en Brasil, y Smarcity Santiago, emplazada en Ciudad Empresarial, en Huechuraba, Chile.

Corporativamente, estos proyectos se suman a los que se están desarrollando en Málaga y Barcelona por Endesa España.

Smartcity Brasil

www.cidadeinteligentebuzios.com.br

"Cidade Inteligente Búzios" es la primera smartcity de América Latina. Búzios es un municipio de 28.000 habitantes en el que se está desarrollando un proyecto basado en una red de distribución eléctrica inteligente (smart grid) para la gestión más sostenible de la energía. El proyecto empezó en noviembre de 2011 y comprende, entre otras innovaciones, automatización de las líneas de transmisión, generadores de energía renovable eólica y solar en parques y techos, instalación de telecontadores digitales en oficinas, tiendas, hoteles y hogares, alumbrado público LED, puntos de recarga rápida para vehículos eléctricos y medidas de eficiencia energética en los edificios públicos.

Instalaciones en la Ciudad Inteligente

- Iluminación Pública Inteligente: 60 luminarias LED instaladas alrededor del Lago Usina y se llegará a las 150 lámparas de LED instaladas en Avenida Central en 2014, algunas telegestionadas, además de puntos de luz con microgeneración eólica y solar. Las lámparas LED tienen una duración de aproximadamente 60.000 horas, frente a las 2.000 horas de las lámparas de vapor de sodio o mercurio. Con ellas, es posible lograr un ahorro de energía de hasta un 70% en comparación con las lámparas tradicionales.
- Medidores Inteligentes: Se han instalado cerca de 4.000 medidores inteligentes. El proyecto de telegestión será ampliado a 10 mil clientes en 2014. Hoy en día ya es posible hacer el seguimiento del consumo de 500 clientes.
- Automatización de la red: para mejorar la calidad del servicio al cliente, el proyecto realizará la renovación de la red eléctrica y un piloto experimental con las tecnologías más innovadoras de automatización de la red basadas en el conocimiento y experiencia del Grupo.
- Aerogenerador: la generación mensual es 600 KWh/mes, lo que corresponde al 15% del consumo del centro de monitoreo e investigación.
- Punto del proyecto Consciência EcoAmpla: Punto de disposición y recogida selectiva de residuos de Búzios.
- Vehículos inteligentes: La ciudad cuenta con cuatro automóviles eléctricos en funcionamiento, además de 20 bicicletas eléctricas que, a través de una alianza con nueve posadas de Búzios, pueden alquilarse para pasear. Se dispone además de cuatro puntos de recarga eléctrica y un aquataxi con motor eléctrico que, además de no contaminar el ambiente, es seis veces más económico que un barco que opera con fueloil.
- Puntos de recarga: un punto de recarga ya se encuentra disponible en el Centro de Monitoreo e Investigación e instalación de tres puntos de recarga para vehículos y dos puntos para barcos en 2013.
- Generación solar: el Centro de Monitoreo e Investigación cuenta con paneles solares que generan 900 KWh mensuales, lo equivalente al 23% del consumo del Centro.
- Internet: La calle Rua das Pedras ya cuenta con una red wifi gratuita, disponible para todos los clientes y visitantes.



Smartcity Chile

www.smartcitysantiago.cl

Smartcity Santiago es el primer prototipo de ciudad inteligente de Chile, en el sector “Ciudad Empresarial” de Santiago. Allí se pone a prueba a escala real la integración de tecnologías como el smart metering, la automatización de la red, los vehículos eléctricos, la iluminación pública LED y la generación distribuida, evaluando aspectos económicos, técnicos y sociales.



Movilidad eléctrica

El Grupo Enersis lidera la investigación y gestión de la movilidad eléctrica, con el objetivo de reducir la emisión de gases contaminantes al ambiente, mejorar la eficiencia energética y disminuir los costos de operación de los sistemas de transporte urbano. La compañía busca desarrollar, aplicar y promover un transporte sustentable que introduzca mejoras en la calidad de vida de las personas, para lo que desarrolla una serie de programas y actividades:

Colombia

Taxis eléctricos en Bogotá

En septiembre de 2013 se dio inicio al programa taxis eléctricos en Bogotá, en su primera fase, con 50 unidades fabricadas por la firma china BYD. Con este proyecto, la Secretaria de Movilidad de Bogotá, la Fundación Clinton y las empresas del Grupo Enersis, Codensa y Emgesa, buscan desarrollar el primer programa de taxis eléctricos de Sudamérica.



Programa de Movilidad Cero Emisiones

Programa de innovación con objetivos medioambientales, que consiste en dos subprogramas de implementación de medios de transporte eléctricos para el traslado de colaboradores:

E-Bike to Work

Implementado desde 2011, cuenta con 48 bicicletas eléctricas que pueden ser utilizadas por los empleados para hacer trayectos de la oficina a la vivienda y viceversa. Hasta el momento, 318 colaboradores se han beneficiado, sumando 11.600 desplazamientos.

Vehículos eléctricos

La flota de vehículos eléctricos de Codensa y Emgesa es la más grande y la primera adquirida por una empresa en Colombia, dentro de un plan de sustitución de combustión fósil por autos eléctricos. Se trata de 16 vehículos Mitsubishi i-MiEV para prestar servicio de transporte de personal.

Chilectra

Licitación de Taxis eléctricos en Santiago

Chilectra colaboró con la Secretaría Regional Ministerial de Transportes de Santiago en la definición de los aspectos técnicos de las bases de licitación de cupos para taxis básicos, las cuales fueron publicadas en octubre de 2013 e incluyen 50 plazas para taxis eléctricos en la Región Metropolitana.

Bus eléctrico Smart City Santiago

Presentado en 2013 en el contexto de Smartcity Santiago, de Chilectra, el bus incorpora la energía eléctrica en todas sus funciones y proporciona servicios de traslados a estudiantes de la Universidad Mayor entre la estación Escuela Militar del Metro de Santiago y el campus Huechuraba de la institución educativa.

Argentina

Primera estación de carga para autos eléctricos

Edesur, filial del Grupo Enersis en Argentina, presentó en el VI Salón Internacional del Automóvil la primera estación de carga en el país. Se trata de una unidad provista por el Grupo Enel, en el marco de sus acciones para promover a nivel global la eficiencia energética y el cuidado del medio ambiente a través de la movilidad eléctrica.

Perú

El Grupo Enersis lleva auto eléctrico a Perú

Las empresas Endesa y Edelnor, llevaron a Perú un auto eléctrico que no emite CO2 y es nueve veces más económico que los modelos de gasolina. Se trata del Mitsubishi i-MiEV que fue presentado en la 50ª Conferencia Anual de Ejecutivos (CADE) como una manera de difundir la innovación y la movilidad eléctrica. El encuentro denominado "Líderes empresariales, compromiso con el Perú", celebrado en diciembre de 2013, contó con la asistencia de más de 1.200 empresarios.



Chilectra gana premio Iddeo a la innovación

Chilectra se hizo acreedor del primer lugar en la categoría "Empresas de Servicios" en el concurso IDDEO 2013 (Innovación dentro de Empresas y Organizaciones), organizado por el Ministerio de Hacienda de Chile. El objetivo de este premio es destacar el análisis, creatividad e innovación de las personas para obtener soluciones concretas que tienen un impacto positivo en los resultados de su empresa u organización, y por ende, del país.

La iniciativa ganadora, "Actired: Auto-Reconfiguración de la Red MT", consiste en dotar a la red de distribución de capacidad para tomar decisiones de forma autónoma ante eventos de falla. Para ello se implementa un algoritmo de inteligencia distribuida que permite, a través de equipos de operación instalados en la red, aislar los tramos con problemas y realimentar automáticamente las zonas de consumo que, siendo ajenas a la falla, verían afectado su normal funcionamiento. Todo se realiza en menos de un minuto y sin necesidad de intervención por parte del operador.

Eficiencia Energética

Enfoque de gestión

Un pilar paralelo a la innovación, para cumplir el objetivo de lograr energía sostenible para todos, es la eficiencia energética.

Para el Grupo Enersis, la difusión y gestión de nuevas tecnologías para un uso eficiente de la energía son indispensables para responder a la creciente demanda y a la necesidad de mitigar el cambio climático. La eficiencia energética representa un elemento clave en una economía mundial que se caracteriza, cada vez más, por la escasez de recursos.

La estrategia del Grupo para reducir el consumo energético prevé inversiones para aumentar la eficiencia en todas las actividades de la compañía, desde la Generación hasta la Distribución, y también tiene como objetivo difundir una mayor conciencia en el consumo.

Para el Grupo Enersis la eficiencia energética es una estrategia corporativa y social, para lo que se plantea los siguientes focos:

- Maximizar la eficiencia en el mix de generación;
- Mejorar la red de distribución a fin de evitar pérdidas de cantidades significativas de energía a lo largo de las líneas de energía;
- Fomentar el desarrollo de redes inteligentes;
- Promover la eficiencia en los usuarios finales.

Eficiencia en la generación

[EN6] [EU6] Dentro del ámbito de la Generación, el objetivo a mediano y largo plazo es aumentar la diversidad de las fuentes de energía, sumando tecnologías más eficientes.

El aumento de la eficiencia y la flexibilidad de generación es una de las actividades esenciales para mejorar la generación y el rendimiento ambiental de las empresas del Grupo Enersis.

[EN5] Otro punto relevante es la optimización y mejoramiento de las centrales de generación que operan en la actualidad. Al respecto, el Grupo Enersis está desarrollando proyectos con alto grado de innovación, como el caso de la laguna de enfriamiento de la Central Térmica San Isidro, proyecto pionero que será puesto en marcha en Chile.



Sistema de Enfriamiento Único en el Mundo

En 2013, Crystal Lagoons y Endesa Chile anunciaron la construcción de la primera laguna cristalina de enfriamiento del mundo, que se levantará para servir la central termoeléctrica de ciclo combinado San Isidro, ubicada a 8 kilómetros de Quillota, en la V Región. Este proyecto cambia el paradigma de los sistemas de enfriamiento convencionales, que disminuyen la temperatura mediante el mar o cauces naturales de agua. Se trata del primer sistema de enfriamiento sustentable en circuito cerrado, lo que además hace posible la instalación de plantas generadoras lejos del mar y próximas a los centros de consumo.

Central Ventanilla Implementa ISO 50001

La Central Térmica de Ventanilla, de Edegel, inició la implementación de la norma ISO 50001, que describe los requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la energía que permita a aquellas entidades que la adopten, mejorar su desempeño energético.

De esta manera, se convertirá en la primera central de generación de Endesa en Perú en obtener esta certificación y, probablemente, sea la primera en el país.

La implementación del Sistema de Gestión de la Energía permite establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión del recurso, con el propósito de permitir a la organización contar con un enfoque sistemático para alcanzar una mejora continua en su desempeño energético, incluyendo la eficiencia energética, el uso y el consumo de la energía. También permitirá detectar oportunamente las causas que originan los desvíos de energía, incrementando la confiabilidad y disponibilidad de la central.



El aumento de la eficiencia de las centrales del Grupo también depende del avance de la investigación y desarrollo, que apunte al aumento de la automatización con el fin de acrecentar los estándares de fiabilidad, seguridad y eficiencia de las redes.

[EN5] Con el fin de acrecentar y verificar el cumplimiento de estos estándares, las empresas de la compañía adhieren a las más exigentes pautas internacionales. Es así como en 2012, la Central Térmica Quintero, de Endesa Chile, que opera en la Región de Valparaíso, se convirtió en la primera central del Grupo, a nivel mundial, y en la primera de Sudamérica en contar con un Sistema de Gestión de la Energía (SGE) certificado bajo la norma ISO 50001.

Por su parte, la generadora peruana, Edegel, realizó en 2013 la evaluación energética de la Central Térmica Ventanilla, como parte del proceso de implementación de la ISO 50001.

Programas y sistemas para la eficiencia de procesos

Optimización energética en centrales termoeléctricas

[EN5] El Grupo Enersis cuenta con un Sistema de Optimización en Línea y Contabilidad Energética de la Producción, SOLCEP, es un software de control y seguimiento local que permite a la compañía gestionar e incentivar la excelencia operativa en sus distintas plantas, cuantificar sus pérdidas operativas significativas y optimizar sus recursos energéticos entre otros aspectos.

Endesa Chile implementa desde 2006 este sistema de control en línea del rendimiento de sus unidades termoeléctricas.

En 2013 el sistema se implementó en las dos unidades turbo gas de la central Quintero, que se suman a las centrales Tarapacá, Gas Atacama, San Isidro, San Isidro II y las dos unidades de Bocamina, que ya cuentan con el sistema de control.

En noviembre 2013 se desarrolló una capacitación, a nivel experto, en el análisis de desvíos de eficiencia operativa del Sistema SOLCEP. El evento realizado en Chile, contó con la presencia de personal especializado de todas las plantas de la compañía en Sudamérica que cuentan con SOLCEP.



Programa de control de eficiencia operativa diaria (CEOD)

[EN5] El Grupo Enersis ha establecido un proceso de control y seguimiento de la eficiencia operativa de las centrales de generación de la compañía en Sudamérica, con el propósito de cuantificar una estimación de las pérdidas económicas por desviaciones de la gestión operativa diaria, e identificar oportunidades de mejora en la operación de las centrales termoeléctricas, entre otros aspectos destacados.

La implementación de esta iniciativa ha permitido visualizar los aspectos operacionales más significativos que afectan la eficiencia de las centrales permitiendo una rápida respuesta correctiva y una actuación preventiva frente a pérdidas económicas producto de desviaciones o anomalías operacionales.

Proyectos de eficiencia energética [EN5]

Diagnóstico de Optimización del Heat Rate en Chile

En 2013, Endesa Chile desarrolló dos diagnósticos para identificar las oportunidades de Optimización del Heat Rate en dos plantas termoeléctricas de distinta tecnología.

El estudio permitió identificar oportunidades de reducción de pérdidas energéticas, térmicas y eléctricas, en las plantas de San Isidro II y Tarapacá, de las que se desprenden los siguientes proyectos:

- **Proyecto en la C.T. San Isidro II (Unidad turbo gas en ciclo combinado):** Actividades de actualización operativa en turbina a gas (TG) y el aumento de la aislación en ductos de gas, entre otras.
- **Proyecto en la C.T. Tarapacá (Unidad turbo vapor tipo convencional):** Instalación de variadores de frecuencia en motores mayores de la línea aire-gas, modernización del sistema de sopladores de hollín, entre otros.

En 2014 se evaluarán las opciones identificadas de manera comercial y se gestionarán los mejores proyectos que resulten del análisis.



Proyecto LEAN en Chile [EN5]

Tras el término de la implementación de las iniciativas de mejoras operativas levantadas en la etapa piloto del proyecto LEAN aplicado a las centrales San Isidro y San Isidro II en Endesa Chile, en 2013, se confeccionaron nuevos procedimientos de trabajo.

Las principales mejoras de eficiencia implementadas son:

- El uso de fuegos adicionales para un mayor ingreso por el pago de potencia firme
- Asegurar la toma de decisiones con una mejor conveniencia económica para determinar el instante adecuado del lavado del compresor de la Turbina a Gas
- Manejo de las purgas de la caldera recuperadora de calor (desde continuas a discretionales)

Eficiencia en uso final de la energía

[EN5] [EN6] [EN7] [EN18] El Grupo Enersis ofrece una amplia variedad de productos y servicios para mejorar la eficiencia en el uso de la energía. La compañía considera que con la venta de estos productos y servicios se pueden alcanzar ahorros entre el 15 y el 85 por ciento.

Chile y Brasil destacan en la implementación de nuevos productos y servicios de eficiencia energética como soluciones para el control y gestión energética en hogares, de iluminación eficiente o calefacción eléctrica.

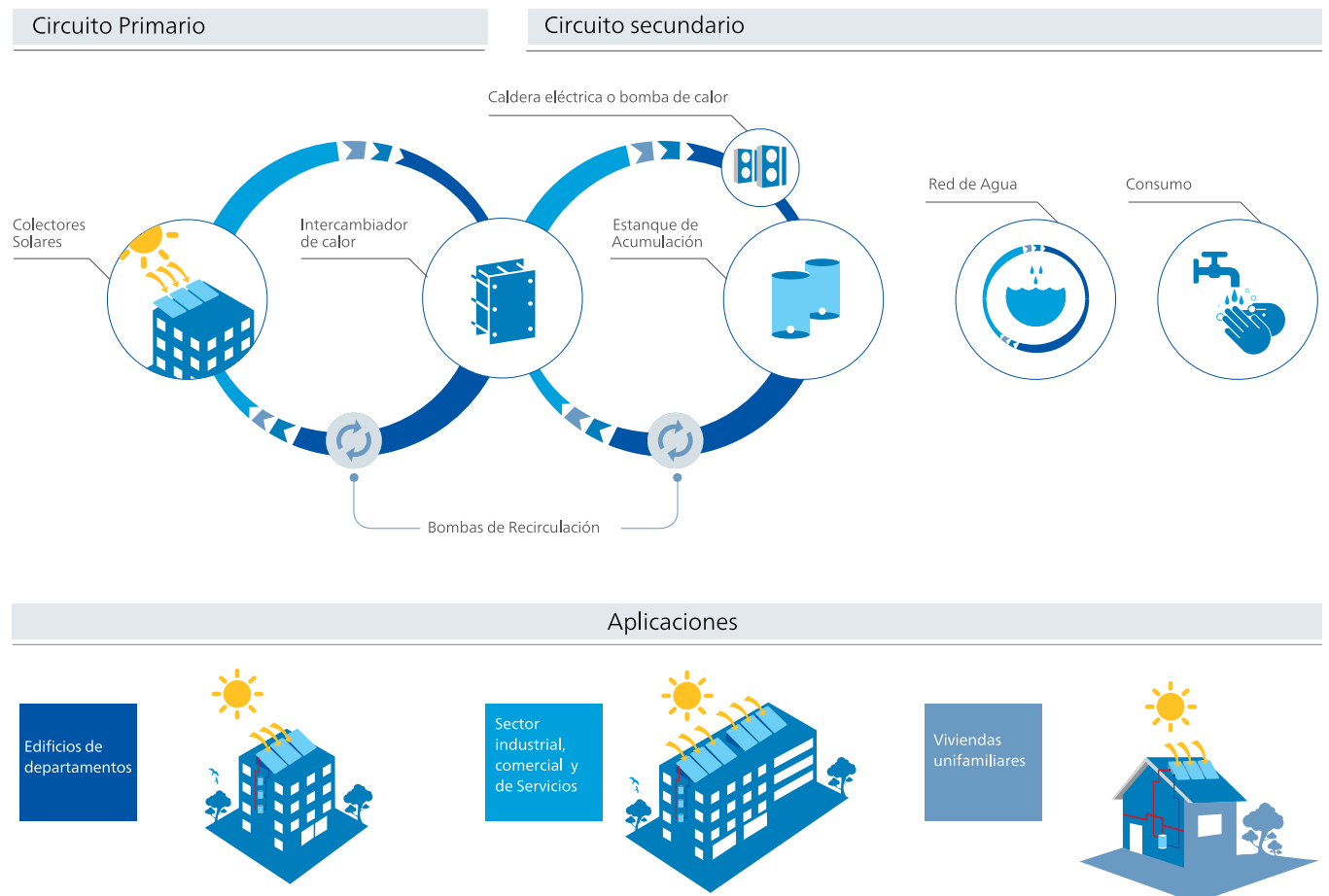
Ecoenergías

Ecoenergías es la línea de negocio en Distribución que busca entregar soluciones que permitan a los clientes residenciales e industriales reducir sus niveles de consumo, entre los que se cuentan Solar Electric -que canaliza energía solar para el calentamiento de aguas y la calefacción- y Ecotermia -destinada también a uso sanitario y de calefacción-, auditorías energéticas, productos eléctricos de gran eficiencia, entre otras.

Solar Electric

Soluciones para el calentamiento de agua y fluidos a través del mix de energías solar y eléctrica, desarrolladas por Chilectra.

La empresa instaló en 2013 más de 265 m² de colectores solares térmicos destinados al sector industrial e inmobiliario, en proyectos como la Planta Industrial Cristales DIALUM y Clínica AvanSalud, en la Región Metropolitana. Además, en el segmento municipal, desarrolló el proyecto "Piscina Temperada Hidroterapia Dragones de I.M. La Reina", que contempló la construcción de una piscina de hidroterapia de 120 m² dotada con el sistema Solar Electric.



Bombas de calor

Las bombas de calor son equipos térmicos, que pueden transferir energía mediante calor de un ambiente a otro. El equipo recupera energía del ambiente (tierra, aire, masas de agua) y la incorpora como energía útil para distintos procesos, como la climatización y calentamiento de agua y/o fluidos.

Estas soluciones están orientadas a los clientes de sectores productivos y de servicios, procesos de construcción e intervención de centrales térmicas.

En 2013, esta línea de negocios fue ampliada para aplicación en temperado en piscinas (segmento residencial), lo que implicó la puesta en marcha de 35 equipos distribuidos en distintas comunas de las Regiones Metropolitana, de Coquimbo y de Valparaíso, cifra que significó un alza de 120% respecto de 2012; además, la compañía introdujo en el mercado la oferta de bombas de calor integradas a un estanque de acumulación para el suministro de agua caliente sanitaria.

Frío Evaporativo

Se trata de un servicio de climatización que permite refrescar recintos sin necesidad de mantenerlos cerrados, a partir de la descarga de aire frío mediante un sistema de ventilación que se conecta a una red de agua y a la corriente eléctrica. El sistema es eficiente energéticamente, no emite contaminación acústica y es de fácil manejo e instalación.

Full Electric

Full Electric es un sistema que da respuesta a todas las necesidades de climatización, funcionamiento de equipos y suministro de agua caliente sanitaria de inmuebles, a través de electricidad. Para implementarlo, la compañía establece acuerdos de abastecimiento con empresas inmobiliarias, según las necesidades específicas en cada caso.

En 2013, los servicios bajo la modalidad Full Electric fueron incorporados a 11.913 nuevos departamentos habitacionales construidos en comunas ubicadas principalmente en las zonas centro y oriente de la Región Metropolitana, sumando una potencia de 48.615 kW. El total acumulado en el período 2002-2013 alcanzó a 72.560 unidades, lo que representa una cobertura de 43.6% en este mercado.



A través de la electricidad se cubren las necesidades energéticas principalmente en:



Vivienda Full Eléctric



Climatización (frío-calor)



Equipamiento de cocina



Agua caliente sanitaria

Productos y servicios eficientes

[EN6] [EN7] [EU8]

Climatización eficiente

Con el fin de entregar mayor calidad de vida a las personas, con un costo menor y menos impacto ambiental, el Grupo Enersis pone a disposición productos de climatización eficiente. En Chile, Chilectra lideró el mercado de climatización eléctrica en 2013, aumentando su participación en la venta de equipos de 62% a 70% en el rubro del retail dentro de la Región Metropolitana, lo cual implicó un incremento de la potencia instalada de 380.000 kW, según el estudio independiente de GfK Consumer Choices.

Iluminación eficiente

En la búsqueda de mejores e innovadoras alternativas de eficiencia energética, el Grupo Enersis ha incorporado y puesto a disposición de sus clientes, la iluminación LED, tecnología de vanguardia para el ahorro energético.

En este marco, durante 2013 Chilectra se adjudicó cinco contratos de Mantenimiento del Alumbrado Público municipal LED, destacándose Lo Prado, Macul y Pudahuel, en Chile.

Por otra parte, en Bogotá desde 2012 está desarrollando un proyecto piloto iluminación vial con tecnología LED, en sectores emblemáticos.

Soluciones de Eficiencia Energética para comunidades

[EU24] Durante 2013, Chilectra puso en marcha un modelo de negocio dirigido a las comunidades de departamentos cuyo para la implementación de proyectos de eficiencia energética. La empresa dispuso una línea de financiamiento focalizada en los procesos de calentamiento de agua y calefacción para revisar riesgos técnicos y de rendimiento energético y establecer planes de acción que generen ahorros para la comunidad. Una vez finalizado el plazo de inversión establecido con la compañía, es posible prolongar este acuerdo mediante programas de mantención y seguimiento según necesidades específicas.

Educación en Eficiencia Energética [EU24]

Para el Grupo Enersis, los avances a nivel institucional y las tecnologías para la eficiencia energética no son suficientes. Es necesario hacer un cambio cultural que permita instalar la eficiencia energética como parte de la vida de las personas. Para esto, desarrolla una serie de iniciativas tales como:

Participación: Presencia en los principales eventos de difusión de la eficiencia energética, como por ejemplo, la participación de Chilectra en la tercera versión de la Expo Eficiencia Energética 2013, en Chile. En la ocasión, la compañía dispuso de un stand donde dio a conocer las tecnologías de redes inteligentes y específicamente, el proyecto Smartcity Santiago. En la misma ocasión, presentó a los visitantes y autoridades el auto, taxi y bus eléctrico, en el marco del proyecto de ciudad inteligente.

Difusión y Educación: Difusión y entrega de material imprimible sobre uso eficiente de la energía a través de las redes sociales y páginas web, por ejemplo, el material didáctico descargable en el sitio web de Chilectra sobre los talleres de eficiencia energética desarrollados en el marco del programa "Educación para el consumo responsable".

En el contexto de estos talleres, se publicaron los "Cuadernos del Consumidor" (Ver detalle en el [capítulo Calidad del Servicio](#)). El tercer cuadernillo tiene como tema el aprovechamiento eficiente de la energía.

Las charlas en colegios y juntas de vecinos, se suman a otras actividades como los concursos de Eficiencia Energética para liceos industriales y el concurso de Tesis Universitarias en Eficiencia Energética.

Twenergy: Portal corporativo que fomenta la eficiencia energética y el consumo responsable de la energía a nivel mundial. Twenergy (www.twenergy.es), registró en 2013 más de un millón de visitas y ha superado los 36.000 usuarios registrados, con una media de unos 4.000 usuarios al mes que consultan y navegan asiduamente por el portal.

En Sudamérica, la plataforma online está presente en Argentina y Colombia, y ha registrado en 2013 un promedio de que supera las 15.000 visitas mensuales y alrededor de 3.000 usuarios registrados.

Conciencia Ampla, Brasil: Programa centrado en la educación para el consumo consciente. Este programa reúne diez proyectos de corto y largo plazo específicos para cada público atendido, niños, jóvenes y adultos de las ciudades atendidas por Ampla.

Ecovisitas, Chile: Las Ecovisitas tienen el objetivo de difundir proyectos en funcionamiento que se han desarrollado en el marco del programa Ecoenergías de Chilectra. Durante 2013, este espacio de difusión y comunicación estuvo especialmente dirigido a reforzar el conocimiento mutuo entre grupos de clientes y ejecutivos de ventas.

[EU24] Esta iniciativa facilita el acceso de clientes actuales y potenciales a la oferta de servicios de Ecoenergías.

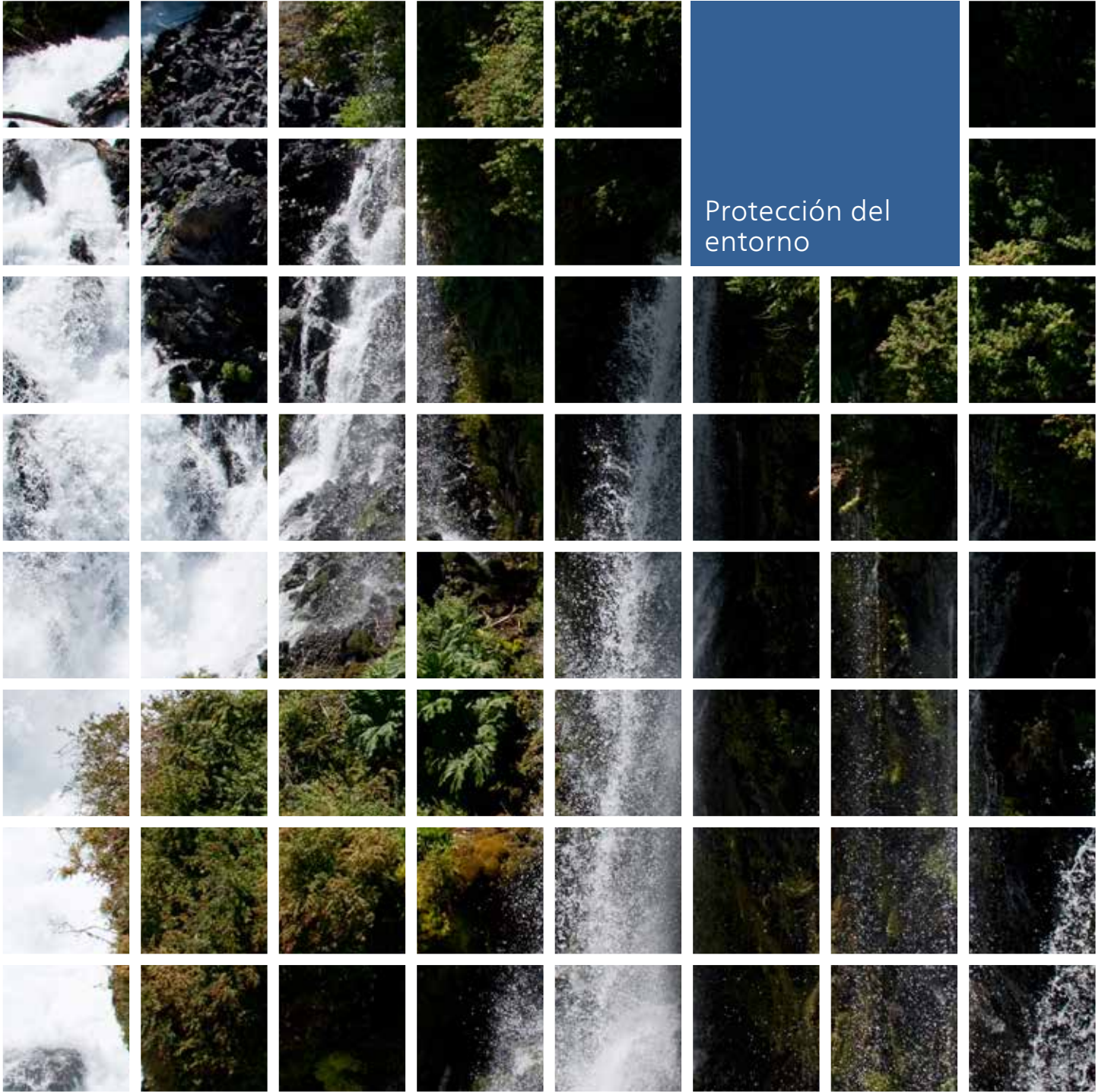
Chilectra obtiene Sello de Eficiencia Energética

En octubre de 2013, el Ministerio de Energía entregó a Chilectra el Sello de Eficiencia Energética, cuyo objetivo es identificar y premiar anualmente a empresas líderes en el desarrollo y aplicación constante de proyectos en esta área.

Este reconocimiento es otorgado a partir del cumplimiento de una serie de requisitos técnicos y empresariales que se encuentran definidos de acuerdo a las directrices de la Estrategia Nacional de Energía 2012-2030.

