OPEN POWER FOR A BRIGHTER FUTURE.

WE EMPOWER SUSTAINABLE PROGRESS

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2019
ENEL CHILE

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2019

***"Open Power for a brighter future. We empower sustainable progress"*, es el propósito que nos mueve y compromete al desarrollo sostenible del País, ya que consideramos innegable nuestro rol en la transición energética y lo asumimos como un compromiso propio"**

Carta a los grupos de interés

102-14

Los últimos años hemos centrado nuestro trabajo en integrar la sostenibilidad con nuestra estrategia de negocio, con el objetivo de ser un actor relevante en el crecimiento sostenible del país. "*Open Power for a brighter future. We empower sustainable progress*" es el propósito que nos mueve y que guía a cada una de nuestras líneas de negocio y filiales en la búsqueda de la creación de valor sostenible tanto para la Compañía como para todas sus partes interesadas.

Durante 2019, priorizamos la generación de energía proveniente de fuentes renovables, la cual constituyó un 66% del total producido. A la vez, nos abocamos a impulsar la movilidad eléctrica y a electrificar el consumo energético de nuestros clientes, invirtiendo de forma significativa en infraestructura, redes y en la digitalización de todos nuestros procesos. Todo lo anterior con la finalidad de responder a las nuevas demandas del mercado y de entregar un servicio de calidad para los 1,9 millones de clientes que servimos. Consideramos innegable nuestro rol en la transición energética y lo asumimos como un compromiso propio, cuyo cumplimiento se ha reflejado los últimos cinco años en nuestro posicionamiento como operador principal con fuentes renovables en Chile. Actualmente aportamos el 43% de la generación renovable a la matriz energética nacional. Contamos con 1,2 GW instalados en energía eólica, fotovoltaica, geotérmica, capacidad que aumentaremos con 2 GW adicionales al 2022.

En paralelo, en 2019 avanzamos en los compromisos adquiridos en el ámbito de la descarbonización de la matriz energética del país. Firmamos el compromiso con el Estado de Chile para cerrar de forma programada las plantas termoeléctricas a carbón, lo que se materializó a fines de año, con el cierre anticipado de la Central Tarapacá. Este hito se realizó de acuerdo a los principios y criterios de la transición justa, la cual considera los impactos del cierre en nuestros colaboradores y en la comunidad, y que busca crear oportunidades que generan valor para todos.

Todo lo anterior refleja la manera en que nuestra Compañía se empeña en entregar valor a sus accionistas, a todos sus grupos de interés, y a la sociedad en general. A través de nuestro negocio contribuimos a las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con la innovación, infraestructura, ciudades y comunidades

sostenibles, los cuales a su vez están intrínsecamente vinculados con la acción por el clima.

Pusimos al centro de la vida laboral la inclusión, la diversidad y priorizamos un ambiente de trabajo seguro y flexible, lo que nos permitió enfrentar las situaciones críticas vividas durante el año 2019. Convencidos que el crecimiento sostenible de la empresa está ligado al desarrollo de nuestros colaboradores, implementamos programas de formación en los ámbitos de innovación tecnológica y de digitalización, con el propósito de actualizar y prepararlos frente a las nuevas tendencias laborales.

Es así que la recualificación laboral y la digitalización de procesos, el uso de nuevas herramientas y plataformas nos permitió capear varias contingencias, asegurando la continuidad laboral y de nuestras operaciones, como fue el caso del estallido social del último trimestre del año y la actual emergencia sanitaria debida a la pandemia COVID19.

Durante 2019 Chile vivió un cambio de escenario fundamental demandando gran capacidad de resiliencia a todos los actores del país y una adaptación al cambio de agenda. El primer semestre fue marcado por la prevalencia del cambio climático en la agenda pública, el cual constituye a la vez una piedra angular del quehacer de Enel Chile. En el último trimestre, los eventos disruptivos de la protesta social, fundamentada en la desigualdad e inequidad, pusieron a prueba empresas, instituciones y la sociedad entera.

Frente a esta situación, y conscientes de la responsabilidad que conlleva el rol de nuestra empresa en el sector eléctrico, consideramos crucial asegurar la seguridad de nuestros colaboradores y la continuidad de la generación y del suministro eléctrico. La flexibilidad laboral y el uso de la digitalización, implementados desde años en nuestra empresa, permitió asegurar a todos nuestros colaboradores la continuidad de su trabajo de forma remota, en los casos necesarios.

En el ámbito social, analizamos constantemente las dimensiones de la pobreza multidimensional y de la pobreza energética, dirigiendo nuestra inversión social hacia la contribución a las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los cuales apuntan a disminuir las brechas sociales existentes. Con el propósito de fortalecer el tejido socio-económico de las más de 300 comunidades

con las que trabajamos, particularmente en materia de desigualdad, desarrollamos programas en el ámbito de acceso a educación de calidad, del desarrollo económico, mediante la creación de 80 PYMES, del acceso a la energía asequible y limpia y de la resiliencia de las comunidades hacia los impactos del cambio climático.

Nuestra agenda en aras del cambio climático se mantuvo firme, enfocada en una estrecha colaboración con la ciencia. Junto con la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Enel Generación Chile es socio fundador de la Fundacion Huinay, la cual ha mostrado avances significativos en la investigación de las variables que impactan los océanos y el medio terrestre. A la vez, invertimos en proyectos centrados en la conservación de los recursos naturales, especialmente el agua, y en la integración de la economía circular en todas nuestras líneas de negocio, la cual nos presenta nuevas oportunidades de acción para enfrentar el cambio climático.

Seguimos consolidando los pilares que sostienen la sostenibilidad de nuestro negocio, un gobierno sólido, nuestro modelo de ética y cumplimiento, la gestión ambiental, una cadena de aprovisionamiento sostenible y la priorización de la salud y seguridad laboral para nuestras personas, nuestros contratistas y para las comunidades con que trabajamos.

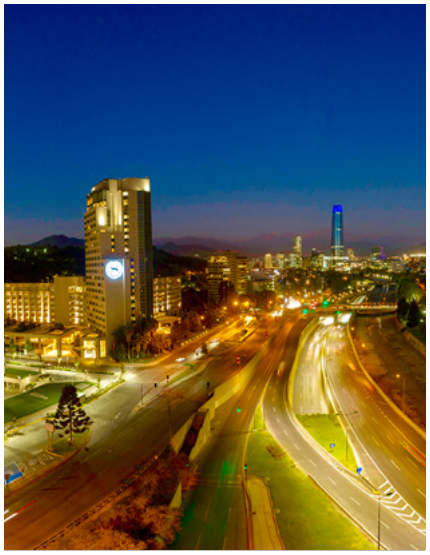
Los valores que nos inspiran, la confianza, la responsabilidad, la proactividad y la innovación definen nuestra trayectoria y nos presentan nuevas oportunidades y desafíos. Compartimos nuestros valores con todos nuestros colaboradores, proveedores, organizaciones e instituciones con los que durante este año hemos construido una sólida red y con los que compartimos los frutos de un trabajo colaborativo.

Herman Chadwick Piñera
Presidente

Paolo Pallotti
Gerente General

Carta a los grupos de interés 3

01.



Introducción

Enel Chile es Open Power 8

Hitos 2019 10

02.

Resumen Ejecutivo

Acerca de Enel Chile: ¿Quiénes somos? 14

Presencia en el país 18

Gobernanza de la sostenibilidad 22

El entorno 24

Transición energética: nuestra respuesta frente al nuevo escenario 32

Modelo de negocio sostenible 34

Materialidad: Definiendo prioridades 37

Evaluación de riesgos 47

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 50

Plan de Sostenibilidad 2020-2022 52

03.

Creación de valor sostenible a largo plazo

Crecimiento a través de tecnologías y servicios *Low Carbon* **56**

Mejoras operativas para un servicio de calidad **74**

Open Innovability y transformación digital **102**

Involucrando a las comunidades **114**

Involucrando a los colaboradores **162**

04.

Los pilares del negocio sostenible

Gobernanza **184**

Salud y seguridad en el trabajo **212**

Sostenibilidad Ambiental **225**

Cadena de Suministro Sostenible **245**

Creación de Valor Económico **256**

05.

Nota Metodológica

Alcance del Informe **264**

Carta de Verificación **265**

Anexos **266**

Índice de contenidos GRI **269**

Enel Chile es Open Power

Posicionamiento

Open Power

Propósito

Open Power for a brighter future. We empower sustainable progress

Misión

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

Visión

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

Valores

- Confianza
- Proactividad
- Responsabilidad
- Innovación

Comportamientos

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

Hitos 2019

ENERO

Se llevó a cabo una nueva fecha de la Fórmula E

La carrera se desarrolló en Santiago el 26 de enero en el Parque O´Higgins. Enel participó como *Official Power Partner*.

Construcción de viviendas Comunidad Indígena El Barco

Comienza en enero la construcción de 34 viviendas para familias indígenas de la comunidad El Barco relocalizadas por la construcción de la Central Ralco. En el período, se registra 80% de avance.

FEBRERO

Fitch Ratings reafirmó la clasificación de Enel Chile S.A. y modifica sus perspectivas

La agencia calificadora de riesgo *Fitch Ratings* reafirmó la clasificación de Enel Chile S.A. el 6 de febrero de 2019, donde el rating asignado se mantuvo en "AA" en escala local y la perspectiva mejoró de estable a positiva. Cabe destacar que el 28 de enero de 2020, *Fitch* realizó un *upgrade* al rating asignado a Enel Chile a "AA+" desde "AA" en escala local y al mismo tiempo ratificó la clasificación de acciones en 'Primera Clase Nivel 1(cl)'.

Enel Chile y Enel Generación Chile son las primeras eléctricas del país en certificar su sistema de gestión antisoborno.

Enel Chile y Enel Generación Chile obtuvieron la certificación ISO 37001, norma internacional que reconoce la existencia de un sistema efectivo de gestión antisoborno. Esta normativa internacional reconoce que las firmas cuentan con un sistema sólido de gestión antisoborno y refuerza el compromiso de transparencia de Enel Chile y sus filiales.

Se inauguró Parque La Isla- Salto La Olla

Se trata de un bosque prístino de seis hectáreas, ubicado en la localidad de Pilmaiquén, y que permitirá salvaguardar la biodiversidad de la flora y fauna que habita en el lugar, además de conservar la cultura mapuche.

MARZO

Premio Energía Mujer

En el marco del Día Internacional de la Mujer, se realizó la duodécima versión del premio Energía de Mujer donde se distinguió a 12 chilenas destacadas en ámbitos de acción tan diferentes como artes, servicio público, medio ambiente y sostenibilidad, educación, innovación y emprendimiento, trabajo con la comunidad, periodismo y/o golpe noticioso del año, entretención y deportes.

ABRIL

Sello verde para cervecera AB InBev Chile

La compañía cervecera AB InBev Chile recibió el Sello Verde Enel Green Power Chile, el cual acredita que una cantidad igual al consumo necesario para fabricar sus cervezas será generado e inyectado al sistema en un 100% con Energía Renovable No Convencional (ERNC) proveniente de la Central solar Diego de Almagro. De esta forma, AB InBev Chile se convierte en la primera compañía cervecera del país con esta condición.

MAYO

Certificación del Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP)

Enel Chile, Enel Generación Chile, Enel Distribución Chile y Enel Green Power Chile, junto a todas sus filiales, recibieron la certificación del Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP). La certificación entregada por 2 años (hasta el 31 de diciembre de 2020) evalúa el funcionamiento del MPRP, el cual busca prevenir y detectar la comisión de delitos de cohecho, financiamiento del terrorismo, lavado de dinero, receptación y otros delitos en la compañía y en cualquier relación con terceros.

¡Hágase la luz!

Enel Chile entregó cerca de 20.000 fotografías, en comodato a la Biblioteca Nacional. El archivo histórico de Enel Distribución fue exhibido en la Biblioteca Nacional de manera gratuita.

Código Azul

Enel Chile forma parte del Plan Código Azul y habilita el gimnasio corporativo como albergue, con el fin de colaborar con el Gobierno en su campaña para proteger del frío y la lluvia a personas en situación de calle.

JUNIO

Firma de Acuerdo Nacional de Descarbonización

Enel Chile a través, de su filial Enel Generación Chile, se hizo parte del Acuerdo Nacional de Descarbonización impulsado por el Gobierno y liderado por el Ministerio de Energía, para cerrar progresivamente sus tres plantas a carbón en Chile; Central Tarapacá, Bocamina 1 y Bocamina 2. El acuerdo estableció como fecha de dicho hito a más tardar el 31 de mayo de 2020 para Central Tarapacá y a más tardar el 31 de diciembre de 2023 para Bocamina 1. Para Bocamina 2, este hito debe cumplirse a más tardar el 31 de diciembre de 2040.

Enel Generación Chile firma acuerdo 100% renovable con minera Collahuasi

Ratificando su fuerte compromiso de trabajar y ser el principal promotor de la transición de la matriz energética tradicional, hacia una con base en energías renovables la filial de Enel Chile, Enel Generación Chile, firmó un acuerdo con Collahuasi, para suministrar a la minera 1TWh al año de energía 100% renovable. El acuerdo, que comenzará a regir a partir del 1 de abril de 2020, será el primero totalmente renovable en entrar en vigencia en la industria minera, y permitirá que Collahuasi tenga una matriz completamente verde.

Enel Chile confirma su posicionamiento en el FTSE-4Good Index Series

Esto en la categoría *Emerging Markets Index y Latin America Index*, tras la revisión correspondiente al primer semestre. Este índice clasifica a las principales empresas del mundo evaluando sus prácticas ambientales, sociales y de gobernanza (ESG por su sigla en inglés).

Enel Chile mantuvo la clasificación de riesgo otorgada por la agencia Feller Rate

Esta fue obtenida por primera vez en 2017, continuando con un rating "AA" en escala local con perspectivas estables.

Moody's confirmó la clasificación internacional para Enel Chile S.A. el 28 de junio de 2019.

El rating asignado fue "Baa2" con perspectivas estables.

Solicitud retiro y desconexión anticipado de Central Tarapacá

Enel Generación Chile solicita formalmente al secretario ejecutivo de la Comisión Nacional de Energía (CNE), que se autorice a la compañía el retiro final, desconexión y cese de operación de la Central Tarapacá, con fecha 31 de diciembre de 2019. Este hito estaba inicialmente previsto para mayo de 2020.

JULIO

100 nuevos buses eléctricos

Llegan a Chile 100 nuevos buses eléctricos para incorporarse al transporte público de la Región Metropolitana, dando cumplimiento a la fase 2 del proyecto de movilidad eléctrica impulsado por Enel X, Metbus y BYD Chile, en el marco de una alianza público-privada, junto al Ministerio de Transportes y Telecomuncaciones.

La Comisión Nacional de Energía (CNE), autorizó a Enel Generación Chile, para proceder al retiro final, desconexión y cese de operación de la Central Tarapacá (158 MW)

Se autorizó para llevarse a cabo el 31 de diciembre de 2019. Este hito estaba inicialmente previsto para mayo de 2020, pero la compañía solicitó formalmente a la autoridad anticiparlo.

Enel Generación Chile y Anglo American firmaron un contrato para el suministro eléctrico de todas las operaciones de la compañía minera por un consumo de hasta 3 TWh al año

Se trata de energía 100% renovable lo que convierte al contrato en el más grande de su tipo para clientes libres en el país.

AGOSTO

Enel Chile y sus filiales reciben Premio "Generación Empresarial - Diario Financiero" por su compromiso con la ética y la transparencia

Las empresas del Grupo en Chile fueron reconocidas por la Fundación Generación Empresarial y el Diario Financiero con el mencionado premio, por la promoción sistemática de la ética y de las mejores prácticas de compliance corporativo a nivel interno y externo, obteniendo una de las 3 mejores evaluaciones entre 49 empresas participantes. La evaluación incluyó las herramientas y documentos formales de la compañía, así como una evaluación a la cultura ética y de transparencia.

Enel Chile anuncia cambio en Gerencia de Administración, Finanzas y Control

El Directorio de Enel Chile designó a Giuseppe Turchiarelli como nuevo gerente de Administración, Finanzas y Control (CFO) de la compañía, quien hasta ahora se desempeñaba como CFO de Europa y Norte de África, en Enel SpA.

Campos del Sol

La filial de Enel Chile, Enel Green Power Chile inició la construcción del nuevo parque solar fotovoltaico Campos del Sol. Con una capacidad instalada de cerca de 382 MW, corresponde a la mayor planta solar actualmente en construcción en Chile. El proyecto se encuentra ubicado 60 km al noreste de Copiapó, en la Región de Atacama.

Proyecto Expansión Cerro Pabellón

Geotérmica del Norte, *joint venture* entre Enel Green Power Chile, la filial para energías renovables de Enel Chile, y ENAP, dio inicio a la construcción de una tercera unidad generadora de 33 MW de la planta geotérmica Cerro Pabellón.

Enel Chile recibe premio "Al compromiso con la Integridad"

La III versión del premio Generación Empresarial y Diario Financiero, destacaron a Enel Chile por su compromiso con la promoción sistemática de la ética y las mejores prácticas corporativas a nivel interno y externo.

SEPTIEMBRE

Mejoramiento de sistema de agua potable

Se lleva a cabo la ejecución de obras de mejoramiento de sistema de agua potable para comunidades indígenas de Ayin Mapu y El Barco. En el período se registra 100% de avance.

OCTUBRE

Primer electrocorredor de Latinoamérica

Enel X junto a Metbus y BYD, inauguraron el primer Electrocorredor de Latinoamérica. Se trata de un sistema de transporte integral sustentable en el que circularán solo buses 100% eléctricos, convirtiendo a Chile en líder de la movilidad eléctrica de la Región. Con este hito, Chile pasó a ser el primer país de América Latina en implementar un electrocorredor sustentable por donde circulan 285 buses cero emisión.

Standard & Poor's mantuvo la clasificación internacional para Enel Chile S.A. el 28 de octubre de 2019

El rating asignado fue "BBB+" con perspectivas estables. Esto es "grado de inversión".

Enel Distribución Chile y Empresa Eléctrica Colina primeras distribuidoras de energía en certificar su sistema de gestión Antisoborno en Chile.