El Sello de Eficiencia Energética es un elemento de diferenciación en el mercado, ya que proyecta públicamente el trabajo y los logros de Chilectra en esta materia hacia sus grupos de interés.





Enfoque de gestión

[4.11] [EC2] El Grupo Enersis considera el respeto por el medio ambiente, la lucha contra el cambio climático y el desarrollo sostenible como factores estratégicos para el desarrollo y ampliación de sus actividades y como factores clave para el fortalecimiento de su liderazgo en los mercados de la energía.

La política medioambiental del Grupo se basa en tres principios fundamentales:

- Proteger el medio ambiente, a través de la gestión de aquellas variables ambientales más importantes.
- Mejorar y promover las características ambientales de los productos y servicios entregados por el Grupo.
- Crear valor corporativo.

La gestión ambiental del Grupo Enersis se plantea en dos niveles, los cuales son:

- Regional: función de coordinación de todos los países.
- Local: actividad en cada país, área de explotación e instalaciones.

Esta estructura organizativa se replica de forma paralela en los negocios de Generación y Distribución, con independencia en sus ámbitos de responsabilidad.

En relación con la gestión ambiental local, de acuerdo con las particularidades del emplazamiento e impacto de las distintas empresas y proyectos, cada filial cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental específico que toma como núcleo la política ambiental corporativa.

Objetivos Estratégicos de la Política Ambiental

- Integración de la gestión ambiental y el concepto de desarrollo sostenible en la estrategia corporativa de la empresa.
- Uso racional de los recursos y reducción de residuos, emisiones, vertidos e impactos ambientales.
- Control permanentemente del cumplimiento normativo y del comportamiento ambiental y la seguridad de las instalaciones.
- Protección del entorno natural donde se encuentran las instalaciones.
- Liderazgo en innovación, investigación y desarrollo de tecnologías limpias y eficientes, potenciando el uso de energías renovables.
- Promoción del cuidado ambiental, mediante la formación interna y la colaboración con autoridades, instituciones y asociaciones ciudadanas.
- Exigencia de estándares ambientales para proveedores y contratistas, coherentes con los principios del Grupo Enersis.
- Fomentar el uso racional y el ahorro de energía entre los usuarios y la sociedad en general.



Gestión ambientalmente comprometida

Cumplimiento normativo [EN28]

El medioambiente se ha convertido en uno de los temas más relevantes para la sociedad chilena, particularmente en los últimos años. Es así como a partir de 2010 se crea la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA) con el fin de ejecutar, organizar y coordinar el seguimiento y fiscalización de aspectos ambientales relevantes.

Sin embargo, dada las diferencias existentes en la constitución y la aplicabilidad de las normativas ambientales en los países donde se inserta el Grupo Enersis, la compañía ha asumido el desafío de ir más allá del cumplimiento, estableciendo procedimientos para garantizar el uso racional de los recursos, la minimización de las externalidades negativas y la protección del entorno.

Normativa Ambiental para el Sector Eléctrico

Argentina: Las instalaciones eléctricas están sujetas a leyes y regulaciones medioambientales, federales y locales, incluyendo la Ley N° 24.051, o Ley de Residuos Peligrosos, y sus regulaciones anexas. Se exige informar y monitorear ciertos estándares de emisiones, cuyo incumplimiento implica penalidades. La Ley N° 26.190, promulgada en 2007, fijó como meta un 8% de participación de mercado para las energías renovables en la matriz energética, en un plazo de 10 años.

Brasil: La mayoría de los reglamentos ambientales en Brasil se dictan al nivel del gobierno estatal, aunque también existen definiciones federales y locales. Para las plantas hidroeléctricas, se exige la obtención de concesiones por los derechos de agua y aprobaciones ambientales. Las empresas de generación térmicas, de transmisión y de distribución deben obtener una aprobación ambiental de parte de las autoridades de regulación ambiental.

Chile: La normativa medio ambiental en Chile, y que también aplica a los proyectos eléctricos, está básicamente compuesta por la ley 19.300, Ley sobre Bases Generales del Medio Ambiente, y su respectivo reglamento. La ley se promulgó en 1994 y fue exhaustivamente revisada en 2010. Asimismo, su nuevo reglamento entró en vigencia en diciembre de 2013. Como norma específica del sector, está la de emisiones (DS N°13), promulgada en enero de 2011 y publicada en junio de ese año.

Por otra parte, en 2010 se promulgó la ley 20.417, que crea una nueva institucionalidad ambiental: el Ministerio de Medio Ambiente, el Servicio de Evaluación Ambiental y la Superintendencia del Medio Ambiente, todas ellas funcionando en la actualidad.

Finalmente, la ley 20.600 de 2012 vino a completar la institucionalidad ambiental, creando los Tribunales Ambientales, órganos jurisdiccionales especiales, sujetos a la superintendencia directiva, correccional y económica de la Corte Suprema, cuya función es resolver las controversias medioambientales de su competencia.

Colombia: En 1993 la Ley 99 creó el Ministerio de Medioambiente, que fue modificada cuando en 2011, el Decreto 3.570 estableció una nueva estructura, creando el Ministerio de Medioambiente y Desarrollo Sostenible. La regulación medioambiental para el sector eléctrico ha estado enfocada en regular aspectos relacionados con las emisiones de las plantas, políticas hidro (incluyendo descargas de agua y organización de cuencas) y licencias medioambientales y penalidades. En relación con las ERNC, existe una senda indicativa de participación del 3,5% en 2015 y del 6,5% en 2020 en la matriz energética, y un proyecto de Ley en tramitación que regulará la integración de estas energías.

Perú: El marco legal medioambiental aplicado a las actividades relacionadas con la energía en Perú, está estipulado en la Ley Ambiental (Ley N°28.611) y en el Reglamento de Protección Ambiental para Actividades Eléctricas (Decreto Supremo 029-94-EM). En 2008, el MINEM promulgó el Decreto Supremo 050-2008 para incentivar la generación de electricidad por medio de ERNC, que estipula que el 5% de la demanda del SEIN debe ser suministrada con energías renovables, lo que podría incrementarse cada cinco años.

Promoción interna del cuidado ambiental

Las áreas de Medio Ambiente correspondiente a cada una de las Gerencias de los países donde se inserta el Grupo Enersis, desarrollan periódicamente actividades de capacitación y sensibilización, así como encuentros anuales de los profesionales clave de cada país para el intercambio de experiencias sobre la solución a las principales problemáticas ambientales, los análisis de aplicación de requisitos regulatorios ambientales y la planificación conjunta de metas, objetivos y programas ambientales, para Generación y Distribución.

96,78% de la energía generada por las empresas del Grupo Enersis en Sudamérica se produce según la norma ISO 14001

Gestión ambiental de excelencia

Un objetivo ambiental estratégico para el Grupo Enersis es implantar, certificar y mantener la certificación ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental en todas sus instalaciones.

En el ámbito de Generación, como forma de representar la proporción real de las instalaciones operativas que cuentan con Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) certificados bajo la norma ISO 14001, la empresa maneja y reporta como indicador representativo el “porcentaje de la potencia instalada certificada” que alcanza al cierre de 2013 a 98%. La excepción la constituye la Segunda Unidad de Central Térmica Bocamina, ubicada en Chile, debido a que ingresó al parque de generación en octubre de 2012 y se encuentra en fase de certificación de su SGA.

En Colombia, el Sistema de Gestión Ambiental implementado en todas las instalaciones de generación de Emgesa fue objeto de recertificación por la firma Bureau Veritas Certificación. De este modo, se prorrogó la certificación del SGA hasta el 3 de enero del 2017. En cuanto a la distribución colombiana, la certificación de Codensa, para todas sus instalaciones, está vigente hasta el 28 de diciembre del 2015.

En el caso particular de Brasil (Ampla y Coelce), cada año se va aumentando progresivamente el perímetro de alcance de sus respectivos certificados (líneas y subestaciones) con un horizonte temporal para su finalización en el 2023.

Gestión de riesgos ambientales [4.11]

Los riesgos ambientales en las instalaciones del Grupo Enersis, son gestionados principalmente a través de las siguientes herramientas:

- **Sistemas de Gestión Ambiental certificados según la norma ISO 14001:** Estos sistemas comprenden los procedimientos e instrucciones técnicas específicas en caso de incidentes ambientales; evaluación de aspectos e impactos; planes de emergencia en caso de incidentes ambientales; simulacros de emergencias ambientales, de modo que el personal de la instalación esté suficientemente preparado para intervenir rápida y eficazmente en el caso de un suceso de este estilo; y auditorías internas/externas periódicas.
- **Metodología MapEC (Mapping of Environmental Compliance):** Evaluación anual de riesgos ambientales, según la metodología corporativa MapEC, común para todas las instalaciones. Ésta permite valorar un índice de nivel de riesgo de la instalación y sus puntos más críticos en cuanto a la ocurrencia de sucesos críticos. Además de valorar la criticidad del impacto, se evalúa también la disponibilidad de medidas de control que permitan mitigar los efectos de dichos potenciales accidentes.

En 2013, se completaron las autoevaluaciones de riesgos ambientales de todo el parque generador de la región (con excepción de la Central Térmica Atacama, en Chile) y de todas las compañías distribuidoras. Desde el punto de vista operacional, se han evaluado 32 instalaciones de generación, seis distribuidoras y una de transmisión, completando

un total de 39 autoevaluaciones. Con respecto a la gestión corporativa de los temas ambientales, se han evaluado las 14 empresas a las que pertenecen las instalaciones antes mencionadas. Los resultados de las evaluaciones se han grabado en una plataforma informática colaborativa que calcula automáticamente los "índices de riesgo residual". Además, se ha desarrollado una herramienta de análisis gráfico de los resultados de las autoevaluaciones, con datos actualizados a 2013 y comparativa con los resultados obtenidos en 2012.

- **Formación:** Actividades de formación y sensibilización del personal en temas de seguridad y medio ambiente.
- **Reportes:** En Sudamérica se ha implementado el informe mensual de medio ambiente (IMMAL) donde se refleja, mes a mes, los acontecimientos y temas ambientalmente más relevantes de los cinco países de las líneas de negocio de generación y distribución.

Inspecciones ambientales

Se realizan con el fin de verificar el cumplimiento permanente de la legislación ambiental y los compromisos ambientales voluntarios de las instalaciones, detectar riesgos ambientales y promover las mejores prácticas entre las centrales de generación.

En Codensa se desarrolló un programa de inspecciones ambientales de las bodegas de las empresas colaboradoras consideradas de alta incidencia ambiental para el Sistema de Gestión Ambiental. Además, se realizó la evaluación y el análisis técnico de los Planes de Gestión Integral de Residuos Peligrosos elaborados por cada empresa colaboradora.

Del mismo modo, durante 2013 se realizaron 12 monitoreos de campos electromagnéticos encontrando los niveles dentro de los límites establecidos por la normatividad ambiental. Asimismo, se realizó el seguimiento y monitoreo a 23 quejas por el ruido generado por los transformadores, encontrando 11 casos que excedían los niveles máximos de presión sonora establecidos en la Resolución 6918 de 2010 de la Secretaría Distrital de Ambiente en el horario nocturno, cuya corrección fue gestionada por las áreas de mantenimiento responsables.

En Sudamérica se completó el programa de evaluación de riesgos ambientales en todas las empresas e instalaciones, con la implantación de metodología MapEC en el 100% de las instalaciones.

Prevención y mitigación del impacto ambiental [EU21]

Reducción de autoconsumo

La compañía no establece objetivos de reducción de autoconsumo en sus instalaciones, no obstante, busca iniciativas que permitan una optimización de las operaciones como puede ser a través de la aplicación de buenas prácticas, uso de las mejores tecnologías disponibles, entre otras. (Ver detalle en el [capítulo Calidad del Servicio](#))

Gestión hídrica [EN8] [EN9] [EN10] [EN25]

La gestión sostenible de los recursos hídricos por parte del Grupo Enersis y sus empresas filiales en Sudamérica, se centra en tres aspectos fundamentales:

- Utilización racional y eficaz de este recurso.
- Conservación de su calidad.
- Minimización de los efectos de posibles vertidos sobre el medio receptor.

Uso racional del recurso hídrico

La compañía se encuentra trabajando en la implantación de una metodología de cálculo de "huella hídrica" de sus instalaciones, que pretende caracterizar los diferentes caudales de agua de modo que se puedan identificar mejoras al proceso completo de utilización del agua (ya sea de origen natural, pozo, red pública, entre otros).

Además de los volúmenes máximos de captación permitidos para las centrales térmicas (que muchas veces están definidos como requisito de sus licencias ambientales) destaca en el marco regulatorio de algunos países de Sudamérica el establecimiento de volúmenes máximos de utilización del agua bajo la figura de "caudal ecológico".

El volumen de agua empleado para la refrigeración de las centrales supone el mayor impacto en el sistema. En Sudamérica, las centrales con sistemas de refrigeración de circuito abierto son las que tienen más relevancia sobre estos valores, ya tomen el agua de los ríos (1462,25 Hm³) o del mar (708,05 Hm³). En 2013 hubo un incremento en el uso del agua en relación con el año anterior, debido a una mayor producción térmica.

El Grupo Enersis debe contribuir a la consecución del objetivo corporativo establecido para el 2020 de lograr una reducción del consumo específico de agua de un 10% (con referencia a los niveles de 2010). Este concepto incluye el consumo de agua para la refrigeración de ciclo cerrado y otros usos industriales, con exclusión de su uso para la refrigeración en ciclo abierto.

Para estos efectos, la compañía está invirtiendo en el desarrollo de nuevas tecnologías, como la construcción de la primera laguna cristalina de enfriamiento a desarrollar en Chile, para servir a la central termoeléctrica de ciclo combinado San Isidro. Se estima que la implementación de esta tecnología permitirá generar un sistema de enfriamiento de ciclo cerrado, que reduce el consumo de energía, disminuye el consumo de agua, y no genera agua de purga ("blow down"), siendo una alternativa sustentable de enfriamiento.

Consumo de agua de proceso (Hm ³)	
Sudamérica	16,48



[EN9] Hasta fines de 2013, no se ha detectado que instalaciones estén ubicadas en zonas de estrés hídrico, ni tampoco que contribuyan negativamente al agotamiento del recurso hídrico natural que utiliza.

En todas las instalaciones y compañías del perímetro del Grupo Enersis existen programas ambientales (con diferente grado de detalle en cuanto a las actividades a realizar y objetivos a conseguir) orientados a la conservación del recurso hídrico natural y al control y mejora de la calidad de los vertidos que se generan.



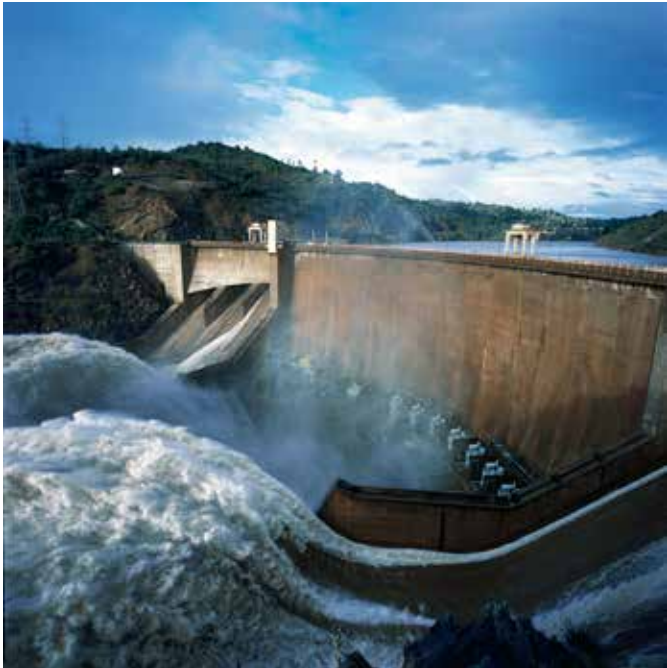
Minimización de los efectos de posibles vertidos

[EN21]

Para la compañía es doblemente importante el control y mejora de la calidad de los vertidos, dada la preocupación por limitar el impacto generado sobre las masas de agua naturales receptoras de los vertidos (ríos, mares) y porque la matriz receptora es utilizada "aguas abajo" para uso humano, agrícola, etc.

La compañía se ha planteado un objetivo de reducción de vertidos ligado al porcentaje de recuperación (reutilización) de los mismos, aunque por el momento no se ha definido una meta cuantitativa específica.

El marco regulatorio aplicable en este ámbito está resultando ser cada vez más estricto en los países donde se encuentra el Grupo, de modo que la compañía debe en todo momento disponer de las soluciones tecnológicas y operacionales que le permitan cumplir con los límites de concentración de contaminantes en sus vertidos.



Gestión de residuos EN22

Dentro de la Política Ambiental del Grupo Enersis se incluye como principio fundamental una gestión eficiente de sus residuos (tanto peligrosos como no peligrosos). Dado que todas las centrales y compañías distribuidoras cuentan con su certificado ISO 14001, todas ellas disponen de procedimientos y prácticas adecuadas para la gestión de residuos, basada siempre en el compromiso del cumplimiento normativo.

Para verificar el cumplimiento de estos procedimientos, periódicamente se realizan inspecciones y auditorías internas en diferentes instalaciones de Enersis:

Además, la compañía ha desarrollado otros ámbitos de actuación en relación con la gestión sustentable de residuos: programas de reciclaje y recuperación de residuos que contribuyen a que el efecto neto sea de reducción.

Evolución de los residuos en las empresas del Grupo Enersis en Sudamérica (ton)

	Residuos peligrosos (RP)		Residuos no peligrosos (RnP)	
	Producidos	Valorizados	Producidos	Valorizados
Unidades de Producción Térmica (UPT)	1.250,3	19,6	19.881,6	1.318,5
Unidades de Producción Hidráulica (UPH)	121,4	31,6	1.353,3	176,8
Renovables	3,7	0,0	0,0	0,0
Distribución	1.922,1	1.915,1	148.909,2	46.577,5

Conciencia de reciclaje

Para el Grupo Enersis el reciclaje es un concepto relevante, que además de estar presente en sus procesos operativos, debe permear a toda la población como una actividad incorporada a la cotidianidad.

Es así como implementa proyectos emblemáticos como el Ecoelce y Ecoampla, en Brasil, y Ecochilectra en Chile, donde los clientes pueden ahorrar en su cuenta de energía, gracias al reciclaje domiciliario. (Ver detalle en el **capítulo Desarrollo de las Sociedades en las que operamos**)

Residuos no peligrosos

Los residuos no peligrosos con potencialidad de ser reutilizados o reciclados (tales como papel de periódico, papel blanco, cartones, vidrios, maderas de embalajes y chatarra) son entregados a empresas externas para su posterior valorización. Es así como en algunas instalaciones existen programas concretos relacionados con la optimización de la gestión de éste tipo de residuos, que actúan principalmente sobre parámetros tales como la duración del almacenamiento temporal, la caracterización y separación en origen, y la disposición a gestor final, entre otras.

En relación con el año anterior, se observa una disminución de los residuos no peligrosos producidos en las centrales térmicas. Este decremento se debe a la menor producción de fangos, procedentes de los dragados realizados por Costanera en Argentina, pasando de 68.830 toneladas en 2012 a 17.700 toneladas en 2013.

En distribución, se produjeron 148.909 toneladas de residuos no peligrosos, un poco menos que los de 2012. En este caso, los mayores aportes se debieron a materiales procedentes de la construcción y demolición en Chilectra (Chile), Codensa (Colombia) y Edelnor (Perú). En total, las tres distribuidoras produjeron 113.215 toneladas de este tipo de residuo no peligroso.

Residuos peligrosos

El Grupo Enersis lleva a cabo la gestión de residuos en sus instalaciones de acuerdo a la normativa vigente y las disposiciones de su sistema de gestión ambiental. Este manejo consiste en el almacenamiento temporal en bodegas de acopio temporal (BAT) para los residuos peligrosos hasta su retiro y disposición final por empresas especializadas y autorizadas por la autoridad sanitaria respectiva. En el negocio de distribución, las compañías desarrollan programas ambientales orientados específicamente al reciclaje, como forma de optimización (y en consecuencia minimización) de los residuos peligrosos generados. Entre los más destacados están los siguientes:

- Planes programados para el retiro de PCB y asbestos.
- Procesos de regeneración del aceite usado en las actividades de mantenimiento de los equipos.
- Reutilización de material de instalaciones obsoletas en líneas aéreas (cobre y aluminio).

En cuanto a los residuos peligrosos se observa una disminución en relación a 2012. Pese a un leve aumento de estos residuos en la producción térmica, hay un gran descenso en la distribución. Se pasó de 21.540 toneladas en 2012, a 3.338 toneladas en 2013.

Valorización de Residuos [EN2]

En relación a 2012, se observa un aumento de los residuos no peligrosos procedentes de la combustión en las centrales de carbón, es decir, cenizas, escorias y yesos. En total se produjeron 235.805 toneladas, de las que 217.280 toneladas corresponden a cenizas y escorias y 18.525 toneladas son yesos procedentes de la desulfuración de Bocamina II en Chile. También influyó la mayor producción de Termozipa en Colombia, donde se valorizaron 140.557 toneladas de cenizas.

Pasivos Ambientales

[EN26]

En Chile, durante 2013 Chilectra gestionó los pasivos ambientales de todas sus subestaciones, retirando los escombros que en ellas se encontraban. Esto contribuye a que las instalaciones sean más amigables con el entorno.

En Colombia, en la central hidroeléctrica Guavio, se demolieron 13 construcciones en desuso y en la central Térmica Cartagena, se demolió la bodega de sobrantes y el antiguo taller de mantenimiento eléctrico.

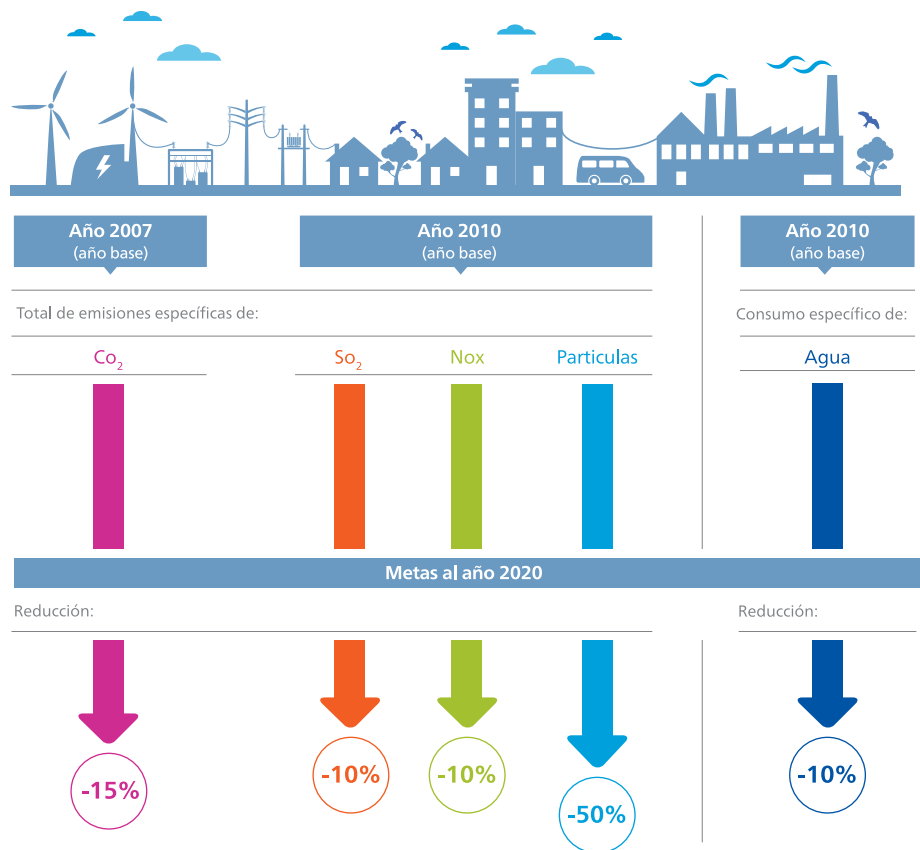
[EN24] Por su parte, Codensa identificó 39,5 toneladas de PCB durante 2013 y exportó a España (Planta Befesa) 118,4 toneladas para su eliminación, dando cumplimiento a la normativa ambiental nacional e internacional, relacionada con este tipo de residuo. Además, a través del programa de sustitución de equipos en uso con alta probabilidad de contener PCB se han retirado 306 equipos e instalado un número igual de equipos libres de esta sustancia.

Monitoreo y control de emisiones

[EN16] [EN17] [EN20] Los límites máximos de emisión de partículas a la atmósfera desde las instalaciones del Grupo Enersis están determinados por la regulación ambiental vigente en cada uno de los países o por los requisitos de las licencias ambientales de las centrales.

De esta manera, el Grupo tiene definidos objetivos de reducción de emisiones específicos de forma voluntaria, con horizonte temporal de 2020, que se pueden observar por categoría, en el siguiente gráfico:

Objetivos Medioambientales Globales



Regulación de emisiones en centrales termoeléctricas

Las emisiones de contaminantes a la atmósfera en las instalaciones termoeléctricas se encuentran reguladas, ya sea por la norma de emisión país o por la licencia ambiental que las aprobó, según la legislación aplicable en cada país.

En el caso de contar con licencia ambiental, las centrales deben dar cumplimiento a las condiciones de operación que ahí se establecen, como por ejemplo los límites máximos de emisión de contaminantes para material particulado (MP), óxidos de nitrógeno (NO_x), dióxido de azufre (SO_2), monóxido de carbono (CO), mercurio (Hg) y compuestos orgánicos volátiles (COV) entre otros, así como la forma y periodicidad de los monitoreos.

De las 17 centrales termoeléctricas de la compañía en Sudamérica, 10 poseen límites de emisión establecidos en su licencia ambiental.

- Chile: Bocamina (Unidades N°1 y 2), Taltal, Quintero, San Isidro 2, Tarapacá Vapor, San Isidro y Atacama.
- Colombia: Termozipa.
- Perú: Santa Rosa (Unidades N°5, 6, 7 y 8) y Ventanilla.



Impactos de la operación [PR1]

Al estar insertas en la sociedad, la relación de las empresas del Grupo Enersis con las comunidades lleva años estableciéndose. Por ello, el diseño de proyectos de la compañía ha incluido los intereses de la comunidad impactada desde el comienzo.

Lo anterior se ha visto reflejado en iniciativas relacionadas con proyectos de paisajismo, estudios para mitigar el ruido producido por las subestaciones, entre otras.

Algunas acciones relacionadas en 2013 se presentan a continuación:

Chile

- Mediciones de campos electromagnéticos (CEM) y Radio Interferencia en las siguientes líneas y subestaciones: Línea 110 kV Tap San José, Línea 110 kV Chena - Cerro Navia, Línea 220 kV Polpaico - El Salto, Líneas 110 kV Tap Macul, Línea 110 kV Tap Cisterna, Línea 110 kV Lord Cochrane-Club Hípico, Subestación Macul y Línea Media Tensión 12 kV.
- Reducción de pasivos ambientales a través del retiro de escombros en diversas subestaciones.
- Ingreso de Declaraciones de Impacto Ambiental al SEA, correspondientes al proyecto "Modificación Línea 110 kV Cerro Navia - Lo Aguirre, Sector ENEA".
- Monitoreo de los niveles de presión sonora (NPS) en los puntos más sensibles y áreas de influencia de las subestaciones Andes, Lampa, Cisterna, Pajaritos, La Reina, Vitacura, San Pablo, Santa Marta, Santa Raquel, Santa Rosa Sur, Malloco y Santa Elena.
- Diagnóstico del cumplimiento de la nueva normativa de emisiones de ruido para determinar los pasos a seguir para regularizar aquellas subestaciones que pudieren estar sobre la norma, determinar el tipo de Zona en la que se encuentra cada subestación, catastrar las mediciones de ruido realizadas en subestaciones hasta la fecha y elaborar un Plan de Mediciones Especiales, que será la base para la determinación de inversiones en Pantallas Acústicas a considerar en el Plan Quinquenal de Inversiones Ambientales 2015 – 2019.
- Obtención de la Resolución de Calificación Ambiental de los proyectos "Línea de Transmisión Eléctrica 220 kV Tap a Subestación Chicureo", "Potenciación de Línea de Transmisión Eléctrica 110 kV TAP Lo Boza" y "Subestación 220/110 kV Chena Instalación de Banco de Transformadores Nº2".
- Firma de convenio con el Parque Metropolitano para reforestar 0,6 hectáreas en el Cerro San Cristóbal y 1,4 hectáreas en Cerros de Chena.
- Aprobación del Plan de Manejo Forestal correspondiente al proyecto "Línea de Transmisión Eléctrica de 220 kV Tap a Subestación Chicureo", Plan de Manejo Obras Civiles y Plan de Manejo de Preservación de Especies Vulnerables.
- Elaboración de dos Planes de Manejo Forestal: Plan de Manejo Forestal por Obras Civiles y plan de manejo de preservación de especies vulnerables, en el Cerro San Cristóbal.
- Servicios básicos en subestaciones, desarrollando el proyecto público de ingeniería para agua potable en la nueva Subestación Chicureo.
- Autorización de residuos generados por obras de construcción: Seremi de Salud autorizó el almacenamiento temporal de residuos de construcción para el proyecto Línea de Transmisión Eléctrica de 220 kV Tap a Subestación Chicureo.
- Sistema de Mitigación de Ruido en Subestaciones, en la subestación Santa Elena.
- Carga Electrónica de 34 Resoluciones de Calificaciones Ambientales en la página de la Superintendencia del Medio Ambiente.
- Construcción de Sistema de Recolección de Aceite: a través de la construcción de un foso y piletas recolectoras de aceite en la subestación Santa Rosa Sur.

Brasil

En todas las fases de prestación del servicio, las empresas de Endesa en Brasil mantienen la seguridad de los clientes y la población:

- Fase de planeamiento de recursos energéticos: En la elaboración de los proyectos se llevan a cabo estudios y se elaboran informes de impacto ambiental que se presentan al organismo ambiental de cada Estado para su análisis y aprobación.
- Fase de investigación y desarrollo – a) Inclusión del tema Seguridad con la Población en el planeamiento estratégico y el establecimiento de indicadores para seguimiento de la gestión. b) Discusión del tema en las reuniones mensuales del área de mantenimiento. c) Proyectos de tecnologías para suministro de energía que aporten más seguridad a la prestación del servicio (redes aisladas, medición electrónica, entre otras). d) Encuestas previas (pre-tests) sobre conceptos de la campaña y sondeos para evaluar la percepción de los clientes en relación con la seguridad del personal de campo.
- Fase de desarrollo del concepto del producto y/o servicio – Evaluación de las innovaciones tecnológicas aplicadas a la prestación del servicio, así como a la preparación de los grupos de trabajo –con una adecuada capacitación– para la implantación y el mantenimiento de estos grupos. Sensibilización continua de la población y de los empleados acerca de los riesgos y peligros asociados al producto y la comunicación de las innovaciones adoptadas.
- Fase de distribución de energía – a) Inspecciones y mantenimientos preventivos para reducir la duración y la frecuencia de interrupción de energía, las cuales pueden afectar la salud y la seguridad de la población atendida; b) Inspecciones en redes de distribución para identificar anomalías en el sistema eléctrico que minimizan los riesgos a la seguridad de la población; c) Identificación y comunicado a los organismos competentes de obras civiles cercanas a la red eléctrica que representan riesgos a la seguridad de la población.
- Fase de generación de energía – Inspecciones y mantenimientos preventivos para asegurar la estabilidad de la operación y evitar riesgos.
- Fase de uso de energía – a) Mensajes en la factura de energía; b) Fólderes educativos; c) Charlas educativas en las comunidades por medio de programas de responsabilidad social (Consciência Ampla, Coelce nos Bairros); d) Campañas publicitarias; e) Campañas en redes sociales. Las campañas periódicas ponen de relieve aspectos como el riesgo de volar cometas o hacer obras de construcción civil, reparación de techos, etc., cerca de las redes eléctricas.
- Fase de certificación – Certificación de procesos, normas y medidas de seguridad y salud en el trabajo de las áreas de Planificación e Ingeniería, Operación Técnica y Comercial según OHSAS 18001.
- Fase de marketing y promoción – a) Mensajes en la factura de energía; b) Fólderes Educativos; c) Charlas educativas en las comunidades; d) Campañas publicitarias; e) Campañas en las redes sociales.
- Fase de disposición, reutilización o reciclaje – Descontaminación de las lámparas de edificios propios y de iluminación pública, reciclaje de equipamientos recibidos en los programas de eficiencia energética (Ampla Eficiente, en Ampla, y Troca Eficiente, en Coelce) y acondicionamiento correcto de los gases de los equipamientos de refrigeración de uso interno y de los frigoríficos cambiados a través de los proyectos de eficiencia energética.

Colombia

- Codensa y Emgesa evalúan los riesgos sobre la seguridad y la salud de sus clientes en las etapas de almacenaje, distribución y suministro, utilización y servicio de la energía. Para prevenir cualquier riesgo en sus clientes desarrolla programas de comunicación sobre el uso seguro de la energía. Codensa realiza mediciones de campos electromagnéticos.

El desafío del cambio climático

En respuesta al reto del cambio climático, el Grupo Enersis participa y contribuye a través de la aplicación de su Programa de Cambio Climático, centrado en cinco líneas prioritarias de actuación que abarcan ambos negocios (Generación y Distribución):

- Participación activa en el desarrollo de las energías renovables.
- Liderazgo de nuevos desarrollos tecnológicos que contribuyan a menores emisiones de CO₂ y a un cambio del modelo energético, como el desarrollo de ciclos combinados y la instalación de capacidad de punta.
- Desarrollo de oportunidades derivadas de la eficiencia energética y la cogeneración en todas las áreas del negocio (generación, distribución y comercialización).
- Liderazgo en el desarrollo del modelo de transporte sostenible, basado en el vehículo eléctrico.
- Desarrollo de una cartera de proyectos del tipo de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL).



Impulsando energías renovables y eficiencia energética

La compañía promueve la implementación de energías renovables a través de estudios de prefactibilidad y factibilidad, para su posterior masificación aplicada en las "Smartcities". Éstas son verdaderos laboratorios a escala real donde se despliegan tecnologías de Smart Grids: "Cidade Inteligente Búzios" en Brasil, y la Smartcity emplazada en Ciudad Empresarial de Huechuraba, en Santiago de Chile, son dos de los ejemplos más destacados en este ámbito.

En la línea de negocio de Distribución, el Grupo Enersis se ha propuesto cumplir un rol de agente comercializador de energías renovables en Chile y Brasil. De esta manera, en ambos países, se ha desarrollado una línea de negocios basada en energías renovables, que busca entregar soluciones que permitan a los clientes residenciales e industriales reducir sus niveles de consumo. Se trata de la línea de negocios de Ecoenergías, las que abarcan tecnologías como Solar Electric -que canaliza energía solar para el calentamiento de aguas y la calefacción- y Ecotermia -destinada también a uso sanitario y de calefacción-, entre otras.

Reducción de la huella de carbono EN18

Con el fin de ampliar el conocimiento y reducir paulatinamente sus emisiones de gases de efecto invernadero, el Grupo Enersis midió la Huella de Carbono de sus centrales de generación en Latinoamérica.

Durante el 2013 Endesa encargó a la empresa externa AENOR la verificación de su inventario de emisiones de gases efecto invernadero (GEI) 2012 basado en la norma UNE-EN ISO 14064-1:2012.

El alcance de la Huella de Carbono de la Compañía consideró las líneas de negocio de generación y distribución, específicamente incluyó los siguientes sistemas asociados a los negocios:

- Generación térmica: carbón, fuel/gasoil, gas natural
- Generación hidráulica
- Generación eólica
- Transporte y distribución de electricidad
- Oficinas
- Sumideros

Paralelamente, en Perú, se elaboró una metodología propia y se calculó la Huella de Carbono en las centrales de tecnología hidráulica y térmica, y en la sede corporativa, en Lima. Chilectra por su parte, mide su Huella de Carbono y hace públicos sus resultados desde 2007 en su Informe de Sostenibilidad.

Las emisiones de GEI 2012 verificadas por país son las siguientes:

País	Emisiones de GEI 2012 (kton CO ₂ e)			
	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3	Sumideros
Argentina	8.024,37	214,2	3.427,78	0
Brasil	852,63	281,79	1.194,91	-3,98
Chile	5.379,87	33,3	1.170,26	-164,07
Colombia	779,63	20,3	440,98	0
Perú	1.955,99	0,91	179,43	0

Por otra parte, la compañía aplica objetivos definidos para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero que incluyen entre otros, el desarrollo en energías renovables, el desarrollo tecnológico que contribuya a menores emisiones de CO₂ y a un cambio del modelo energético, la eficiencia energética, implementación de proyectos de MDL.

En el caso particular de las empresas distribuidoras del Grupo Enersis, las iniciativas más relevantes orientadas a reducir las emisiones de los gases de efecto invernadero son las siguientes:

- El control de emisiones de hexafluoruro de azufre (SF₆) y su proceso de reposición en caso de fugas.
- El desarrollo del transporte sostenible basado en el vehículo eléctrico.

Movilidad eléctrica EN6

El Grupo Enersis mantiene el firme compromiso de promover la movilidad eléctrica como herramienta clave en la lucha contra el cambio climático. Por ejemplo, la compañía ha reforzado su posición líder en este campo con la instalación de nuevos puntos de recarga eléctrica, como los instalados en las ciudades inteligentes de Buzios, Brasil, y Santiago de Chile.

Otro ejemplo de este compromiso, es la iniciativa del Grupo Enersis desarrollada en Colombia, denominada Programa Movilidad Cero Emisiones, la cual consiste en la implementación de una flota para el transporte de personal, conformada por 16 vehículos y 48 bicicletas eléctricas para uso interno. Emgesa y Codensa han invertido \$1.830 millones de pesos colombianos en la adquisición de los vehículos, las bicicletas y la adecuación de la infraestructura necesaria para la recarga eléctrica, entre otros. En la actualidad, se cuenta con 48 puntos de recargas para las bicicletas y 15 estaciones para los vehículos, ubicadas en sedes de las compañías en Bogotá. Gracias a esta iniciativa, se han reducido más de 32 toneladas de dióxido de carbono (CO₂)¹ en los cerca de 300.000 kilómetros recorridos desde que se implementó el novedoso programa, en 2011. Además de reducir la contaminación atmosférica, esta flota no genera contaminación sonora.

¹ La reducción de emisiones de CO₂ se calcula considerando que cada vehículo convencional produce 2,3 kilogramos de CO₂ por litro de gasolina y que con éste se recorren en promedio un poco menos de 10 kilómetros.

Compromiso con la protección de la biodiversidad

[EN11] [EN12] [EU13] [EN13] [EN14] [EN15]

La protección, conservación y fomento de la biodiversidad son objetivos ambientales estratégicos del Grupo Enersis, materializado en la constitución formal, en 2009, de un Comité de Biodiversidad para sus operaciones en Sudamérica.

El Comité reúne periódicamente a las personas clave en materia de biodiversidad provenientes de los diferentes países y negocios, junto con los principales directivos de la compañía, permitiendo identificar, recopilar y hacer seguimiento de la cartera de proyectos de biodiversidad más relevantes que son llevados a cabo por la compañía o mediante acuerdos de colaboración con otras entidades y organizaciones.



Ejes de actuación

El Grupo Enersis instrumentaliza los objetivos de conservación de la biodiversidad a través de dos focos de actuación:

Investigación

- Estudios de caracterización biológica de terrenos de la compañía y entorno.
- Análisis continuo de información inventariada.
- Publicaciones científicas.
- Elaboración de planes de actuación en materia de biodiversidad.
- Colaboración con organismos e instituciones y participación en foros y grupos de trabajo de vanguardia.
- Difusión interna y externa de información relevante en biodiversidad.
- Formación continua del personal en materia de biodiversidad.

Conservación

- Participación en índices de biodiversidad.
- Implementación de Planes de conservación de biodiversidad.
- Inventario de fauna y flora.
- Restauración ambiental.
- Difusión interna y comunicación externa de información relevante en biodiversidad.

Medición y seguimiento

Cada proyecto de biodiversidad cuenta con indicadores de seguimiento específicamente definidos para medir los resultados en función del tipo de iniciativa que se trate. Estos indicadores pueden ser por ejemplo: número de especies (protegidas, amenazadas, etc.), número de individuos, área de superficie, volúmenes, etc. Estos deben ser indicadores objetivables y medibles, de forma que permitan ser monitorizados con la frecuencia que corresponda y cuantificados convenientemente como medida del éxito de los programas que se llevan a cabo.

Mejoramiento continuo

La información sobre los incidentes ambientales es compartida entre los diferentes países, instalaciones y compañías, de modo que se elaboren guías de buenas prácticas en la operación.



Fundación San Ignacio del Huinay

Para la Fundación San Ignacio del Huinay, 2013 fue un año de alta productividad, cumpliendo así con su misión de aportar al conocimiento y conservación de la zona de los fiordos patagónicos de Chile.

En materia científica, se publicaron 23 artículos en revistas científicas de prestigio internacional, más que duplicando la cantidad de publicaciones del año inmediatamente anterior; aumentó la cantidad de presentaciones en congresos de todo el mundo y la cantidad de visitas a la Estación Científica de Huinay. En total, 90 investigadores realizaron estancias en Huinay.

En octubre de 2013, en el marco de la renovación para 2014 del Convenio de Colaboración suscrito con el Consejo Superior de Investigaciones Científicas de España, CSIC, la Fundación Endesa España y la Fundación San Ignacio del Huinay, en 2011, los investigadores beneficiados por este acuerdo dieron a conocer en Madrid los resultados preliminares de sus investigaciones, destacándose la magnífica oportunidad de aportar al conocimiento de una de las zonas más prístinas del planeta, y que conserva inigualables valores naturales.

Proyectos de Conservación y actividades de la Fundación San Ignacio del Huinay:

- Área Marina Protegida en el Fiordo Comau.
- Proyecto de Restauración Ecológica de los Bosques de Huinay.
- Apoyo a la comunidad y difusión a públicos de interés.



Enfoque de Gestión

Para el Grupo Enersis, los trabajadores que forman parte de sus empresas son el motor del éxito. Es por esto que la salud, la seguridad, el potenciar talentos, el apoyo a la creatividad e innovación, el equilibrio entre la vida laboral y personal, los beneficios y el buen ambiente para el desarrollo de las tareas diarias, son temas fundamentales para la compañía.

Este compromiso se ve reflejado en la adopción de la Política de Derechos Humanos en el Lugar de Trabajo, que fue ratificada por los Directorios de las compañías del Grupo Enersis en Sudamérica.

En esta línea, la gestión de personas es transversal a las empresas del Grupo Enersis y se basa en los siguientes focos:

- Gestión del talento.
- Desarrollo de las personas.
- Clima laboral.
- Relaciones laborales.

Estos focos de gestión responden al Plan Senda, el programa de responsabilidad social en materia de Recursos Humanos, que establece lineamientos en materia de integración, diversidad, conciliación, voluntariado e inversión socialmente responsable.

Plan Senda

El Plan Senda pone de manifiesto el objetivo del Grupo Enersis por avanzar en el desarrollo de una cultura de responsabilidad social en la gestión de personas. Se trata de un Plan Global, que se despliega a nivel local a través de los planes de Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú. Anualmente se fijan objetivos que cuentan con indicadores de seguimiento para medir sus resultados. El plan fija cinco ejes, contenidos en los focos de gestión de todas las filiales:

- Integración de personas con discapacidad y en riesgo de exclusión social.
- Gestión de la diversidad y la igualdad de oportunidades.
- Conciliación de la vida personal, profesional y flexibilidad laboral.
- Promoción del voluntariado.
- Inversión socialmente responsable.

Trabajadores del Grupo Enersis [LA1] [LA13] [EU17]

La dotación de personal permanente del Grupo Enersis y sus filiales, se indica en el recuadro a continuación. Para mayor detalle, ver sección Anexos:

Dotación

Descripción	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Plantilla al 31 de diciembre de 2013	3.953	2.412	2.672	938	1.599	11.574
Plantilla media	3.688	2.404	2.693	937	1.580	11.302
Horas trabajadas en 2013 (incluye hrs. extra y viajes)	7.278.671	5.399.569	5.340.644	1.941.092	3.236.668	23.196.644

Plantilla por niveles profesionales

Descripción	Año	TOTAL mujeres	TOTAL Hombres	Total
Total	2011	2.242	8.566	10.808
	2012	2.329	8.680	11.009
	2013	2.413	9.161	11.574
Directivos	2011	21	194	215
	2012	18	174	192
	2013	22	174	196
Mandos intermedios	2011	1234	3.457	4.691
	2012	1298	3.545	4.843
	2013	1333	3.629	4.962
Administrativos y personal de oficina	2011	986	4.899	5.885
	2012	1012	4.952	5.964
	2013	1057	5.349	6.406
Operarios	2011	1	16	17
	2012	1	9	10
	2013	1	9	10

* Las empresas que se reportan a través de este indicador son:

Argentina: Edesur, S.A., Endesa Costanera, S.A., CEMSA, Compañía transmisión del Mercosur, Hidroeléctrica El Chocón, S.A., Transportadora de Energía, S.A., Central Dock Sud, S.A.

Brasil: C.E. Cachoeira Dourada, Cía. Intercon. Energetica, Cía. Energética do Ceará, Ampla Energía e Serviços S.A., C.G. Term Fortaleza, En-Brasil Comércio e Serviços.

Chile: Enersis S.A., Chilectra S.A., Empresa Eléctrica de Colina, S.A., Endesa Chile, Empresa Eléctrica Pehuenche S.A., Compañía Eléctrica Tarapacá, S.A., Luz Andes, S.A., Inmobiliaria Manso de Velasco, Constructora y Proyecto Los Maitenes, Aguas Santiago Poniente, Túnel el Melón S.A., ICT Servicios Informáticos.

Colombia: Codensa S.A. ESP, Emgesa S.A. ESP.

Perú: Edelnor S.A.A, Edegel S.A.A., Empresa Eléctrica Piura, Generalima SAC.

[EU17] Respecto al personal contratista, 37.970 trabajadores realizaron actividades para empresas del Grupo Enersis, con una mayor participación en Colombia. En total, estos contratistas trabajaron 9.108.991 días, con un 50% de dedicación a actividades de operación, 27% a mantenimiento y 23% a construcción.

Empresas	Dotación Total Contratistas en 2013
ARGENTINA	4.698
BRASIL	11.611
CHILE	4.761
COLOMBIA	11.688
PERÚ	5.212
Total Dotación del Grupo Enersis	37.970

Para ver mayor detalle de las cifras, revisar el [Anexo I](#).

Gestión en Recursos Humanos

Reducción de un 29% en el índice de rotación voluntaria en 2013.

Lugar **11°** entre las mejores empresas para padres y madres que trabajan.

En Chile, el 55% de las vacantes fueron cubiertas a través de movilidad interna.

Gestión del talento

Atracción y retención de talentos [EU14] [LA2]

El plan de acción para la gestión del talento en 2013 estuvo orientado a la retención y atracción de capital humano, el cual es preocupación fundamental para la compañía en los distintos países donde opera.

En este sentido, destaca como hito la reducción de la tasa de rotación voluntaria en Sudamérica. La cifra descendió un 29% respecto del año anterior. La rotación voluntaria en 2013 fue de 1,92%, mientras que la de 2012 fue de 2,70%.

Esto demuestra el éxito de la estrategia de retención de talentos del Grupo, donde la movilidad interna y la formación han sido factores clave.

En el marco de la gestión del talento se desarrollaron algunos programas específicos:

- **Programa Junior Executive Training:** Programa para jóvenes profesionales. Se desarrolló en Roma y se capacitaron más de 40 profesionales del Grupo Enersis.
- **Programa Mentores:** En 2013 se creó este programa, que vigila la transferencia de conocimiento de los máximos especialistas del Grupo Enersis a las nuevas generaciones. Esta experiencia significó cerca de 10 mil horas de entrenamiento a los jóvenes profesionales.
- Además se consolidó el Programa de Entrenamiento de Habilidades para Gestores y se realizaron dos Diplomados especializados en Gestión de Talento.

Movilidad interna

El Grupo Enersis incorpora las mejores personas en los cargos disponibles, otorgando prioridad a la realización de concursos internos para la cobertura de vacantes. Con esto, promueve los movimientos laterales, ascensos e incorporaciones de postulantes internos entre filiales en Sudamérica.

En Chile, durante 2013 se abrió un total de 155 vacantes, de las cuales, 85 fueron cubiertas por procesos internos. De éstas el 30% correspondieron a mujeres.



Nuevas contrataciones [LA2]

Programa de Prácticas

El Grupo Enersis incorpora practicantes y memoristas pertenecientes a las mejores universidades, a quienes brinda la oportunidad de consolidar un aprendizaje gradual de la complejidad y estilo de Enersis.

El Programa de Prácticas se realiza de manera permanente, con un alza de ingresos durante el periodo de estival. Durante 2013, ingresaron 53 alumnos.

Durante 2013 ingresaron 1.370 nuevos empleados a las empresas del Grupo Enersis, de los cuales un 36% de correspondió a las filiales de Argentina. Las nuevas contrataciones por país se presentan a continuación:

Contenidos	Año	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Total de empleados incorporados a la plantilla a lo largo del año	2011	375	278	244	68	164	1.129
	2012	227	238	192	120	140	917
	2013	498	210	209	52	196	1.165

Tal como se mencionó, la compañía prioriza la realización de concursos internos para la cobertura de vacantes. Para el proceso de selección, se ha desarrollado e implementado un flujograma para asegurar una instancia de retroalimentación con los candidatos en cada etapa.

Un 11% de la fuerza laboral externa que ingresó al Grupo, corresponde a alumnos en práctica que fueron considerados como candidatos y finalmente quedaron contratados al finalizar su período.

Desarrollo de las personas LA11

Plan de formación

La oferta de capacitación 2013, alineada con el Plan Estratégico del Grupo, se articuló en dos grandes ejes de acción: un Plan Transversal, con temas de Formación para el Desarrollo, y otro de Formación Técnica Funcional.

Además, con el fin de aumentar las oportunidades de desarrollo al interior de la compañía, se otorgaron becas de estudio a los trabajadores, para que accedieran a este beneficio. Este programa se ha sostenido en el tiempo y tiene por objetivo apoyar a los trabajadores en la realización de estudios de perfeccionamiento o prosecución de estudios de pre y postgrado.

Actividades de formación

Diploma Mercados Eléctricos

Este diplomado se organizó de forma exclusiva en conjunto con la Universidad del Desarrollo de Chile para los trabajadores del Grupo. Su objetivo fue profundizar en el negocio eléctrico y potenciar a los profesionales en temas como negociación, contratación del suministro eléctrico, y ofertas de servicios complementarios. Asistieron 34 trabajadores del Grupo.

Diploma en Control y Gestión

Esta primera versión se desarrolló en la Universidad de Chile con la participación de 30 trabajadores del Grupo. Tuvo por objetivo otorgar herramientas y competencias para entender la gestión de recursos empresariales, diseñando y manteniendo controles sobre los distintos procesos organizacionales.

Post Performance Review, PPR.

Se implementó con foco en el desarrollo de los comportamientos, definidos por el programa de Liderazgo de la compañía. Se realizaron 29 cursos y 630 participaciones de personal de la compañía.

Entrenamiento para Profesionales Jóvenes

Este programa se realizó en el Centro de Educación Ejecutiva de la Universidad Adolfo Ibáñez, de Chile, que buscó ampliar la visión sobre el Grupo Enersis para el desarrollo de carrera al interior de la organización. Participaron 39 profesionales del Grupo.

Entrenamiento en Habilidades para Gestores

Desarrollado en el ESE Business School de la Universidad de Los Andes, de Chile, tuvo por objetivo fortalecer competencias de liderazgo, pensamiento estratégico, toma de decisiones, innovación y coaching. Contó con la participación de 38 trabajadores del Grupo.

Taller Sobre Gestión del Cambio

Actividad final de los Entrenamientos para Profesionales Jóvenes y Habilidades para Gestores. Tuvo por objetivo entender el cambio como elemento constante, con enfoque personal y organizativo; identificar facilitadores de los procesos de cambio, y brindar conceptos y métodos para la gestión del cambio.

Entrenamiento para Gestores en Temáticas de Recursos Humanos

Programa orientado a las jefaturas, con el objetivo de profundizar en temáticas relacionadas con el rol de liderazgo, administración de personal, compensación, beneficios y gestión del talento. Asistieron 61 gestores.

Curso de Activos Derivados

Impartido por la Universidad Adolfo Ibáñez, en Chile, tuvo por objetivo fortalecer competencias para el uso de instrumentos derivados, como herramientas destinadas a proteger a la organización ante riesgos cambiarios, volatilidad en el precio de productos y factores o alteraciones en las tasas de interés. Participaron 15 trabajadores de la compañía.

Capacitación Claves de Ahorro, Vía de Adjudicación y Appia

Tuvo como fin capacitar a los compradores en el uso del sistema para reflejar los ahorros correctamente y asociar la planificación de compras adecuadamente. Participaron 30 trabajadores de la compañía.



Campus Latam

Campus Latam es una plataforma de educación virtual continua, que permite la formación en cursos con modalidad e-learning y llegar en forma masiva y simultánea a los colaboradores del Grupo Enersis en temas como: conocimiento del negocio, re-inducción en Salud y Seguridad Laboral, Plan Senda, seguridad de la información y Modelo de Prevención en Riesgos Penales.

En 2013, se abordaron especialmente temáticas de seguridad y salud laboral, donde se impartieron, entre otros, los cursos de Programa Liderazgo en Seguridad y Salud Laboral; Prevención de accidentes de trayecto y vía pública; Manejo y Uso de Extintores; Reanimación Cardio Pulmonar; Primeros Auxilios; Safety Training Goal y, One Safety Navegadores.

En 2013, fueron impartidas 546.169 horas de formación para los trabajadores del Grupo Enersis en Latinoamérica. Un 79% de estas horas fueron impartidas a hombres, y en promedio, se realizaron 65,1 horas de capacitación por trabajador.

Calidad de vida

Para el Grupo Enersis, el bienestar y el desarrollo de las personas que colaboran con su operación y desarrollo es un factor de suma importancia. Prácticas de conciliación como el teletrabajo o las acciones orientadas a que los funcionarios y trabajadores tengan una relación armónica entre la vida personal, familiar y el trabajo, se han vuelto inherentes a la cultura corporativa.

Teletrabajo

Es un pilar fundamental para la conciliación de la vida personal y familiar, que contribuye a la retención y fidelización de las personas. Este sistema de trabajo establece metodologías de control y resultados para asegurar la productividad y cumplimiento de objetivos, y es transversal a todas las líneas de negocios y filiales de Enersis.

Durante 2013, 304 trabajadores en Sudamérica participaron de esta iniciativa.



Bienestar y beneficios [LA3]

El Grupo Enersis pone a disposición de los trabajadores y sus familias, una gama de beneficios orientados a mejorar su calidad de vida:

Salud y Previsión: Conscientes de la responsabilidad en materia de salud con los trabajadores, las empresas del Grupo Enersis ponen a disposición de sus empleados seguros médicos y convenios con las instituciones de salud correspondientes en cada país (Isapres, en Chile) que pueden hacer extensibles opcionalmente a sus correspondientes familias. Asimismo, en todos los países donde la compañía está presente, existen beneficios en materia de previsión social acordes con la legislación aplicable y la negociación colectiva local.

Educación: La educación es un pilar básico para la mejora del desarrollo de las personas y de la sociedad, por lo que las empresas del Grupo Enersis han desarrollado alianzas con diferentes universidades y escuelas de negocios en la región, con el ánimo de facilitar el acceso de los empleados a programas de especialización y de postgrado.

Educación de los hijos: Beneficios educacionales con ayudas en dinero, para cubrir gastos por estudio de los hijos, más incentivos para todos los estudiantes de alto rendimiento, préstamos blandos para financiamiento de estudios superiores, reembolsos en preuniversitarios y escuelas de verano.

Extensión, deporte, cultura y

actividades especiales: El Grupo Enersis ofrece actividades que estimulan la vida sana y el esparcimiento, como “Conociendo el trabajo de mis padres”, “Ven a mi cumpleaños”, campamentos de verano e invierno para los hijos, excursiones familiares, cursos de capacitación para la familia y otras más, que buscan equilibrar la vida laboral y personal de sus empleados.

Tarifas eléctricas: Existen diversas modalidades de beneficios relacionados con las tarifas eléctricas en cada país.

Convenios: El Grupo Enersis cuenta con convenios con empresas destacadas en diferentes ámbitos, facilitando el acceso a productos con precios preferentes.

Buenas prácticas: A los beneficios antes mencionados, buenas prácticas como la disminución horaria en fechas especiales previas a feriados, celebraciones de finalización de año, fiestas patrias, entre otras acciones destinadas a otorgar mayor calidad de vida a los trabajadores.



Empresa Familiarmente Responsable

Empresa Familiarmente Responsable (EFR), es un sello que entrega la mundialmente reconocida Fundación Más Familia, y es una certificación reservada para empresas con un modelo de gestión que privilegia la vida laboral y personal de sus trabajadores, pero que además promueva la flexibilidad laboral, la igualdad de género, las buenas prácticas laborales y el desarrollo integral de sus empleados y sus familias.

Una muestra del compromiso del Grupo Enersis con el bienestar de sus trabajadores y de llevar a cabo políticas que concilien la vida personal, laboral y familiar de todos sus trabajadores, es la obtención de este sello para las filiales que operan en Chile y Colombia.

Chile: Las tres compañías del Grupo Enersis (Enersis, Endesa Chile y Chilectra) obtuvieron la certificación como Empresa Familiarmente Responsable bajo la Norma efr 1000- 1 edición 3. Se trata del primer grupo certificado en el país, logro que viene a ratificar la madurez y solidez alcanzada en esta materia por parte de la compañía en Chile.

Colombia: En marzo se oficializó el otorgamiento de la Certificación Internacional a Emgesa como Empresa Familiarmente Responsable por parte de la Fundación española Más Familia. Esta certificación fue otorgada a la Empresa gracias a su política de calidad de vida, en la que prima el bienestar del trabajador y se basa en un modelo de gestión orientado a impactar de manera positiva la calidad de vida de los trabajadores, al promover el balance entre la vida personal, familiar y laboral.



El Grupo Enersis ocupa 11° lugar entre las Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan

Se trata de la XI versión del único estudio de medición en materia de conciliación familia y trabajo que se desarrolla en Chile, implementado por Fundación Chile Unido y Revista Ya.

Esta iniciativa identifica y destaca a aquellas organizaciones privadas y públicas que han establecido políticas que facilitan la integración de la vida laboral con la vida familiar. Así se busca promover al interior de las organizaciones el equilibrio de la vida laboral, familiar y personal de los trabajadores.

En 2013 se inscribieron 131 organizaciones, de las que 114 llegaron a la etapa final. En la categoría Grandes Empresas participaron 66 compañías, entre las que el Grupo Enersis obtuvo la 11° posición entre las mejores empresas para madres y padres que trabajan.



Igualdad: inclusión y diversidad

Para el Grupo Enersis es fundamental contar con equipos de trabajo diversos y cultivar un ambiente laboral inclusivo. Esto se traduce en los esfuerzos por desarrollar un espacio laboral de respeto y valoración de las diferencias individuales. A modo de ejemplo, se dio inicio en fase piloto al Programa Entrada, que busca incorporar a alumnos practicantes de carreras técnicas y profesionales con alguna discapacidad física, para tal programa se realizan alianzas de trabajo con distintas fundaciones. Además, dentro del curso desarrollado en Campus Latam sobre Plan Senda, se abordó la temática de discapacidad.

Premio Energía de Mujer

La entrega anual del Premio Energía de Mujer responde al compromiso de Enersis y de sus filiales Endesa Chile y Chilectra con el desarrollo sostenible, reafirmando el rol de la mujer y su aporte a la sociedad desde distintos ámbitos de acción. Las galardonadas con el premio Enersis Energía de Mujer 2013 fueron:

- Paz Bascuñan (Arte, Música y Letras).
- María Emilia Correa (Medio Ambiente, Eficiencia Energética y Sostenibilidad)
- María José Canales (Educación).
- Carolina Echeñique (Emprendimiento).
- Fernanda Hansen (Periodismo).
- Julia Piñaleo (Trabajo en la Comunidad).
- Javiera Contador (Entretención).
- Monserrat Álvarez (Comunicación Social).
- Francisca Florenzano (Servicio Público).
- Matilde Pérez (Premio Energía de Mujer).
- Cherie Padilla (Premio Energía de Mujer Grupo Enersis).



Clima Laboral

A partir de los resultados de las encuestas de clima y del estudio Great Place to Work realizado en 2012, se diseñó un Plan de Clima Laboral que contempló dos ejes de gestión:

Liderazgo: Destaca la iniciativa "Gerente y Jefe Cercano" que tiene como objetivo generar espacios de acercamiento entre la alta dirección y los trabajadores. En este marco, se organizaron diversas actividades, como desayunos con los trabajadores y visitas a las centrales.

Meritocracia y Desarrollo: En 2013 se dio continuidad a las acciones de reconocimiento hacia los trabajadores. Una iniciativa a mencionar es la ceremonia Reconocernos, en la cual se destacó a los trabajadores que representaran los valores de Enersis, elegidos por votación popular entre sus pares y jefaturas.

En este eje, cabe destacar la prioridad que la compañía otorga a la realización de concursos internos para la cobertura de vacantes, así como la implementación de un flujograma de retroalimentación que permite mantener informados a los candidatos en cada etapa del proceso.



Empresas del Grupo Enersis son Reconocidas como los Mejores Lugares para Trabajar

Las empresas Ampla, Coelce y Endesa Geração en Brasil, y Chilectra en Chile, fueron seleccionadas entre las mejores empresas para trabajar de sus respectivos países, de acuerdo con la consultora Great Place to Work.