El Sistema de Gestión fue evaluado por un certificador externo durante el último cuatrimestre del año, obteniendo la recomendación de certificación del sistema de gestión en octubre.

NOVIEMBRE

Firma de contrato con minera BHP Billiton

Enel Chile, a través de su filial Enel Generación Chile, firmó un acuerdo con BHP, para suministrar a la minera 3,0 TWh al año, de energía 100% renovable. Este importante vínculo que, nuevamente, deja de manifiesto el trabajo que Enel Generación Chile viene desarrollando, para ser un promotor en la transición de una matriz energética tradicional hacia una con base en energías renovables, comenzará a operar el año 2021, permitiendo que BHP tenga una matriz de suministro energético completamente verde.

DICIEMBRE

Copa Enel

En la final de la Copa Enel, en su versión número 18, se coronan campeones el equipo de hombres de Calama y mujeres de Lo Prado, quienes consiguieron su derecho a viajar a Italia para enfrentar a las divisiones menores del Inter de Milán.

Cierre y desconexión Central Tarapacá

Enel Generación Chile llevó a cabo la desconexión y cese de operaciones de la Central Tarapacá el 31 de diciembre de 2019. Este hito, inicialmente previsto para mayo de 2020, fue anticipado por una solicitud formal de la compañía a la autoridad.

Plan de reforestación de especies nativas

En el marco del convenio de reforestación suscrito con la Universidad de Concepción, el 29 de diciembre de 2015, por el período 2016 a 2020, se han reforestado una superficie total de 515,5 hectáreas.

1. RESUMEN EJECUTIVO

Acerca de Enel Chile: ¿quiénes somos?

102-1 102-2 102-3 102-4
102-5 102-6 102-7 102-45

Enel Chile S.A. controla y gestiona un grupo de empresas que opera en el mercado eléctrico chileno. Su negocio principal es explotar, desarrollar, operar, generar, distribuir, transformar y/o vender energía en cualquiera de sus formas o naturaleza, directamente o por intermedio de otras organizaciones. Sus activos totales ascienden a $7.857.988 millones al 31 de diciembre de 2019. Enel Chile S.A. es propietaria del 93,55% de Enel Generación Chile, del 99,09% de Enel Distribución Chile, del 100% de Enel Green Power Chile y también del 100% de Enel X Chile.

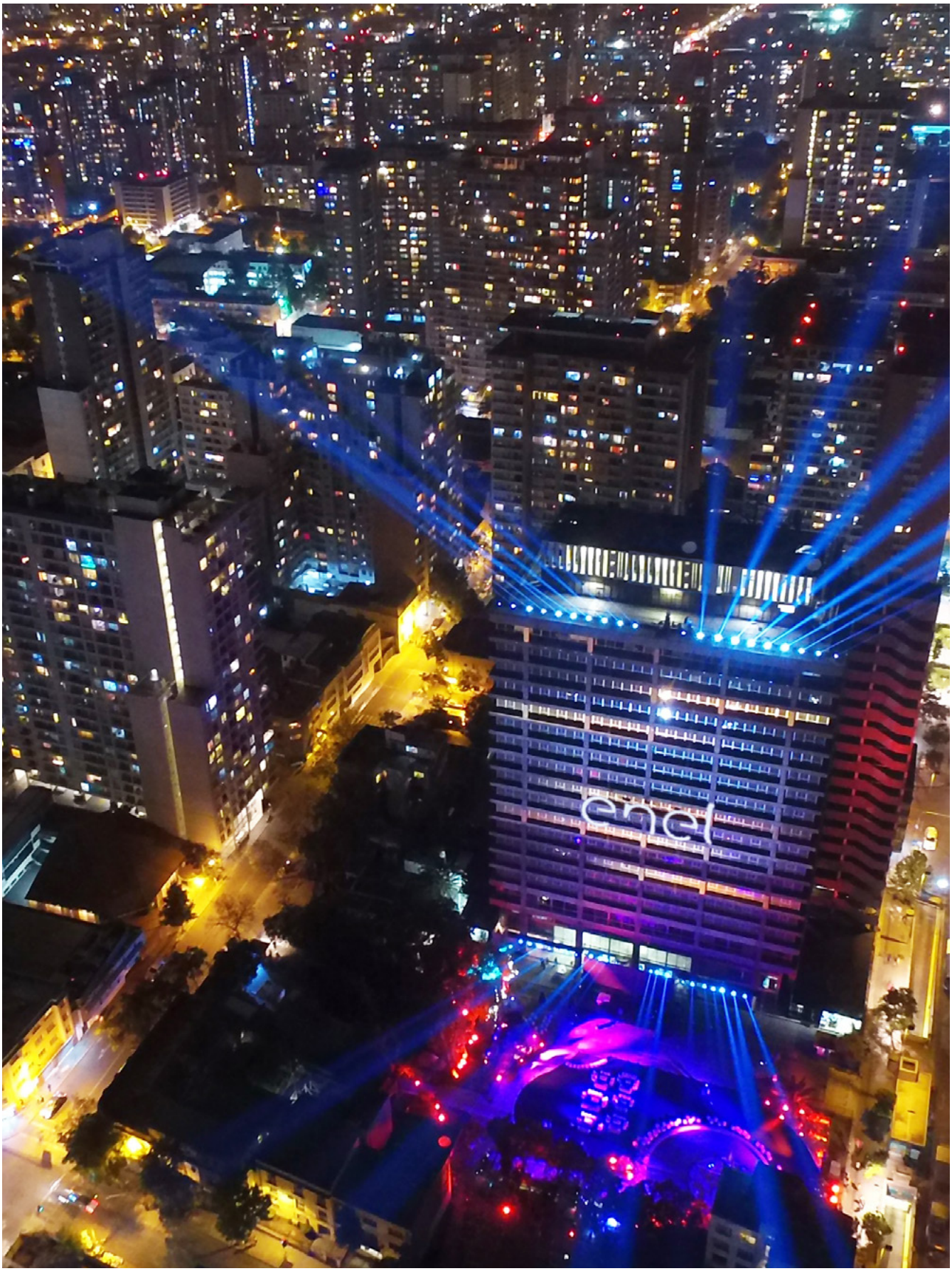
En materia de generación, mediante Enel Generación Chile y Enel Green Power Chile, es la Compañía con mayor capacidad instalada en el Sistema Eléctrico Nacional (SEN), produciendo entre ambos 21.041 GWh. De ellos, un 66% proviene de energías limpias, a través de un portafolio que incluye energía hidroeléctrica, eólica, fotovoltaica y geotérmica, siendo el primer operador en cada una de ellas. Sus ventas de energía, en tanto, sumaron 23.513 GWh durante el año 2019.

Además, Enel Chile es el mayor generador de energías cero emisiones del país, aportando el 43% del total de la generación de energía renovable.

Enel X Chile, por su parte, es la filial que tiene por objetivo abrir la energía eléctrica a nuevos usos, mediante productos y soluciones energéticas basadas en la innovación, que buscan satisfacer las necesidades de los clientes, a través de cuatro líneas de negocio: *e-City*, *e-Home*, *e-Industries*, *e-Mobility*.

Enel Chile es parte del Grupo Enel, holding internacional, líder en la industria de la energía y uno de los principales operadores integrados globales en los sectores de energía y gas operando en 33 países y suministrando electricidad a 73 millones de consumidores finales en los cinco continentes. En cuanto a la estructura de la propiedad, la sociedad italiana Enel SpA es la controladora mayoritaria de Enel Chile, con el 61,93% de las acciones.

Mayor información respecto a la estructura de propiedad y estructura de gobernanza disponible en la Memoria Anual 2019 de Enel Chile.


enel

Modelo de negocio sostenible

Power Generation

7.303 MW capacidad instalada bruta

65% de la capacidad instalada es energías renovables

21.041 GWh energía eléctrica generada

66% de la energía generada es renovable

227 g/KWheq de emisiones específicas de CO_2

10,2 millones de toneladas de CO_2 evitadas

La nueva Power Generation, establecida en 2019, tiene un papel clave en la aceleración de la transición energética gestionando la descarbonización del mix de producción y continuando el aumento de las inversiones en capacidad renovable.

61,8 MW de respuesta a la demanda

357 puntos de recarga

285 buses eléctricos

277 mil puntos luminosos instalados

Enel X habilita la transición energética actuando como un acelerador de la descarbonización y electrificación de los clientes, ayudándoles en un uso más eficiente de la energía.

2.770.834 millones en ingresos de explotación
1.053.492 millones en EBITDA
82% de EBITDA proviene de productos y servicios low carbon

2.148 trabajadores en Enel
9.026 trabajadores contratistas

27% del capital accionario inversionistas SRI

Resultados 2019

Infrastructure & Networks

Infrastructure & Networks tiene la misión de garantizar la fiabilidad en el suministro de energía y la calidad de servicio a las comunidades a través de redes resistentes y flexibles, aprovechando la eficiencia, la tecnología y la innovación digital.

4, 99 índice de pérdidas
2.148 equipos de telecontrol instalados (acumulados)
2.105 kms² de área de concesión
17.440 kms de redes eléctricas

Market

A través de la venta a clientes finales, Enel interactúa con millones de familias, industrias y compañías. El uso de la digitalización y plataformas permite mejorar la satisfacción y brindar mejor experiencia a los clientes.

1.972.218 clientes
23.513 GWh de energía vendida por Enel Chile

Participación de las comunidades locales (2015-2019):
79.800 beneficiarios por programas educacionales
198.900 beneficiados por programas de acceso a la energía
371.400 beneficiadas por programas de trabajo digno y crecimiento económico

34 mil hectáreas cubiertas por proyectos de biodiversidad.
0,33 l/kWh requerimiento específico de agua.

Presencia en el país

102-6 102-7

El 65%[1] de la capacidad instalada de Enel Chile, incluyendo sus filiales, es renovable y el 35% restante es termoeléctrico, el cual se encuentra distribuido en un parque compuesto por 47 plantas generadoras tanto renovables como térmicas a lo largo del territorio nacional, desde la Región de Antofagasta hasta la Región del Biobío[2]. En el caso específico de la generación en base a fuentes renovables no convencionales, Enel Green Power Chile cuenta con centrales desde la Región de Antofagasta hasta la Región de Los Lagos.

1. CERRO PABELLÓN
Capacidad instalada: 41 MW

2. FINIS TERRAE
Capacidad instalada: 160 MW

3. VALLE DE LOS VIENTOS
Capacidad instalada: 90 MW

4. SIERRA GORDA ESTE
Capacidad instalada: 112 MW

5 EÓLICA TALTAL
Capacidad instalada: 99 MW

6. PAMPA SOLAR NORTE
Capacidad instalada: 79 MW

7. LALACKAMA
Capacidad instalada: 60 MW

8. LALACKAMA II
Capacidad instalada: 18 MW

9. DIEGO DE ALMAGRO
Capacidad instalada: 36 MW

10. CHAÑARES
Capacidad instalada: 40 MW

11. CARRERA PINTO I Y II
Capacidad instalada: 97 MW

12. LA SILLA
Capacidad instalada: 2 MW

13. LOS MOLLES
Capacidad instalada: 18 MW

14. TALINAY ORIENTE Y PONIENTE
Capacidad instalada: 151 MW

15. CANELA Y CANELA II
Capacidad instalada: 78 MW

16. RAPEL
Capacidad instalada: 376 MW

17. SAUZALITO
Capacidad instalada: 12 MW

18. SAUZAL
Capacidad instalada: 77 MW

1 El 65% de capacidad instalada en base a fuentes renovables es excluyendo a la Central Tarapacá del total, debido al cierre a fines del año 2019.
2 A contar del 31 de diciembre del año 2019, Central Tarapacá no se encuentra operativa. Para más información sobre la Transición Justa llevada a cabo en esta planta, revisar Pagina 178.

19. CENTRALES DEL MAULE

CURILLINQUE
Capacidad instalada: 89 MW

LOMA ALTA
Capacidad instalada: 40 MW

PEHUENCHE
Capacidad instalada: 568 MW

OJOS DE AGUA
Capacidad instalada: 9 MW

CIPRESES
Capacidad instalada: 106 MW

ISLA
Capacidad instalada: 70 MW

20. CENTRALES DEL LAJA

ANTUCO
Capacidad instalada: 319 MW

ABANICO
Capacidad instalada: 136 MW

EL TORO
Capacidad instalada: 449 MW

21. LOS BUENOS AIRES
Capacidad instalada: 24 MW

22 CENTRALES DEL BIOBÍO

RALCO
Capacidad instalada: 689 MW

PALMUCHO
Capacidad instalada: 34 MW

PANGUE
Capacidad instalada: 466 MW

23. RENAICO
Capacidad instalada: 88 MW

24. PILMAIQUÉN
Capacidad instalada: 41 MW

25. PULLINQUE
Capacidad instalada: 51 MW

26. TARAPACÁ (TG Y TV)
Capacidad instalada: 178 MW

Al 31 de diciembre 2019 Enel Chile cerró la Central Tarapacá a carbón, manteniéndose operativa solo la a gas natural, en línea con el acuerdo que la Compañía firmó con el Gobierno de Chile para el retiro programado de plantas a carbón.

27. ATACAMA (TG)
Capacidad instalada: 732 MW

28. TALTAL (TG)
Capacidad instalada: 240 MW

29. DIEGO DE ALMAGRO (TG)
Capacidad instalada: 24 MW

30. HUASCO (TG)
Capacidad instalada: 64 MW

31. SAN ISIDRO Y SAN ISIDRO 2 (CC)
Capacidad instalada: 767 MW

32. QUINTERO (TG)
Capacidad instalada: 257 MW

33. BOCAMINA (TV)
Capacidad instalada: 478 MW

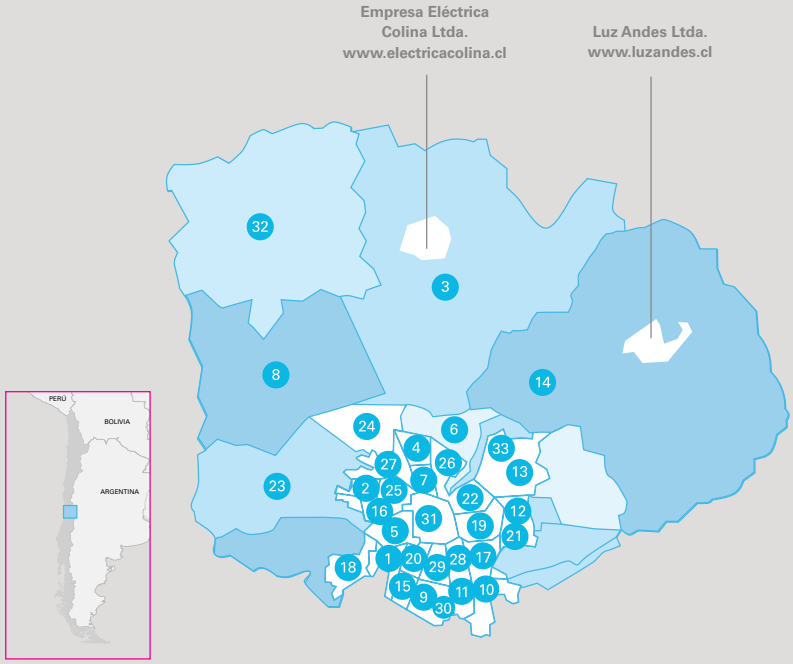
Tipo y número de unidades de cada Central

- (CC): Ciclo combinado
- (TV): Turbina de vapor
- (TG): Turbina de gas
- N° de unidades: 105

Plantas Geotérmicas
Plantas Solares
Plantas Hidroeléctricas
Plantas Eólicas
Plantas Fuel y Gas
Plantas Carbón

Mediante Enel Distribución Chile, la empresa suministra energía eléctrica a sus clientes de la Región Metropolitana, a través de un área de concesión superior a los 2.105 km² abarcando 33 comunas, de un total de 52 municipios urbanos y rurales existentes en la región, en la región, alcanzando casi dos millones de clientes.

Área de concesión de Enel Distribución Chile

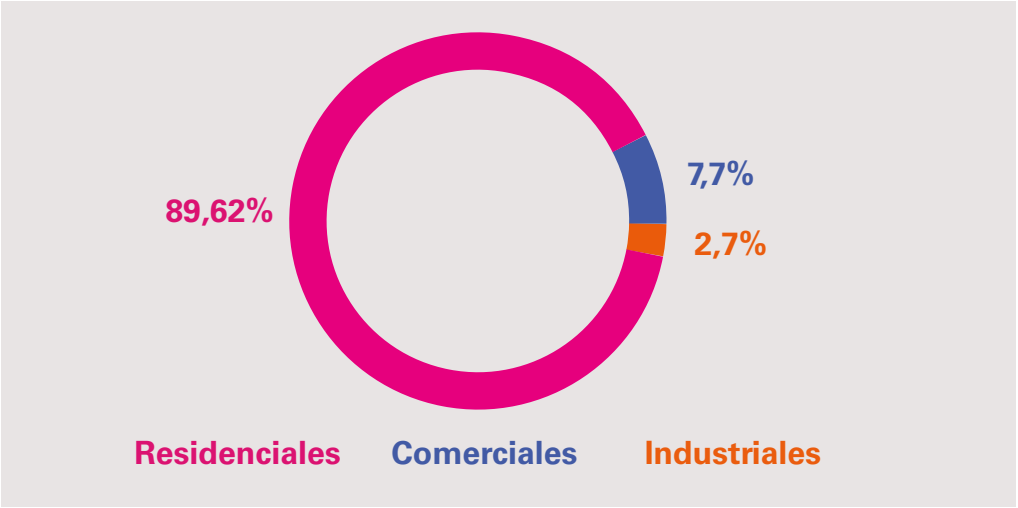


Las comunas que se encuentran en el área de concesión son:

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

Nuestros Clientes

102-6



Regulación tarifaria

El sistema eléctrico se divide fundamentalmente en las actividades de generación, transmisión y distribución, existiendo la obligación de operar en forma interconectada y coordinada, con el objetivo principal de proveer energía eléctrica al mercado al mínimo costo y dentro de los estándares de calidad y seguridad de servicio exigidos por la normativa eléctrica.