Las tres empresas brasileñas recibieron este reconocimiento por segunda vez, mientras que Chilectra fue distinguida por primera vez.

El ranking Great Place to Work destaca a las empresas que trabajan por la consecución de un buen clima laboral, desarrollan actividades orientadas a fomentar la camaradería, a estrechar lazos, así como con programas de beneficios enfocados en compatibilizar el tiempo del trabajo con el de la familia.

Las firmas reconocidas se destacan por comprender la importancia de mantener relaciones de confianza con sus empleados, que son la primera responsabilidad de cada compañía. Esto se ve reflejado en el desarrollo de políticas y prácticas de gestión de personas que ayudan a las jefaturas a potenciar el desarrollo profesional, el sentido de equipo y el cuidado de sus colaboradores, lo que a largo plazo genera mayor rentabilidad para la empresa y mayor efectividad en la retención de sus colaboradores.

Ampla, Coelce y Endesa Geração en Brasil también recibieron por segunda vez consecutiva el reconocimiento de la Guía S/A Exame-150 Mejores Empresas para Trabajar, guía que evalúa las prácticas de gestión de las organizaciones y también de sus empleados. Por otra parte, Ampla y Endesa Geração también fueron incluidas entre las Mejores Empresas de Río de Janeiro por la Revista Época.

Principales resultados encuesta de clima

	% Participación 2012
Sudamérica	74%
Chile	89%

En relación con los resultados de la Encuesta de Clima 2010, se aprecian avances en los siguientes ejes:

- **Objetivos personales:** Se aprecian objetivos más realistas y coherentes con los del equipo.
- **Excelencia Operativa:** Procesos más eficientes y transferencia de las mejores prácticas
- **Colaboración:** La colaboración dentro del equipo y entre equipos distintos es muy significativa.
- **Innovación:** Las personas están dispuestas a experimentar nuevas modalidades laborales
- **Identificación:** El sentido de pertenencia a la empresa y el nivel de implicación y de motivación de las personas sigue siendo alto.
- **Management:** los empleados señalan que el responsable directo comunica de modo más eficaz y expresa mayor reconocimiento por un trabajo bien hecho. Se constatan mejoras en la meritocracia y la gestión del cambio.

Los resultados de la encuesta de clima arrojaron las siguientes oportunidades de mejora:



Premiación a proveedores y contratistas

En 2013, Grupo Enersis llevó a cabo una nueva versión de su premiación anual a proveedores y contratistas, con el objetivo de destacar el trabajo de excelencia de las firmas colaboradoras a nivel corporativo. En la ocasión se destacó el apoyo de los proveedores en el trabajo diario que realiza la compañía en tareas de generación, distribución y los servicios transversales a todo el Grupo.

En la oportunidad, se reconoció a 18 empresas las cuales fueron evaluadas y seleccionadas por un comité especial que consideró las siguientes categorías: Excelencia Operativa, Seguridad, Innovación, Proveedor Global, Clima Laboral y Cuidado del Medio Ambiente.

Además, en la instancia de premiación, la compañía presentó los resultados 2013 del programa que promueve la innovación y eficiencia operacional de contratistas y sus trabajadores.

- **Desarrollo personal:** Sólo el 56% de los empleados considera que tiene oportunidades de desarrollo personal en la empresa (el 62% conoce los criterios utilizados para evaluar su rendimiento)
- **Alineación de la estrategia del Grupo:** Sólo el 54% considera que la estrategia va en la dirección adecuada. Es necesario aumentar el nivel de comprensión y conocimiento de la filosofía One Company.
- **Confianza en la Alta Dirección:** Sólo el 57% de los empleados confía en las decisiones de la Alta Dirección del grupo Enel y el 53% cree que la alta dirección tiene una visión clara del futuro.
- **Diversidad e igualdad de oportunidades:** La encuesta también arroja la necesidad de apoyar una política de igualdad de oportunidades y de garantizar un ambiente de trabajo que valore las diferencias culturales y de estilo de vida.

Clima laboral y desarrollo de las personas en empresas contratistas

El firme compromiso del Grupo Enersis con la salud, la seguridad, el progreso personal y profesional de todos sus colaboradores, es transversal, sean trabajadores propios o contratistas. Algunas de las actividades específicas en relación con el clima laboral, desarrollo de personas y conciliación, realizadas en 2013, son las siguientes:

Encuesta de clima laboral

La encuesta, impulsada por el área Global Business Services del Grupo Enersis, fue aplicada durante noviembre de 2012 a más de 1.500 trabajadores pertenecientes a 13 empresas contratista, con el objetivo de implementar un Programa de Continuidad de Trabajo que permita potenciar el clima laboral en las empresas contratistas que prestan servicios al Grupo en Chile.

Contratistas en acción

En diciembre de 2013 se llevó a cabo la final de "Contratistas en Acción", actividad de competición deportiva que reunió a los contratistas de cinco centrales de generación del Grupo Enersis en Chile, en el estadio institucional. Los equipos que participaron en las distintas disciplinas, fueron acompañados por sus familias, para quienes se dispusieron actividades recreativas y servicios de alimentación.

Con el tema "Seguridad y Salud en el Trabajo" se realizó este concurso para los hijos de los trabajadores contratistas. Se recibieron más de 70 dibujos, que participaron por el premio de una beca de apoyo a la escolaridad que consistía en uniforme escolar y útiles escolares.

Relaciones laborales y sindicales [LA4] [LA9]

El Grupo Enersis mantuvo durante 2013 el programa de reuniones periódicas con las organizaciones sindicales. Este eje de trabajo ha permitido consolidar un diálogo abierto, franco y sin restricciones con los representantes de los trabajadores, en beneficio de mejorar las condiciones laborales y de clima de los empleados del Grupo. Se destaca que un 80,5% de la dotación de Sudamérica propia está cubierta por un convenio colectivo.

La salud de los trabajadores y sus familias se garantiza a través de los Convenios y Contratos Colectivos. La protección de la salud laboral de los trabajadores y la mejora de las condiciones de trabajo es parte esencial de la cultura organizacional de las empresas del Grupo Enersis. Este compromiso se refleja en el esfuerzo con que trabajan en su plan de Tolerancia Cero contra Accidentes que tiene por objetivo eliminar los riesgos que pueden provocar incidentes y lesiones con ocasión del trabajo.

El Grupo Enersis entiende la Seguridad como el resultado de "cero accidentes" y la Salud como pleno bienestar personal, trabajando con el propósito de que ambos objetivos sean una aspiración irrenunciable que debe estar al alcance de todas las personas que trabajan en y para las empresas del grupo. En esta línea, la gestión de la seguridad y salud laboral se realiza de forma transversal, tanto para trabajadores propios como contratistas.

Por su importancia estratégica, la empresa potencia los liderazgos que incorporen como focos inherentes de su gestión la seguridad y prevención, incentivando la participación activa de los diferentes estamentos de la empresa en el control de los riesgos de los trabajadores en sus diferentes actividades.

Esto se efectúa a través de la revisión de la gestión preventiva en los Comités de Seguridad, revisión de las condiciones de seguridad en terreno de trabajadores y contratistas a través de los programas de Safety Walks e Ipal, planes de formación en prevención de riesgos y campañas de seguridad.

Plan One Safety

La Compañía promueve iniciativas que contribuyen a la reducción de accidentes y al fomento de una cultura de Salud y Seguridad laboral principalmente a través del programa One Safety y de las diferentes actividades realizadas por los servicios médicos.

En 2013, la compañía ha seguido implementando el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo (Plan Safety 2011-2015), que abarca a todos los países en los que opera. El Plan cuenta con cinco retos:

- Reducción de la gravedad de los accidentes y eliminación de los siniestros mortales.
- Mejora de los índices de accidentes en desplazamientos.
- Equiparación del Grupo Enersis y sus empresas contratistas en lo relativo a cultura preventiva y resultados de salud laboral.
- Reducción del riesgo legal.
- Reforzar el compromiso con la seguridad de los trabajadores de las empresas colaboradoras.

Liderazgo en seguridad y salud laboral

La meta Cero Accidentes y el pleno bienestar personal de sus trabajadores y contratistas son aspiraciones irrenunciables para el Grupo Enersis.

La compañía aspira no sólo a ser una empresa eléctrica reconocida por su labor en Salud y Seguridad Laboral en todos los países en los que opera, sino a ser considerada como la empresa de referencia en este ámbito, más allá de cualquier frontera sectorial. En este contexto, desarrolla una serie de actividades transversales y locales en sus diversas filiales. A modo de ejemplo:

Curso De Liderazgo En Seguridad: Tiene por objetivo reforzar competencias y habilidades de los gestores (gerentes, subgerentes y jefaturas) para avanzar en una cultura de seguridad que consolide a la compañía como un referente a nivel mundial en la prevención de los riesgos en el trabajo.

Safety Goal Training: Orientado a jefes de área relacionados directamente con personal contratista. Este programa contempla una metodología de análisis de los errores cometidos en el quehacer cotidiano, con la ayuda de un facilitador y material de apoyo, para posteriormente definir planes de acción orientados a mejorar la integración entre seguridad y productividad. Además, los participantes se comprometen a replicar en sus respectivos equipos de trabajo el modelo presentado, tanto en Generación como en Distribución.

Auditorías ON- SITE: Con el objeto de certificar el nivel de implantación del Sistema de Prevención de riesgos Laborales, , durante el 2013 se llevó a cabo el proyecto "Auditorías On Site" a los proveedores que prestan servicios de Obras y Mantenimiento en redes de Media y Baja Tensión para las Distribuidoras del Grupo en Latinoamérica. Esta actividad fue realizada por un equipo multidisciplinario conformado por profesionales del área Técnica, de Seguridad y Salud Laboral y Calificación de Proveedores.

Campañas de Seguridad: Desarrollo de actividades en el marco de la semana de la seguridad en los meses de abril y noviembre de 2013, con la finalidad de dar a conocer y reforzar las acciones preventivas tendientes a evitar la ocurrencia de accidentes laborales.

Caminatas de Seguridad (Safety Walk): Actividad desarrollada por los ejecutivos en los centros de trabajo, consistente en inspecciones de terreno con el fin de corroborar el cumplimiento de procedimientos y uso de equipos, herramientas y maquinarias adecuadas.

Implementación de Estándares de Trabajo en Altura: Definición e implementación equipamiento para trabajos en altura.

Difusión de Lecciones Aprendidas: Proyecto que considera la entrega de una carpeta con información de consulta, formación y un documento con el análisis de cada uno de los accidentes graves y mortales ocurridos en el Grupo Enel.

Implementación de Estándares de Trabajo en las Actividades Asociadas al Área Eléctrica: Definición e implementación de equipamiento para trabajos en instalaciones eléctricas, con la entrega de ropa ignífuga y careta facial.

Curso de Liderazgo en Salud y Seguridad para Directivos y Gestores: Desarrollo de un estudio para identificar las características de liderazgo en prevención de riesgos en directores y gestores, con el objetivo de desarrollar un programa de intervención para establecer mejoras en el accionar preventivo.

Desarrollo de Programas de Entrenamiento: Ejecución de programas de entrenamiento en el rescate de trabajadores en situaciones de emergencia.

Safety Week 2013: Semana dedicada especialmente a promover la seguridad laboral. Durante esos días, las diferentes unidades del Grupo Enersis llevan a cabo simulacros de emergencia, jornadas de sensibilización "Cero accidentes" con contratistas, ponencias de implantación de la cultura de seguridad de Enel con mandos superiores e intermedios, cursos de primeros auxilios y paseos de seguridad, entre otras iniciativas.

Capacitaciones a Contratistas [EU16] [EU18]

Distinción de Seguridad y Prevención de Riesgos

Chilectra (Chile) recibió una distinción del Consejo Nacional de Seguridad por su constante esfuerzo en materia de seguridad y prevención de riesgos, distinción que recae en las empresas que logran reducir en 25% o más el índice de frecuencia de accidentes. Otra distinción fue el Premio Consejo Nacional de Seguridad, por presentar la tasa más baja de frecuencia en su grupo-categoría.

Durante 2013, 30.808 contratistas del Grupo Enersis participaron en capacitaciones en salud y seguridad laboral para el desarrollo de su actividad. Un 36% de estas capacitaciones se realizaron en Brasil, país que cuenta con la mayor cantidad de operaciones del grupo.

Contenidos	Año	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Total empleados contratistas y subcontratistas que han recibido formación en salud y seguridad (participaciones)	2011	5.298	6.951	13.448	4.522	12.154	68.190
	2012	2.245	4.926	11.968	5.228	8.296	50.083
	2013	1.550	4.710	11.611	4.243	8.694	30.808

El desempeño del Grupo Enersis para concientizar en materia de Salud y Seguridad Laboral a sus proveedores y contratistas ha dado positivos resultados en los últimos años. Sin embargo, durante 2013 se debió lamentar 5 fallecimientos de colaboradores contratistas, lo que demuestra que existe aún una gran brecha para poder lograr la meta de cero accidentes.

Desempeño 2013 en seguridad [LA7]

Pese a que los resultados en Salud y Seguridad 2013 han arrojado resultados positivos en relación con años anteriores, las cifras son insatisfactorias en la medida que para el Grupo Enersis el objetivo es mejorar de manera porcentual año a año y no registrar accidentes con resultado de muerte. Lamentablemente, en 2013, se registró un accidente con resultado de muerte en cada país donde el grupo opera: Colombia, Brasil, Perú, Chile y Argentina. Al respecto, se identificaron 3 focos de incidentes:

CHILE: Los estándares de la empresa contratista Azeta estaban homologados con los estándares del Grupo, pero no tenían resultados en la línea de las metas corporativas. Este foco no será parte del escenario de la empresa en 2014, debido a la quiebra financiera de la empresa contratista.

COLOMBIA: El proyecto El Quimbo considera como un importante riesgo laboral la numerosa cantidad de trabajadores, que equivale alrededor de 3.800 personas. A modo preventivo, se han generado iniciativas de autocuidado, charlas, planificación de descanso, entre otras, con lo que se ha llegado en los últimos meses a una tasa de 1 a 2 accidentes por mes, pese a la cuantiosa cifra de trabajadores.

ARGENTINA: En 2013, se han incorporado empleados de las empresas contratistas a la plantilla de trabajadores, con el desafío de que se adapten a los estándares de seguridad del Grupo. Para esto se les ha entregado la capacitación respectiva.

Desempeño en Seguridad y Salud Laboral

		Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia
Tasa de absentismo: Número total de días perdidos por ausencia durante el año respecto al total de días trabajados por el colectivo durante el mismo periodo multiplicado por 200.000	2011	7.110,14	2.131,92	3.348,63	2.467,00	1.509,15
	2012	7.302,89	2.605,70	1.246,58	1.701,28	1.766,95
	2013	6.944	1.879	799	1.603	1.896
Número total de días perdidos por ausencia durante el año (1)	2011	29.958	7.003	14.649	3.001	2.757
	2012	33.995	7.496	4.293	2.037	3.269
	2013	34.499	6.444	2.396	3.108	2.329
Tasa de enfermedades profesionales.	2011	0,00	37,09	57,91	0	185,59
	2012	1,05	0	0	0	0,17
	2013	0,65	0,07	0,00	0	0,44
Número total de enfermedades profesionales	2011	0	1	2	0	3
	2012	37	0	0	0	3
	2013	24	2	0	0	8
IF=(número de accidentes/ total horas trabajadas)*1.000.000 (2)	2011	5,26	0,19	1,30	0,00	1,23
	2012	6,68	0,72	0,36	0,53	1,73
	2013	4,76	0,71	0,37	0,52	0,27
IR=(número de accidentes / total horas trabajadas)*200.000 (estándar GRI) (2)	2011	1,05	0,04	0,26	0,00	0,25
	2012	1,34	0,14	0,07	0,11	0,35
	2013	0,95	0,14	0,07	0,10	0,05
IG = (días perdidos por / total horas trabajadas contratistas)*1.000	2011	0,22	0	0,17	0	0,08
	2012	0,28	0,01	0,01	0,01	0,04
	2013	0,27	0	0,01	0,05	0,01
Total accidentes contratistas (3)	2011	31	100	66	21	199,1
	2012	24	60	53	16	131,2
	2013	32	59	43	16	139,29
Total accidentes mortales contratistas	2011	1	1	0	0	1
	2012	0	1	3	0	1
	2013	0	1	1	2	1

(1) Los días perdidos por ausencia no incluyen ni las vacaciones, ni los festivos, ni las ausencias autorizadas por motivos familiares (bajas por maternidad, paternidad, etc.), ni las ausencias por formación

(2) Se incluyen accidentes mortales

(3) Incluye mortales, graves y sin gravedad

OHSAS 18001

Aproximadamente el 59% de la plantilla del Grupo Enersis (6.919 empleados) trabaja en centros de trabajo bajo un entorno de certificaciones OHSAS 18001.

Número de empleados que trabajan en entornos OHSAS

Países	Número de personas
Argentina	1.068
Brasil	1.610
Chile	1.881
Colombia	1.488
Perú	932
Total Latinoamérica	6.979



Gestión de la salud laboral [LA8]

Difusión y Promoción de la Salud 2013

El objetivo de este programa es proporcionar, educar y formar a los trabajadores de la compañía a través de actividades respecto al fomento en la calidad de vida y bienestar bio-psicosocial. Contempla acciones de difusión masiva, afiches, material gráfico y charlas dictadas por especialistas respecto a ciclos temáticos de interés, tales como:

- Prevención de cáncer de mamas.
- Prevención de cáncer de próstata.
- Prevención de cáncer colorrectal.
- Prevención de cáncer de piel.
- Prevención de enfermedades de transmisión sexual y VIH.
- Salud mental y calidad de vida.
- Prevención de riesgo cardiovascular "Mes del Corazón".

Programa de Evaluación de Riesgo Psicosocial 2013

El objetivo de este programa es identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en las condiciones y organización del trabajo y su incidencia en la salud de los trabajadores. Para ello se ha extendido el programa a todas las gerencias de Enersis. Las etapas de proyecto son la identificación cuantitativa y cualitativa de los factores psicosociales con mayor presencia; gestión de datos; elaboración de informe; presentación y recogida de propuestas de las líneas directas, mandos medios y personal evaluado; elaboración de reporte final y cierre de proceso.

Programa Inmunizaciones 2013

La inmunización de los trabajadores es una medida preventiva que busca, a través de un proceso médico, generar en las personas una memoria inmunitaria que permita formar anticuerpos protectores contra el antígeno al cual la persona puede estar expuesta. Por ello, el objetivo de la implementación del programa en los trabajadores del Grupo Enersis, alude a prevenir la aparición de enfermedades de recurrente contagio masivo que en su afección al sujeto pueden causar altos ausentismos y daños a la calidad de vida de la persona. Este programa va dirigido a todos los trabajadores de la compañía.

Programa Mujer Sana 2013

El objetivo de este programa es disminuir la ocurrencia de muerte por cáncer de mama y cérvico-uterino en mujeres, actuando en forma preventiva a través de actividades de difusión, educación y controles periódicos. Se realizan períodos de exámenes, controles y seguimientos médicos, con el objetivo de detectar precozmente esta posible patología entre las mujeres. Este programa está dirigido a todas las trabajadoras de la compañía.

Programa de Exámenes Preventivos Periódicos 2013

El objetivo de este programa es realizar evaluaciones médicas periódicas de acuerdo a los riesgos de la ocupación a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores, de manera de disminuir la probabilidad de ocurrencia de eventos por alteraciones o patologías severas sin control ni tratamientos con daño potencial de la salud de las personas. Este programa va dirigido a todos los trabajadores de la compañía y se lleva a cabo a través de un protocolo definido según género, edad y ocupación.

Trabajo con Comités Paritarios

Una labor fundamental es la que desarrollan los Comités Paritarios, a través de acciones concretas que buscan fomentar la prevención de accidentes y generar liderazgos en esta materia.

El actuar, alcances, conformación y labores de los comités paritarios que forman parte de las empresas del Grupo Enersis, están contenidos en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad.

La Compañía cuenta con comités formales de Salud y Seguridad, en los cuales todos los trabajadores de la Compañía se encuentran representados. Los comités existentes en cada país, respecto a temas de salud y seguridad laboral, se presentan a continuación:

Argentina

En la línea de distribución, se realizaron 70 comités de seguridad con las gerencias técnicas y comerciales, además de 13 reuniones de seguridad junto al gerente general y directivos de la empresa. También se realiza como mínimo una reunión mensual con los representantes de la Comisión de Higiene y Seguridad del Sindicato para tratar distintos temas referentes a Seguridad.

En generación, también existen Comités de Higiene y Seguridad formados por representantes de los trabajadores (gremios de base y gremios de supervisores), representantes de la empresa y los jefes de SSL como asesores, que funcionan desde hace más de 15 años, se reúnen con frecuencia mensual entre marzo y diciembre. Se realizan unas 20 reuniones por año.



Chile

La compañía cuenta con comités formales de seguridad y salud, en los cuales todos los trabajadores de la Compañía se encuentran representados. La consulta y participación de los trabajadores se lleva a cabo a través de los delegados de prevención integrados en los siguientes órganos:

- Comités Paritarios de Faena de Higiene y Seguridad Chile
- Comités de Gestión de la Seguridad Chile
- Grupos de Seguridad Chile
- Comité de Gerentes Chile
- Comité de Subgerentes Chile

Perú

En Perú se realizan los siguientes comités:

- Comité Ejecutivo SSL
- Comité Mensual de contratistas,
- Comité de Seguridad- Conference Call
- Comité Paritario
- Comité de Gerencia Técnica y Comercial en Distribución y Comité de Operaciones y Mantenimiento en Generación

Brasil

Endesa Brasil cuenta con varios comités de seguridad:

- Comité ejecutivo Endesa Brasil
- Comité Distribución Brasil
- Reunión Directorio SSL
- Reunión Directorio Técnica
- Reunión Directorio Comercial
- Reunión Recursos Humanos, P&C
- Reunión resultados Endesa Brasil
- Reunión mensual empresas contratistas

Colombia

En Colombia se realizaron 36 Comités de Higiene y Seguridad en centrales y 72 reuniones de EMGESA en las plantas Alto Río Bogotá, Bajo Río Bogotá, Termozipa, Guavio, Central Betania y Central Cartagena, además de las reuniones del Comité de Ayuda Mutua para la Central Termozipa y Alto Río Bogotá.

Reconocimientos

- En Perú, Edelnor recibió un premio en el concurso “Experiencia Exitosa 2012” organizado por Seguros Rímac en la que se presentaron más de 40 empresas. Se destacó no sólo la labor a favor de la prevención, salud ocupacional y control de riesgos laborales y los excelentes resultados obtenidos en el desarrollo de nuevas soluciones, sino también se destacó la labor en la prevención y concienciación sobre los riesgos eléctricos y uso responsable de la electricidad en el hogar que viene impulsando la empresa en coordinación con los organismos municipales y participación de la comunidad.
- En Chile, Chilectra recibió el Premio al Esfuerzo en Prevención de Riesgos, en reconocimiento a los esfuerzos desarrollados en materia de seguridad y prevención de riesgos de accidentes. Además, fue galardonada con el Premio Consejo Nacional de Seguridad, por la más baja tasa de frecuencia de accidentes en su grupo-categoría.
- En Brasil, Endesa Fortaleza fue la tercera mejor empresa del Sector Eléctrico Brasileño en estadísticas de accidente en Generación y fue galardonada por La Asociación Brasileña de Concesionarias del Sector Eléctrico de Brasil. Asimismo, el proyecto de cámaras vehiculares fue elegido por la Fundación Comité de Gestión Empresarial del Sector Eléctrico Brasileño (FUNDAÇÃO COGE) como el mejor en Gestión de Seguridad y Salud Laboral del Sector Eléctrico Brasileño en 2013. Por su parte, Coelce recibió el máximo reconocimiento en el Concurso Nacional de Salud y Seguridad en el Trabajo, durante el Día del SESI / SENAI Salud y Seguridad en el Trabajo, en la Federación de Industrias del Estado de Ceará (Fiec) en Fortaleza.
- Sudamérica recibió un “safety award” de Enel en la categoría de Innovación en Seguridad en el marco de la 6ª International Health and Safety Week (IHSW) por su “programa Ideo for Safety”.
- Por su parte, España recibió otro “safety award” dentro de la categoría del proyecto One Safety por su buena gestión en la implantación de la metodología del programa en la central de Cas Tresorer de Palma de Mallorca.
- Con respecto al apartado de reconocimientos a los trabajadores, Brasil se focalizó en el colectivo de electricistas que destacaron en materia de Seguridad. En Chile se premió a la empresa Inser por cumplir 1 año sin accidentes y a la empresa Consorcio por lograr una tasa de accidentabilidad cero. Asimismo, se otorgaron premios a trabajadores y supervisores destacados en prevención de riesgos y medioambiente. En Colombia, se reconoció a los trabajadores más seguros.



Enfoque de gestión

Para el Grupo Enersis, el desarrollo de las comunidades donde opera es un objetivo esencial desde la génesis de sus proyectos. Es un valor inherente en su relación con la sociedad y con el medio ambiente.

La compañía orienta sus esfuerzos a trabajar con transparencia desde las etapas iniciales de cualquier actividad. Esto, mediante una estrategia de involucramiento o inserción temprana en las zonas donde está presente, que se aplica en todas las filiales del Grupo.

La estrategia es, por una parte, prever externalidades o potenciales desavenencias con la sociedad y por otra, ser una compañía proactiva en la generación y fortalecimiento de buenas relaciones con los grupos de interés que en ella actúan.

Un interés de la compañía es que su presencia en determinadas zonas se traduzca en beneficios para las mismas, poniendo especial foco en las sociedades más vulnerables, las que muestran brechas sociales y económicas respecto del resto del país.

Es por eso que la empresa establece una estrategia de relacionamiento con la sociedad que presenta dos grandes objetivos:

- Contribuir con la disminución de las brechas sociales de los países donde opera, a través de mayores oportunidades educativas.
- Facilitar el acceso a la electricidad, a una energía sostenible y accesible para todos.
- Fomentar una cultura energética responsable.

“El Grupo Enersis ha tomado como desafío que la Responsabilidad Social Empresarial sea parte de su visión de negocio y para ello ha realizado distintas iniciativas ligadas a la comunidad, medioambiente, bienestar de sus trabajadores y transparencia en los negocios.

Esto se ha materializado bajo políticas concretas, en el entendido que como empresa, formamos parte de la sociedad en la que estamos presentes, y a la que junto con ofrecer el mejor servicio en el ámbito de la generación, transmisión y distribución de la energía eléctrica, es necesario aportar para hacer de ella un lugar mejor para todos”.

Ignacio Antoñanzas Alvear
Gerente General
Enersis

Relacionamiento comunitario [SO1]

Para el Grupo Enersis, la vinculación con los territorios donde opera es un objetivo basal, por lo que cuenta con un proceso de mejora continua para la constitución de vínculos de comunicación, diálogo y trabajo conjunto con los actores sociales presentes en las distintas áreas de influencia.

La compañía considera estos factores desde la etapa de creación de los proyectos, los que son diseñados y desarrollados teniendo como base las dinámicas de "inserción temprana" y "diseñar mitigando".

Las estrategias de relacionamiento comunitario han permitido involucrar a las comunidades de manera de prevenir potenciales conflictos, permitiendo desarrollar una interrelación que apunte a generar beneficios para estos grupos, en relación con sus necesidades reales.

Los proyectos presentados a continuación son ejemplos del trabajo que el Grupo Enersis viene desarrollado en los últimos años en materia de relacionamiento comunitario:

Central Hidroeléctrica Neltume, Chile

[EU19] En el marco del proyecto Neltume, la estrategia de vinculación con la comunidad fue, inicialmente, la activación de las organizaciones sociales existentes, que hasta entonces registraban escasa actividad.

Se estableció la relación con juntas de vecinos, clubes deportivos, entre otras agrupaciones, llegando a contar con más de 90 organizaciones con las que se establecieron mesas de relacionamiento comunitario.



[EC9] **Mesas De Trabajo:** A partir de la vinculación producto de las mesas de trabajo de Puerto Fuy, Neltume, Choshuenco y las comunidades indígenas Juan Quintumán y Valeriano Callicul se han puesto en marcha 51 proyectos de desarrollo y emprendimiento local, en temas específicos como equipamiento comunitario, turismo, promoción social y trabajo artesanal, entre otros.

Casa Abierta: A partir de 2007 se han establecido oficinas de información y "Casas Abiertas" de la compañía que actúan como espacios de información y diálogo comunitario en las localidades cercanas a la zona del proyecto.

Consulta Indígena: Durante el segundo semestre de 2013, el SEA inició el proceso de consulta indígena a las comunidades territorialmente presentes en la zona, tanto para la central como para la línea de transmisión, de modo de conocer su posición respecto de ambos proyectos y dar cumplimiento al Convenio de la OIT N°169.

Central Hidroeléctrica Los Cóndores, Chile

[EC9] Durante 2013 Endesa Chile trabajó en instaurar el área de relacionamiento comunitario, con el fin de establecer un plan de involucramiento territorial en la zona, diseñando y validando un programa de trabajo y una estructura administrativa y física que permita mantener un contacto más directo, efectivo y cercano con los habitantes y las comunidades.

Casa Abierta: Se estableció la presencia permanente de un equipo de relaciones comunitarias, para tener contacto directo y habitual con las comunidades así como el trabajo conjunto en instancias locales y regionales, públicas y privadas, con el fin de llevar a cabo proyectos de interés compartido, además de la adecuada difusión del proyecto.



Participación en mesas y programas:

- Participación en programa de estimulación de precipitaciones para la cuenca del Maule en conjunto con la Secretaría Regional Ministerial de Agricultura, Colbún S.A. y la Junta de Vigilancia del río Maule.
- Participación en Mesa Regional de Energía junto a la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), Secretaría Regional Ministerial (S.R.M) de Energía y las empresas Colbún, Arauco y Transnet.
- Programa Energía para la Educación dirigido a cuatro escuelas de los sectores El Colorado, Paso Nevado, Los Álamos y La Mina.

Apoyo a Organismos y Organizaciones:

- Firma de convenio de Cooperación en RSE 2014-2016 con la Municipalidad de San Clemente.
- Apoyo a organizaciones vecinales para proyectos relacionados con el acceso a suministro de agua potable.

Central Termoeléctrica Punta Alcalde, Chile

Durante 2013, Endesa Chile trabajó en la actualización del registro de las organizaciones sociales, territoriales y funcionales presentes en las comunas de Huasco y Freirina, ubicadas en el área de influencia del proyecto, con el objetivo de hacer más eficaz la comunicación con ellas.

[EU19] Difusión

Se han dado a conocer las características del proyecto, destacando el alto estándar ambiental y de eficiencia considerado en todas sus etapas de desarrollo. Además, se buscó recoger las dudas, inquietudes y requerimientos de la población respecto del proyecto con el fin de evaluar riesgos de carácter económico, social o ambiental.