El sector eléctrico chileno se rige por la Ley General de Servicios Eléctricos DFL4/2006, siendo el Ministerio de Energía la principal autoridad en materia energética. Bajo su dependencia está la Comisión Nacional de Energía (CNE) y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

La Comisión Nacional de Energía es el organismo encargado de elaborar los planes para la construcción de nuevas plantas de generación, aprobar los planes de expansión de la transmisión y fijar los precios a cobrar por las distribuidoras, para lo cual considera los costos asociados a la actividad, resguardando cierto nivel de equidad en los precios entre las distintas zonas del país.

Las empresas generadoras operan bajo un esquema de libre mercado y pueden vender su energía a otras generadoras a precios spot, es decir, al valor instantáneo de la energía en el sistema, a distribuidoras por medio de contratos adjudicados por licitaciones definidas por la autoridad, o directamente a clientes libres con potencia conectada sobre 5.000 kW, mediante contratos bilaterales.

Por su parte, las empresas de distribución operan bajo un régimen de concesión de servicio público, teniendo la obligación de prestar servicio a todos los clientes y suministrar electricidad a los clientes regulados, con capacidad conectada inferior a 5.000 kW, salvo clientes entre 500 y 5.000 kW que ejerzan su opción de optar por tarifa libre. El precio que cobran las empresas distribuidoras corresponde a un traspaso de los costos de generación y de transmisión, más el valor agregado de distribución, cuyas tarifas son fijadas cada cuatro años por el Ministerio de Energía sobre la base de un estudio tarifario.

Gobernanza de la sostenibilidad

102-23

Enel ha creado durante varios años una estructura de gobernanza específica que se inspira en las mejores prácticas internacionales e integra los diferentes procesos de toma de decisiones y operaciones a lo largo de toda la cadena de valor.

La integración de factores ambientales, sociales y de gobernanza ASG en gestión corporativa

CLASIFICACIÓN ASG E ÍNDICES DE SOSTENIBILIDAD
La evaluación de las actuaciones de ASG de Enel

1

CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD
Análisis de tendencias y principales riesgos de ASG.

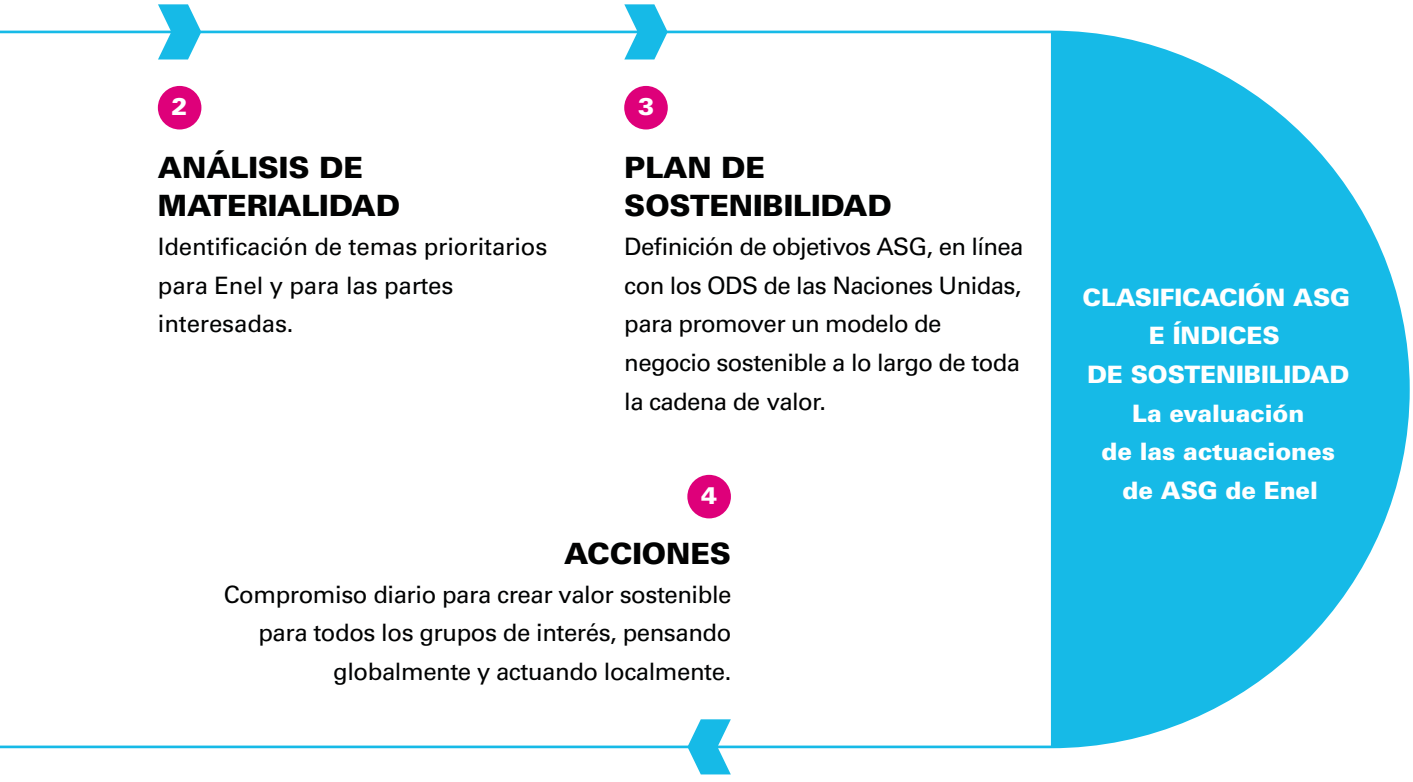
5

REPORTING
Reporting y comunicación del rendimiento en ASG, en línea con los estándares de referencia.

La sostenibilidad y la innovación se encuentran entre los principios fundamentales de la Compañía y su gobernanza.

- **Directorio:** aprueba planes estratégicos, industriales y financieros, incluyendo el presupuesto anual del Grupo y el Plan Industrial, que complementan las directrices clave para promover un modelo de negocio sostenible y sentar las bases para el valor a largo plazo. Es responsable, además, de la aprobación del Informe de Sostenibilidad y todo el quehacer de la empresa incluyendo temas ambientales como emisiones, sistemas de gestión integrado, biodiversidad etc.; sociales como Derechos Humanos, diversidad e inclusión, retención de personal, etc. y gobernanza, como corrupción, *lobby*, transacciones entre parte relacionadas, entre otros, y la aprobación de los mapas de riesgos, incluyendo los de sostenibilidad.
- **El CEO y el Presidente del Directorio** se encargan de la definición e implementación del modelo de negocio sostenible, definiendo directrices para la gestión de la transición energética, promoviendo la producción de energía sin carbono y prácticas comerciales que tienen en cuenta las expectativas de las diferentes partes interesadas. El Presidente del Directorio no se desempeña como ejecutivo de la Compañía.
- **El área de sostenibilidad**, bajo la supervisión del CEO de Enel Chile, gestiona todas las actividades de sostenibilidad e innovación, siguiendo los lineamientos del Grupo Enel.

El modelo de negocio de Enel Chile considera la sostenibilidad como eje transversal para la creación de valor a largo plazo. El Plan Industrial de la Compañía integra el Plan de Sostenibilidad, el cual da respuesta a los requerimientos del contexto internacional, nacional y las prioridades de sus *stakeholders*. Para ello, anualmente se realiza un análisis de las tendencias internacionales y locales, el contexto de la industria y las inquietudes principales de sus grupos de interés. Los resultados constituyen el insumo principal para actualizar el Plan, que guía el quehacer de la empresa.



El entorno

Un mundo que cambia: Megatendencias

Actualmente, vivimos en un mundo caracterizado por un cambio constante, en donde los escenarios que se nos presentan son cada vez más diversos. Las fuerzas globales o megatendencias generan variaciones en el comportamiento de la sociedad y en la forma de vivir de las personas, redefiniendo el entorno en que se desarrollan los negocios. **La evolución de la sociedad, el cambio climático, la cuarta revolución industrial y un nuevo contrato social**, se han identificado como algunas de las fuerzas disruptivas que están modelando nuevos estilos de vida, en donde la energía eléctrica está tomando un rol cada vez más protagónico.

Principales tendencias globales en la actualidad

Las tendencias relacionadas con temas demográficos y una creciente urbanización, desafían a los mercados por la necesidad de desarrollar ciudades sostenibles, que permitan mejorar la calidad de vida de sus habitantes. Particularmente, la migración hacia grandes urbes ha producido mayor desigualdad y contaminación. Junto a ello, la crisis climática, el desarrollo de nuevas tecnologías y la demanda creciente de servicios, conllevan mayores demandas de energía. Es aquí donde la electricidad juega un papel crucial como habilitador de crecimiento y progreso sostenible.

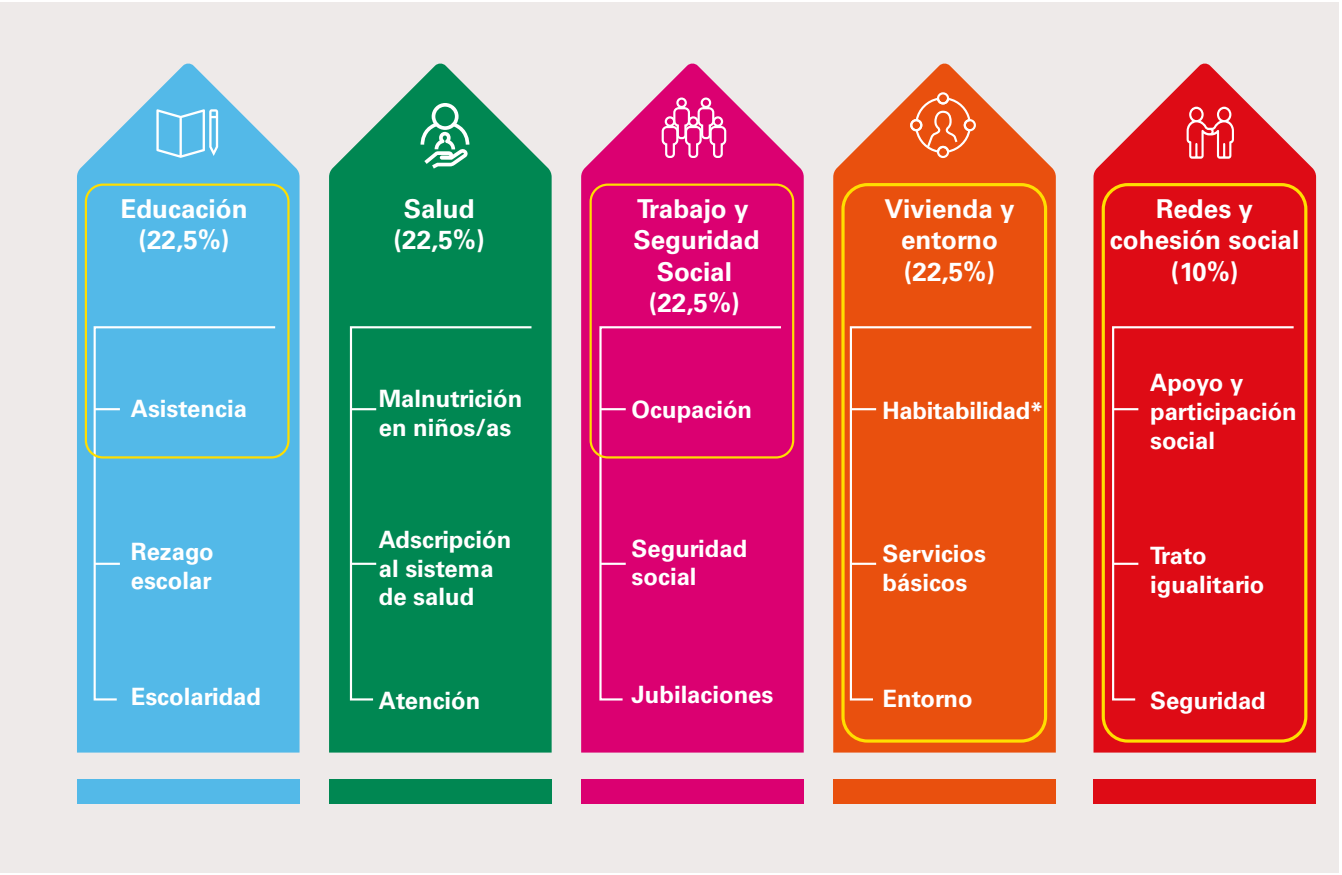
Contexto local: un nuevo escenario social

En Chile algunas temáticas como la pobreza, la desigualdad regional y la transición energética han tomado la agenda pública y están impulsando nuevas iniciativas en la materia. Según los datos de la Encuesta Casen 2017[3], el 20,7% de la población vive en condiciones de pobreza multidimensional, es decir, evidencian complejidades en una o más de las siguientes áreas: Educación, Salud, Trabajo Social y Seguridad Social, Vivienda y Entorno, y Redes y Cohesión Social. En 2018, el Ministerio de Desarrollo Social elaboró un Mapa de la Vulnerabilidad, mediante el que logró identificar y priorizar 16 Grupos Vulnerables, cuyas carencias se comprometió gestionar a través de un trabajo colaborativo entre el sector público, la academia, la sociedad civil y el sector privado.

Para tal efecto el Compromiso País[4], en base a ciertas características de los 16 Grupos de Vulnerabilidad, asignó competencias a 10 Ministerios para gestionar las respectivas soluciones a sus necesidades.

3 http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/casen_2017.php
4 http://www.compromisopais.cl/

Dimensiones de la pobreza multidimensional 2015-2017



Indicador de **habitabilidad:** Incluye carencias de hacinamiento o en el estado de la vivienda, antes medidas por separado.
Fuente: Ministerio de Desarrollo Socal, Chile

Estallido social en Chile

Diversas demandas sociales como acceso a salud de calidad, pensiones dignas, transporte público eficiente y de menor costo, educación pública de calidad, finalizar la privatización del agua, menor costo de la energía, entre otros, detonaron que el 18 de octubre de 2019 nuestro país haya vivido un estallido social, con movilizaciones ciudadanas sin precedentes, que reclamaron por un cambio social y estructural de Chile.

Enel Chile, consciente de la importancia de su rol como Compañía que provee un servicio público esencial para el país, centró sus prioridades en asegurar la continuidad de la generación de energía, el suministro eléctrico a los clientes y la seguridad de sus trabajadores y colaboradores. La Compañía mantuvo un constante diálogo con las iniciativas de desarrollo sostenible en todo el país, en las más de 300 comunidades con que opera, consolidando su aporte a la disminución de la pobreza multidimensional, integrada en su Plan de Sostenibilidad desde hace varios años. Dada la contingencia social, en apoyo a las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) de la Región Metropolitana dañadas durante el conflicto, Enel Chile lanzó un programa de facilitaciones de pago al cual se han adherido 130 PYMES, parte de un total de 1.905 clientes liberados de cortes e intereses.

Pobreza energética

De acuerdo a un estudio realizado por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en conjunto con el Ministerio de Energía de Chile, la pobreza energética se entiende como la situación en la que un hogar no dispone de energía suficiente para cubrir las necesidades fundamentales, básicas y secundarias, considerando aspectos objetivos como subjetivos. Es un fenómeno multidimensional que consta de tres dimensiones: acceso, calidad y equidad sobre servicios energéticos.

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

Por su parte, la Red Pobreza Energética (RedPE), entidad que busca favorecer la colaboración entre investigadores de diversas disciplinas, para la generación de conocimiento que permita abordar los desafíos de la pobreza energética en Chile, plantea la siguiente definición:

Un hogar se encuentra en situación de POBREZA ENERGÉTICA cuando:

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

Dimensiones de la Pobreza Energética

ACCESO
Umbrales físicos y tecnológicos que limitan el acceso a servicios energéticos de cocción de alimentos e higene, iluminación y dispositivos eléctricos y climatización de vivienda

CALIDAD
Umbrales de tolerancia a partir de los que se definen las dimensiones del acceso y equidad. Considera los estándares de adecuación, confiabilidad, seguridad e inocuidad en términos de contaminación intradomiciliaria

EQUIDAD
Umbrales económicos respecto del gasto en energía excesivo, sub-gasto energético y la capacidad de inversión en el hogar

Fuente: Red de Pobreza Energética (ver en http://redesvid.uchile.cl/pobreza-energetica/que-es-pobreza-energetica)

Ante esta realidad, con la finalidad de aumentar el acceso y mejorar el suministro energético en las viviendas, el Ministerio de Energía creó la "Ruta Energética 2018-2022", la cual desarrolló un Mapa de Vulnerabilidad Energética para acortar las brechas existentes. Tanto en este ámbito como en otros mega compromisos que buscan la sostenibilidad energética nacional y que influyen en la industria, Enel Chile se ha comprometido a aportar para ser un actor relevante en el cumplimiento de las metas del país.

10 Megacompromisos

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

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

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

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

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

6. Modernizar la regulación de la distribución eléctrica mediante un proceso participativo, de manera que se permita recoger las nuevas realidades del sector energético y faciliten su implementación, en forma eficiente y competitiva.

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

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

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

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

Fuente Comisión Nacional de Energía https://www.cne.cl/prensa/prensa-2018/05-mayo-2018/ministra-jimenez-lanza-la-ruta-energetica-con-10-mega-compromisos-para-este-gobierno/

Contexto Ambiental

Reportado por el Ministerio de Medioambiente y por estudios internacionales, entre ellos las publicaciones del Panel Intergubernamental de expertos para el Cambio Climático (IPCC), Chile es un país altamente vulnerable al cambio climático contando con siete de los nueve ámbitos de vulnerabilidad ambiental. Los efectos del cambio climático se manifiestan principalmente en el alza de la temperatura y la disminución en las precipitaciones y, a la vez, en eventos climáticos extremos como sequías e inundaciones. Los impactos en las actividades productivas son evidentes, así como en la sociedad, mostrando como los factores ambientales, sociales y económicos están siempre más interconectados e interdependientes. Enel Chile, con el propósito de ser un actor proactivo en el país, aborda el tema climático mediante varios ejes: un eje estrictamente vinculado a su propio negocio y con la descarbonizacion de su matriz energética; un segundo eje son las políticas instaladas en la empresa, principalmente la política de medioambiente y de biodiversidad, además del Sistema de Gestión Ambiental integrado; un tercer eje son los múltiples compromisos del Grupo con las organizaciones internacionales, que nos guían hacia la sostenibilidad ambiental de nuestro quehacer.