Beneficios sociales asociados a la construcción del proyecto [EC9] [EC8]

- Impulso a la economía local a través de la mayor demanda de servicios (alimentación, hospedaje, construcción y transporte, entre otros).
- Generación de oportunidades de empleo en el ámbito local durante la etapa de construcción.
- Desarrollo de programas de fomento laboral y de oficios locales.
- Obras de mejoramiento a los accesos costeros al sur de la comuna de Huasco.

Participación Ciudadana

En el marco del proceso de cumplimiento normativo en materia de evaluación ambiental, la empresa ha llevado a cabo procesos de participación ciudadana en la comuna de Huasco y las localidades de Freirina, Maitencillo y Caleta Los Bronces.

Central Hidroeléctrica El Quimbo, Colombia

[EU20] El proyecto cuenta con un Plan de Gestión Socioambiental que avanzó significativamente en 2013. Emgesa ha implementado medidas de compensación para la población residente propietaria y ha dispuesto de un equipo social para el proyecto. Se han registrado avances en el proceso de relocalización, reconversión productiva y laboral, con proyectos sustentables socioeconómicos que favorecen la autonomía de las personas.

[EU19] [EU22] **Relocalizaciones:** El proyecto ha desarrollado un sistema de relocalización integral, considerando no sólo las viviendas, sino también la entrega de capital semilla, asesoría técnica y seguimiento de desarrollo e impacto de los nuevos emprendimientos. Hasta ahora, 1.039 personas han sido relocalizadas en el marco de este proyecto.

En 2013 se definieron con las comunidades los lugares para el reasentamiento colectivo, alcanzando un 64,4% de avance en la firma de actas de concertación.

Las nuevas viviendas contemplan servicios básicos (agua potable, energía y tratamiento de aguas residuales), una infraestructura social conforme a la de los lugares de residencia previos y un sistema de distrito de riego por gravedad para los cultivos.

Hasta 2013 se han reasentado 18 familias, que recibieron además de sus viviendas y predios, acompañamiento técnico para la implementación de planes de producción agropecuaria y acompañamiento psicosocial para facilitar la adaptación.

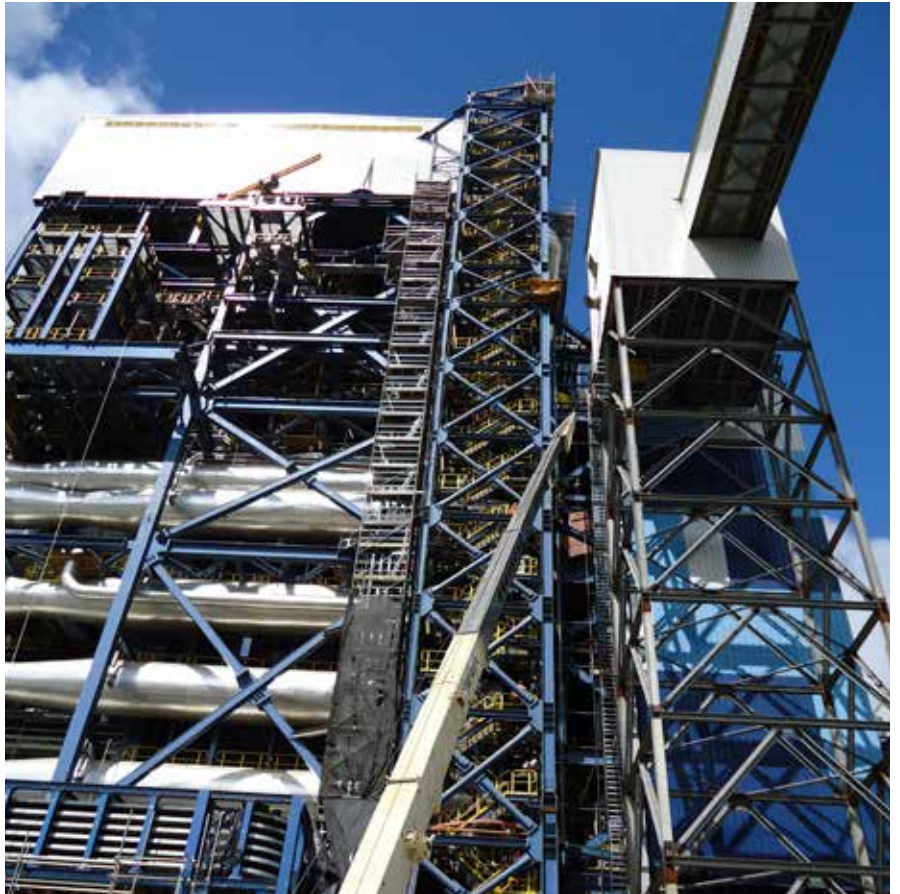
Compensaciones: La compañía entregó 61 nuevas compensaciones monetarias a familias que no optaron por el reasentamiento.

En 2013 se entregaron 525 compensaciones en capital semilla a las personas que trabajaban en los predios adquiridos para la construcción, alcanzando un avance del 75,9%. Esto ha permitido a los beneficiarios capacitarse y desarrollar proyectos productivos.

Canales de Comunicación: El proyecto brinda herramientas de información sobre los hechos relevantes en la ejecución del proyecto El Quimbo de manera permanente a todos sus stakeholders a través de plataformas virtuales, redes sociales, un programa de radio, oficinas de atención, reuniones informativas y medios impresos.

Manejo de Conflictos Sociales:

Durante 2013, se presentaron algunos focos de conflicto, específicamente tomas de predios. A fines de 2013 Emgesa logró levantar todas las vías de hecho y fueron liberados -de manera voluntaria con el compromiso de Emgesa de revisar los requerimientos de los ocupantes- los terrenos necesarios para continuar los procesos de reasentamiento colectivo y la adecuación del vaso del embalse.



Centrales en operación

Central Térmica Bocamina II, Chile

Las obras de construcción de la segunda unidad de la Central Termoeléctrica Bocamina –puesta en marcha a fines de octubre de 2012-, ubicada en la comuna de Coronel, en la Región del Biobío, comenzaron en 2008. Desde entonces, Endesa Chile ha puesto sus esfuerzos en desarrollar iniciativas que respondan a los requerimientos de desarrollo y relacionamiento con las comunidades del sector.

[EU19] Mesas de Trabajo: Desde 2011 existe una mesa de trabajo con representantes de seis organizaciones de pescadores artesanales de la bahía de Coronel además de la participación de diversas autoridades públicas y la Municipalidad de Coronel.

En agosto de 2013, se firmó un acuerdo de colaboración con estas organizaciones, a través del cual Endesa Chile aportará \$4.890 millones distribuidos en siete años, para financiar proyectos productivos, individuales y/o asociativos, junto con apoyar acciones sociales, destinadas a favorecer becas de estudios para hijos de pescadores artesanales que cursan educación superior.

En esta línea, se constituyó la Corporación de Desarrollo de Coronel, entidad conformada por el municipio de Coronel, Endesa Chile y otras 14 empresas privadas. Esta organización será la encargada de la administración de los recursos económicos que se otorgarán a los pescadores, junto con coordinar el “programa de pesca artesanal”.

[EU19] [EU22] Relocalización: Se ha realizado un proceso de relocalización que comprende acuerdos público privados para una solución de altos estándares. Al cierre de 2013, 448 familias habían sido relocalizadas (cerca de 1.800 personas). Los traslados comprenden la entrega de viviendas de calidad superior a las que tenían en el lugar de origen, en costo y materialidad, en terrenos urbanizados.

En tanto, el 19 de noviembre de 2013 se suscribió notarialmente el acuerdo que estableció los términos del proceso de relocalización y el programa habitacional asociado con la población El Esfuerzo. Para llegar a este acuerdo fue necesario el trabajo conjunto de Endesa Chile, las familias involucradas, autoridades del Serviu, la municipalidad y las empresas seleccionadas para llevar a cabo las obras de construcción e infraestructura.

Por otra parte, con la mesa de trabajo de la población El Mirador, se estableció el catastro de familias que viven en el sector, el cual corresponde a 91 familias, con los cuales se ha definido un proceso público-privado de erradicación.

Manejo de Conflictos Sociales: Durante 2013 se identificaron conflictos puntuales con algunos disidentes de los sectores cuya relocalización está pendiente, motivados por la exigencia de beneficios económicos adicionales a los establecidos en los acuerdos. Los disturbios consistieron en la toma de la chimenea de la central como forma de protesta. Además de recurrir a las instancias legales para el retiro pacífico de los disidentes, la empresa estableció acciones para la protección de los ocupantes, brindándoles alimento, hidratación y elementos de protección, dado que se encontraban en altura.

Plan de Asistencia y Continuidad Ralco, Chile **[EU20]**

A partir del año 2000, Endesa Chile implementó el plan de relocalización en beneficio de las familias pehuenche que habitaban en la zona de inundación del embalse Ralco. Este plan contempla diversas etapas, siendo la más relevante, el Plan de Asistencia de Continuidad (PAC), con una duración de 10 años, y que beneficia a 81 familias de las comunidades de Ayin Mapu y El Barco.

El PAC cuenta con cuatro subprogramas: productivo, social, cultural y turístico, donde si bien es cierto estos dos últimos se encuentran finalizados, se continúan desarrollando actividades de apoyo en el ámbito productivo y de carácter social.

Durante 2013, Endesa Chile continuó desarrollando las actividades comprometidas en el PAC, cumpliendo los compromisos establecidos por la Resolución de Calificación Ambiental (RCA N°10/97).

Acuerdo de cooperación Endesa Chile – Fundación PROdeMU **[EC4]**

A partir de una alianza entre Endesa Chile y la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer (PROdeMU), durante 2013 se llevaron a cabo los programas “Ellas Buscan Trabajo” y “Aprendiendo a Emprender”, cuyos objetivos eran el fortalecimiento de las habilidades laborales y la empleabilidad de mujeres en situación de vulnerabilidad. A partir de ellos, 157 mujeres participaron en un proceso que consideró habilitación para el trabajo, capacitación e intermediación laboral y financiera.



Fundación Pehuén, Chile

En el marco de la construcción de la Central Hidroeléctrica Pangué, Endesa Chile constituyó en 1992 esta organización sin fines de lucro, con el objetivo de promover programas que permitan la mejora de la calidad de vida, la sustentabilidad y el desarrollo de base de las comunidades pehuenche emplazadas en la zona de influencia de la operación.

Estas comunidades son Callaqui, Pitiril, Quepuca Ralco y Ralco Lepoy, a las que posteriormente se sumaron El Barco y Ayin Mapu, a partir de la materialización de la Central Hidroeléctrica Ralco. En total son más de 800 familias las beneficiarias de los programas de la Fundación.



Todos los proyectos gestionados por la Fundación requieren de un compromiso de las familias beneficiadas, por medio de aportes en trabajo, material, económico u otra alternativa que signifique una vinculación mayor con la iniciativa. Asimismo, las actividades son consensuadas por las propias asambleas comunitarias, previo a su aprobación por el Directorio de la Fundación.

El Directorio, por su parte, está compuesto por 13 miembros, siete de las cuales son representantes de las comunidades, lo que favorece la pertinencia cultural de las políticas, planes y programas que se implementan.

Más información en www.fundacionpehuen.cl

Responsabilidad Social Empresarial con eje en educación [SO1]

La actuación de la compañía para el desarrollo educativo en las filiales ubicadas en los países de América Latina, está alineada con los desafíos y directrices que en esta materia promueven tres organizaciones internacionales especializadas, que son: UNESCO, UNICEF y Pacto Global.

Para el Grupo Enersis, responsabilidad social empresarial (RSE) es sinónimo de inversión empresarial y de un esfuerzo constante en el ámbito social.

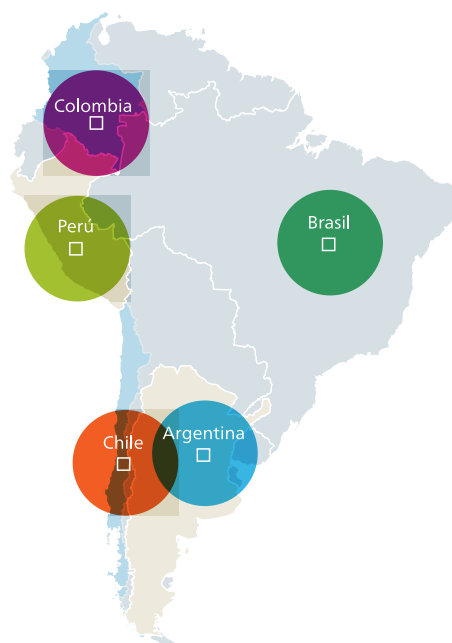
La RSE se desarrolla como una forma de dar continuidad al relacionamiento comunitario cuando finalizan los proyectos y como una manera de incorporar acciones de desarrollo y apoyo a las comunidades donde el Grupo Enersis se ha vinculado en etapas posteriores.

El Grupo ha definido el ámbito educativo como eje principal de su compromiso con el desarrollo sostenible de las comunidades en las que está presente.

Diversos estudios dan cuenta de lo crucial que resultan los avances en materia de educación para alcanzar el desarrollo, al aportar a la formación del perfil productivo de un país, mejorar los ingresos futuros de la población y reducir las brechas entre distintos sectores sociales.

De esta forma, las acciones que fomentan la educación en las comunidades se materializan en programas que se aplican en todas las empresas del Grupo, en consonancia con los objetivos corporativos: Endesa Educa y los programas de fomento al acceso a la electricidad.

Programas desarrollados en cada país

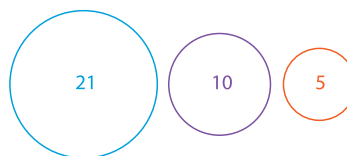


- Endesa Educa: **47**
- Programas de fomento al acceso a la electricidad: **18**
- Play Energy: **11**

Argentina



Brasil



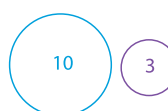
Chile



Colombia



Perú



Endesa Educa: Educación para el desarrollo

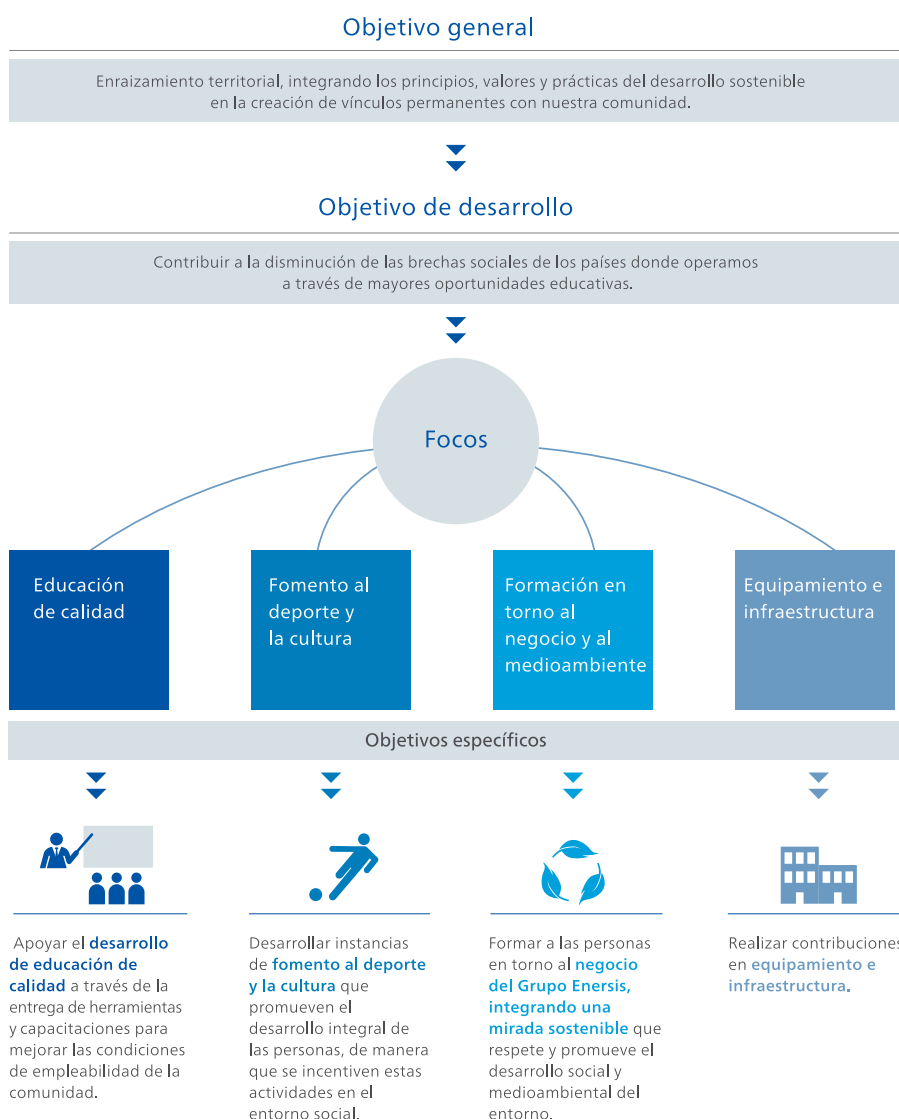
Para la compañía, la educación es un eje prioritario para contribuir al progreso de las comunidades en que opera. Esta definición estratégica se basa en el rol crucial de la educación como eje del desarrollo sostenible.

Al respecto, la compañía concibe la educación en un plano transversal, que abarca no solo las actividades lectivas sino que incorpora el trabajo con organizaciones sociales y comunidades, las acciones voluntarias, recreativas, deportivas y culturales, y las capacitaciones en temas que van desde temas regulatorios hasta lectura de boletas, entre otras acciones.

Endesa Educa es un eje fundamental del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que reúne todos los proyectos de apoyo a la educación en los distintos países en los que el Grupo Enersis está presente en Latinoamérica, que se aplican de acuerdo a las distintas características de cada lugar.

El programa nace para fomentar y contribuir al mejoramiento de la educación en Latinoamérica y contribuir a la disminución de las brechas sociales a través del aumento de las oportunidades educativas, generando vínculos permanentes con las comunidades en los países donde opera.

Su objetivo general se divide en cuatro focos de gestión, que establecen objetivos específicos sobre los cuáles se instrumentalizan las actividades y programas desarrollados.

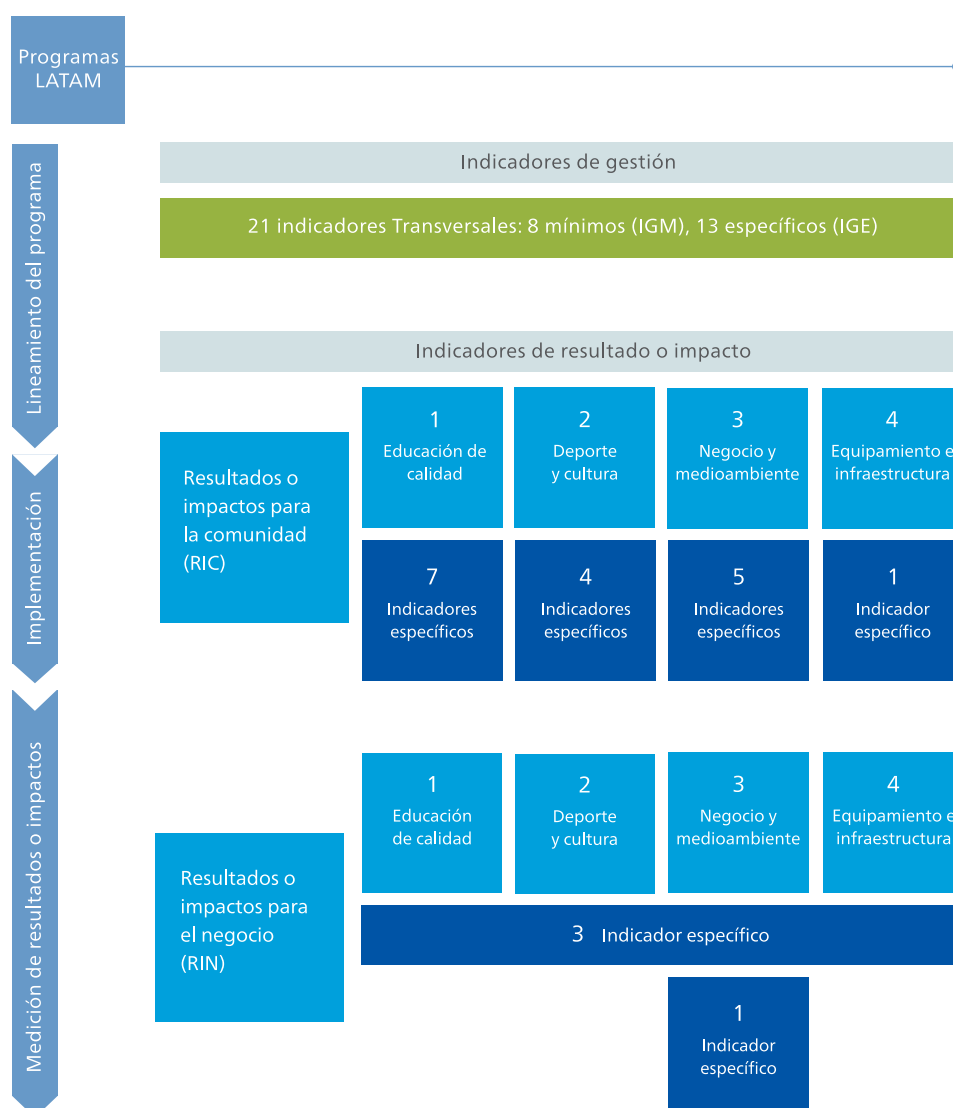


Proyectos que comprende

- Chile: Cátedra Chilectra, Pasantía Docente, Energía para la Educación, Copa Chilectra, Cine Chilectra, Campaña educacional Navidad Segura, Campaña educacional Volantín seguro y Chilectra en tu Barrio.
- Colombia: El Mundo de la Energía, Conéctate con la Educación, Formación técnica en electricidad, Educación Ambiental, Vigías de la Energía (Siembra Energía) y apoyo a infraestructura local básica.
- Brasil: Conciencia Ampla; Proyecto Endesa Brasil Oportunidad y Baúl de Lectura.
- Perú: IST Pachacutec, Escuelas Sociodeportivas, Institución Educativa Santa. Elena de Piedritas.
- Argentina: El viaje de la Energía; Proyecto Envión; Edesur por los chicos; Edesur y la cultura; Viaje de alumnos de Villa El Chocón a la Capital, Biblioteca Popular Dock Sud y Libro de la energía.

Medición de impactos sociales

Endesa Educa contempla la participación activa de todos los actores comunitarios, de manera de fomentar la autonomía en la toma de decisiones y la responsabilidad respecto de los resultados. A la vez, la compañía aplica un sistema de gestión orientado a la mejora continua en el cumplimiento de los objetivos del programa, y a la identificación de los impactos positivos generados en las personas y las familias participantes.





Deporte por la Paz, Brasil

En julio de 2013 se dio inicio a la iniciativa Deporte por la Paz, que une el deporte a diversas actividades socioeducativas, de formación humana y ciudadana, con el objetivo de potenciar el desarrollo integral de niños y adolescentes.

Deporte por la Paz beneficia a aproximadamente a 200 niños y adolescentes, de entre siete y 17 años, que se encuentran en situación de vulnerabilidad social en la ciudad de Niteroi, Región Metropolitana de Río de Janeiro.

Esta iniciativa –que tiene como “padrino” al jugador Marcelo Vieira, lateral de la selección brasileña y del Real Madrid– tendrá una duración de dos años y utilizará técnicas del fútbol para promover valores en los niños y jóvenes, tales como: solidaridad, espíritu de equipo, respeto al prójimo y no discriminación.

Deporte por la Paz es un proyecto de Endesa Brasil, en alianza con la Fundación Real Madrid, Misiones Salesianas de Madrid y la Inspectoría São João Bosco (ISJB).

Algunas iniciativas 2013

Torneo de la Integración Fundación Real Madrid

La Copa Endesa/Real Madrid es un torneo de fútbol para niños y niñas entre 12 y 15 años de las zonas donde el Grupo tiene presencia a través de las Distribuidoras. Tiene como objetivo promover la vida sana y que los vecinos se apropien de sus espacios públicos disponibles.

En 2013 Brasil se sumó a los países participantes, Chile y Perú. Se espera que en 2014 la iniciativa incorpore a Colombia.

Gracias a una alianza con el club deportivo Real Madrid, los ganadores en cada país viajan a España para jugar el torneo de la Integración, donde se celebra un triangular de fútbol entre los niños procedentes de Chile, Perú y un equipo de la cantera del Real Madrid.

Más de 7 mil niños participan cada año en alguna de las etapas de este torneo.

El Torneo para la integración recibió en 2013 al equipo de la comuna de Recoleta –los ganadores de la Copa Chilectra que se organiza desde hace once años–, y al equipo de la Escuela Municipal de Talara, vencedores de la Copa Endesa en Perú que se celebra en el país desde 2011.

Conciencia Ampla, Brasil

Programa centrado en la educación para el consumo consciente, que reúne diez proyectos de largo y corto plazo específicos para cada público atendido, niños, jóvenes y adultos de las ciudades servidas por Ampla, en Brasil.

Programa Endesa Brasil de Educación y Cultura

Iniciativa que busca contribuir con la educación de Brasil, por medio de la calificación del proceso de alfabetización y comprensión lectora de niños de escuelas públicas. Beneficia a los estudiantes de todas las áreas de influencia de Endesa Brasil, dirigidos a los estudiantes de educación primaria.

Chilectra en tu Barrio, Chile

Programa de relaciones comunitarias que tiene como objetivo fundamental establecer una relación directa y cercana con los clientes de las comunas del área de concesión de la Distribuidora, para conocerlos y obtener información relevante que permita detectar eventuales conflictos.

Programas de acceso a la cultura y el cine, Chile y Brasil

El Grupo Enersis entiende el cine como un vehículo de relacionamiento con las personas. Cine en tu Escuela- de Endesa Chile- y Cine Chilectra son dos ejemplos de esto, llevando el séptimo arte a las personas en su propio entorno para que puedan revivir, y en muchos casos, vivir por primera vez esta experiencia.

Cine Chilectra, apunta a beneficiar a las familias que viven en las comunas del área de concesión Santiago, que son parte del área de concesión de la compañía, en la Región Metropolitana. En las últimas ediciones, al aspecto social que reviste la actividad se le dio un marcado matiz medioambiental, ya que al igual que Cine en tu Escuela, además de diversión, el ciclo contempla la medición de la huella de carbono de todo el evento, con la finalidad de compensar las emisiones con la compra de bonos de carbono, proceso certificado por Fundación Chile.

En el caso de Brasil, tanto Ampla como Coelce tienen entre sus programas de RSE iniciativas que acercan el cine a las personas.

Conciencia Ampla en la Pantalla es un proyecto social que muestra lo mejor del cine brasileño a personas de todas las edades y condición social del Estado de Río de Janeiro, en un ciclo itinerante que recorre varias localidades llevando una pantalla gigante dispuesta en escuelas y plazas públicas.

En tanto, Cine Coelce es un proyecto que ofrece actividades educativas para los niños de comunidades de bajos ingresos a través de la creación de diseños animados sobre temas relacionados con la responsabilidad socio-ambiental. La idea es que los niños que participan en los talleres ejerzan la creatividad, la concentración y la importancia del trabajo en equipo.

Energía para la Educación, Chile

Energía para la educación nace en 2006 como respuesta a las necesidades educativas especiales de los alumnos que pertenecen a familias en condiciones de pobreza aledañas a las centrales de generación, y trabaja con 40 establecimientos municipales de 17 localidades.

[EC8] A través del Programa Energía para la Educación, desde 2007 a la fecha se han apoyado iniciativas en los establecimientos de Neltume (Escuela Tierra Esperanza y Francisco de Asís), Puerto Fuy (Escuela Lago Azul), Choshuenco (Escuela La Rinconada y Rural Punahue) y Comunidad Juan Quintuman (Escuela Rural Lago Neltume). Durante 2013, se desarrollaron proyectos de capacitación, transporte de estudiantes, recursos tecnológicos, construcción y mejoramiento de infraestructura, entre otros.

Programa de Orquestas Infantiles, Perú

Programa de Endesa Perú y Enel Cuore, en convenio con la Asociación Sinfonía por el Perú, dirigida por el tenor peruano Juan Diego Flórez. La iniciativa consiste en la creación de un núcleo musical formado por niños de escasos recursos y con talento para la música, para formar una Orquesta Sinfónica Infantil y Juvenil. Son más de 100 niños que participan en este programa social iniciado en 2012 y que cuenta con la participación de Enel Cuore a través de la donación de instrumentos musicales.

Ist Pachacutéc, Perú

Este programa brinda a los jóvenes de escasos recursos económicos la posibilidad de estudiar la carrera técnica de Electricidad, auspiciada por Endesa Perú en el Instituto Superior Tecnológico Nuevo Pachacutéc, abriendo nuevas oportunidades que posteriormente deriven en mejoras en su calidad de vida.

Los principales impactos se relacionan con la inserción laboral, participación de mujeres en la carrera y el desarrollo de una zona de extrema pobreza.

Actualmente, 160 alumnos cursan la carrera técnica profesional de Electricidad. Este proyecto ha sido ganador de los cuatro principales premios de RSE en Perú.

Programas de acceso a la electricidad: Energía para todos

[EU23] [EU24] En la actualidad, alrededor de 1.200 millones de personas en el mundo no tienen acceso a la electricidad y 2.800 millones dependen de madera u otros tipos de biomasa para cocinar y calentar sus hogares, de acuerdo con un informe publicado en mayo de 2013 por el Global Tracking Framework.

Según un informe del Banco Mundial, proveer electricidad a esos 1.200 millones de personas que no tienen acceso a fuentes confiables de energía, es un componente clave para acabar con la pobreza extrema en todo el mundo en 2030. Para alcanzar esta meta, el crecimiento de expansión eléctrica tendría que duplicarse.

En este contexto, el Grupo Enersis estableció como parte la Estrategia de Responsabilidad Social corporativa programas de fomento al acceso a la electricidad, que tienen por objetivo garantizar el acceso a la energía donde no está disponible en la actualidad.

Estos programas se focalizan en dos colectivos: personas que viven en zonas aisladas y comunidades de escaso poder adquisitivo de las áreas periféricas, rurales y suburbanas.



Existen tres tipos de proyectos

1. Proyectos destinados a facilitar el acceso a la energía a través de la tecnología en generación distribuida y el desarrollo de la infraestructura de red, al igual que la integración de paneles solares y la provisión de plantas pequeñas de generación de energía renovables en comunidades y sectores vulnerables o sin acceso a la electricidad, como algunas iniciativas enmarcadas en el programa Luces para Aprender.
2. Proyectos dirigidos a la eliminación de la barrera económica de acceso a la energía en distintas regiones como América Latina. En Brasil y Chile existen programas de reciclaje que ofrecen descuentos en la factura eléctrica para quienes entregan sus residuos en los centros establecidos. Estos programas dependen de las distribuidoras Ampla y Colece, de Brasil, y Chilectra, de Chile.
3. Proyectos en los que el Grupo Enersis trabaja con la comunidad local para fomentar la creación de capacidad para los más necesitados, por ejemplo a través de la formación de los jóvenes en escuelas técnicas o el apoyo y fomento al desarrollo y perfeccionamiento de actividades productivas en comunidades vulnerables o con escaso acceso a empleos.