Durante 2019, siguiendo en la senda anterior, se ha puesto en primer plano la conservación de los recursos naturales como la acción para el clima, colaborando con la ciencia y la academia. Una de las acciones es la realizada con la Fundación Huinay, fundada por Enel Generación Chile y la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, con quienes se trabaja en la observación de las variables climáticas en los ecosistemas patagónicos acuáticos y terrestres. Conjuntamente con la Universidad de Talca, en tanto, se trabaja con agricultores del Maule en la optimización del agua de riego, para conservar el recurso hídrico. En la misma cuenca del Maule, Enel Chile, mediante su filial Enel Generación Chile, se encuentra desarrollando un estudio para la identificación de los objetos de conservación necesarios para resguardar la disponibilidad del agua en la cuenca. A su vez, Enel Generación Chile inició en 2019 un catastro de sus 34.000 hectáreas de territorio prístino, para identificar el valor ecosistémico de algunos de ellos. En términos socio-ambientales, se fomentan iniciativas de emprendimientos sostenibles con las comunidades, construyendo iniciativas de economía sustentable, los cuales incluyen acciones para el clima relacionadas con la Economía Circular. Estas iniciativas van desde la eco-construcción, al turismo sostenible para la valoración y conservación de la identidad ambiental de los distintos territorios. De todos estos proyectos se da cuenta en las partes dos y tres del presente informe.

Analizamos continuamente los cambios de contexto a nivel global, local y de la industria, considerando cada uno en nuestro Plan de Sostenibilidad en pos de dar respuesta a las necesidades mas relevantes en materia social, ambiental y de negocio.

Transición Energética: nuestra respuesta frente al nuevo escenario

102-15

Las variables demográficas, las nuevas demandas sociales, la crisis climática y la revolución tecnológica presentan desafíos globales, los cuales impulsan a las empresas a reconcebir sus estrategias de negocios y la manera de desarrollar sus actividades en los ámbitos ambiental, social y económico (ASG). En este contexto, la transición energética es la respuesta de la industria para avanzar hacia una economía sostenible nula en carbono, por medio del uso de energías renovables que permitan reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, sumado a medidas de eficiencia energética. Este cambio de modelo energético es clave para alcanzar los objetivos del Acuerdo de París y está en línea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 13 impulsado por Naciones Unidas, relacionado con Acción por el Clima.

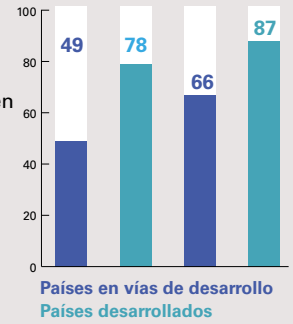
Las principales tendencias globales que propulsan la transición energética son la descarbonización, urbanización, aumento de la demanda y electrificación del consumo energético.

Ámbitos principales de trancisión energética

Urbanización

En 2050 habrá 6,7 mil millones de personas que vivirán en las ciudades, correspondiente al 68% de la población total. Es por esto que las ciudades deben ser "inteligentes" y "resilientes".

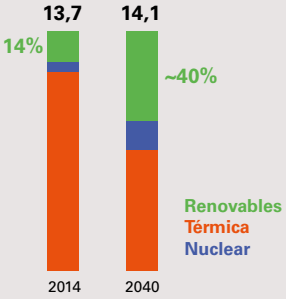
Tasa de urbanización[1] %



Descarbonización

En 2040, las energías renovables contribuirán con alrededor del 40% de la producción total de energía. El cumplimiento de los objetivos establecidos en el Acuerdo de París propone un cambio en las fuentes de producción de electricidad.

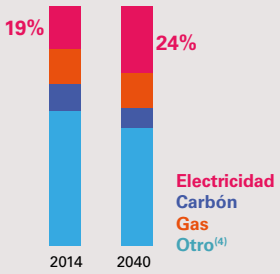
Mix energético primario[2]



Acceso a la energía

Electrificación del consumo
En 2040, el peso de la electricidad en el consumo total de energía aumentará del 19% al 24%. Los drivers serán la electricidad del transporte y la producción de calor.

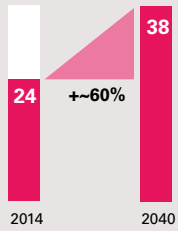
% en la demanda de energía total[3]



Aumento de la demanda

En 2040, la demanda mundial de la electricidad aumentará en ~60%.

Demanda de Electricidad[5]



1 Naciones Unidas, World Population Prospects, revisión 2014 y 2015
2 IEA-IRENA Perspectives for the Energy Transition 2017
3 IEA: WEO 2016 e IEA IRENA 2017 - NPS (New Polices Scenario)
4 Otro incluye: Petroleo, Calor, Biomasa y Residuos e Hidrógeno
5 BNEF NEO 2017, Junio 2017

102-15

Modelo de Negocio Sostenible

Open power for a brighter future. We empower sustainable progress.

Open Power es el enfoque estratégico y operacional que el Grupo Enel utiliza en la entrega de sus servicios. Implica apertura y diálogo con los *stakeholders* internos, externos, y la sociedad en su conjunto. En esta perspectiva, la sostenibilidad y la innovación son elementos indispensables para hacer frente a los mayores retos que tiene la industria energética en el mundo actual. Para el Grupo, la Sostenibilidad es sinónimo de creación de valor y su desarrollo se basa en la innovación.

El desafío de lograr la descarbonización de la matriz energética, la construcción de ciudades inteligentes y resilientes debido al aumento de la urbanización, la electrificación del consumo energético junto al aumento en la demanda de electricidad, generan una oportunidad innegable para la industria.

En respuesta a lo anterior, el Grupo Enel ha enfocado su propósito hacia un negocio sostenible que se basa en la innovación para crear valor a largo plazo. La sostenibilidad no puede desarrollarse sin una innovación continua, y la innovación no tiene sentido si no está dirigida a la sostenibilidad.

A través de la visión *Open Power*, Enel Chile apunta a abrir el acceso a la energía a un mayor número de personas, abrir el mundo de la energía a nuevas tecnologías, abrir la gestión de la energía a las personas, abrir la posibilidad de nuevos usos de la energía y abrirse a un mayor número de alianzas.

El Modelo de Negocio Sostenible de Grupo Enel permite crear sinergias y valor a largo plazo para todos sus grupos de interés, a través de cinco líneas de negocio que abarcan infraestructura y redes, *trading*, generación de energía, *retail* y Enel X.

Los principios de ética, transparencia, anticorrupción, respeto por los Derechos Humanos, junto a la promoción de la seguridad y salud, son elementos fundamentales que siempre han caracterizado la forma de trabajo de Enel Chile, los cuales están basados en normativas y criterios de conducta que aplican a toda la Compañía.

Modelo de Negocio Sostenible Enel Chile

Mediante la línea de negocio Generación de Energía (*Power Generation*), Enel Chile aporta a la descarbonización gracias a una matriz de generación con mayor presencia de fuentes renovables, el cierre progresivo de sus centrales a carbón y la inversión para lograr una mayor eficiencia de las centrales térmicas. En el contexto de la sostenibilidad en las ciudades, la línea dedicada a Infraestructura y Redes (I&N), con-

tribuye al desarrollo de redes inteligentes y más resilientes, que permiten garantizar la continuidad del suministro eléctrico y satisfacer las necesidades de los nuevos servicios. Tanto para la generación como para la distribución de energía eléctrica, la digitalización en las operaciones y mantenimiento es clave para aumentar la eficiencia de las centrales, mejorar la calidad del servicio, optimizar procesos y reducir los tiempos de respuesta.

Enel X, en tanto, es la filial de Enel Chile que tiene por objeto implementar y desarrollar productos y servicios relacionados con la eficiencia energética y nuevos usos de la energía, contribuyendo al desarrollo de ciudades sostenibles, incorporando para ello la innovación, tecnología de punta y tendencias del futuro como la movilidad eléctrica, la generación distribuida y la domótica.

Como eje estratégico de su modelo de negocio sostenible, Enel Chile se ha puesto el desafío de incorporar la Economía Circular en toda su cadena de valor y en sus líneas de negocio. La Economía Circular se define como la transformación del modelo de negocio, a través de la innovación para desacoplar el desarrollo económico de la explotación de los recursos naturales reconcibiendo así el diseño mismo de sus procesos y productos.

Se basa en tres principios fundamentales:
- Eliminar residuos y contaminación desde el diseño de los productos y servicios.
- Mantener materiales y productos en uso.
- Regenerar sistemas naturales.

De esta forma la Economía Circular surge como una solución a la crisis climática que enfrenta el planeta. En respuesta a esto, el año 2019 se creó el área de Economía Circular, bajo la Gerencia de Sostenibilidad, y se definieron referentes de Economía Circular en las líneas de negocio, con el objetivo de impulsar la implementación del Modelo de Economía Circular, el cual está constituido por cinco pilares:

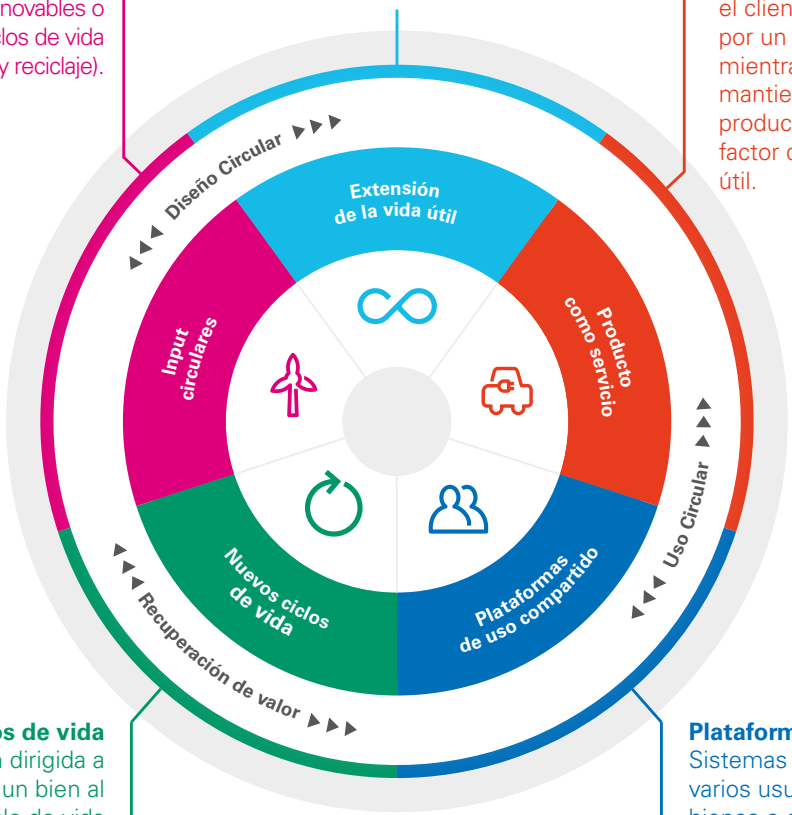
- ***Inputs* sostenibles:** se refiere al origen de las materias primas utilizadas en la construcción y operación de los activos. La Compañía promueve el uso de materiales y energía de fuentes renovables, de reutilización o reciclaje.
- **Producto como servicio:** se refiere a la venta de servicios asociados al uso de los productos, en vez del producto en sí mismo, para maximizar su factor de utilización.
- **Nuevos ciclos de vida:** se refiere a la disposición final de los activos una vez que su vida útil finaliza. El Grupo Enel incentiva la reutilización y el reciclaje de los residuos, entendiendo que estos son activos/materiales con un valor que aún se puede aprovechar en otros procesos.
- **Extensión de la vida útil:** se refiere a acciones de mantenimiento preventivo o predictivo de las plantas o de los activos, con la finalidad de alargar su vida útil. También involucra el diseño modular de proyectos, que permiten el cambio de una parte del producto en caso de desperfecto y no el producto completo.
- **Plataformas de uso compartido:** compartir un activo subutilizado entre múltiples usuarios mediante el uso de tecnologías de información.

Modelo de Economía Circular integrado a la cadena de valor

Extensión de la vida útil
Enfoque de diseño y gestión de activos o productos finalizados a extender su vida útil, por ejemplo, mediante diseño modular, reparabilidad facilitada, mantenimiento predictivo.

Input circulares
Modelo de producción y uso basado en insumos renovables o procedentes de ciclos de vida anteriores (reutilización y reciclaje).

Producto como servicio
Modelo de negocio en el que el cliente adquiere un servicio por un periodo limitado, mientras que la Compañía mantiene la propiedad del producto, maximizando su factor de utilización y su vida útil.



Nuevos ciclos de vida
Cada solución dirigida a preservar el valor de un bien al finalizar su ciclo de vida mediante reutilización, regeneración, upcycling o reciclaje, en sinergia con los otros pilares.

Plataformas de uso compartido
Sistemas de gestión común entre varios usuarios de productos, bienes o competencias.

Uno de los desafíos más relevantes para incorporar la Economía Circular en el Grupo Enel es la cuantificación y valorización de la circularidad del negocio, por tanto, se ha desarrollado un modelo de medición denominado *CirculAbility Model*©[6], que permite generar una línea base de circularidad relativa al "*Business as Usual*" y cuantificar los beneficios generados por la aplicación de uno o más pilares de Economía Circular, aportando a la sostenibilidad de sus operaciones.

6 https://corporate.enel.it/content/dam/enel-it/azienda/circular/KPI-Model_3.2018_en.pdf

Materialidad: Definiendo prioridades

102-15 102-44 102-46

Este Informe considera la relevancia de los temas materiales definidos por Enel Chile y sus *stakeholders*, de acuerdo a los lineamientos del estándar de *Global Reporting Initiative* para la elaboración de informes de sostenibilidad.

El contenido de este da cuenta del cumplimiento de las metas del Plan de Sostenibilidad 2019-2021 y considera los resultados del análisis de materialidad 2019.

Durante el primer semestre de cada año, Enel Chile recopila datos ambientales, sociales y de gobernanza mediante una plataforma *online* creada por el Grupo Enel, para almacenar y analizar información por país y empresa. Este análisis preliminar se complementa durante el segundo semestre con la priorización otorgada por los grupos de interés a los diferentes temas y subtemas de la estrategia de la Compañía. Para lo anterior, se utilizan fuentes de informaciones primarias y secundarias, incluyendo entrevistas y análisis de prensa.

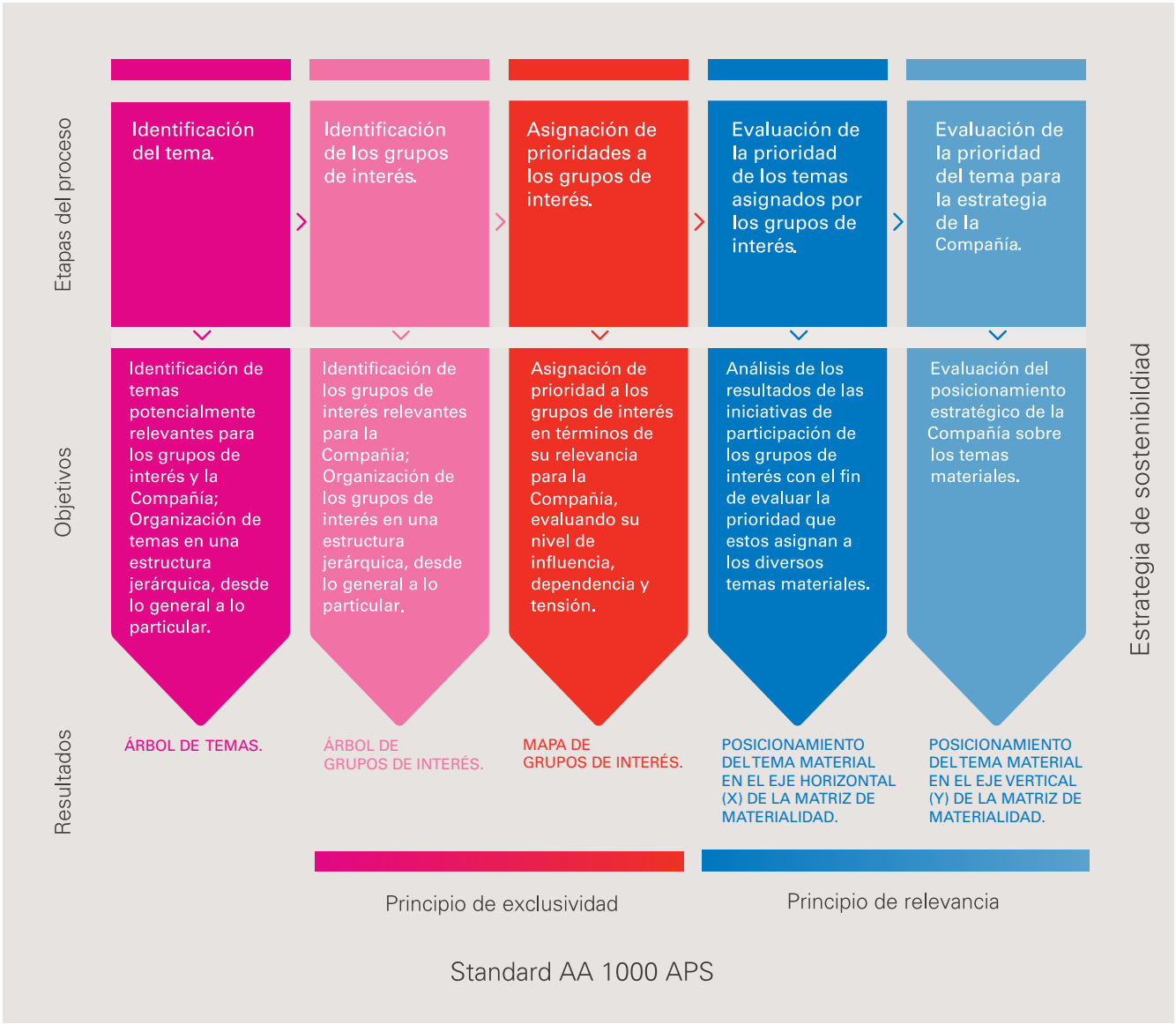
Proceso de identificación de asuntos prioritarios

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

Los resultados obtenidos en este proceso contribuyen a la planificación estratégica del negocio y al diseño de los planes de sostenibilidad de la Compañía. Asimismo, determina el contenido del Informe de Sostenibilidad y contribuye a la gestión efectiva de los *stakeholders* y sus expectativas.

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

Proceso de identificación de temas prioritarios



Participación de los Grupos de Interés

102-42

Conocer las expectativas de los grupos de interés es una piedra angular de la estrategia de Sostenibilidad de Enel Chile. Este enfoque busca identificar, principalmente, a habilitadores que permitan hacer modelos energéticos sostenibles, competitivos y seguros, así como desarrollar perspectivas innovadoras, exhaustivas y pioneras para adelantar acontecimientos, gestionar riesgos y buscar diferenciación. El compromiso de la Compañía de mantener un diálogo continuo con los *stakeholders* es un elemento fundamental para generar ámbitos de colaboración, desarrollo y confianza. En definitiva, Enel Chile considera que la gestión y el diálogo con los grupos de interés contribuye a:

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

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

Identificación de los Grupos de Interés

Enel Chile revisa, identifica y mapea sus grupos de interés a nivel nacional y local de manera regular. Sumado a ello y de forma anual, se realiza una actualización del mapa de acuerdo a la realidad actual de la Compañía, mediante consultas internas a los referentes de las diferentes áreas y líneas de negocio.

102-40

Priorización de los Grupos de Interés

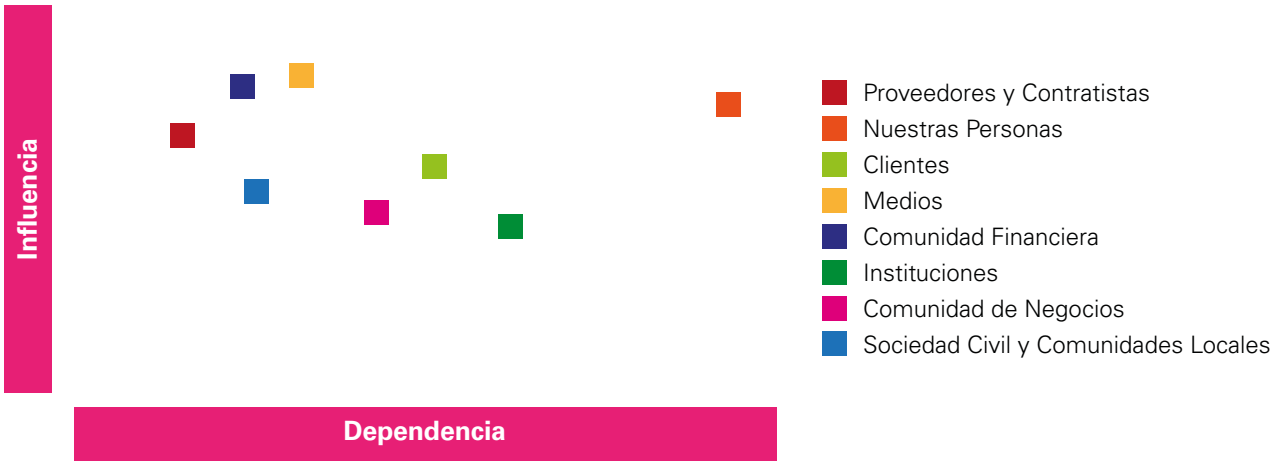
Mediante la participación activa de diferentes unidades de negocio y corporativas de la Compañía, en 2019 se realizó la priorización de los grupos de interés de acuerdo a la relevancia que tienen para la empresa. Para ello, los *stakeholders* fueron priorizados de acuerdo a dos variables:

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

La combinación de los dos factores expuestos da lugar a la relevancia del grupo de interés, orientando y priorizando su involucramiento en la identificación de los asuntos materiales.

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

El análisis realizado en 2019 ha determinado el siguiente mapa de grupos de interés:

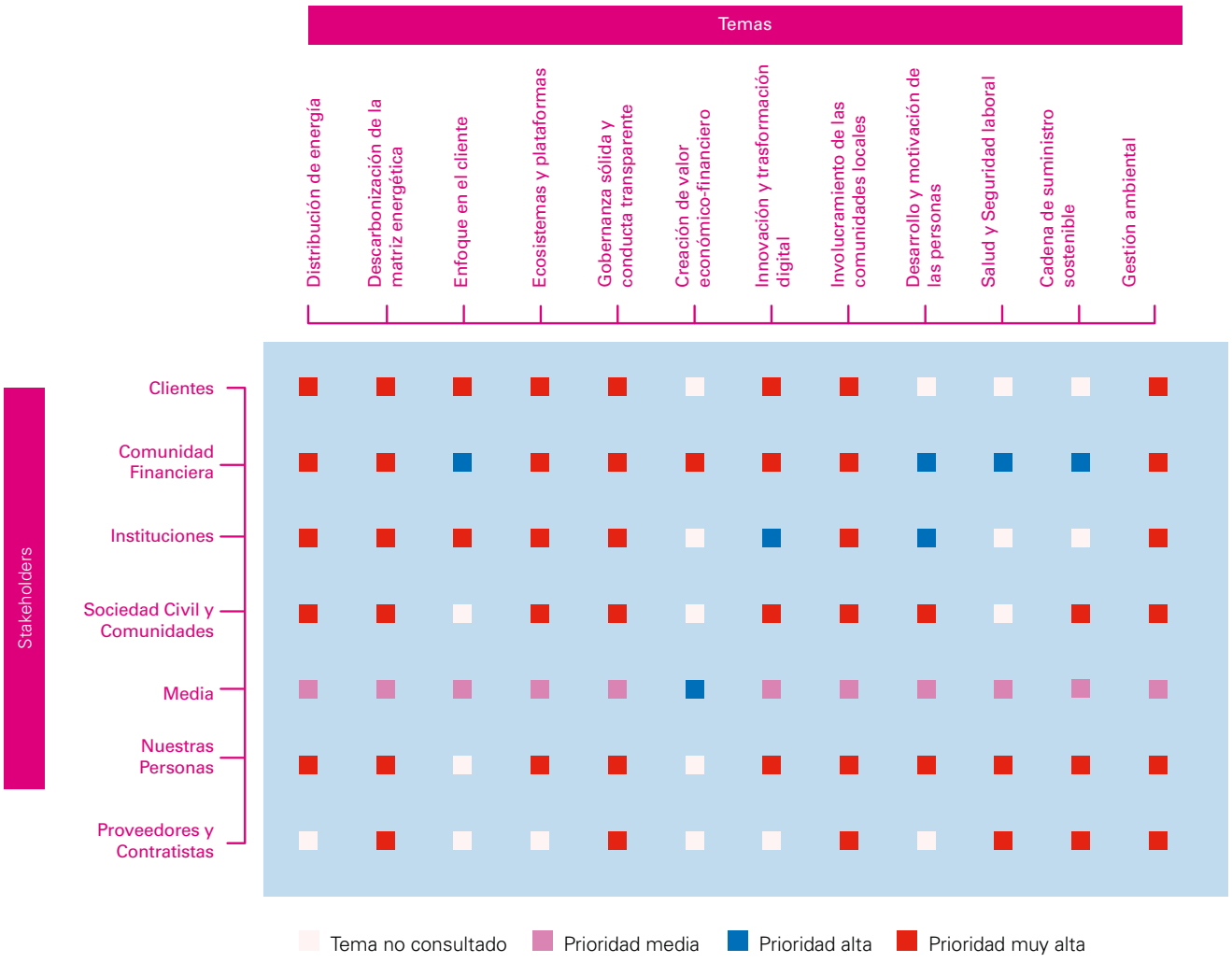


Asimismo, para cada grupo de *stakeholders*, se efectúa una segmentación específica para identificar a cada uno de los subgrupos que lo componen y, de esta manera, elegir los mejores canales de diálogo y consulta, con el propósito de evaluar la percepción que éstos tienen sobre la gestión de Enel Chile.

102-43

Las prioridades para las partes interesadas

Durante el año 2019, Enel Chile, mediante una encuesta directa a todos sus grupos de interés, complementada con fuentes secundarias, identificó las siguientes prioridades:



Enel Chile responde a las inquietudes identificadas proporcionando información en su Informe de Sostenibilidad, detallando en cada capítulo las acciones y proyectos llevado a cabo durante el año. Además, los resultados son un insumo principal para la construcción de la Matriz de Materialidad 2019, la cual a su vez es parte integrante del Plan de Sostenibilidad 2020–2022.

Canales de comunicación de Enel Chile y sus Grupos de Interés

La excelencia operativa de la Compañía se apoya en una interacción continua con sus grupos de interés, con los que mantiene relación en el ejercicio de sus actividades. A través de los canales y procedimientos de comunicación, Enel Chile adquiere un conocimiento sólido de sus necesidades y expectativas. Además, el canal de denuncias está disponible para todos sus *stakeholders*.

Durante 2019, la Compañía utilizó los siguientes canales:

Canal de comunicación	Categoría de grupos de interés								Canal de comunicación
	Comunidad financiera	Proveedores y contratistas	Sociedad civil y comunidades locales	Empleados	Instituciones	Empresas y asociaciones gremiales	Clientes	Medios	
Agentes							■		Agentes
App móvil				■			■		App móvil
Canal de denuncias	■	■	■	■	■	■	■	■	Canal de denuncias
Canal web	■	■	■	■	■	■	■	■	Canal web
Comunicados			■		■	■	■	■	Comunicados
Contactos directos	■	■	■		■	■	■	■	Contactos directos
Foros		■		■	■	■	■		Foros
Grupos de trabajo		■	■	■		■	■		Grupos de trabajo
Encuentros dedicados	■	■	■			■	■	■	Encuentros dedicados
Investor Day	■								Investor Day
Entrevistas cognitivas				■					Entrevistas cognitivas
Intranet				■					Intranet
Tiendas Enel y oficinas comerciales							■		Tiendas Enel y oficinas comerciales
Newsletter				■					Newsletter
Roadshow	■							■	Roadshow
Redes sociales			■		■		■	■	Redes sociales
Encuestas		■		■			■		Encuestas

Enel Chile en las Redes Sociales

A través de distintos canales y procedimientos de comunicación, como canal web, grupos de trabajo, *newsletter*, canal de denuncias, app móvil, entre otros, Enel Chile adquiere un conocimiento sólido de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés. Adicionalmente, la Compañía cuenta con una amplia presencia en redes sociales, con contenidos dirigidos a todos sus *stakeholders* y una interacción fluida con sus comunidades virtuales. En las diversas plataformas sociales (Twitter, Facebook, Linkedin e Instagram), la Compañía pública información corporativa, educativa, comercial, financiera, de sostenibilidad y de atención al cliente.

Cuenta de atención de Enel Distribución Chile
@EnelClientesCL
Enel Chile:
@Enel_Chile

@EnelChile

Enel Chile

@EnelChile

Estudio de Materialidad

Durante el año 2019, Enel Chile realizó un estudio de materialidad que sirvió de base para la definición de las prioridades de su Plan de Sostenibilidad 2020-2022, consultado directa e indirectamente a fuentes y representantes de grupos de interés.

Este estudio consistió en:

- Análisis de tendencias en el ámbito energético y en sostenibilidad con posible impacto actual o futuro sobre la actividad de la Compañía.
- Encuestas a los grupos de interés priorizados.
- Análisis de inversionistas y analistas sobre asuntos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza).
- Mapeo de temas relevantes para la industria.
- Análisis de medios de comunicación y redes sociales.
- Entrevistas en profundidad con los principales gerentes de Enel Chile.
- Análisis de informes que incorporan temas relativos a la sostenibilidad de la Compañía: informe de reputación corporativa, encuesta de clima de empleados y encuesta de satisfacción de clientes.

Como resultado, se identificaron temas estratégicos para el negocio de Enel Chile, en base a su relevancia para los grupos de interés y la Compañía, detallados a continuación y expresados en la siguiente matriz.

Matriz de materialidad Enel Chile 2019

102-47

Principales temas materiales de Enel Chile

El resultado del proceso de materialidad de Enel Chile aporta con temas relevantes que son claves para la planificación de la estrategia de la Compañía y, a la vez, son el insumo principal de su Plan de Sostenibilidad. Cada uno de los 12 temas de materialidad identificados se vinculan de forma concreta a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) impulsados por Naciones Unidas. A continuación, se presentan los seis principales temas:

1. Seguridad y salud laboral

Para Enel Chile y sus grupos de interés, la salud y seguridad laboral son prioritarios para el desarrollo de sus operaciones. Por ello, adopta las mejores prácticas para detectar y prevenir situaciones que pudieran poner en riesgo la integridad de sus colaboradores y contratistas[8].

2. Descarbonización de la matriz energética

El cambio climático constituye en la actualidad el principal desafío que debe enfrentar la humanidad y en este contexto, existe el compromiso de Enel Chile con el Ministerio de Energía de iniciar un proceso de descarbonización de la matriz energética, que permita la reducción de los gases de efecto invernadero. Con este acuerdo, Enel Chile se compromete al cierre progresivo de sus plantas a carbón. De acuerdo a esto, la Compañía anticipó el cierre de la Central Tarapacá, el 31 de diciembre del año 2019, a la que se sumará el término de las operaciones de la Central Bocamina 1, contemplada para el año 2023. Los cierres de las plantas a carbón, basado en los principios de Transición Justa, consideran los impactos socio-económicos de la operación y sus mitigaciones.

3. Involucrando a las comunidades

La Compañía opera integrando sus operaciones en el tejido social, económico y ambiental de los territorios en que está presente, generando valor y progreso sostenible para sus grupos de interés. Para ello, es fundamental generar instancias de participación, transparencia e inclusión, siendo parte activa en la solución de los principales desafíos de los territorios donde opera[9].

8 Más información en capítulo "Salud y Seguridad laboral", página 212.
9 Más información en capítulo "Involucrando a las comunidades", página 114.

4. Gestión Ambiental

Por la naturaleza de su negocio, Enel Chile tiene impacto sobre distintos aspectos ambientales, por lo que la Compañía se compromete a minimizar y/o mitigar sus externalidades mediante su Política de Medio Ambiente[10] y la Política de Biodiversidad, entre otros. La gestión ambiental responde a los estándares más altos en esta materia a nivel internacional.[11]

5. Desarrollo de nuevas soluciones y digitalización

La transformación digital posibilita el surgimiento de nuevas oportunidades de negocio, basadas en el desarrollo de soluciones energéticas sostenibles, que permiten diversificar la oferta de productos y servicios, mediante la innovación y digitalización de sus procesos[12]. [13]

6. Creación de valor económico y financiero

Enel Chile es consciente que para un crecimiento económico sostenible, debe integrar factores financieros y no financieros en toda su cadena de valor, considerando aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG)[14]. Para la Compañía la Sostenibilidad es sinónimo de creación de valor de largo plazo para todos sus *stakeholders*, el cual se genera a través de un modelo que integra los objetivos industriales con los de sostenibilidad.

10 https://www.enel.cl/content/dam/enel-cl/sostenibilidad/medio-ambiente/politicas-medioambientales/Politica-MedioAmbiental-EnelChile.pdf
11 Más información en capítulo "Sostenibilidad Ambiental", página 225.
12 Más información en capítulo "Innovación y transformación digital", página 102.
13 Más información en capítulo "Mejoras operativas para un servicio de calidad", página 74.
14 Más información en capítulo "Gobierno corporativo", página 184.

Evaluación de riesgos

102-11 102-15 102-29 102-30

Los riesgos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) son parte integrante de la política de gestión de riesgos de la Compañía y se identifican considerando las siguientes referencias:

- Los temas relevantes a considerar en la Materialidad, identificados según el Informe Global de Riesgos Mundial 2020, implementado por el Foro Económico Mundial (WEF).
- Evaluaciones de riesgo realizadas en el contexto del proceso de debida diligencia sobre Derechos Humanos y Sistemas de Gestión Integrados (ambiental, calidad y seguridad), entre otros.
- Análisis de prestigiosas agencias internacionales de calificación de sostenibilidad, que utilizan sistemas específicos de evaluación de riesgos para definir el nivel de desempeño de la empresa en términos de ASG.

La política de gestión de riesgos es revisada y aprobada anualmente por el Directorio e incluye los potenciales riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos de la Compañía, integrando los riesgos de sostenibilidad entre los que destacan:

Riesgos ambientales:

- Originados por el impacto de las operaciones de la Compañía en el medio ambiente, incluyendo la biodiversidad y por el uso de los recursos. Enel ha establecido el requisito de prevención y minimización efectiva de los impactos y riesgos ambientales, como elemento fundamental y determinante detrás de cada proyecto, a lo largo de todo su ciclo de vida.
- Derivados del cambio climático, tanto por el impacto de los eventos extremos en la disponibilidad de activos e infraestructura, como los derivados de la transición energética hacia un modelo de negocios más sostenible. Enel Chile ha adoptado estrategias de prevención, protección y aumento de la resiliencia de sus activos, contando además con planes de seguros. Asimismo, el modelo de negocios de la Compañía se basa en la descarbonización y la electrificación del consumo, como una forma de avanzar hacia una economía baja en emisiones.

Riesgos sociales:

> Conflictos sociales cuya intensidad puede poner en riesgo la continuidad de las operaciones. Para hacer frente a estos posibles impactos Enel Chile cuenta con planes y procesos para la gestión de contingencias. Consciente del rol estratégico que la energía eléctrica representa para el país, dichos planes priorizan la continuidad la generación al sistema, el suministro eléctrico a sus clientes, y la seguridad de los trabajadores y colaboradores.

> Conflictos originados en las demandas de las comunidades aledañas a plantas en las que operamos. Enel Chile mantiene un relacionamiento continuo con las comunidades locales, a través de equipos dedicados a nivel regional. Con su inversión social en las áreas en que opera, la empresa apunta a generar las condiciones para el desarrollo socio-económico de las comunidades co-diseñando con ellas, perspectivas comunes de crecimiento en el largo plazo.