Proyectos que comprende

- Proyectos que facilitan el acceso a la electricidad a través de nuevas tecnologías e infraestructuras: Programa Luz para todos (Brasil); electrificación de asentamientos humanos (Perú); electrificación de Reserva Fría y Curibamba (Perú); iluminación de losas deportivas (Perú); Programa Luces para Aprender (Colombia) y Programa de Iluminación de Multicanchas (Chile).
- Proyectos que eliminan barreras económicas para capas de población de bajo nivel de ingresos: Ecoelce y Ecoampla en Brasil, Ecochilectra en Chile y proyecto de reinserción de clientes en Perú.
- Proyectos que desarrollan conocimientos y competencias clave creando capacidades en el ámbito de la electricidad: Nuevo Pachacútec (Perú), Cátedra Chilectra (Chile), Pasantía Docente (Chile), Formación Técnica en Distribución y Comercialización de energía eléctrica (Colombia) y Coelce nas Escolas (Brasil).

Algunas iniciativas 2013

Luces para Aprender, Brasil y Colombia

Programa de electrificación orientado a dar acceso a electricidad a escuelas rurales de Brasil y Colombia mediante el uso de energías renovables. A la fecha, más de 300 mil personas se han beneficiado con acceso a la energía.

En 2013, por ejemplo, cinco instituciones educativas de la Alta Guajira en Colombia accedieron a la energía eléctrica a través de un sistema fotovoltaico en el marco de este programa. Los estudiantes de las comunidades indígenas de la zona podrán acceder, además, a equipos audiovisuales y computacionales, gracias al suministro eléctrico.

Recuperación de Espacios Públicos, Perú y Chile

Programas de iluminación de plazas y polideportivos al aire libre. Este programa se desarrolla en Perú y Chile beneficiando a más de 300 mil personas que hoy cuentan con lugares seguros para realizar actividades sociales y deportivas en su comunidad.

Cátedra Chilectra

Este es un programa tendiente a favorecer la empleabilidad de estudiantes de la especialidad de electricidad de seis liceos técnico-profesionales. El modelo de formación se basa en la excelencia académica integral, considerando contenidos actualizados, prácticas regulares y el fortalecimiento de las competencias y habilidades propias de esta área de desempeño. Como muestra del compromiso con Cátedra Chilectra, son los trabajadores de la compañía quienes se desempeñan como relatores y tutores voluntarios de los alumnos, en talleres que se desarrollan una vez a la semana, en instalaciones de la compañía.

Play Energy: Consumo consciente y sustentable

Un tercer eje estratégico de Responsabilidad Empresarial en el Grupo Enersis es Plan Energy, que engloba las iniciativas tendientes a generar una cultura energética responsable entre las personas, desde su formación.



Proyectos que comprende

Play Energy es un proyecto lúdico-educativo gratuito que Enel ofrece a las escuelas, con el objetivo de difundir entre los niños y jóvenes una cultura energética responsable, desde el conocimiento de las fuentes de energía hasta su distribución, y los comportamientos correctos en el uso de los recursos.

Algunas iniciativas 2013

Material educativo gratuito

Play Energy es una plataforma completamente gratuita donde profesores y estudiantes pueden acceder a contenidos, multimedia, infografías, experimentos, material didáctico y actividades para que niños y jóvenes sean motivados tanto en sus escuelas como en sus casas, a conocer los diversos temas del mundo de la energía y la sostenibilidad.

Concursos

En 2013 se desarrolló en Chile el concurso Play Energy 2013, con la temática "Mi Comuna inteligente", que convocó a alumnos de 7° y 8° básico a crear su propia versión de ciudad utilizando soluciones innovadoras para darle un uso más eficiente a la energía. Por otra parte, en Brasil, el concurso se desarrolló con el nombre Energia CriAtiva y también convocó a alumnos de 7° y 8° grados con la temática "¿Cómo conciliar la necesidad de desarrollo del mundo con la sostenibilidad?"

Además de las iniciativas desarrolladas en el marco de Play Energy, el Grupo Enersis desarrolla una serie de acciones basadas en el objetivo de generar y difundir una cultura del consumo responsable y eficiente de la energía (Ver detalle en el [capítulo Calidad del Servicio](#)).



Voluntariado corporativo

A través del incentivo y apoyo al voluntariado corporativo, el Grupo Enersis coopera con el desarrollo de las comunidades en las que está presente e involucra a sus empleados, quienes tienen en esta iniciativa una opción de desarrollo integral y canalización de su rol social. Esta contribución al desarrollo social, medioambiental, educativo y cultural de las comunidades se desarrolla a través de distintos programas, de acuerdo a los requerimientos más específicos y urgentes de las comunidades de aledaños a las filiales del Grupo Enersis, como por ejemplo:

Voluntariado Corporativo Endesa Perú

Se inició en 2006 y busca contribuir al desarrollo de las poblaciones más desfavorecidas. El actual foco de gestión son los adultos mayores.

Programa Adopta un Angelito, Colombia

Desde hace cinco años las empresa del Grupo Enersis en Colombia llevan a cabo el programa de voluntariado "Adopta un Angelito", que se lanza cada mes de diciembre y permite a los trabajadores de Codensa y Emgesa la opción de adoptar a niños o ancianos de escasos recursos para entregarles un regalo de Navidad.

Red Solidaria de Endesa Costanera, Argentina

Esta iniciativa lleva cinco años de funcionamiento en Argentina y se ha consolidado contribuyendo al desarrollo de varias instituciones que tienen como prioridad el desarrollo de niños y su posterior inserción social.

Programa de Voluntariado Red del Bien, Brasil

El programa de voluntariado de Endesa Brasil, Red del Bien, aproxima a los trabajadores con las comunidades. Se realizan trabajos conjuntos de ayuda involucrando actividades educativas, ambientales, de apoyo social, además de trabajos de remodelación de instituciones sociales.

Somos Energía, Chile

El voluntariado corporativo de las empresas del Grupo en Chile se reimpulsó en 2013 bajo el nombre, "Somos Energía". Éste se enmarca en la estrategia de la compañía y permite combinar elementos de acción social con los intereses que tienen los propios trabajadores, fomentando entre ellos los valores corporativos que definen la forma en que la empresa se relaciona con las comunidades en las que está inserta.

Durante el año, los trabajadores tuvieron la posibilidad de participar de distintas actividades, como un programa de tutorías con alumnos de II medio del Liceo Industrial Vicente Pérez Rosales, de Quinta Normal, la arborización del cerro Renca, fondos concursales para proyectos propios en beneficio de la comunidad, y en el comité de voluntariado, totalizando 50 participantes.



Anexo I. Información complementaria

Buen Gobierno y Comportamiento Ético

Formación en Chile sobre ética

[SO3] En septiembre de 2013 se dispuso en la plataforma de “Campus Latam” el curso online sobre el Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP), que incorporó temas relativos al Código de Ética y al Plan de Tolerancia Cero Contra la Corrupción (Plan TCC). Este curso, fue realizado por 157 trabajadores en modalidad e-learning, con una duración de 3 horas.

Por otra parte, 143 trabajadores realizaron un curso de Seguridad de la Información en modalidad e-learning, con una duración de 4 horas, en Campus Latam.

Seguridad de la información	MPRP	Total	DOT	%
5	5	10	25	40%
30	28	58	60	97%
64	80	144	180	80%
10	8	18	17	100%
34	36	70	75	93%
143	157	300	357	84%

[HR3] Además, 26 trabajadores de Enersis realizaron el curso Plan Senda, para conocer el Plan Estratégico de Sostenibilidad de Recursos Humanos y el Compromiso con las Personas de la compañía. Este curso se realizó en modalidad e-learning en Campus Latam, con 4 horas de duración.

Cumplimiento legal

[SO7] Causas monopólicas: En 2013 sólo se presentó una causa en Chile relacionada con prácticas monopólicas. En agosto, Chilectra fue notificada de la resolución de la Fiscalía Nacional Económica (FNE) por el inicio de una investigación relacionada con la “comercialización e instalación de equipos y sistemas de climatización y calefacción”. En noviembre de 2013 la FNE pidió mayor información por los citados conceptos, respecto de los segmentos Hogar e Inmobiliario, lo cual fue respondido en diciembre de 2013.

[PR9] Multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización:

Chile:

Para Endesa Chile el costo es de \$609.622.944 (1.246 UTA) y para Pehueche S.A es de 205.980.144 (421UTA).

Para Chilectra, el costo es de \$146.779.200 (300 UTA), por interrupción del suministro en el Sistema Interconectado Central (SIC) ocurrido en julio de 2010, y de 280 UTA por interrupción del suministro en el SIC marzo de 2010.

Colombia:

Se interpuso sanción por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por incumplimiento de indicadores de calidad de potencia, con ocasión de la queja presentada por la empresa Tubotec SAS.

Perú:

Edelnor pagó una multa por el incumplimiento de la normativa en relación con el suministro eléctrico, la cual asciende a \$291.841.140 (1.432.940 nuevos soles).

[SO8] A la fecha de formulación de este Informe de Sostenibilidad, las sanciones y multas significativas del Grupo Enersis eran las siguientes:

Ampla S.A. por plazo de pago del Imposto sobre circulação de mercadorias e serviços (ICMS): En 2002, el Estado de Río de Janeiro estableció que el ICMS (equivalente al Impuesto sobre el Valor Añadido, IVA, en Chile) debería ser determinado y pagado los días 10, 20 y 30 del mismo mes del devengo, pero Ampla S.A. continuó pagándolo de acuerdo con el sistema anterior (hasta el quinto día del mes siguiente al de su devengo). En 2004, el Estado de Río de Janeiro levantó acta contra Ampla S.A. para cobrar la multa por los pagos efectuados con retraso. El acta fue apelada en varias ocasiones. En agosto de 2012 se notificó el fallo desfavorable a Ampla S.A., por lo que la empresa decidió solicitar a la Hacienda Pública Estatal (Superintendencia de Recaudación) la revisión de la decisión del Tribunal Administrativo en base a la Ley de Amnistía (procedimiento de revisión previsto en la Ley de Amnistía de 2006). Ampla S.A. no ha obtenido respuesta a su petición de revisión por lo que la deuda debería estar suspendida, pero en noviembre de 2012 el Estado de Río de Janeiro inscribió la deuda en el registro público como si fuera debida, lo que ha implicado aportar en noviembre de 2012 una garantía del 140% de la deuda tributaria con objeto de poder seguir percibiendo fondos públicos. Una vez recibida la decisión, si es desfavorable, se recurrirá al poder judicial. El monto en discusión asciende a 71 millones de euros.

Endesa Brasil-Hacienda Pública: En 2005 la Administración Tributaria brasileña notificó a Ampla S.A., ahora Endesa Brasil, como consecuencia de un proceso de fusión, una liquidación tributaria que ha sido recurrida, entendiéndose que el régimen tributario especial, que exonera de tributación en Brasil a los intereses percibidos por los suscriptores de una emisión de “Fixed Rate Notes” realizada por Ampla S.A. en 1998, no es aplicable. Tras el éxito de Ampla en la segunda instancia administrativa, Hacienda presentó un recurso especial al Consejo Superior de Recursos Fiscales que falló en contra de Ampla S.A., frente a lo que la empresa solicitó un recurso de aclaración al mismo órgano. El 15 de enero de 2014 Endesa Brasil, S.A. fue notificada sobre la desestimación del recurso de aclaración y el 17 de enero de 2014 se presentó un recurso ante el Tribunal de Río de Janeiro. La cantidad en discusión asciende a 260 millones de euros.

Proceso arbitral Empresa Nacional de Electricidad S.A.

–Tecnimont-SES: Procedimiento arbitral ante la Cámara Internacional de Comercio (ICC) entre la Empresa Nacional de Electricidad S.A. (Endesa) y el Consorcio formado por: Ingeniería y Construcción Tecnimont Chile Compañía Limitada, Tecnimont S.p.A., Tecnimont do Brasil Construcao e Administracao de Projetos Ltda., Slovenske Energeticke Strojarne a.s. SES (en adelante, SES) e Ingeniería y Construcción SES Chile Limitada, referido al contrato suscrito en 2007 de suministro, llave en mano, de una planta de generación térmica a carbón “Proyecto Ampliación Central Térmica Bocamina” ubicada en Coronel, Chile. A raíz de los graves incumplimientos del Consorcio, al no terminar las obras conforme a los términos y condiciones pactadas, con fecha 16 de octubre de 2012 Endesa procedió al cobro de las garantías bancarias establecidas por contrato, emitidas por el Banco Santander Chile por US\$94 millones y Credit Agricole por US\$19 millones. Hasta la fecha de formulación de estas Cuentas Anuales Consolidadas, Endesa sólo ha podido cobrar las garantías emitidas por el Banco Santander Chile. Tras el cobro de las garantías aludidas, Endesa interpuso ante la Cámara (Rol 19015/CA) una solicitud de arbitraje para obtener el cumplimiento forzado del contrato más indemnización de perjuicios y, en subsidio, la terminación del mismo también con indemnización de perjuicios. En ambos casos, Endesa se reservó el derecho a litigar sobre el monto y cuantía de los perjuicios en una etapa posterior. Por su parte, SES inició acciones ante la Cámara (Rol 1924/CA) solicitando declarar ilegal el cobro de las garantías, proceso que se consolidó con el procedimiento arbitral antes mencionado. Con fecha 4 de enero de 2013 Endesa notificó al Consorcio el término anticipado del contrato por incumplimiento grave de sus obligaciones, conforme lo establecido en el contrato. En enero 2013, los integrantes del Consorcio, por separado, procedieron a contestar la solicitud de arbitraje y han demandado reconventionalmente por un monto cercano a los US\$ 1.294 millones, en el caso de Tecnimont S.p.A., y US\$15 millones en el caso de SES. Con fecha 26 de marzo de 2013, Endesa contestó las demandas reconventionales interpuestas en su contra, solicitando el rechazo de las mismas. En cuanto al procedimiento iniciado por SES (Rol 1924/CA), se consolidó con el arbitrio antes descrito. Con fecha 2 de diciembre de 2013 las partes

intercambiaron memoriales de demanda. Endesa solicitó por medio de las mismas que el tribunal arbitral declare el incumplimiento contractual de las demandadas, imputable a dolo o negligencia grave de su parte o en subsidio a culpa grave y se reconozca el término del contrato por la causal de “Incumplimiento del Contratista”. Fundado en lo anterior, solicita se declare ajustada a derecho la presentación a cobro de las garantías bancarias realizada por Endesa y pide la condena de las demandadas a multas y perjuicios, los cuales en total ascienden a US\$373 millones.

Formulación de cargos de la Superintendencia de Medio Ambiente en contra de Empresa Nacional de Electricidad S.A. (Endesa):

En agosto de 2013 Endesa recibió cargos por una serie de infracciones a la Resolución Exenta N° 206, de 2 de agosto de 2007 y sus resoluciones complementarias y aclaratorias, que califican ambientalmente el “Proyecto Ampliación Central Térmica Bocamina”. Con fecha 27 de noviembre de 2013, la Superintendencia de Medio Ambiente reformuló los cargos, agregando dos. Endesa presentó su defensa, en diciembre de 2013, en que reconoce parcialmente algunas infracciones, oponiéndose al resto. Se está a la espera de la decisión de la Superintendencia de Medio Ambiente. Con fecha 28 enero 2014 la autoridad ambiental, como medida provisional, paralizó temporalmente el funcionamiento de la Unidad I, orden que fue levantada el 6 de febrero 2014 habiéndose adoptado por Endesa las medidas ordenadas por la autoridad. Por otro lado, en diciembre de 2013 y enero de 2014, sindicatos de pescadores y recolectoras de algas de Coronel (Chile), entre otros, interpusieron tres recursos de protección en contra de Endesa ante la Corte de Apelaciones de Concepción. En el primero de estos recursos se obtuvo por los demandantes una medida cautelar (orden de no innovar), la cual ordena detener el funcionamiento de la Unidad Generadora II de la Central Bocamina. Endesa solicitó el alzamiento de esta orden de no innovar, petición que fue rechazada por la Corte. Asimismo, presentó su contestación a estos recursos, aportando los antecedentes para su rechazo. A la fecha se encuentran pendientes de ser conocidos por la Corte de Apelaciones de Concepción y, por ende, la Unidad II sigue detenida.

Chile

El 20 de diciembre de 2013, el Servicio de Evaluación Ambiental (SEA) de la Región del Biobío admitió a trámite el Estudio de Impacto Ambiental (EIA) del proyecto "Optimización de Central Termoeléctrica Bocamina". A través de la presentación de este informe, la compañía busca regularizar los ajustes realizados respecto de la planificación original, los cuales apuntan a optimizar la operación de la Central en términos de ubicación y características de algunas de las obras declaradas originalmente. Al cierre de 2013 Endesa Chile contaba con un proceso sancionatorio abierto por parte de la Superintendencia de Medioambiente (SMA), por la segunda unidad de la Central Térmica Bocamina, para lo cual Endesa Chile presentó en diciembre un escrito de allanamiento parcial a los cargos formulados. En relación al mismo, en diciembre de 2013, diversos sindicatos de trabajadores independientes y de pescadores de Coronel en la Región del Biobío, presentaron un recurso de protección en la Corte de Apelaciones de Concepción en contra de la compañía, solicitando la paralización de la segunda unidad de la Central Termoeléctrica Bocamina. Como consecuencia, la Corte ordenó la suspensión de la operación de las obras del proyecto de "Optimización de la Central Termoeléctrica Bocamina II". A fines de diciembre, el Tribunal resolvió rechazar la solicitud de alzamiento de la orden de no innovar presentada por Endesa Chile, manteniéndose la orden de paralización. Además, ordenó oficiar a la SMA y al Servicio de Evaluación Ambiental (SEA), a fin que informen al tenor del recurso y del informe evacuado por Endesa Chile.

El 27 de diciembre de 2013, el SEA de la Región de Antofagasta admitió a trámite la Declaración de Impacto Ambiental (DIA) del proyecto "Optimización del Ciclo Combinado de la Central Termoeléctrica Taltal". El objetivo de esta presentación es contar con la aprobación de la autoridad ambiental a una serie de ajustes que se propone realizar a la Central con respecto al proyecto originalmente aprobado para su operación en ciclo combinado. Por otro lado, Superintendencia de Medio Ambiente (SMA) dio inicio a un proceso sancionatorio, que tiene como fundamento las

infracciones en que Celta habría incurrido en la explotación del proyecto "Central Termoeléctrica Patache y Sistema de Transmisión Asociado" calificado ambientalmente favorable por Resolución exenta N° 806/1432, del 16 de diciembre de 2006, de la Comisión Regional del Medioambiente de Tarapacá (RCA 806/1996), constatadas por parte de la autoridad en una inspección ambiental efectuada a las instalaciones los primeros días de febrero de 2013. En función de lo anterior, en noviembre de 2013 la SMA aceptó condicionalmente el programa de cumplimiento presentado por Celta, y resolvió además que debe presentar un programa de cumplimiento refundido, coordinado y sistematizado que incluya las nuevas condiciones que se indicaron en el documento pertinente, lo cual fue presentado por la compañía al cierre del año.

Colombia

Contaminación Embalse El Muña: En 2001 se presentó en contra de la filial Emgesa, Empresa de Energía de Bogotá S.A. ESP. y de la Corporación Autónoma Regional una demanda por los habitantes de Sibaté, Departamento de Cundinamarca, la cual busca que las demandadas respondan solidariamente por los daños y perjuicios derivados de la contaminación en el embalse de El Muña, a raíz del bombeo que hace Emgesa de las aguas contaminadas del río Bogotá. Frente a dicha demanda, Emgesa se ha opuesto a las pretensiones argumentando que la empresa no tiene responsabilidad en estos hechos pues recibe las aguas ya contaminadas, entre otros argumentos. La pretensión inicial de los demandantes fue de 3.000.000 millones de pesos colombianos (aproximadamente 1.158 millones de euros).

Emgesa solicitó la vinculación de aproximadamente 80 entidades públicas y privadas que hacen vertidos al río Bogotá o que de una u otra manera tienen competencia en la gestión ambiental de la cuenca de este río, por lo cual el expediente fue enviado al Consejo de Estado, el cual resolvió con fecha 5 de abril de 2011 confirmar la resolución del Tribunal Administrativo de Cundinamarca y tener como demandados propiamente a las personas jurídicas que se mencionan en dicha resolución, entre los que se encuentran los recurrentes.

Asimismo, el Consejo de Estado ordenó remitir el proceso a los Juzgados Administrativos del Circuito de Bogotá, para que continúen conociendo el trámite del mismo. En junio de 2011 se ordenó la remisión del proceso al Juzgado Quinto Administrativo de Bogotá, el cual a su vez lo devolvió al Consejo de Estado para resolver un recurso de apelación que se encuentra pendiente de resolución.

En 2013 se llevó a cabo una audiencia con el consejo de Estado, con la presencia del magistrado ponente, con el fin de confirmar la posición de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá. La alternativa para la descontaminación del río Bogotá es aquella que considera la estación elevadora Canoas, lo anterior por manifestación del representante legal de dicha empresa. En la actualidad se está a la espera del pronunciamiento definitivo por parte del Consejo de Estado.

Daño ecológico a peces en el Embalse Betania: La demandante, Piscícolas Nueva York, interpuso tres demandas de reparación directa ante el Tribunal Administrativo del Huila en contra de Emgesa SA ESP. y otros, en febrero de 2009 por la mortandad de peces en el Embalse de Betania, producido, según el demandante, por el mal manejo de las aguas del embalse. La cuantía de este juicio asciende a 4.500.000 euros. Dos de estos procesos se encuentran pendientes de la sentencia de primera instancia y el otro trámite está en etapa probatoria.

Accidentes a terceros [EU25]

Contenidos	Años	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia
Total accidentes terceros ⁽¹⁾	2011	7	45	61	20	37
	2012	0	0	0	7	1
	2013	14	14	5	15	11
Total accidentes mortales	2011	0	4	20	4	7
	2012	0	0	0	1	0
	2013	2	1	5	2	2

(1) Incluye mortales, graves y sin gravedad

Aportes a partidos políticos

[SO6] El Código de Ética del Grupo Enersis señala explícitamente el desinterés del Grupo por financiar en Chile o el extranjero, a partidos políticos, representantes o candidatos, salvo en cuanto se ajuste estrictamente al ordenamiento jurídico vigente, en especial a la Ley N° 19.884 sobre Transparencia, Límite y Control de Gasto Electoral y a la Ley N° 19.885, o a la normativa que la modifique o reemplace y que sea aprobada por el Directorio. Tampoco patrocina congresos o fiestas que tengan como único fin la propaganda política y se abstiene de cualquier tipo de presión directa o indirecta a exponentes políticos (por ejemplo, a través de concesiones públicas a Enersis, la aceptación de sugerencias para contrataciones, contratos de consultoría).

En 2013, la compañía autorizada por su Directorio, efectuó un aporte con ocasión de las elecciones parlamentarias y presidenciales, de primera y segunda vuelta en Chile. Esto, al amparo de las disposiciones de la Ley N° 19.884 sobre Transparencia, Límite y Control de Gasto Electoral.

Derechos Humanos [HR1]

	Año	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Número de contratos significativos que incluyen cláusulas sobre derechos humanos o han sido objeto de evaluación en la materia(*)	2011	3	39	90	27	77	236
	2012	4	65	110	35	62	276
	2013	7	54	81	42	65	249

(*) Corresponden al 100% de los contratos significativos

[HR2]

Contenidos	Año	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Proveedores, contratistas y socios comerciales significativos evaluados sobre cuestiones en derechos humanos	2011	1	2	11	5	8	27
	2012	1	2	8	2	1	14
	2013	1	1	5	2	4	13
Total de proveedores, contratistas y socios comerciales significativos	2011	3	41	76	30	68	218
	2012	6	66	108	37	60	277
	2013	11	58	74	51	65	259
Porcentaje de proveedores, contratistas y socios comerciales significativos evaluados sobre cuestiones en derechos humanos	2011	33,33	4,88	14,47	16,67	11,76	12,39
	2012	16,67	3,03	7,41	5,41	1,67	5,05
	2013	9,09	1,72	6,76	3,92	6,15	5,02

[HR8]

Contenidos	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Número total de personal de seguridad que la organización informante contrata directamente	23	21	38	12	13	107
Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido formación específica en políticas o procedimientos de la organización en materia de DDHH, y su aplicación en seguridad.	40%	100%	0%	67%	0%	100%

Creación de Valor y Rentabilidad

Inversiones destacadas de Chilectra en 2013

- Ampliación de 150 MVA en capacidad de transformación, particularmente en las Subestaciones Chacabuco (110/23 kV), San Cristóbal (110/12 kV) y Recoleta (110/12 kV), cada una con una ampliación de 50 MVA.
- Re-potenciamiento de las redes AT, con inversiones de alta capacidad en el refuerzo de las líneas de 110 Kv Chena – Cerro Navia en el tramo Tap San José - Pudahuel, y en dos arranques (taps) de 110 KV, en la Subestación Lo Boza y San José.
- Construcción de tres nuevos alimentadores en redes MT: Alimentador Magdalena (12 KV) en la S/E Alonso de Córdova; Alimentador Chiloé (12 KV) en la S/E Club Hípico; y Alimentador Huelén (12 KV) en la S/E San Cristóbal. Y para el suministro de grandes clientes, el Alimentador Santa Clara (12 KV) en la S/E Recoleta. También se avanzó en la construcción de otros dos alimentadores que se pondrán en servicio durante 2014.
- Aumento de la automatización de la Red M.T. en Chilectra S.A., donde se incorporaron 91 nuevos equipos telemandados a la explotación, y se implementó un plan especial sobre 127 equipos existentes en la red con capacidad de telemando, permitiendo añadir 100 de estos al SCADA durante 2013, completando 191 nuevas unidades en explotación; así también, se concretó un segundo proyecto de AutoReconfiguración de la Red MT en los alimentadores Portezuelo y Aguas Claras para mejorar la calidad de servicio al sector de Lampa, que se suma al implementado en Colina el año 2012; y se completaron las obras físicas en la red MT e instalación de equipos en el proyecto Smart City Santiago en Ciudad Empresarial, cuya puesta en servicio se completará en 2014 con la implementación de la plataforma de control centralizada STM, programada para el primer cuatrimestre.

Emisión de bonos de las empresas del Grupo Enersis en Colombia

Emgesa

Emgesa realizó en 2013 una exitosa colocación de bonos en el mercado de capitales colombiano por un monto de \$565.000 millones, a plazos de 6 y 12 años, enmarcada dentro de su programa de emisión y colocación aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

La emisión tuvo una demanda total de 2,2 veces del valor inicial ofertado, llegando a \$880.750 millones y fue adjudicada de la siguiente manera:

\$201.970 millones para la Subserie B6 a un plazo de seis años con una tasa cupón de IPC + 4.25%.

\$363.030 millones para la Subserie B12 a un plazo de 12 años con una tasa cupón de IPC + 5.00%.

La colocación fue realizada mediante subasta holandesa a través del Sistema Electrónico de la Bolsa de Valores de Colombia y tuvo como agentes colocadores a Corredores Asociados, Serfinco, BBVA Valores y Valores Bancolombia S.A.

En mayo de 2013 la firma Fitch Ratings Colombia calificó AAA la Calificación Nacional de Largo Plazo de Emgesa y las emisiones de bonos del programa de emisión y colocación.

Codensa

La filial Codensa realizó en noviembre de 2013 una emisión de bonos ordinarios por 275.000 millones de pesos, con la posibilidad de ampliarla hasta un total de 375.000 millones de pesos (194 millones de dólares), para refinanciar sus obligaciones. Los bonos tienen una calificación AAA por parte de Fitch Ratings Colombia.

La compañía, que además es propiedad de la Empresa de Energía de Bogotá, ofreció bonos a cinco y 12 años de plazo y formó parte de un cupo global por 600.000 millones de pesos (310,5 millones de dólares), de los cuales la empresa ya había colocado 225.000 millones de pesos en febrero del 2010.

Los recursos de la emisión serán destinados para atender los vencimientos de bonos que la compañía tiene programados en los meses de diciembre de 2013 y marzo de 2014.

La operación ocurre en momentos de dinamismo del mercado colombiano, tras una pausa entre el segundo y tercer trimestre por las turbulencias de los mercados internacionales y la incertidumbre sobre el panorama de la política monetaria de la Reserva Federal estadounidense.

Proveedores locales [EC6]

Gran parte de las actividades que realiza el Grupo Enersis y sus filiales se llevan a cabo a través de proveedores y contratistas. Por ello, contribuyen en buena medida a la generación de empleo local en los lugares donde existe alguna actividad desarrollada tanto por su filial de generación como de distribución, ya sea a través de proyectos o con plantas generadoras de electricidad.