> Causados por accidentes tanto del personal propio y contratista los cuales la Compañía mitiga promoviendo la cultura de la seguridad destacando la definición de políticas, la integración de seguridad en procesos y formación, entre otros.

> Relacionados con la atracción y retención de trabajadores en el contexto de la transición energética. Para hacer frente a estos desafíos, Enel Chile cuenta con una Política de Diversidad, junto a las de gestión y promoción del talento. La Compañía realiza diferentes iniciativas dedicadas a la conciliación de la vida laboral con la vida personal y promueve, además, la educación y el crecimiento de las personas mediante becas y cursos.

Riesgos de gobernanza:

> Originados por conductas ilícitas, incluidas la corrupción, actividades de *lobby*, etc, por parte de personal propio o contratistas o de prácticas anticompetitivas. Enel cuenta con un Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos basado en las normas y procedimientos comerciales.

> Vulneración de Derechos Humanos, los cuales son levantados a través de las debidas diligencias, los cuales se derivan en planes de acción para abordar las brechas.

Adicionalmente, incluye riesgos transversales emergentes relacionados con:

Las funciones del DPO son:

- Monitorear la evolución de las legislaciónes sobre privacidad/ protección de datos
- Garantizar el cumplimiento de la privacidad / protección de datos proporcionando asistencia legal
- Ayudar y asistir la evaluación de riesgos de protección de datos y actividades de mitigación relacionadas mediante medidas técnicas y organizativas apropiadas.
- Ayudar a la gestión de consultas y relaciones de la Autoridad Nacional de Protección de Datos.

> **Protección de datos personales:** La recopilación y el tratamiento de los datos personales es uno de los mayores retos en la era de la digitalización y la globalización de los mercados. Enel Chile ha asumido este desafío acelerando los procesos de transformación digital, a la vez que ha aumentado el número de clientes en los diferentes países donde tiene presencia. Esto implica una exposición natural a los riesgos que supone el tratamiento de datos personales y a una legislación de privacidad cada vez más amplia, cuya implementación inadecuada puede causar pérdidas y daños económicos, financieros y reputacionales, tanto a nuestra Compañía, como a los titulares de dichos datos. Con el fin de gestionar y mitigar estos riesgos, Enel Chile ha adoptado un marco para garantizar que la protección de los datos personales, de todas las personas con las que interactúa, se respete plenamente. Para lo anterior, Enel cumple con la legislación vigente sobre la materia en Chile, principalmente la Ley 19.628 sobre Protección a la vida privada y se encuentra implementando, paulatinamente, acciones coherentes con el Reglamento sobre Protección de Datos Personales Europeo (GDPR), que, si bien no es ley en Chile, el Grupo Enel ha adoptado las exigencias de esta normativa a sus estándares de protección. Por lo anterior, la Compañía ha definido un Oficial de Protección de Datos Personales (DPO), que será la responsable de apoyar a las distintas áreas del negocio, para hacer de la protección de datos personales un elemento clave en las diversas actividades del negocio.

> **Digitalización, la eficacia de TI y la continuidad del servicio:** Enel está llevando a cabo una transformación digital de la gestión de toda su cadena de valor, desarrollando nuevos modelos de negocio y digitalizando sus procesos. En consecuencia, está cada vez más expuesto a riesgos relacionados con el funcionamiento de los sistemas de tecnología de la información (TI), implementados en toda la empresa, lo que podría provocar interrupciones o pérdidas de datos. Para mitigar estos riesgos, la unidad responsable, Global Digital Solutions (GDS), ha establecido un sistema de control interno, que contempla puntos de control a lo largo de la cadena de valor. Enel también está promoviendo la difusión de la cultura digital, con el fin de impulsar con éxito la transformación digital y minimizar los riesgos asociados.

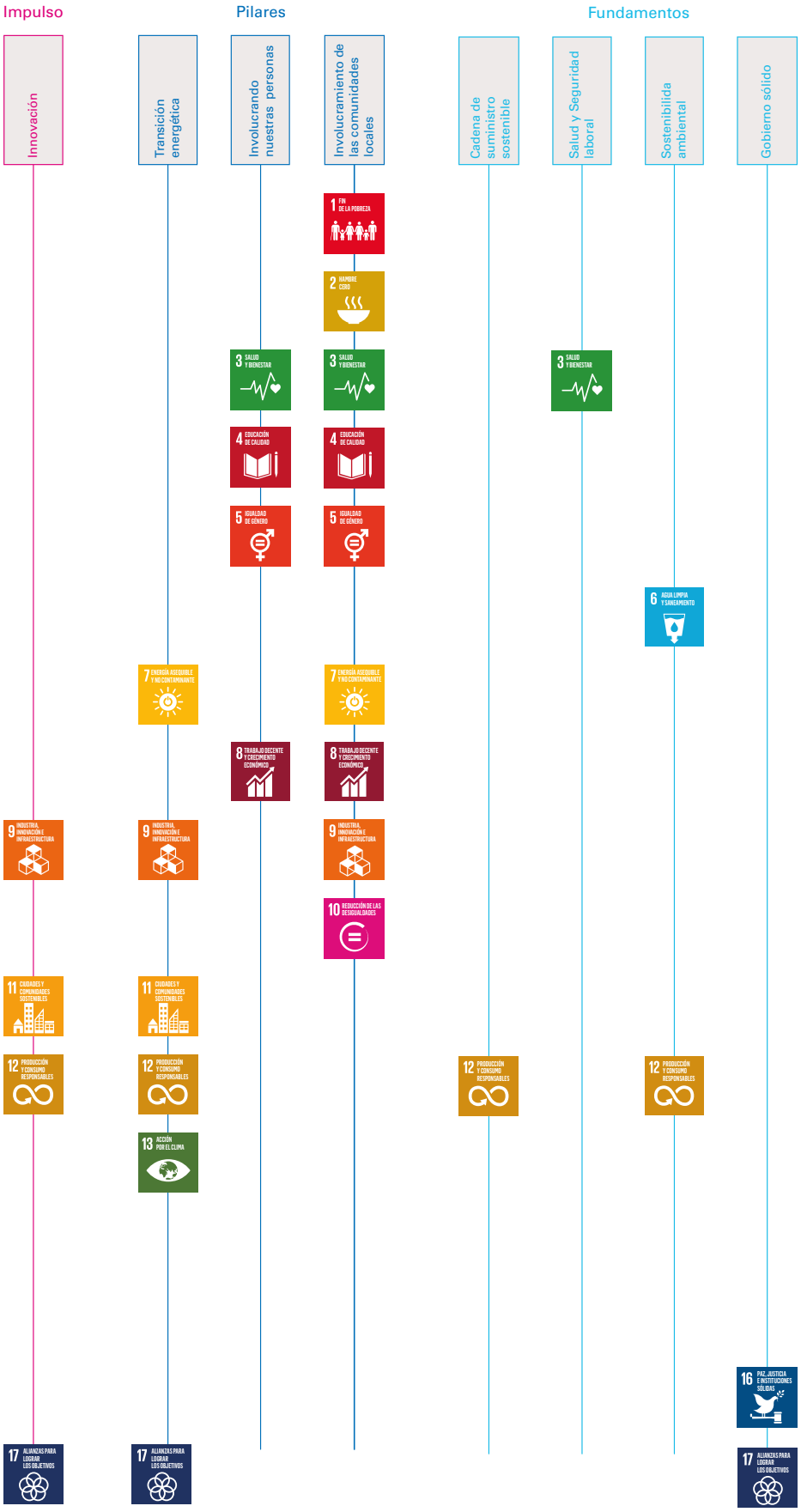
Mayor detalle en la Memoria Anual de Enel Chile disponible en https://www.enel.cl/es/inversionistas/inversionistas-enel-chile/reportes/memorias.html

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La estrategia de negocio adoptada por Enel Chile lleva a la Compañía a contribuir de manera concreta a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) impulsados por Naciones Unidas. La Compañía adhiere a seis de ellos, orientando la gestión de manera transversal: educación de calidad (ODS 4); Acceso a energía no contaminante (ODS 7); la contribución al desarrollo socioeconómico de las comunidades donde opera el Grupo (ODS 8); la promoción de la innovación en una industrialización responsable y de infraestructuras resilientes (ODS 9); la creación de ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11); y las acciones para el clima (ODS 13), con el objetivo de alcanzar la neutralidad de carbono para el año 2050.

Fuente: https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/

El empeño de Enel por los ODS



Plan de Sostenibilidad 2020-2022

El Plan de Sostenibilidad 2020-2022 guiará el actuar de Enel Chile los próximos tres años, permitiendo a la Compañía navegar hacia la transición energética que avanza a una velocidad cada vez mayor. Se integra con el Plan Industrial y se construye tomando en consideración las principales tendencias y contingencias nacionales que influyen en la industria energética, los riesgos más relevantes del sector de la energía y los temas prioritarios para los grupos de interés de la Compañía.

La Gerencia de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias, monitorea el avance y cumplimiento de cada objetivo y meta de este Plan.

En las siguientes páginas de este Informe, se presentan los resultados obtenidos el año 2019, correspondientes a la implementación del plan 2019-2021, el cual, orientado a la creación de valor sostenible a largo plazo, tuvo cuatro focos. Los primeros dos se detallan en los capítulos de Crecimiento a través de tecnologías bajas en carbono y de Mejoras operativas para un servicio de calidad a clientes, ambos orientados al proceso de transición energética mediante descarbonización y electrificación. El tercer enfoque se refiere a los temas sociales como la sostenibilidad de activos respectos a las comunidades aledañas y el cuarto, a las iniciativas y programas hacia los colaboradores de la Compañía. Finalmente, el plan se fundamenta en cinco pilares que sostienen la estrategia: la salud y seguridad laboral, la solidez del gobierno corporativo, la sostenibilidad de la gestión ambiental, la sostenibilidad de la cadena de aprovisionamiento, y la creación de valor económico.

El factor habilitador del plan es la innovación, la cual se considera indispensable para lograr la sostenibilidad del negocio, así como de las relaciones sociales internas y externas a la empresa.

La Estrategia de Sostenibilidad de Enel Chile considera aportar, mediante el negocio, a los mayores desafíos del mundo. Por esta razón se alinea con las metas de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, con los principios de Derechos Humanos, con los objetivos de las políticas de desarrollo social y ambiental del País y con los estándares en materia ASG referentes para los inversionistas, los cuales se reflejan principalmente en los diferentes índices de sostenibilidad en que la empresa participa.

Plan de Sostenibilidad
2020-2022

Nuestras personas

Objetivo 2022

50%
Mujeres en proceso de reclutamineto[1]

100%
Personas involucradas en habilidades digitales

Evaluación del desempeño

Personas[2] involucradas **100%**

Encuesta de clima

Personas[2] involucradas **100%**

Personas[2] evaluadas **90%**

▶▶▶ Promover programas de formación y actualización para nuestros colaboradores para apoyarles en la transición

▶▶▶ Aumentar el número de mujeres gerentes y gerentes intermedios

Involucramiento de la comunidad local[3]

Objetivo 2022

Educación de calidad
139.000 beneficiarios en 2022

Energía limpia y asequible
200.000 beneficiarios en 2022

Trabajo decente y crecimiento económico
447.000 beneficiarios en 2022

1. No incluye procesos de selección que involucren a trabajadores internos
2. Elegible y accesible: aquellos que tienen un contrato permanente y, que han estado en vigor y activos durante al menos tres meses del año 2019
3. Acumulados desde el año 2015

U
RE

2. CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE A LARGO PLAZO

102-2 102-3

Crecimiento a través de tecnologías y servicios *Low Carbon*

El Grupo Enel está consciente que una de las principales causas que afecta la sostenibilidad del planeta tiene relación con los riesgos asociados a la crisis climática que enfrentamos, producto del aumento en la temperatura global, como consecuencia de las emisiones de gases efecto invernadero, entre otras variables. Las principales organizaciones internacionales, y en particular el Panel Intergubernamental de expertos para el Cambio Climático (IPCC) han alertado sobre la necesidad de mantener el aumento de la temperatura global debajo de 1,5° C, respecto a la era preindustrial. Frente a esta grave situación, el Grupo Enel ha establecido una estrategia global que apunta a descarbonizar su parque generador al año 2050, de acuerdo a su compromiso con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 13 de las Naciones Unidas, el cual promueve la Acción por el Clima.

Dentro de este contexto, y con el anhelo de ser un actor proactivo, Grupo Enel se ha comprometido a reducir en un 70% las emisiones CO_2 por kWh generado, respecto a la línea base 2017, en línea con la última versión del *Science Based Targets Iniciative* (SBTi) de abril 2019. A la vez, la Compañía se comprometió a reducir en un 16% sus emisiones indirectas para el 2030, siempre respecto al año 2017. Enel Chile, contribuye a las metas de Grupo Enel, alineando su estrategia de negocio en lo referente a acciones en favor del clima.

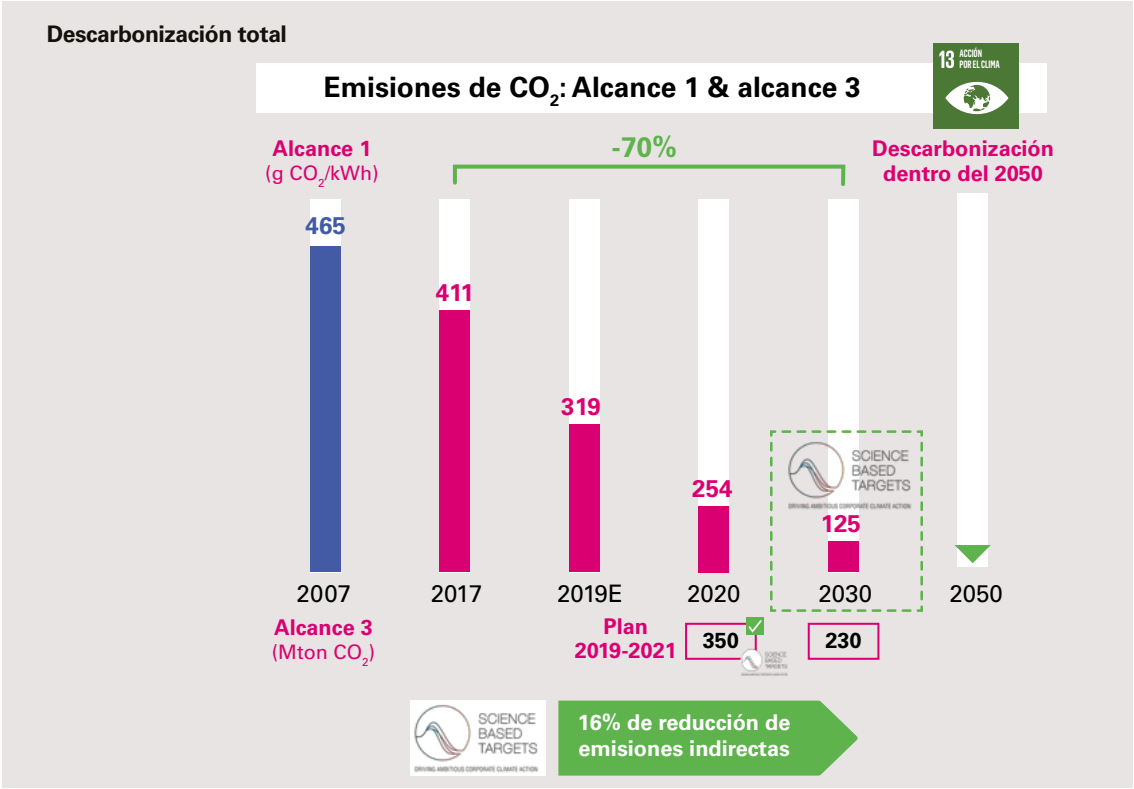
Consciente del rol que la Compañía tiene en la contribución a la resiliencia frente al cambio climático y de los fenómenos sociales relativos a la urbanización, Enel Chile basa su oferta en servicios *Low carbon* mediante la electrificación de las ciudades, servicios de calidad y en la digitalización de las redes, así como en la generación de energía eléctrica, principalmente renovable, liderando la transición hacia una economía baja en carbono en el país.

Transición energética hacia una matriz descarbonizada

La sostenibilidad para Enel Chile es el principio que guía el desarrollo de todos sus proyectos, contribuyendo al crecimiento de la industria, tomando el liderazgo de la transición energética. La Compañía desarrolla sus operaciones considerando su adhesión al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 13, que promueve la Acción por el Clima, y en línea con la "Ruta Energética 2018-2022"[15] impulsada por el Ministerio de Energía, la cual promueve un proceso de descarbonización de la matriz energética. Lo anterior se materializa a través del retiro gradual de las centrales a carbón, aumentando a la vez la capacidad de generación con fuentes renovables.

15 https://www.energia.gob.cl/rutaenergetica2018-2022.pdf

Descarbonización total



Existen tres formas en las que Enel emite gases de efecto invernadero y carbono mediante el uso o consumo de energía.

ALCANCE 1

Enel Distribución Chile/Enel X (*)
- Generación de energía eléctrica por grupos electrógenos de emergencia en SSEE de poder.
- Emisiones de SF6.
- Flota propia de vehículos.

Enel Generación Chile/ Enel Green Power (**)
- Generación de energía eléctrica.
- Generación por grupos electrógenos.
- Emisiones de SF6.

Enel Chile
- Generación de energía eléctrica por grupos electrógenos.

ALCANCE 2

Enel Distribución Chile/Enel X (*)
- Consumo de energía edificio corporativo, Sucursales y SE.
- Pérdidas de las redes eléctricas.

Enel Generación Chile/ Enel Green Power (**)
- Autoconsumo de las centrales.
- Consumo de energía edificio corporativo.

Enel Chile
- Consumo de energía edificio corporativo.

ALCANCE 3

Enel Distribución Chile/Enel X (*)
- Viajes de trabajo (aéreos, taxi y leasing).
- Viajes de cuadrillas.
- Compra de energía.
- Generación de residuos sólidos.

Enel Generación Chile/ Enel Green Power (**)
- Viajes de trabajo (aéreos, taxi y leasing).
- Transporte de combustible (terrestre, marítimo y gasoducto***).
- Generación de residuos sólidos.

Enel Chile
- Viajes de trabajo.
- Generación de residuos sólidos.

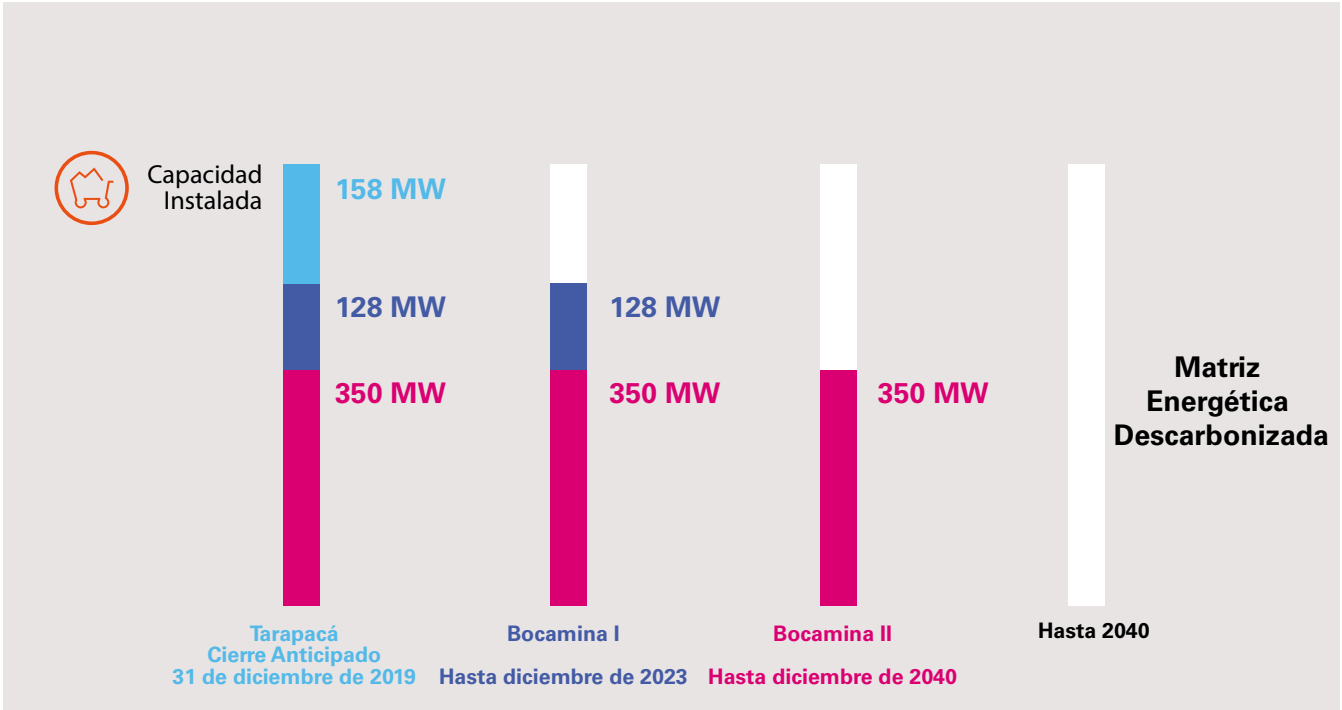
* A partir de 2019
** A partir de 2018
***Corresponde al Gasoducto Atacama-Taltal para el transporte de gas, el cual funciona a baja capacidad (alrededor del 4% de su capacidad) y sin compresor, ocasionando que durante los últimos 3 años las fugas de gas hayan sido nulas (0%).

Dado lo anterior, Enel Chile fue la primera Compañía en cerrar una Central a carbón, además de ser el principal operador de plantas de energías renovables, con una capacidad instalada de 4.723 MW que representan el 65% de su parque generador. Este liderazgo en Chile se consolida con la ya declarada política de no construcción de nuevas plantas térmicas en base a combustibles fósiles, lo que se alinea con en el acuerdo contraído entre Enel Chile y el Ministerio de Energía que considera el cierre programado de las centrales carboníferas.

Cierre Central Termoeléctrica Tarapacá

Cabe destacar que el cierre de la Central Tarapacá se realizó bajo un proceso de Transición Justa centrada en los colaboradores, que analizó el contexto de cada trabajador, buscando su reubicación en la empresa como primera prioridad y ofreciendo convenientes alternativas para quienes optaron por dejar la Compañía.[16]

Chile tiene como objetivo general lograr que el 75% de la matriz energética provenga de fuentes renovables para el año 2030, y en esto el rol de Enel Chile es fundamental, ya que es la empresa de generación más grande de Chile en términos de capacidad instalada. Alineado a este compromiso y con el objetivo de aumentar las fuentes de producción de energías limpias, la Compañía comprometió el cierre programado de las tres centrales a carbón que mantiene en operación en Chile, comenzando por la Central Tarapacá con una capacidad instalada de 158 MW. Dicha central dejó de operar el 31 de diciembre del año 2019, permitiendo reducir las emisiones de CO_2 en 450.000 toneladas por año.



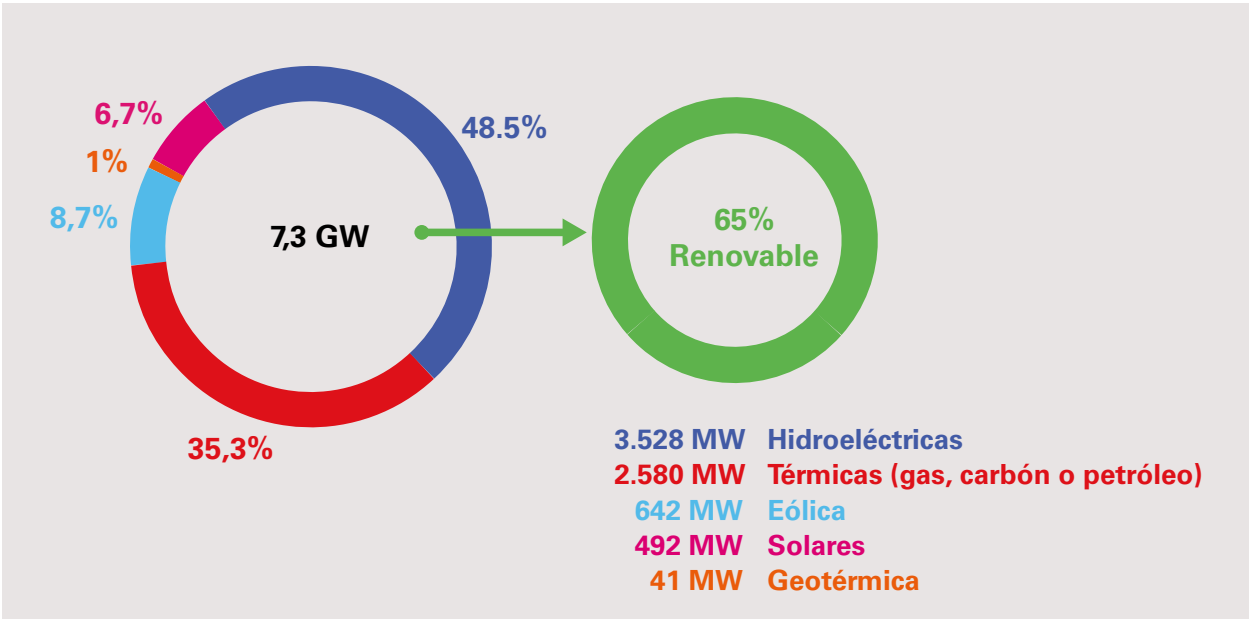
16 Para más información sobre este proceso de Transición Justa desarrollado en la Central Tarapacá, revisar página 178.

Crecimiento en energías renovables

En el contexto de la crisis climática y considerando los posibles riesgos socio ambientales que podrían afectar sus operaciones, Enel Chile, a través de sus filiales, construye y gestiona centrales de generación eléctrica a partir de fuentes renovables. Dentro de su estrategia de descarbonización, la Compañía anunció en diciembre de 2019 su nuevo plan estratégico mediante el cual incrementará su capacidad renovable en alrededor de 2 GW al año 2022. Como resultado de lo anterior, la capacidad instalada de Enel Chile totalizará alrededor de 9,2 GW al 2022, permitiendo incrementar el aporte de energía renovable de un 65% a un 73% en su matriz de generación.

Enel Chile durante 2019 consolidó su liderazgo en la transición energética del país, aportando cerca del 43%[17] de la generación renovable del país.

Capacidad instalada 2019



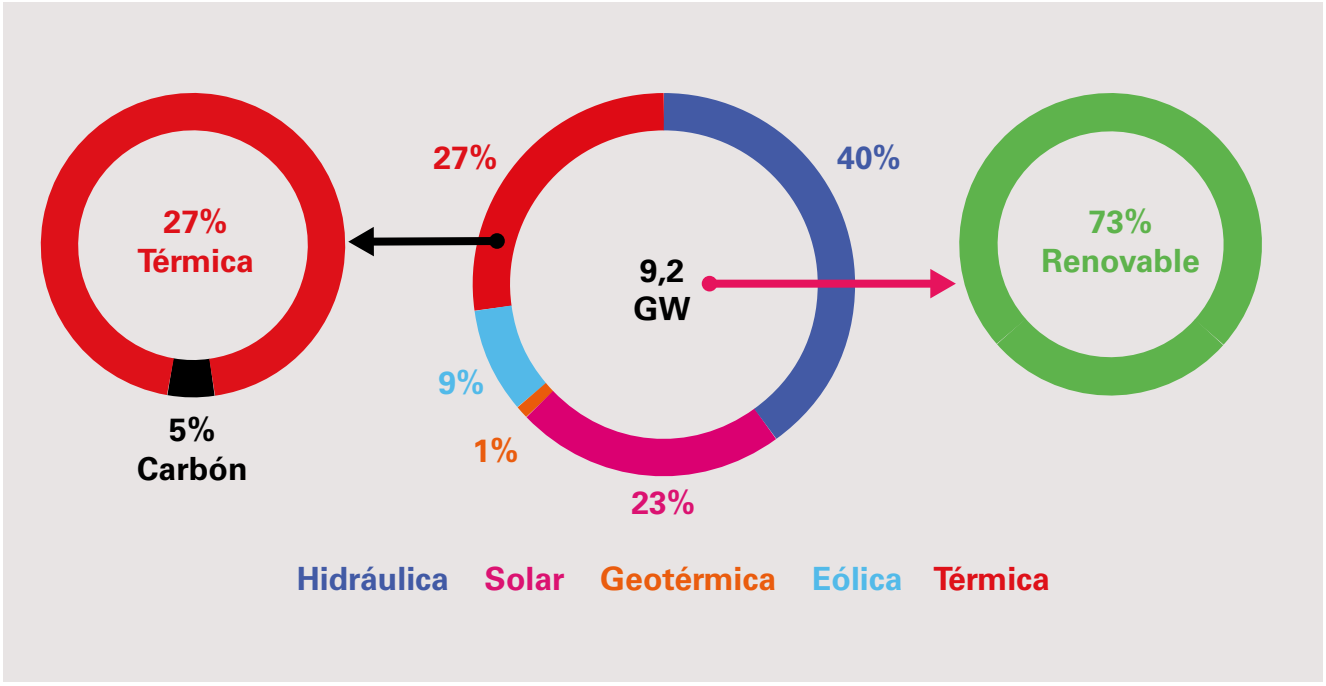
Geotérmica del Norte, joint venture entre EGP y ENAP, inició la construcción de la unidad geotérmica Cerro Pabellón III, la cual sumará 33 MW de capacidad instalada a los 41 MW de las primeras unidades Cerro Pabellón I y II. Una vez que la tercera unidad esté en plena operación, la planta geotérmica producirá en total 600 GWh al año, evitando la emisión de 470.000 toneladas de CO_2 a la atmósfera.

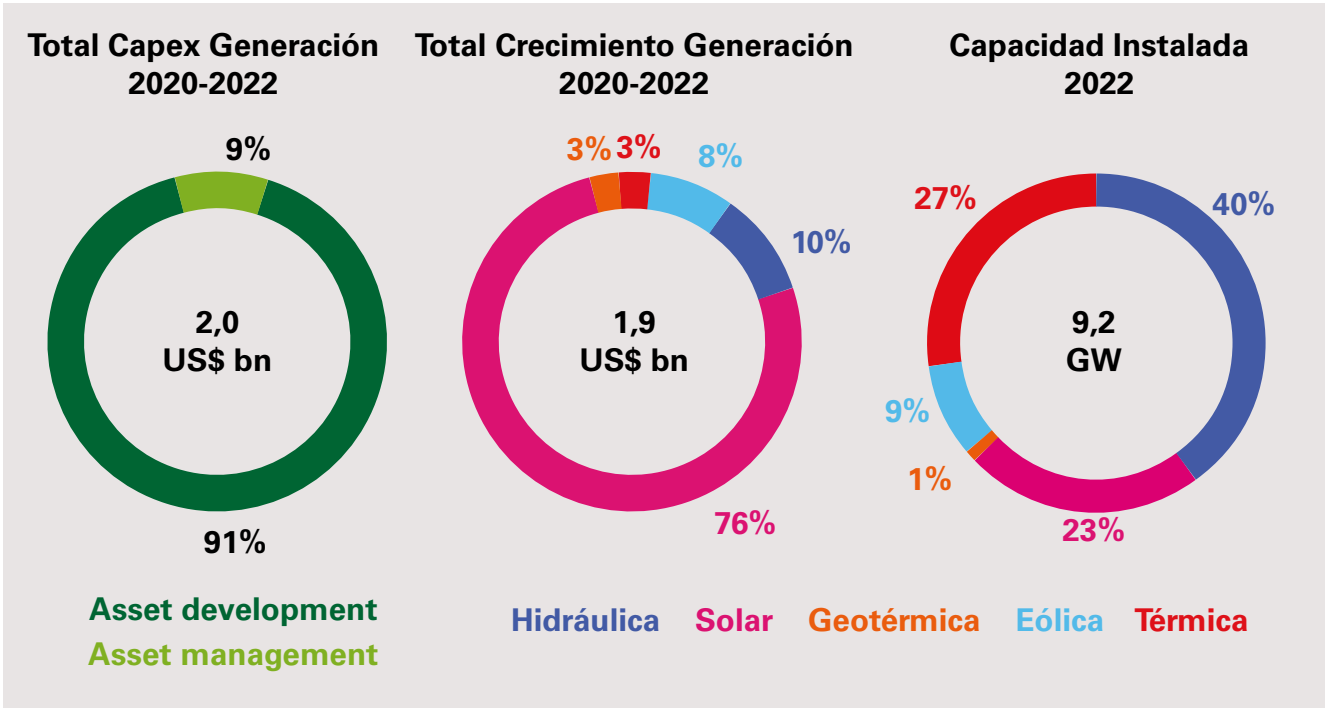
17 Fuente: Coordinador Eléctrico Nacional

Las inversiones del 2019 apuntaron al desarrollo de proyectos hidroeléctricos y de energías renovables no convencionales, ambiental y socialmente responsables, con el objeto de garantizar adecuados niveles de suministro.

Principalmente se concentraron en la construcción de la Central hidroeléctrica de pasada Los Cóndores (150 MW de potencia), de la Central solar Campos del Sol (382 MW de potencia) y de la Central geotérmica Cerro Pabellón III (33 MW de potencia).

La Compañía crecerá cerca de 24%, totalizando 9,2 GW de Capacidad instalada en 2022





Crisis Hídrica

En los últimos años, la crisis climática ha afectado gravemente a Chile, agudizando una sequía que ha comprometido el desempeño de las centrales hidráulicas reduciendo su aporte de generación en un 7% durante el año 2019. Lo anterior, tuvo un impacto negativo en la cantidad de emisiones de CO_2 por kWh generado. Esta contingencia se está abordando mediante la aceleración del desarrollo de nuevas plantas eólicas, solares y geotérmica. Simultáneamente, en el ámbito de la gestión del recurso hídrico, Enel Chile está llevando adelante programas para la conservación de las cuencas y de sus ecosistemas, junto con una mejora en la eficiencia de las centrales térmicas, permitiendo optimizar el uso del recurso hídrico.[19]

A pesar de esto, la producción a través de energías renovables aumentó de 13.778GWh a 13.808 GWh en 2019, esto gracias al aporte de energías renovables no convencionales durante el año.

Emisiones $gCO_2/kWheq$		
2017	2018	2019
238	192	227

Crecimiento demográfico y Urbanización: Nuevos desafíos para la industria

Según estudios de Naciones Unidas, más de la mitad de la población mundial vive hoy en zonas urbanas.

Es aquí donde el sector energético es fundamental y en donde Enel Chile, a través del uso de la innovación, contribuye con soluciones para desarrollar ciudades más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles, ofreciendo nuevas alternativas de uso de la energía.

19 Para más información acerca de las operaciones llevadas a cabo en las centrales térmicas para mejorar su eficiencia, revisar página 75 del capítulo Mejoras Operativas.

Enel X

Para enfrentar los cambios de una industria que busca el desarrollo de productos y servicios basados en energías renovables, Enel Chile creó Enel X, entidad que tiene por objetivo satisfacer las necesidades de las ciudades, empresas y personas, a través de una oferta de servicios que aportan a la transformación urbana con soluciones sostenibles en infraestructura y movilidad eléctrica.

Esta unidad de negocios busca liderar el cambio de paradigma en el consumo y gestión de la energía, anticipándose a los nuevos requerimientos impuestos por la transición energética. El negocio de esta filial abarca cuatro pilares estratégicos: *E-Mobility, E-Home, E-City*, y *E-Industries*, los cuales desarrollan diferentes soluciones para las múltiples necesidades urbanas que requieren del uso de la energía eléctrica, siendo la innovación la piedra angular en la transición impulsada por Enel X.

E-Home

Entregar una serie de soluciones para simplificar y mejorar la vida diaria de sus clientes, mediante una amplia oferta de productos y servicios que funcionan a través de energía limpia y eficiente, los que requieren de la instalación y mantenimiento a través de soluciones tecnológicas e innovadoras. El objetivo es fomentar el uso de energía limpia y eficiente, disminuyendo de tal forma su huella de carbono.