País	N° de proveedores locales	Gasto en proveedores locales (MM\$)
Chile	3.750	211.997
Argentina	528	49.444
Perú	1.829	94.707
Colombia	1.508	229.811
Brasil	4.674	274.775

Calidad del Servicio

Porcentaje de la población sin servicio en las áreas de distribución de la compañía [EU26]

Contenidos	Año	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Áreas de distribución de la compañía donde no llega la red distribución ni existen otras alternativas fuera de red, tanto en zonas rurales como urbanas. (*)	2011	285.000	5.330	7.180	321.029	nd	618.539
	2012	290.000	5.928	8.000	175.872	74.245	554.045
	2013	15.550	5.442	3.725	169.058	nd	193.775
Total de la población en las áreas de distribución (*)	2011	7.500.000	5.330.124	14.768.388	5.240.375	nd	32.838.887
	2012	7.612.500	5.389.141	14.768.388	5.510.741	10.652.092	43.932.862
	2013	6.851.656	5.969.721	15.347.335	5.582.381	nd	33.751.093
Porcentaje que representa la población sin servicio en las áreas de distribución respecto al total de la población en dichas áreas	2011	3,8%	0,1%	0,0%	6,1%	nd	1,9%
	2012	3,8%	0,1%	0,1%	3,2%	0,7%	1,3%
	2013	0,2%	0,1%	0,0%	3,0%	nd	0,6%

(*) Datos estimativos

Desconexiones a clientes domésticos por impago, desglosadas por duración de la desconexión [EU27]

Contenidos	Año	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Número total de clientes domésticos desconectados por impago	2011	203.337	307.623	854.513		191.779	2.042.368
	2012	190.802	356.984	1.006.334	483.101	250.519	2.812.554
	2013	200.234	283.848	937.260	570.316	189.033	2533326
Número de clientes domésticos desconectados por impago en los que desde la desconexión hasta el acuerdo de pago transcurrieron menos de 48 horas	2011	138.032	230.704	497.948		113.418	1.206.087
	2012	114.367	283.930	555.838	515.794	139.595	1.880.138
	2013	173.535	226.098	562.842	346.240	112.281	1627336
Número de clientes domésticos desconectados por impago en los que desde la desconexión hasta el acuerdo de pago transcurrieron entre 48 horas y una semana	2011	nd	24.244	14.155		34.109	120.430
	2012	nd	27.510	179.784	75.211	40.303	375.525
	2013	nd	20.546	144.871	93.165	35.951	326524
Número de clientes domésticos desconectados por impago en los que desde la desconexión hasta el acuerdo de pago transcurrieron entre una semana y un mes	2011	nd	26.010	121.307		27.569	220.680
	2012	nd	25.292	120.018	88.917	32.720	328.306
	2013	nd	19.459	127.945	81.344	29.778	304552
Número de clientes domésticos desconectados por impago en los que desde la desconexión hasta el acuerdo de pago transcurrieron entre un mes y un año	2011	nd	20.950	11.069		9.354	109.825
	2012	nd	18.696	120.018	7.269	12.989	178.745
	2013	nd	14.981	101.574	49.567	11.022	245422
Número de clientes domésticos desconectados por impago en los que desde la desconexión hasta el acuerdo de pago transcurrieron más de un año	2011	nd	1.617	34		0	1.651
	2012	nd	2.508	109	0	3	2.620
	2013	nd	2074	28	0	1	2103
Número de clientes domésticos que una vez llegado a un acuerdo de pago la reconexión se realizó en las siguientes 24h	2011	136.652	214.586	1.090.951		255078	1.957.408
	2012	113.223	215.942	1.173.858	459.635	287647	2.539.071
	2013	153.071	178.096	1.139.128	542.854	229051	2443202
Número de clientes domésticos que una vez llegado a un acuerdo de pago la reconexión se realizó entre 24h y una semana después	2011	1.380	4.305	20.445		1683	185.008
	2012	1.144	1.962	44.863	4.983	420	168.507
	2013	20.464	6.280	23.055	9.853	1586	154111
Número de clientes domésticos que una vez llegado a un acuerdo de pago la reconexión se realizó más de una semana después	2011	0	2.740	493		0	3.608
	2012	0	194	4.006	926	0	5.676
	2013	0	7.479	841	6.521	0	15334

Longitud de líneas de transmisión y distribución [EU4]

Contenidos	Unidad	Año	Argentina	Chile	Brasil: Ampla	Brasil: Coelce	Perú	Colombia: Codensa	Colombia: Cundinamarca	Total
Porcentaje de líneas de media y baja tensión	%	2011	95,35%	97,76%	93,06%	96,55%	98,08%	97,18%	99,62%	96%
		2012	95,33%	97,79%	93,15%	96,56%	98,14%	97,41%	99,62%	96%
		2013	95,46%	97,82%	93,22%	96,42%	98,08%	97,45%	99,63%	96%
Longitud total de líneas de baja tensión	km	2011	15.985	10.476	17.459	46.115	19.826	23.586	5.473	138.920
		2012	16.007	10.655	17.600	48.217	20.731	27.285	5.528	146.023
		2013	16.021	10.838	17.858	48.951	21.402	27.825	5.565	148.461
Longitud de líneas de baja tensión de cable enterrado	km	2011	6.034	1.887	9	10	11.058	907	39	19.944
		2012	6.041	1.946	9	160	11.184	2.497	43	21.880
		2013	6.052	2.000	9	160	11.347	2.665	46	22.279
Longitud de líneas de baja tensión de cable aislado en superficie	km	2011	9.951	4.597	4.329	5.173	8.768	22.679	5.435	60.931
		2012	9.966	4.910	4.373	5.392	9.547	24.788	5.485	64.461
		2013	9.969	5.049	4.451	5.474	10.055	25.160	5.518	65.677
Longitud total de cable de línea de baja tensión	km	2011	15.985	6.484	4.338	5.183	19.826	-	5.473	57.290
		2012	16.007	6.856	4.381	5.553	20.731	-	5.528	59.055
		2013	16.021	7.049	4.459	5.635	21.402	-	5.565	60.131
Longitud total de líneas de media tensión	km	2011	7.346	4.993	33.078	79.763	3.854	19.276	3.724	152.033
		2012	7.373	5.070	33.642	81.611	4.064	19.563	3.706	155.030
		2013	7.417	5.112	34.000	82.244	4.191	19.902	3.752	156.618
Longitud de líneas de media tensión de cable enterrado	km	2011	4.025	946	2	4	1.876	2.970	15	9.838
		2012	4.044	987	2	4	1.998	3.071	16	10.122
		2013	4.083	1.013	2	4	2.114	3.187	13	10.416
Longitud de líneas de media tensión de cable aislado en superficie	km	2011	3.321	1.201	17	40	1.978	16.306	-	22.862
		2012	3.329	1.282	17	50	2.066	16.492	-	23.237
		2013	3.334	1.340	17	50	2.077	16.715	3.739	27.273
Longitud total de cable de línea de media tensión	km	2011	7.346	2.146	18	44	3.854	-	3.724	-
		2012	7.373	2.270	19	55	4.064	-	3.706	17.486
		2013	7.417	2.353	19	55	4.191	-	3.752	-
Longitud total de líneas de alta tensión	km	2011	1.139	355	3.769	4.504	464	1.246	35	11.512
		2012	1.146	355	3.769	4.628	471	1.247	35	11.651
		2013	1.115	356	3.769	4.875	501	1.247	35	11.897
Longitud de líneas de alta tensión de cable enterrado	km	2011	593	11	-	-	40	-	-	643
		2012	600	11	-	-	50	-	-	661
		2013	569	11	-	-	-82	-	-	662

Eficiencia media de las plantas de las plantas termoeléctricas [EU11]

Contenidos	Año	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia
Eficiencia neta de las plantas de carbón	2011	na	37,26	na	na	25,32
	2012	na	35,50	ba	na	25,64
	2013	na	36	na	na	26,40
Eficiencia neta de las plantas de ciclo combinado	2011	51,20	50,97	43,37	51,91	na
	2012	52,10	51,90	49,30	50,71	na
	2013	50,62	51	49,86	50,55	na
Eficiencia neta de las plantas de fuel-gas	2011	33,20	29,04	na	32,25	25,61
	2012	33,91	27,10	na	32,28	25,85
	2013	33,65	31		32,83	25,90
Eficiencia media de las plantas termoeléctricas	2011	46,70	47,51	43,37	44,95	25,46%
	2012	47,93	43,50	49,30	43,44	25,74%
	2013	44,19	44,00	49,86	43,98	26,15

Indisponibilidad media de las plantas termoeléctricas [EU30]

Descripción	Año	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia
Indisponibilidad de las plantas de carbón (%)	2011	na	5,83	na	na	5,64%
	2012	na	0,00%	na	na	9,87%
	2013	na	20	na	na	12,55%
Indisponibilidad de las plantas de ciclo combinado (%)	2011	11	2,85	7,9	5,02%	na
	2012	16	0,00%	1,1	16,04%	na
	2013	13,15	3	1,19	11,39%	na
Indisponibilidad de las plantas de fuel-gas (%)	2011	32	0,20	na	4,36%	8,73%
	2012	52	0%	na	3,50%	11,06%
	2013	41,3	5	na	13,62	6,93%
Indisponibilidad media de las plantas termoeléctricas (%)	2011	16,40	2,48	7,91	4,67%	7,09%
	2012	23,97	0%	1,07	9,43%	10,43%
	2013	23,82	8	1,19	13,00%	9,74%

Pérdidas en la red eléctrica [EU12]

Contenidos	Año	Argentina	Chile	Brasil: Ampla	Brasil: Coelce	Perú	Colombia: Codensa	Colombia: Cundinamarca
Pérdidas en la red eléctrica (%)	2011	10,50%	5,46%	19,66%	11,92%	8,16%	7,78%	20,22%
	2012	10,60%	5,36%	19,63%	12,59%	8,19%	7,31%	13,39%
	2013	10,80%	5,31%	19,76%	12,48%	7,95%	7,03%	10,83%

Frecuencia de interrupción de la energía [EU28]

El indicador SAIFI presenta el número promedio de interrupciones que un cliente sufre en el periodo de un año, originadas en el segmento distribución, excluyendo las causas de fuerza mayor tipificadas en el esquema corporativo. Para el año 2013 correspondió a 1,68 veces, lo que significa una disminución de un 11% respecto a 2012 (SAIFI homologado Grupo Enel año 2012: 1,85 veces), motivado mayormente por la incorporación de proyectos en 2012 y 2013 relativos a segmentación de la red, por lo que se interrumpen menos clientes por incidencia, además de establecer particularmente en 2013 la optimización de zonas a desconectar frente a trabajos de desconexiones programadas por crecimiento de la red e incorporación de nuevos clientes.

En el año 2013 una serie de actividades tuvieron también como foco el reducir el impacto en el índice de frecuencia promedio de interrupciones de suministro eléctrico por unidad de potencia instalada (FMIK), lo que se logró en gran medida con: (a) Trabajo sistemático en Desconexiones Programadas, reduciendo los bloques de KVA afectados en cada oportunidad; (b) incorporar y acrecentar en la red los equipos de seccionamiento (de todo tipo), con lo que se reducen las zonas afectadas en eventos de más de 3 minutos; (c) Otras acciones sobre eventos con duración superior a 3 minutos. Lo anterior justifica en gran parte la importante reducción del indicador.

Duración media de la interrupción de la energía [EU29]

El SAIDI, indicador que presenta la duración de la interrupción por cliente en el periodo de un año, originadas en el segmento distribución, excluyendo las causas de fuerza mayor tipificadas en el esquema corporativo, correspondió a 225 minutos en 2013, experimentando un alza del 2% respecto al año anterior, debido principalmente a episodios de condiciones climáticas adversas (27.05.2013 por 5 días y 27.06.2013 por 4 días), mayor actividad de trabajos programados y crecimiento de las redes (SAIDI homologado Grupo Enel año 2012: 220 minutos).

El año 2013 correspondió a un buen año desde la perspectiva de la gestión realizada con foco en: desconexiones programadas, operación normal de la red ante falla, incorporación de equipamiento de seccionamiento y telemando en la red. No obstante las acciones realizadas, en el año se verificaron episodios de condiciones climáticas muy extremas (27.05.2013 por 5 días y 27.06.2013 por 4 días), que incrementan de modo importante la afectación sobre indicadores, respecto del año anterior; la actividad en trabajos a requerimiento de clientes y proyectos de crecimiento de la red también impactaron como consecuencia de las Desconexiones Programadas, por lo que las mejoras en calidad suministro si bien es cierto se produjeron, no llegaron a los niveles esperados. No obstante, se logró una reducción respecto del cierre 2012.

Protección del Entorno

Total de inversiones y gastos ambientales [EN30]

Inversión en actividades medioambientales	\$22.476,5 millones
Gastos ambientales	\$25.388,4 millones

Captación total de agua por fuentes (Hm³) [EN8]

Uso	Fuente	Empresas del grupo en Sudamérica
Uso industrial	Captación de agua dulce	16,5
	de aguas superficiales	3,4
	de pozos	9,8
	de red municipal	3,0
	Captación de agua de mar	0,4
	Capacitación de agua de mar (desalada)	0,4
Uso para refrigeración	Captación de aguas residuales (uso interno)	0,0
	Agua marina (ciclo abierto)	708,1
	Aguas superficiales (ciclo abierto)	1.615,8
	Agua (ciclo cerrado)	8,9

Emisiones atmosféricas [EN20]

En 2013 se observa un aumento de las emisiones de SO₂ y NO_x, manteniéndose estable las emisiones de partículas. En este ámbito se debe tener en cuenta el aumento de la generación térmica respecto a 2012 y de la procedente del carbón, en particular.

Específicamente, el incremento observado en las emisiones de NO_x, en relación a 2012, se debe a un repunte en las emisiones de la Central Buenos Aires, a pesar de que durante 2013 continuaron las labores de adecuación para disminuir las emisiones. Asimismo, en 2013 se observa un incremento de las emisiones de NO_x en las centrales termoeléctricas de Chile.

Evolución de las emisiones específicas de SO₂, NO_x y partículas en el Grupo Enersis

	2011	2012	2013
SO ₂ (g/kWh)	0,33	0,34	0,37
NO _x (g/kWh)	0,40	0,34	0,46
Partículas (g partículas/kWh)	0,04	0,02	0,02

Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso [EN19]

En las empresas de la compañía en Latinoamérica, se han emitido en total 2,57 toneladas de sustancias destructoras de la capa de ozono, las cuales corresponden a 0,99 toneladas de CFC, 0,52 toneladas de HCFC, 1,00 toneladas de R22 y 0,06 toneladas de Freón. Esto supone unas emisiones equivalentes de 1,13 toneladas de HCFC11. Las emisiones se producen principalmente por pérdidas de los equipos de climatización.

Para reducir las emisiones de Freón, debidas a pérdidas de los equipos de climatización, se está tratando de sustituir estos gases por otros sin CFC, como en el caso de Endesa Chile.

Salud, Seguridad y el Desarrollo Personal y Profesional de los Trabajadores y Contratistas

Dotación trabajadores propios: Composición de la plantilla [LA1]

Contenidos	Año	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Plantilla a 31 de Diciembre	2011	3.430	2.268	2.764	863	1.483	10.808
	2012	3.560	2.332	2.658	938	1.521	11.009
	2013	3.953	2.412	2.672	938	1.599	11.574
Plantilla media	2011	3.344	2.400	2.780	915	1.526	10.965
	2012	3.473	2.320	2.737	910	1.517	10.957
	2013	3.688	2.404	2.693	937	1.580	11.302
Total de horas trabajadas en el año (1)	2011	6.404.370	4.992.913	6.649.452	1.848.930	2.777.220	22.672.885
	2012	7.044.215	5.245.363	6.762.342	1.889.128	3.126.363	24.067.411
	2013	7.278.671	5.399.569	5.340.644	1.941.092	3.236.668	23.196.644

(1) Incluyen las horas extras y los viajes

Dotación por tipo de contrato [LA1]

Contenidos		Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Empleados con contrato de jornada completa	2011	3430	2268	2764	863	1483	10.808
	2012	3.560	2.332	2.658	938	1521	11.009
	2013	3.953	2.412	2.672	938	1.599	11.574
Empleados con contrato a tiempo parcial	2011	0	0	0	0	0	
	2012	0	0	0	0	0	
	2013	0	0	0	0	0	
Total	2011	3430	2268	2764	863	1483	10.808
	2012	3.560	2.332	2.658	938	1521	11.009
	2013	3.953	2.412	2.672	938	1.599	11.574

(1) Empleados con contrato a tiempo parcial sobre el total de empleados.

(2) En el caso de los índices, se recomienda ofrecer únicamente los datos de cada área/país.

* Las empresas que se reportan en los siguientes indicadores son:

Argentina: Edesur, S.A., Endesa Costanera, S.A., CEMSA, Compañía transmisión del Mercosur, Hidroeléctrica El Chocón, S.A., Transportadora de Energía, S.A., Central Dock Sud, S.A.

Brasil: C.E. Cachoeira Dourada, Cía. Intercon. Energetica, Cía. Energética do Ceará, Ampla Energía e Serviços S.A., C.G. Term Fortaleza, En-Brasil Comércio e Serviços.

Chile: Enersis S.A., Chilectra S.A., Empresa Eléctrica de Colina, S.A., Endesa Chile, Empresa Eléctrica Pehuenche S.A., Compañía Eléctrica Tarapacá, S.A., Luz Andes, S.A., Inmobiliaria Manso de Velasco, Constructora y Proyecto Los Maitenes, Aguas Santiago Poniente, Túnel el Melón S.A., ICT Servicios Informáticos.

Colombia: Codensa S.A. ESP, Emgesa S.A. ESP.

Perú: Edelnor S.A.A, Edegel S.A.A., Empresa Eléctrica Piura, Generalima SAC.

Dotación por niveles profesionales y género [LA1] [LA13]

Mujeres

Contenidos	Año	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total mujeres
Total	2011	481	456	678	226	401	2.242
	2012	527	485	661	241	415	2.329
	2013	570	496	667	240	440	2.413
Directivos	2011	2	5	6	4	4	21
	2012	2	4	5	4	3	18
	2013	4	6	4	4	4	22
Mandos intermedios	2011	97	300	422	108	307	1.234
	2012	96	317	441	124	320	1.298
	2013	99	318	443	129	344	1.333
Administrativos y personal de oficina	2011	382	151	250	114	89	986
	2012	429	164	215	113	91	1.012
	2013	467	172	220	107	91	1.057
Operarios	2011					1	1
	2012					1	1
	2013	0	0	0	0	1	1

Hombres

Contenidos	Año	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total Hombres
Total	2011	2949	1812	2086	637	1082	8.566
	2012	3033	1847	1997	697	1106	8.680
	2013	3383	1916	2005	698	1159	9.161
Directivos	2011	35	92	27	16	24	194
	2012	27	86	22	15	24	174
	2013	24	91	22	15	22	174
Mandos intermedios	2011	401	1235	842	387	592	3.457
	2012	400	1218	885	432	610	3.545
	2013	392	1259	888	431	659	3.629
Administrativos y personal de oficina	2011	2508	485	1212	234	460	4.899
	2012	2602	543	1090	250	467	4.952
	2013	2963	566	1095	252	473	5.349
Operarios	2011	5		5		6	16
	2012	4				5	9
	2013	4	0	0	0	5	9

Dotación por edades [LA13]

Contenidos	Año	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia
Edad media de la plantilla	2011	43,3	43,1	40,9	44,9	40,1
	2012	43,5	43,4	41	45,2	40,6
	2013	42,5	43,5	40,8	45,6	40,2
Menos de 28 años	2011	448	113	261	30	101
	2012	437	111	231	57	86
	2013	488	79	230	42	92
Directivos	2013					
Mandos intermedios		4	44	136	38	38
Administrativos y personal de oficina		483	35	94	4	54
Operarios		1				
Entre 28 y 34 años	2011	489	525	702	98	387
	2012	567	538	670	95	378
	2013	693	553	657	91	391
Directivos	2013			1		
Mandos intermedios		36	436	387	72	289
Administrativos y personal de oficina		657	117	269	19	102
Operarios						
Entre 35 y 44	2011	867	697	662	347	552
	2012	852	719	675	345	578
	2013	953	757	709	319	604
Directivos	2013	2	26	7	5	6
Mandos intermedios		122	559	484	213	427
Administrativos y personal de oficina		829	172	218	101	171
Operarios						
Entre 45 y 54	2011	992	554	975	235	348
	2012	1047	553	893	254	370
	2013	1146	572	862	276	387
Directivos	2013	16	42	10	10	16
Mandos intermedios		182	311	233	158	184
Administrativos y personal de oficina		948	219	619	108	183
Operarios						4
Entre 55 y 59	2011	355	177	141	85	74
	2012	343	184	158	98	87
	2013	328	198	172	118	96
Directivos	2013	6	21	6	2	3
Mandos intermedios		69	92	66	39	47
Administrativos y personal de oficina		252	85	100	77	45
Operarios		1				1
Más de 60	2011	279	202	23	68	21
	2012	314	227	31	89	22
	2013	345	253	42	92	29
Directivos	2013	4	8	2	2	1
Mandos intermedios		78	135	25	40	18
Administrativos y personal de oficina		261	110	15	50	9
Operarios		2				1
Total	2011	3.430	2.268	2.764	863	1.483
	2012	3.560	2.332	2.658	938	1.521
	2013	3.953	2.412	2.672	938	1.599

Finalizaciones de contrato [LA2]

Contenidos	Año	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Total	2011	202	927	426	403	534	2492
	2012	95	174	298	45	95	707
	2013	104	164	195	52	94	610
Despidos	2011	4	2	0	2	0	8
	2012	3	11	127	0	0	141
	2013	6	10	95	0	5	116
Bajas voluntarias	2011	24	170	0	31	36	261
	2012	18	92	0	28	52	190
	2013	8	70	78	20	51	227
Bajas incentivadas	2011	0	68	0	11	3	82
	2012	0	0	0	0	0	0
	2013	2	6	0	7	5	20
Jubilaciones y otros	2011	174	687	426	359	495	2141
	2012	74	71	171	17	43	376
	2013	88	78	22	25	33	247

Dotación trabajadores contratistas [LA1]

Contenidos		Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Jornada completa	2011	5.266	6.951	13.448	4.527	11.219	41.411
	2012	sin información	sin información	12.580	sin información	10.784	23.364
	2013	4.698	4.510	11.611	5.278	12.226	38.323
Jornada parcial	2011	353	0	0	0	0	353
	2012	0	0	0	0	0	0
	2013	0	0	0	1	0	1
Total	2013	4.698	4.510	11.611	5.279	12.226	38.324

Trabajadores propios cubiertos por convenios colectivos [LA4]

Contenidos	Año	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Número de empleados cubiertos por un convenio colectivo	2011	2.734	1.801	2.641	787	806	8.769
	2012	2.882	1.798	2.521	800	838	8.839
	2013	3.351	1.870	2.640	788	870	9.519
Número total de empleados	2011	3.437	2.397	2.764	863	1.599	11.060
	2012	3.569	2.461	2.658	938	1.644	11.270
	2013	3.963	2.507	2.672	938	1.746	11.826
Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	2011	79,55	75,14	95,55	91,19	50,41	79,29
	2012	80,75	73,06	94,85	85,29	50,97	78,43
	2013	84,56	74,59	98,80	84,01	49,83	80,49

Días trabajados por contratistas o subcontratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento* [EU17]

Descripción	Año	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total	
Total de días trabajados por contratistas o subcontratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento	2011	1.456.005	2.663.186	4.230.986	1.323.179	3.882.095	13.555.452	
	2012	1.363.132	1.859.542	3.911.725	1.445.646	3.658.200	12.238.245	
	2013	1.351.382	1.672.223	3.645.403	1.568.775	4.692.896	12.930.679	
Actividades de construcción	Días equivalentes a tiempo completo**	2011	631.175	631.175	1.002.744	313.593	920.057	3.498.744
	2012	301.455	968.578	537.442	330.670	864.826	3.002.971	
	2013	269.193	333.104	726.159	312.498	934.818	2.575.772	
Actividades de operación	Días equivalentes a tiempo completo**	2011	503.778	921.462	1.463.921	457.820	1.343.205	4.690.186
	2012	451.185	415.731	1.613.696	617.055	1.583.155	4.680.820	
	2013	461.268	570.780	1.244.286	535.470	1.601.828	4.413.632	
Actividades de mantenimiento	Días equivalentes a tiempo completo**	2011	607.154	1.110.549	1.764.321	551.766	1.618.834	5.652.624
	2012	610.492	475.234	1.760.587	497.921	1.210.220	4.554.454	
	2013	620.921	768.339	1.674.958	720.807	2.156.251	5.941.276	

* Reportar una estimación, basada en los términos contractuales o el tiempo real trabajado, de los días equivalentes a tiempo completo (full time equivalent days) que los contratistas y subcontratistas han dedicado a trabajos en la organización (operaciones de generación, distribución, transmisión).

** El día equivalente a tiempo completo (Full time equivalent days) se define como en número total de horas trabajadas por empleados contratistas y subcontratistas respecto al calendario laboral divididas por 8.

Procedencia de Altos Directivos [EC7]

Contenidos	Año	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia
Número de altos directivos procedentes de la comunidad local	2011	0	0	0	0	0
	2012	0	1	0	0	0
	2013	0	1	0	0	0
Total número de altos directivos	2011	0	3	0	0	0
	2012	1	4	1	1	1
	2013	1	4	1	1	1
Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local	2011	-	0,00	-	-	-
	2012	0,00	25,00	0,00	0,00	0,00
	2013	0,00	25,00	0,00	0,00	0,00

Empleados con un fondo de pensiones individual [EC3]

El Grupo Enersis es promotora de planes de pensiones en Brasil, con una aportación realizada durante el año 2013 de \$11.712 millones. En todos los países donde el Grupo Enersis está presente, existen beneficios en materia de previsión social acordes con la legislación aplicable en cada país y la negociación colectiva local.

	Año	Brasil
Número total de empleados con un fondo de pensiones individual auspiciado por la empresa	2011	2.586
	2012	2.539
	2013	2.534
Aportación de la empresa al plan de pensiones (en millones de pesos)	2011	9.943
	2012	12.663
	2013	11.711

Relación de remuneraciones por cargo y género, por país [LA14]

Contenidos	Año	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia
Directivos (%)	2011	74,1	69,9	104,6	106,8	81,5
	2012	70,9	71,8	89,8	82,6	79,1
	2013	82,0	60,7	73,1	70,1	56,8
Mandos intermedios (%)	2011	86,9	80,3	93,6	79,3	89,6
	2012	89,3	79,8	90,7	88,2	83,0
	2013	78,0	81,2	84,8	85,4	83,7
Administrativos y personal de oficina (%)	2011	90,8	86,7	75,3	97,6	104,6
	2012	88,2	93,2	81,4	79,2	98,2
	2013	85,0	91,1	98,7	82,3	103,9
Operarios (%)	2011	64,9	0,0	66,6	142,8	89,3
	2012	0,0	0,0	0,0	0,0	64,0
	2013	0,0	0,0	0,0	0,0	56,2
Media (%)	2011	91,5	70,8	102,0	92,1	109,7
	2012	103,0	84,3	94,0	77,5	95,4
	2013	87,0	72,0	99,6	78,8	96,6

(1) Sueldo medio de las mujeres dividido el sueldo medio de los hombres

Trabajadores propios con posibilidad de acceder a la jubilación en los próximos 5 años por categoría profesional [EU15]

Próximos 5 años

Contenidos	Año	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia
Directivos (1)	2011	12,82%	12,37%	3,03%	0,00%	3,57%
	2012	21,88%	10,30%	7,41%	10,53%	7,28%
	2013	15,63%	7,72%	7,69%	10,53%	3,71%
Mandos intermedios (1)	2011	10,84%	7,55%	1,19%	6,91%	1,67%
	2012	14,72%	7,63%	1,73%	7,55%	1,80%
	2013	15,89%	8,27%	1,95%	7,14%	1,66%
Administrativos y personal de oficina (1)	2011	7,53%	11,67%	0,48%	9,77%	0,55%
	2012	8,89%	14,76%	0,92%	13,50%	0,90%
	2013	7,57%	14,26%	1,14%	13,93%	1,46%
Operarios (1)	2011	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%	28,57%
	2012	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%
	2013	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,79%
Total	2011	8,15%	8,43%	0,83%	7,88%	1,31%
	2012	9,86%	9,91%	1,39%	9,91%	1,58%
	2013	8,71%	10,09%	1,61%	9,81%	1,66%

(1) Porcentaje calculado sobre el total de empleados en dicha categoría profesional

(2) En porcentajes, omitir el total o consignar una media ponderada

Próximos 10 años

Contenidos	Año	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia
Directivos (1)	2011	23,10%	11,30%	27,30%	15,00%	17,90%
	2012	28,13%	20,61%	22,22%	15,79%	10,91%
	2013	37,50%	28,00%	30,77%	21,05%	14,83%
Mandos intermedios (1)	2011	15,10%	5,70%	5,30%	6,10%	4,00%
	2012	14,31%	5,96%	5,43%	6,47%	4,88%
	2013	29,94%	13,91%	6,91%	14,11%	6,05%
Administrativos y personal de oficina (1)	2011	9,40%	12,50%	4,50%	14,90%	5,80%
	2012	8,59%	9,97%	7,74%	19,01%	6,74%
	2013	15,02%	25,27%	8,75%	35,38%	9,37%
Operarios (1)	2011	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	2012	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%
	2013	75,00%	0,00%	0,00%	0,00%	28,60%
Total	2011	10,40%	7,40%	5,10%	9,90%	4,60%
	2012	9,58%	7,76%	6,73%	11,51%	5,78%
	2013	17,11%	17,99%	8,05%	22,39%	7,58%

(1) Porcentaje calculado sobre el total de empleados en dicha categoría profesional

(2) En porcentajes, omitir el total o consignar una media ponderada

Empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño [LA12]

Contenidos	Año	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia
Porcentaje de los empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	2011	85,5	89,7	96,2	97,1	90,6
	2012	83,0	92,2	99,2	96,4	92,0
	2013	84,4	95,1	96,6	99,6	98,9
Porcentaje de los empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional (hombres)	2011	84,0	80,0	76,0	73,0	73,0
	2012	84,3	79,2	75,1	73,8	72,5
	2013	84,1	79,4	75,6	74,5	72,7
Porcentaje de los empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional (mujeres)	2011	16,0	20,0	24,0	27,0	27,0
	2012	15,7	20,8	24,9	26,6	27,5
	2013	15,93	20,58	24,41	25,48	27,32
Total de empleados evaluados	2011	2.937	2.150	2.660	838	1.449
	2012	2.963	2.270	2.636	904	1.513
	2013	3.345	2.293	2.581	934	1.581
Directivos evaluados	2011	35	76	27	15	23
	2012	32	92	26	18	26
	2013	32	97	26	19	26
Mandos intermedios evaluados	2011	472	1.466	1.200	474	878
	2012	478	1.498	1.316	526	932
	2013	455	1.509	1.280	556	990
Administrativos y personal de oficina evaluados	2011	2.428	608	1.428	349	541
	2012	2.451	680	1.294	360	549
	2013	2.856	687	1.275	359	559
Operarios evaluados	2011	2	0	5	0	7
	2012	2	0	0	0	6
	2013	2	0	0	0	6

Promedio de horas de formación por empleado [LA10]

Contenidos		Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	
Media de horas de formación por empleado	(h / persona)	2011	15,0	62,7	91,2	33,8	61,2
		2012	8,5	59,9	62,6	38,8	64,5
		2013	11,2	62,1	76,3	30,4	65,1
Media de horas de formación por empleado (hombres)	(h / persona)	2011	15,6	78,6	89,9	35,1	64,5
		2012	9,1	61,3	61,9	38,4	65,6
		2013	12,0	65,0	77,4	31,6	68,5
Media de horas de formación por empleado (mujeres)	(h / persona)	2011	11,2	30,6	95,5	30,2	53,5
		2012	4,9	54,3	64,8	40,0	61,9
		2013	6,6	50,8	72,8	26,9	56,4
Total de horas de formación	(h / persona)	2011	50.269,0	158.143,5	253.568,8	30.901,1	100.504,3
		2012	30.242,0	147.355,0	166.423,3	36.434,0	106.055,2
		2013	44.487,3	155.632,5	203.813,6	28.537,0	113.699,0

Reincorporación al trabajo y retención promedio después maternidad o paternidad, desglosados por sexo [LA15]

Contenidos		Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total	
Empleados que se acogieron al derecho de baja por paternidad		2011	nd	0	nd	16	62	78
		2012	na	1	na	14	67	82
		2013	0	0	2	13	29	44
Empleados que se acogieron al derecho de baja por maternidad		2011	nd	25	nd	14	28	67
		2012	1	35	27	8	25	96
		2013	2	38	44	6	19	109
Empleados que disfrutaron de permiso de baja por paternidad		2011	nd	0	nd	16	62	78
		2012	1	1	na	14	42	58
		2013	0	0	2	13	29	44
Empleados que disfrutaron de permiso de baja por maternidad		2011	nd	25	nd	14	28	67
		2012	28	35	27	8	25	123
		2013	2	38	44	6	19	109
Empleados que se reincorporaron a su puesto de trabajo tras la finalización de la baja por paternidad		2011	nd	0	nd	16	62	78
		2012	na	1	na	14	42	57
		2013	0	0	2	13	29	44
Empleados que se reincorporaron a su puesto de trabajo tras la finalización de la baja por maternidad		2011	nd	25	nd	14	28	67
		2012	27	24	17	8	67	143
		2013	2	15	31	6	19	73
Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por paternidad que siguieron en su trabajo durante los doce meses después de volver al trabajo		2011	nd	0	nd	15	0	15
		2012	na	1	na	14	38	53
		2013	0	0	nd	13	28	41
Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad que siguieron en su trabajo durante los doce meses después de volver al trabajo		2011	nd	25	nd	12	0	37
		2012	27	23	nd	8	23	81
		2013	2	15	nd	6	18	41

Trabajadores contratistas (contratistas y sub-contratistas) cubiertos por convenios colectivos por país [LA4]

Descripción	Año	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia
Empleados contratistas (contratistas y sub-contratistas) cubiertos por convenios colectivos	2011	4.839	752	13.448	104	0
	2012	3.904	942	12.580	0	0
	2013	4.698	354	11.611	0	0
Total de empleados contratistas (contratistas y sub-contratistas)	2011	5.619	6.951	13.448	4.527	11.219
	2012	2.245	4.926	11.968	5.228	8.296
	2013	4.698	4.510	11.611	5.279	12.226
Porcentaje de empleados contratistas (contratistas y sub-contratistas) cubiertos por convenios colectivos sobre el total de empleados contratistas (%)	2011	86	11	100	2	0
	2012	174	19	105	0	0
	2013	100	8	100	0	0

Trabajadores representados en comités de salud y seguridad [LA6]

Detalle	Año	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia
Total de Trabajadores	2011	3.437	2.397	2.764	863	1.599
	2012	3.480	2.446	2.735	910	1.632
	2013	3.963	2.507	2.672	938	1.746
Trabajadores representados en comités formales de seguridad y salud con representación conjunta	2011	3.437	2.397	2.764	863	1.599
	2012	2.663	2.446	2.735	910	1.632
	2013	3.922	2.439	2.678	932	1.746
Porcentaje total de trabajadores representados en comités formales de seguridad y salud con representación conjunta (1)	2011	>75%	>75%	100%	100%	100%
	2012	>75%	>75%	100%	100%	100%
	2013	99%	97%	100%	100%	100%

(1) En los casos en que no se reporta un porcentaje exacto, se indica en qué franja se encuentra el porcentaje de trabajadores representados. Las franjas definidas por GRI son: Ninguno, menos del 25%, entre el 25 y el 50%, entre el 50 y el 75%, más del 75%.

Desarrollo de las Sociedades en las que Operamos

Impactos de la etapa de construcción en comunidades y su mitigación [SO9]

[SO10]

Impactos	Iniciativas	Países
Aumento de la densidad poblacional	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer programas específicos de apoyo a la gestión municipal y de servicios públicos locales, cuando se estime que el aumento de la población flotante generará alteraciones en el acceso a bienes y servicios locales. 	Chile Colombia
Modificación de la concentración espacial de grupos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un plan de relocalización para los pobladores afectados directamente por las obras del proyecto. • Programa de fortalecimiento de la gobernabilidad institucional del territorio 	Chile Colombia
Modificación de los procesos migratorios	<ul style="list-style-type: none"> • Instruir y sensibilizar a los trabajadores en evitar posibles conflictos con la comunidad local. • Establecer programas de comunicación permanente para recibir las inquietudes de los vecinos. • Programa de restablecimiento de las condiciones de vida. 	Chile Colombia
Efectos en la población económicamente activa	<p>Medidas que potencien los impactos positivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de información y participación ciudadana. • Preferir, a igual grado de capacitación, la contratación de mano de obra local. • Realizar actividades de capacitación con las comunidades locales, a fin que puedan desarrollar actividades durante la construcción del proyecto. • Programa de concentración de mano de obra. 	Chile Colombia
Alteración de la infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un programa de coordinación con las autoridades para el transporte de equipos de grandes dimensiones o peso. • Preferir, a similares niveles de seguridad, las rutas de menor flujo vehicular para el transporte de materiales, insumos, equipos y maquinarias. • Programa de restitución de infraestructura. 	Chile Colombia
Pérdida de sitios o elementos pertenecientes al Patrimonio Cultural	<ul style="list-style-type: none"> • Informar y capacitar a los trabajadores mediante charlas sobre qué hacer ante la eventualidad de hallazgos de bienes culturales durante las faenas. • Realizar un rescate arqueológico, de aquellas piezas o artefactos que puedan ser conservados ex situ. • Programa de arqueología preventiva. • Programa de manejo arqueológico. 	Chile Colombia
Aumento en los niveles de ruido	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción de paneles acústicos • Monitoreos de emisiones de ruido 	Perú Brasil
Interrupción del suministro	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de clientes con situaciones especiales, a quienes la falta de energía puede significar riesgos a la salud, incluyendo hospitales, puestos de salud y consumidores que utilizan equipos vitales. 	Brasil
Riesgo de choque eléctrico o incendio	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de Ejecución (PEXs), de Operación (POPs) y Ambientales (PAs), además de Normas Técnicas Ambientales (NTAs), proyectos sociales con el objetivo de orientar a la población en cuanto al uso seguro y eficiente de energía y proyectos de eficiencia energética destinados a reducir el impacto de la cuenta de energía en el presupuesto familiar. 	Brasil

Anexo II. Principios Rectores del GRI

Materialidad o relevancia

Para este informe son considerados aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Exhaustividad

Este principio, que guarda directa relación con la calidad de este informe, resulta fundamental. El concepto engloba principalmente el alcance, la cobertura y el tiempo. La exhaustividad también puede hacer referencia a las prácticas de recopilación de información y determinar si la presentación de la información es razonable y apropiada.

Contexto de sostenibilidad

Mediante este informe se busca evaluar la forma en la que la organización contribuye, a la mejora o al deterioro de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global. Esto considera analizar el desempeño de la organización en el contexto de los límites y exigencias impuestos sobre los recursos ambientales o sociales a nivel sectorial, local, regional o mundial.

Participación de los grupos de interés

Los contenidos y temas incluidos en este informe consideraron los intereses y expectativas planteadas por diversos grupos de interés.

Dichos grupos son entendidos como aquellas entidades o individuos a los que pueden afectar de manera significativa las actividades, productos y/o servicios de la organización. Entre ellos son considerados individuos o entidades que posean una relación económica con la organización (empleados, accionistas, proveedores), así como aquellos agentes externos.

Anexo III. Tabla GRI 3.12

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	Página
1. Estrategia y Análisis					
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	-	-	6.2	6
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	-	-	6.2	61
2. Perfil de la organización					
2.1	Nombre de la organización.	-	-	-	17, 27
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	-	-	-	32
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	-	-	6.2	17, 30, 32, 36
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	-	-	-	17, 27
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	-	-	-	17, 27, 32
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	-	-	-	28
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	-	-	-	35, 36
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Número de empleados. • Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público). • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio. 	-	-	-	27
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	-	-	-	32
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	-	-	-	10
EU1	Capacidad instalada, analizada por fuente de energía y por régimen regulatorio	-	-	-	27, 33, 35
EU2	Producción neta de energía desglosada por fuente de energía y por el país o el régimen regulador	-	-	-	33, 35
EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales	-	-	-	27, 34, 35, 36, 37, 38, 86
EU4	Longitud de las líneas de transmisión y distribución por voltaje	-	-	-	36, 192
EU5	Asignación de las emisiones certificadas de CO ₂ , analizadas por régimen regulatorio.	-	-	-	No aplica, debido a que la compañía está catalogada como no anexo I del Protocolo de Kyoto.
3. Parámetros de la memoria					
PERFIL DE LA MEMORIA					
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	-	-	-	18
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	-	-	-	17
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	-	-	-	17
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	-	-	-	Página contraportada

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	Página
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: Determinación de la materialidad. • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria. • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.	-	-	-	19
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA					
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria 25 de GRI, para más información.	-	-	-	18
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	-	-	-	18
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.	-	-	-	18, 33
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	-	-	-	18
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	-	-	-	18
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	-	-	-	18
INDICE DEL CONTENIDO DEL GRI					
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria. Identifica los números de página o enlaces Web donde se puede encontrar la siguiente información: • Estrategia y análisis, 1.1–1.2. • Perfil de la organización, 2.1–2.8. • Parámetros.	-	-	-	207
VERIFICACIÓN					
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	-	-	7.5.3	19
4. Gobierno, Compromisos y Participación de los grupos de interés					
GOBIERNO					
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	-	-	6.2	54
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	-	-	6.2	56

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	Página
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y género de los miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	-	-	6.2	56
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	-	-	6.2	59
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	-	-	6.2	56
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	-	-	6.2	62, 64
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluyendo cualquier consideración de género y otros indicadores de diversidad.	-	-	6.2	54 El procedimiento para la elección de los directores está contenido en la normativa legal y en los estatutos vigentes.
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	-	-	6.2	43, 64
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento	-	-	6.2	59
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.			6.2	54 En la empresa no existen requerimientos de capacitación o experiencia específica en temas de sostenibilidad.
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS					
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. El Artículo 15 de los Principios de Río introdujo el enfoque de precaución. Una respuesta al apartado 4.11 podrá incluir el enfoque de la organización en materia medioambiental.	-	-	-	127, 131
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	-	-	-	48
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización participe.	-	-	-	48
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	-	-	6.2	23
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	-	-	6.2	23
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	-	-	6.2	24-25
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	-	-	6.2	22

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	Página
Desempeño Económico					
DMA EC	Enfoque económico	-	-	6.2,6.8	68, 69, 71, 73, 75, 78, 80, 83, 86, 107
Disponibilidad y confiabilidad					
EU6	Gestión para asegurar la disponibilidad y confiabilidad a corto y largo plazo de la electricidad.	-	-	-	76, 117
EU7	Programas de gestión de demanda incluyendo programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales	-	-	-	75
Investigación y Desarrollo					
EU8	Actividades de investigación y desarrollo, dirigidas a proporcionar electricidad confiable y alcanzable y a promover el desarrollo sostenible.	-	-	-	108, 110, 111, 123
EU9	Provisiones para desarmar los sitios con plantas de energía nuclear.	-	-	-	Grupo Enersis no posee plantas de energía nuclear, su generación de energía es en base a centrales hidráulicas, térmicas y eólicas.
Desempeño Económico					
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	-	1 al 8	6.8 6.8.3 6.8.7 6.8.9	83
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	-	-	6.5.5	127 Grupo Enersis realiza de forma regular un análisis de los riesgos asociados con el cambio climático y su impacto en la producción, operación y comercialización de energía en la región, los que son integrados en las proyecciones de la compañía.
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	-	-	-	200
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	-	-	-	170 En 2013 se obtuvo créditos tributarios correspondientes a crédito por capacitación (SENCE) por \$52.470.250
Presencia en el mercado					
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por sexo en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	-	-	6.4.4 6.8	En 2013, el sueldo mínimo pagado en una empresa de Grupo Enersis, a un hombre fue de \$420.000 y de \$363.194 a una mujer, lo que representa un 200% y un 173% respectivamente sobre el salario mínimo legal de \$210.000.
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	-	-	6.6.6 6.8 6.8.5 6.8.7	190
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	6	-	6.8 6.8.5 6.8.7	200
Impactos económicos indirectos					
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	-	1 al 8	6.3.9 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9	168, 176

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	Página
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	-	1	6.3.9 6.6.6 6.6.7 6.7.8 6.8 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9	166, 167, 168
Disponibilidad y confiabilidad					
EU10	Capacidad planificada versus la demanda proyectada de la electricidad en el largo plazo, analizado por fuente de energía y régimen regulatorio.	-	-	-	75
Eficiencia del sistema					
EU11	Eficacia promedio de la generación de plantas térmicas por fuente de energía y por régimen regulatorio.	-	-	-	193
EU12	Perdidas en la transmisión y distribución como porcentaje del total de energía.	-	-	-	193
Desempeño ambiental					
DMA EN	Enfoque de gestión ambiental	-	-	6.2 6.5	116, 121-122, 127, 128, 132, 134, 136, 142
Materiales					
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	8	7	6.5 6.5.4	No se considera material para reportar de forma consolidada como Grupo Enersis, dada la naturaleza del negocio.
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.	8.9	7	6.5 6.5.4	135
Energía					
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	8	7	6.5 6.5.4	No se considera material para reportar de forma consolidada como Grupo Enersis, dada la naturaleza del negocio.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	8	7	6.5 6.5.4	No se considera material para reportar de forma consolidada como Grupo Enersis, dada la naturaleza del negocio.
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	8.9	7	6.5 6.5.4	117, 118, 119, 120, 121
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	8.9	7	6.5 6.5.4	117, 121, 123, 141
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	8.9	7	6.5 6.5.4	121, 123
Agua					
EN8	Captación total de agua por fuentes.	8	7	6.5 6.5.4	132, 195
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	8	7	6.5 6.5.4	132, 133
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	8.9	7	6.5 6.5.4	132
Biodiversidad					
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	8	-	6.5 6.5.6	142
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	8	-	6.5 6.5.6	142
EU13	Comparación entre la biodiversidad de los hábitats afectados y la biodiversidad de los hábitats de desplazamiento.			-	142

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	Página
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	8	7	6.5 6.5.6	142
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	8	7	6.5 6.5.6	142
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	8	-	6.5 6.5.6	142
Emisiones, Vertidos y Residuos					
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	8	-	6.5 6.5.5	136 En 2013 se logró la certificación del cálculo de la Huella de Carbono en Latinoamérica para los años 2009, 2010 y 2011, mediante la Verificación por parte de AENOR del correspondiente Informe de Huella de Carbono.
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	8	7	6.5 6.5.5	136
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	7,8,9	7	6.5 6.5.5	121, 141
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	8	7	6.5 6.5.3	195
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	8	7	6.5 6.5.3	136, 195
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	8	7	6.5 6.5.3	133
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	8	7	6.5 6.5.3	122
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	8	7	6.5 6.5.3	No se considera material para reportar de forma consolidada como Grupo Enersis, dada la naturaleza del negocio.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	8	7	6.5 6.5.3	136
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	8	7	6.5 6.5.4 6.5.6	132
Productos y Servicios					
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	7,8,9	7	6.5 6.5.4 6.6.6 6.7.5	136
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	8,9	7	6.5 6.5.4 6.7.5	No Aplica
Cumplimiento Normativo					
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	8	-	6.5	128, 186
Transporte					
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	8	-	6.5 6.5.4 6.6.6	No aplica, por no tener significancia en las operaciones de la compañía.
General					
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	7,8,9	-	6.5	195

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	Página
Desempeño laboral					
DMA LA	Enfoque de gestión laboral				145, 147, 149-150, 153, 157, 201
Empleo					
EU14	Procesos para asegurar la retención y la renovación de talentos.	-	-	-	147
EU15	Porcentaje de empleados con derecho a jubilarse en los próximos 5 y 10 años, desglosados por categoría de empleo y por región.	-	-	-	201
EU16	Políticas y requisitos relacionados con seguridad y salud de empleados y de contratistas y subcontratistas.	-	-	-	159
LA1	Colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región desglosado por sexo.	-	1 y 3	6.4 6.4.3	146, 196, 197, 199
LA2	Número total de nuevos empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	6	1 y 3	6.4 6.4.3	147, 148, 199
EU17	Empleados contratistas y subcontratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento.	-	-	-	146, 200
EU18	Contratistas y subcontratistas que han experimentado una capacitación relevante en temas de salud y de seguridad.	-	-	-	159
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por los principales emplazamientos operacionales.	6	1, 2, 4, 5, 6	6.4 6.4.3 6.4.4	151
LA15	Regreso al trabajo y retención promedio después del derecho paternal, por género.	-	-	-	203
Relaciones Empresa / Trabajadores					
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	1, 3	-	6.3.10 6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5	157, 199, 204
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	3	-	6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5	La comunicación de cualquier cambio organizativo a nivel gerencial se difunde a través de los medios internos y no considera periodos de preaviso
Salud y Seguridad					
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	1	6	6.4 6.4.6	204
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo.	1	-	6.4 6.4.6	159
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	1	4 al 6	6.4 6.4.5 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.8	161
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	1	5	6.4 6.4.6	157
Formación y Educación					
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y categoría de empleado.	-	3	6.4 6.4.7	203
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	-	1 y 3	6.4 6.4.7 6.8.5	149

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	Página
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo.	-	3	6.4 6.4.7	202
Diversidad e igualdad de oportunidades					
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y desglosado de empleado por categoría de empleado de acuerdo al sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	1,6	3	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3	146, 197, 198
LA14	Relación entre salario base y remuneración de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por los principales emplazamientos operacionales.	1,6	3	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3 6.4.4	201
Derechos Humanos					
DMA HR	Enfoque de gestión relacionado con los derechos humanos				44, 137, 165, 172, 190
Prácticas de inversión y abastecimiento					
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión y contratos significativos que incluyan cláusulas de incorporación de los temas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	1,2,3,4,5,6	1 y 3	6.3 6.3.3 6.3.5 6.6.6	188
HR2	Porcentaje de los principales proveedores, contratistas y otros socios comerciales que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	1,2,3,4,5,6	1	6.3 6.3.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	188
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	1,2,3,4,5,6	-	6.3 6.3.5	183
No discriminación					
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	1,2,6	3	6.3	63
Libertad de asociación y convenios colectivos					
HR5	Principales operaciones y proveedores en los que el derecho a libertad de asociación y negociación colectiva puedan ser violados y/o correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	1, 2, 3	-	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.8 6.3.10 6.4.3 6.4.5	No existen actividades que pongan en peligro el derecho de los empleados a la libertad de asociación o de negociación colectiva.
Explotación infantil					
HR6	Principales operaciones y proveedores que hayan sido identificados como de riesgo significativo de trabajo infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil.	1, 2, 5	2	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	No existen operaciones en las que existan riesgos de desarrollar trabajo infantil o jóvenes trabajadores expuestos a trabajos forzados.
Trabajos forzados					
HR7	Principales operaciones y proveedores que hayan sido identificados como de riesgo significativo de ser origen de incidentes de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y no consentido.	1, 2, 4	3	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	No se identifican operaciones que consideren riesgos que generen situaciones de trabajo forzado.
Prácticas de seguridad					

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	Página
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	1, 2	-	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	188
Derechos de los indígenas					
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	1, 2	3	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.8 6.6.7	No existió ninguna denuncia formal relacionada con eventuales violaciones a derechos indígenas durante 2013.
Evaluación					
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujeto de revisiones de derechos humanos y/o evaluaciones de impacto.	-	-	-	El total de las operaciones han sido sujetas de revisión en relación a temas de derechos humanos.
Remediación					
HR11	Número de quejas relacionadas a los derechos humanos que han sido clasificadas, dirigidas y resueltas a través de los mecanismos de queja.	-	-	-	63
Sociedad					
DMA SO	Enfoque de gestión relacionado con la sociedad	-	-	6.2 6.6 6.8	60, 62, 132, 165
Comunidad					
SO1	Porcentaje de operaciones con programas implementados a través de acuerdos con la comunidad, evaluaciones de impacto y desarrollo de programas.	1	1 al 8	6.3.9 6.6.7 6.8 6.8.5 6.8.7	166, 172
SO9	Operaciones con significativos impactos negativos actuales o potenciales en las comunidades locales.	-	-	-	205
SO10	Medidas de prevención y mitigación implementados en operaciones con significativos impactos negativos actuales o potenciales en las comunidades locales.	-	-	-	205
EU19	Participación de los grupos de interés en los procesos de toma de decisiones relacionados con la planificación de proyectos y el desarrollo de infraestructura.	-	-	-	166, 168, 169, 170
EU20	Acercamiento para gestionar los impactos de desplazamientos (residentes locales).	-	-	-	168, 170
EU22	Número de personas desplazadas por la expansión o nuevo proyecto relacionado con las instalaciones de generación y líneas de transmisión, analizadas por desplazamiento físico y económico.	-	-	-	168, 170 En Brasil, 51 propietarios recibieron indemnizaciones debido a la interferencia de la franja de servidumbre necesaria para la obra de Seccionamiento de la Línea de Transmisión - Cien, en Rio Grande do Sul con sus respectivas propiedades. El proyecto prevé la indemnización de 51 propietarios, y en 2013 fueron concluidas las negociaciones de 48.
Desastres, emergencia y planes de respuesta					
EU21	Medidas de la planificación de contingencia, plan de manejo de desastres o emergencias y programas de entrenamiento, y planes de recuperación y restauración.	-	-	-	88, 132
Corrupción					
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	10	-	6.6 6.6.3	64, 65 En Grupo Enersis, 6 unidades de negocio han sido analizadas, lo que equivale a un 38%.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	10	-	6.6 6.6.3	183
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	10	-	6.6 6.6.3	63

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	Página
Política pública					
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	1, 2, 3,4, 5,6,7,8,9,10	-	6.6 6.6.3	60
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	10	-	6.6 6.6.4	188
Comportamiento de competencia desleal					
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	-	-	6.6 6.6.5 6.6.5	184
Cumplimiento Normativo					
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	-	-	6.6 6.6.7 6.8.7	184
Responsabilidad sobre productos					
DMA PR	Enfoque de gestión relacionado con la responsabilidad de los productos	-	-	6.2 6.6 6.7	85, 95, 96, 97
Acceso					
EU23	Programas, incluyendo aquellos en sociedad con el gobierno, para mejorar o mantener el acceso a electricidad y los servicios de soporte a los clientes.	-	-	-	97, 177
Entrega de información					
EU24	Prácticas para abordar la escasa cultura, lenguaje, alfabetización y la discapacidad asociada a las limitaciones de acceso y uso seguro de la electricidad por parte de los clientes	-	-	-	123, 124, 177
Salud y Seguridad del cliente					
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	1	4	6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5	137
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	1	-	6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5	No se considera material para reportar de forma consolidada como Grupo Enersis, dada la naturaleza del negocio.
EU25	Número de lesiones y fatalidades al público con la participación de activos de la empresa, incluyendo juicios legales, Establecimientos y causas legales pendientes por enfermedades.	-	-	-	188
Etiquetado de los productos y servicios					
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	8	-	6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9	Las filiales de distribución disponen en todas sus oficinas comerciales los precios de los servicios no consistentes en suministros de energía, asociados a la distribución eléctrica. Tanto la generación como la distribución cumplen con las características definidas en la normativa vigente en cada país.
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	8	-	6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9	La compañía no registra incumplimientos relevantes de la regulación y códigos voluntarios referentes a entrega de información sobre sus productos y servicios, en 2013.

Indicador	Descripción indicador	Principios Pacto Mundial	Objetivos Desarrollo del Milenio	ISO 26000	Página
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	-	-	6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9	90
Comunicaciones y marketing					
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	-	-	6.7 6.7.3 6.7.6 6.7.9	No aplica por el tipo de producto que es comercializado. No obstante, la publicidad corporativa cumple con las normas del Código Internacional de Prácticas de Publicidad de la Cámara Internacional de Comercio de París.
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	-	-	6.7 6.7.7	En 2013 la compañía no recibió sanciones legales, multas o amonestaciones, por parte de ningún grupo de interés por incumplimiento de las regulaciones referente a comunicaciones, publicidad y marketing.
Privacidad del cliente					
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	1	-	6.7 6.7.7	Durante 2013 no se recibieron reclamos por violación de la privacidad o fuga de datos personales de clientes.
Cumplimiento Normativo					
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	-	-	6.7 6.7.6	184
Acceso					
EU26	Porcentaje de la población no servida dentro de las áreas de servicios.	-	-	-	190
EU27	Número de las desconexiones residenciales por el no pago, desglosados por la duración de la desconexión y régimen regulatorio.	-	-	-	191
EU28	Frecuencia de la interrupción de la energía	-	-	-	194
EU29	Duración media de la interrupción de la energía.	-	-	-	194
EU30	Factor promedio de la disponibilidad de la planta por fuente de energía y por régimen regulatorio.	-	-	-	193

Anexo IV. Declaración de control de nivel de aplicación GRI



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Enersis S.A.** ha presentado su memoria "Informe de Sostenibilidad Enersis 2013" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 01 de abril 2014

Ásthildur Hjaltadóttir
Director de Servicios
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Enersis S.A. ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 19 de marzo 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Anexo V. Informe de verificación externa



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

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

Informe de Verificación Limitada Independiente del Reporte de Sostenibilidad Enersis Chile 2013.

Señores
Presidente y Directores
Enersis S.A.
Presente

Alcance

Hemos efectuado una verificación limitada independiente de los contenidos de información y datos de las operaciones de Enersis en Chile presentados en el Informe de Sostenibilidad de Enersis 2013, al 31 de diciembre de 2013. Además, hemos efectuado una verificación limitada de los siguientes indicadores que se incluyen en la información consolidada de las filiales de Sudamérica, que considera a Argentina, Brasil, Colombia y Perú: EU2, EU3, EU7, EU20, EU22, EU23, EU24, EU26, EU27, PR1, PR3, PR5, PR8 y SO1.

La preparación de dicho Reporte es responsabilidad de la Administración de Enersis S.A. Asimismo, la Administración de Enersis S.A. también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la definición del alcance del informe y de la gestión y control de los sistemas de información que hayan proporcionado la información reportada.

Estándares y procedimientos de verificación

Nuestra revisión fue efectuada de acuerdo a la norma de verificación internacional para auditorías de información no financiera ISAE 3000, establecida por el International Auditing and Assurance Board de la International Federation of Accountants, la Guía para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 3.1 y su respectivo Suplemento para el Sector de Electricidad.

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objeto de:

- ▶ Determinar que la información y los datos presentados en el Reporte de Sostenibilidad 2013 estén debidamente respaldados por evidencias.
- ▶ Determinar que Enersis S.A. haya elaborado su Reporte de Sostenibilidad 2013 conforme a la guía para la elaboración de reportes de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 3.1 y su Suplemento para el Sector de Electricidad.
- ▶ Confirmar el nivel de aplicación declarado por Enersis S.A. a su Reporte de Sostenibilidad 2013, según la guía GRI 3.1.

Procedimientos realizados

Nuestra labor de verificación consistió en la indagación con representantes de la Dirección, Gerencias y unidades de Enersis S.A., involucradas en el proceso de elaboración del Reporte, así como en la realización de otros procedimientos analíticos y pruebas de muestreo como se describen a continuación:

- ▶ Entrevistas a personal clave de Enersis S.A. a objeto de evaluar el proceso de elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2013, la definición de su contenido y los sistemas de información utilizados.
- ▶ Revisión de la documentación de respaldo proporcionada por Enersis S.A.
- ▶ Revisión de fórmulas y cálculos mediante re-cálculos.
- ▶ Revisión de la redacción del Reporte 2013 a objeto de asegurar que no induzca a error o duda respecto a la información presentada.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad se limita exclusivamente a los procedimientos mencionados en el párrafo anterior, correspondientes a una verificación limitada, la cual sirve de base para nuestras conclusiones. No aplicamos procedimientos de verificación extendidos, cuyo objeto es de expresar una opinión de verificación externa sobre el reporte de Sostenibilidad de Enersis S.A. 2013. En consecuencia no expresamos tal opinión.

Conclusiones

Sujetos a las limitaciones del alcance señaladas anteriormente y basados en nuestro trabajo de verificación de los datos y la información de las operaciones de Enersis en Chile presentados en el Informe de Sostenibilidad de Enersis 2013, al 31 de diciembre de 2013. Y de los siguientes indicadores que se incluyen en la información consolidada de las filiales de Sudamérica, que considera a Argentina, Brasil, Colombia y Perú: EU2, EU3, EU7, EU20, EU22, EU23, EU24, EU26, EU27, PR1, PR3, PR5, PR8 y SO1, podemos concluir que nada ha llamado nuestra atención que nos haga suponer que:

- ▶ La información y datos de Enersis Chile presentados en el Reporte de Sostenibilidad 2013 de Enersis, al 31 de diciembre 2013. Y la información y datos de los siguientes indicadores con información consolidada para Sudamérica (Argentina, Brasil, Colombia y Perú): EU2, EU3, EU7, EU20, EU22, EU23, EU24, EU26, EU27, PR1, PR3, PR5, PR8 y SO1, no estén presentados de forma correcta.
- ▶ La información y datos de Enersis Chile presentados en el Reporte de Sostenibilidad 2013 de Enersis, al 31 de diciembre 2013. Y la información y datos de los siguientes indicadores con información consolidada para Sudamérica (Argentina, Brasil, Colombia y Perú): EU2, EU3, EU7, EU20, EU22, EU23, EU24, EU26, EU27, PR1, PR3, PR5, PR8 y SO1. no haya sido elaborado en conformidad con la versión 3.1 de la guía para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del GRI, y su Suplemento para el Sector Electricidad.
- ▶ El nivel de aplicación A+ declarado por Enersis S.A. no cumpla con los requisitos para tal nivel de acuerdo a lo establecido en la guía de aplicación GRI versión 3.1.

Recomendaciones de mejora

Sin que incidan en nuestras conclusiones indicadas en el párrafo anterior de alcance limitado, hemos detectado ciertas oportunidades de mejora al Reporte de Sostenibilidad 2013 de Enersis S.A., las cuales se detallan en un informe de recomendaciones separado, presentado a la Administración de Enersis S.A..

Saludamos atentamente a usted,

Ernst & Young Ltda.

Miguel Ángel Salinas B.

11 de marzo de 2014
I-00499/14

Agradecimientos

Queremos agradecer a todos quienes colaboraron en la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2013 de Enersis, especialmente a nuestros trabajadores:

Alain Rosolino
Alejandra Bravo
Alejandro Castro
Alfonso Glade
Andrés Palma
Carlos Niño
Catalina García
César Gutiérrez
César Ormazábal
Claudia Contreras
Claudia Díaz
Claudio Capdeville
Claudio Sánchez
Daniel Rubilar
Denise Labarca
Domingo Valdés
Eduardo Escaffi
Eduardo López
Eduardo Pereira
Enrique Casanova
Felipe Fuenzalida
Francisco Avaria
Francisco Basauri
Guillermo Pérez

Ignacio Antoñanzas
Ismael Fernández
Jaime Sánchez-Cano
Juan Carlos Díaz
Juan Pablo Pizarro
Loreto Roldán
Marco Fadda
Marcos Cruz
Massimo Tambosco
Matías Rodo
Miguel Ready
Natalia Toledo
Oscar Rojas
Patricia Contreras
Patricio Peña
Pedro Cañamero
Roberto González
Rodrigo Rojas
Rodrigo Sáez
Sandra Cataldo
Trinidad Barros
Víctor Echaiz
Virginia Levín
Viviana Vásquez

Asesoría en uso de pautas GRI

Deloitte

Diseño y Producción

Leaders

Infografías

Kibrand

Punto de Contacto

Daniel Martini

Gerente de Comunicación

dhm@enersis.cl

Santa Rosa 76, Santiago de Chile



Enersis es una empresa del Grupo Enel

www.enersis.cl