E-Mobility

Contribuir a la electrificación del transporte. Este proceso es fundamental para hacerse cargo de desafíos relevantes de las megaciudades donde Enel está presente, como la contaminación, la seguridad, la congestión vehicular, permitiendo de esta manera mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Para ello, propicia la instalación de infraestructura pública-privada de carga eléctrica y el desarrollo tecnológico de la movilidad eléctrica. Estos objetivos se encuentran alineados con uno de los Compromisos de la "Ruta Energética 2018-2022" impulsada por el Gobierno de Chile: aumentar el número de vehículos eléctricos del parque automotriz en al menos diez veces.

E-Industries

Ser un socio estratégico que contribuye al crecimiento sostenible de los negocios de sus clientes. Para ello, pone a su disposición una amplia oferta de asesoramiento basado en la innovación y tecnología, generados gracias a la amplia red de socios y proveedores con los que cuenta la Compañía. En particular, ofrece a sus clientes (segmento B2B) soluciones de infraestructura, eficiencia y optimización del consumo en los edificios e instalaciones industriales mediante la gestión de la demanda, iluminación LED ultra eficientes y generación fotovoltaica, estacionamientos solares, sistemas de calefacción y aire acondicionado que reducen el consumo primario de energía, calderas industriales con alta eficiencia y diagnóstico de instalaciones existentes o nuevos proyectos. Vale decir, ofrece el desarrollo de proyectos integrales, considerando la asesoría especializada, la implementación y el monitoreo de cada servicio, aportando un valor diferenciador para las empresas. Mediante los servicios de E-Industries, Enel X permite reducir el consumo y las emisiones de gases de efecto invernadero.

E-City

Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, desarrollando alianzas estratégicas público – privadas para el financiamiento y desarrollo de proyectos que permitan mejorar las comunas y ciudades de Chile en ámbitos como seguridad y bienestar, buscando aportar al desarrollo urbano sostenible. Lo anterior se implementa a través de servicios innovadores para que las ciudades sean más inteligentes y eficientes abarcando todo el ecosistema de la ciudad, tales como: la promoción de una nueva cultura de uso de iluminación de las ciudades, combinando ahorro energético con rendimiento y estética, nuevas formas de autonomía en materia de energía en los edificios, iluminación de infraestructura publicitaria y televigilancia pública, dotando a las municipalidades de una interfaz única, simplificando los procesos y la gestión de los servicios que están interconectados entre sí.

E- Mobility

Público objetivo:

- Dueños de vehículos

- Operadores y dueños de flotas eléctricas corporativas, concesionarios de automóviles, dueños o administradores de estacionamientos (hoteles, retailers, inmobiliarias, centros comerciales, etc.)

- Operadores de flotas de transporte público.

Alianzas estratégicas:

- Operadores de transporte público para electrificar flotas, ya sea entregando vehículos y/o terminales de carga.

- Municipalidades que permitan la instalación de infraestructura de carga.

- Distribuidores y concesionarios de vehículos para proveer, instalar y mantener cargadores para clientes finales.

Primera ruta eléctrica nacional "Conectando Chile"

Enel Chile está trabajando en la implementación de la primera ruta eléctrica nacional, que conectará Chile de Arica a Punta Arenas con un total de 1.200 puntos de carga para vehículos eléctricos. El proyecto se ejecutará en un plazo de cinco años y contempla instalar más del 50% de la infraestructura de carga necesaria para los más de 81.000 autos eléctricos que se estima habrá en Chile para el año 2025. Durante 2019 se instalaron más de 80 puntos de carga públicos para vehículos eléctricos, completando un total de 104 a nivel nacional.

- Conectará Chile desde Arica a Punta Arenas (recorrerá 5.000 km)
- Instalación de 1.200 estaciones de carga y 1.800 conexiones para vehículos
- Inversión inicial de US$ 15 millones
- Reducirá la polución de la ciudad a través de un uso diario más eficiente de la energía

Formula-E en Santiago: velocidad y adrenalina, a través de energías renovables

El 26 de enero 2019 en el Parque O´Higgins de la ciudad de Santiago, se realizó por segundo año consecutivo la Fórmula-E, competencia internacional de automóviles deportivos eléctricos, contando con una asistencia de miles de fanáticos de la velocidad impulsada por energías limpias. Enel es el "*Power Partner*" oficial de la competencia y provee la energía a sus competidores a nivel global.

Inauguración de la primera red de carga bidireccional (V2G) para vehículos eléctricos en Latinoamérica

El proyecto V2G (*Vehicle to Grid*), en el marco de un acuerdo público - privado encabezado por Enel X, Nissan y la Agencia de Sostenibilidad Energética, consiste en un transcendental hecho para la electromovilidad en el país, al inaugurar el primer cargador de recarga inteligente de éste tipo en Latinoamérica, el cual permite no solo cargar los vehículos eléctricos, sino también alimentar y proveer la energía de sus baterías a una fuente de consumo a elección.

Este trascendental avance ayudará a estabilizar la red de distribución en el país, al permitir inyectar energía a la red nacional en momentos de alto consumo, o como almacenamiento de energía en distintas situaciones, tales como en cortes de luz o situaciones de emergencia.

Electrocorredor de buses de transporte público

Mediante una asociación con METBUS, operador de los recorridos del transporte público que circulan por Avenida Grecia y la empresa automotriz BYD como socio tecnológico, se desarrolló un proyecto de tres fases que sumó 285 buses eléctricos al transporte público de la capital y sus respectivos electro-terminales, convirtiendo a Avenida Grecia en el primer corredor 100% eléctrico de Santiago, evitando la emisión de 31 toneladas de CO_2 anuales por bus. El proyecto fue reconocido por la UITP (Unión Internacional de Transporte Público) y por la Agencia de Sostenibilidad Energética.

EMO (*Electric Mobility Operator*) con Nissan Chile

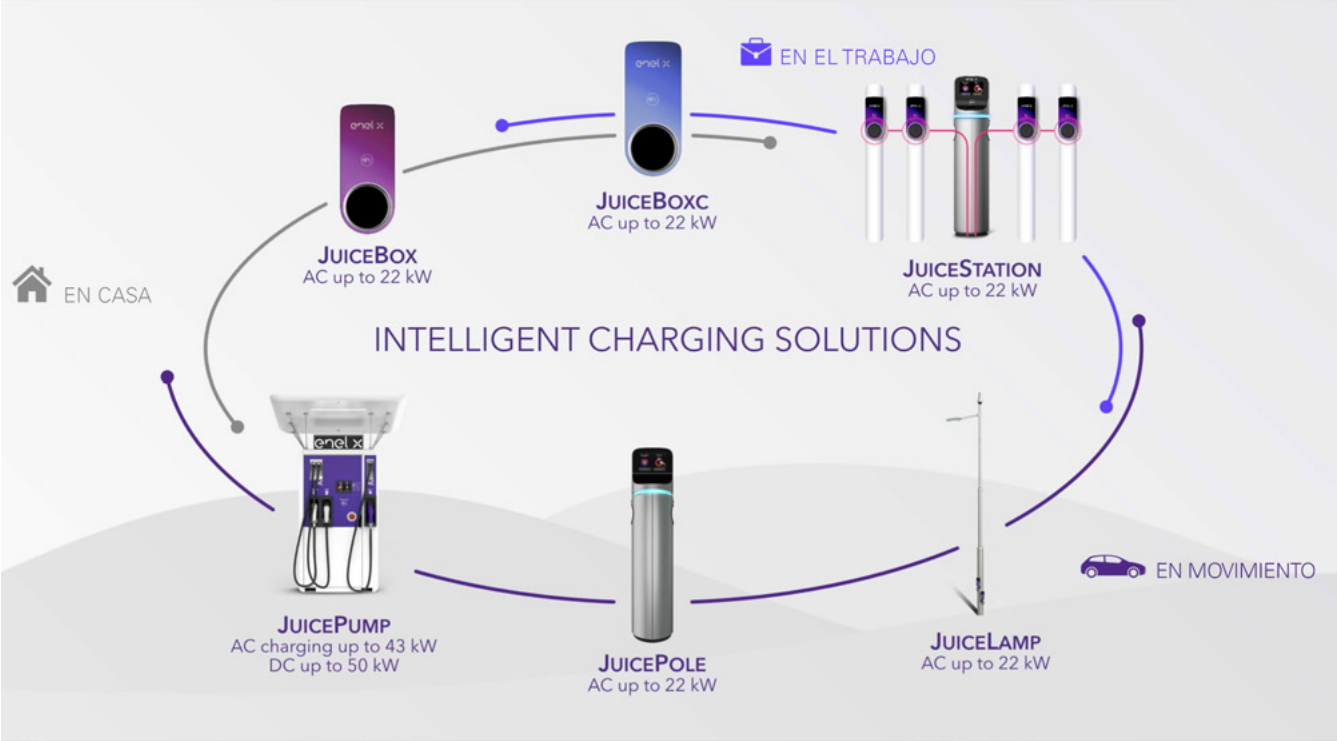
Durante 2019 se logró un acuerdo con Nissan Chile, gracias al cual Enel X se convirtió en el proveedor e instalador de la infraestructura de recarga doméstica necesaria para los dueños de automóviles eléctricos. Gracias a este convenio, cuando un cliente compra un vehículo eléctrico de Nissan, Enel X recibe una notificación y empieza el proceso de cotización, instalación y puesta en marcha del cargador eléctrico. El cliente recibe una solución de recarga eficiente e inteligente mediante un *Smart Charger* y una capacitación acerca de su uso y beneficios.

Durante el año se instalaron más de 30 cargadores entre las sucursales Nissan y sus clientes.

Cabe destacar que Enel X está liderando el transporte público eléctrico en Latinoamérica, siendo Chile el país en donde más se ha avanzado en electromovilidad dentro de la región. Adicionalmente, Enel Chile en busca de promover la movilidad eléctrica entre sus colaboradores, ha desarrollado una serie de medidas, entre las que destacan ofrecer alternativas de financiamiento para adquirir vehículos eléctricos y proveer cargadores en los estacionamientos de las instalaciones de la Compañía. A la fecha la flota alcanza alrededor de 50 autos eléctricos.

Sistemas de recarga inteligente en Latinoamérica

Los sistemas de recarga inteligente son parte de la oferta de Enel X y cuentan con tecnología de punta, la cual permite a los clientes gestionar y mejorar el consumo de energía eléctrica y sus costos, evitando, por ejemplo, los horarios peak en los cuales la electricidad es más costosa. Permiten, además, tener una mejor escalabilidad en el número de cargadores, ya que es posible ajustar dichos equipos para utilizar la infraestructura de distribución existente, tanto en edificios como en condominios, cumpliendo con dar servicios de recarga inteligente y gestión remota de los equipos.



E- Home

Público objetivo:

- Clientes residenciales

- Microempresas

- Instituciones públicas locales como Municipios, Secretarias de Planificación y Direcciones de Desarrollo Comunitario ya que permiten concentrar demanda residencial y de pequeñas empresas.

Alianzas estratégicas:

Estrategias comerciales con proveedores e instaladores para la venta de productos masivos.

Con socios de compañías de Seguro y asistencias.

Con corporaciones educacionales y de salud para la implementación de proyectos de climatización en diversos establecimientos que requieren soluciones tipo residencial.

Climatización en colegios de las comunas de Renca y Peñalolén

Dada la necesidad de las corporaciones Municipales de Educación de mejorar la infraestructura de acondicionamiento térmico de los colegios que administran, Enel X gestionó la contratación del servicio de climatización para 12 colegios de Peñalolén y 14 escuelas de Renca. El servicio incluyó el suministro de equipos, instalación y adecuación eléctrica de los establecimientos para el funcionamiento de aires acondicionados de última generación. En total se instalaron 430 equipos *inverter* en Peñalolén y 448 equipos en Renca, los cuales han mejorado la calidad de vida de los alumnos en sus jornadas escolares, consumiendo un 30% menos de energía eléctrica.

Con esto, ya son casi 1000 equipos de aire acondicionado instalados en más de 30 colegios y jardines, aportando al frio en verano y al calor en invierno.

El mix de productos y servicios de E-Home de dividen en:

Home Service Solutions:

Aire acondicionado: Productos eficientes en el uso de energía con tecnología wifi que permite hacer más eficiente la climatización dentro del hogar. Estos productos se venden instalados y con todo el soporte de garantía y mantenimiento para extender la vida útil del producto. Se comercializan de manera masiva a través de distintos canales de venta como *e-commerce*, *call center* y en terreno, pero también para comunidades dentro de proyectos de recambio donde se reemplaza una fuente de calefacción domiciliaria altamente contaminante, por un equipo de aire acondicionado limpio y eficiente en el uso de la energía.

Sistema de generación fotovoltaica: Este producto se vende instalado con el soporte para el proceso completo hasta la certificación e integración a la red. Permite hacer eficiente los gastos del hogar autogenerando su propia energía y regresando a la red el excedente de energía no utilizada.

Iluminación: Enel X vende productos con tecnología LED que ayuda a disminuir el consumo de energía dentro del hogar.

Movilidad eléctrica liviana: La empresa ofrece scooters y bicicletas eléctricas que permiten a las personas abandonar los medios de movilización tradicionales y cambiarse a una más eficiente y amigable con el medio ambiente.

Recambio de estufas a leña por aire acondicionado como alternativa de compensación de emisiones del sector productivo

Este proyecto permite a las empresas compensar sus emisiones, y a la vez contribuir al bienestar de las familias, a través del recambio gratuito de estufas a leña por equipos de climatización eficiente con Tecnología *Inverter*. En la práctica, las organizaciones que superen su límite de emisión, ya sea en proyectos nuevos o existentes, deben presentar un Programa de Compensación de Emisiones ante la SEREMI del Medio Ambiente, los cuales son fiscalizados por la Superintendencia del Medio Ambiente. Las familias se inscriben de forma voluntaria en el programa en coordinación con sus municipios, luego de lo cual se realiza la visita de viabilidad técnica de la instalación del equipo. Si existe la factibilidad, se produce la instalación y se capacita al grupo familiar, para el buen uso del producto y así lograr una mayor eficiencia energética. Posteriormente, se produce el retiro de las estufas para ser recicladas.

Para el año 2019, se han retirado 5.232 estufas logrando una compensación de 17.004 toneladas de CO_2 y 104,64 toneladas de MP2,5.

Home Finance & Insurance Solutions:

Seguros y Asistencias: Gama de productos de seguros y asistencias para el hogar y las personas que permiten llegar a un segmento de la población que normalmente no puede acceder a estos beneficios, por limitaciones en sus medios de pago. El pago recurrente de estos servicios es cargado a la boleta mensual de energía eléctrica Enel.

Recaudación de terceros: La Compañía ofrece a distintas empresas el servicio de recaudación de pagos a través de la boleta de energía Enel. Esto permite a empresas masificar sus ventas y acceder a un canal de recaudación seguro y en toda la zona de concesión.

E-City

Público objetivo:

- Municipalidades
- Diferentes entidades públicas y gubernamentales

Alianzas estratégicas:

Empresas colaboradoras que complementan la oferta de valor de Enel X con sus servicios técnicos. Por ejemplo, empresas de instalación de luminarias en vía pública, cámaras de televigilancia, servicios de eficiencia energética, etc.

Adjudicación Servicio de Mantención Integral del Alumbrado Público de Valdivia

Los proyectos de alumbrado público son un aporte para el desarrollo social de las comunidades, contribuyendo con la seguridad ciudadana, junto a la eficiencia energética y operacional.
En este caso, Enel X se adjudicó el servicio de reemplazo y mantención integral del alumbrado público de la ciudad de Valdivia en el sur de Chile, consolidando su presencia fuera del área de concesión de Enel Chile.
Se estima un total de 144 mil habitantes beneficiados, gracias al recambio de 15.920 luminarias de alumbrado público existentes, las que deberán ser reemplazadas por unidades LED, sumadas a 55 nuevos equipos LED en nuevas en instalaciones peatonales.
Cabe señalar que las luminarias deberán ser provistas con tecnología para una futura telegestión y, adicionalmente, se facilitó un vehículo eléctrico para uso municipal más la instalación de tres cargadores en la vía pública.

Electrificación de zonas aisladas con autogeneración y almacenamiento a familias aisladas

Actualmente, aún existen 7.600 familias o viviendas distribuidas en el territorio nacional en situaciones de nulo o difícil acceso, con el agravante de estar geográficamente dispersas y en zonas de alta complejidad para ser intervenidas. Frente a esta realidad, en conjunto con el Ministerio de Energía, Enel Chile desarrolló una cartera de proyectos de electrificación mediante autogeneración y almacenamiento, con el objetivo de:

> Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida.
> Reducir las migraciones de pueblos originarios.
> Fomentar el desarrollo productivo de las comunidades, aunque estén aisladas.

Dentro de este contexto, el proyecto Putre fue implementado en el Altiplano Chileno con una altura media de hasta 4.303 metros. Inicialmente, el proyecto requería de la instalación de sistemas de autogeneración con almacenamiento para 30 familias.

En enero de 2019, se hizo una visita en terreno, en conjunto con el equipo del Ministerio de Energía de Chile, donde se verificó un incremento considerable en la cantidad de viviendas sin acceso a electricidad en la zona. Por lo anterior, se concluyó que el proyecto debía ampliarse para atender a una mayor cantidad de familias. En consecuencia, Enel hizo un esfuerzo adicional dedicando recursos al desarrollo de ingeniería para la instalación para 50 familias.

Enel X ha desarrollado la ingeniería básica para el proyecto, generando eficiencias que permitieron optimizar el costo total, con lo que la iniciativa para 50 familias tuvo un valor aproximado de 693 millones de pesos.

E- Industries

Público objetivo:

- Clientes comerciales
- Clientes industriales
- Empresas de múltiples rubros

Alianzas estratégicas :

Alianzas privadas con distribuidores, proveedores para operación y mantenimiento de proyectos de eficiencia energética.

Acuerdos con empresas para ofrecer servicios altamente tecnológicos, a través de software inteligentes.

Alianzas con entes financieros para ofrecer proyectos de inversión sostenibles a clientes.

Proyecto de eficiencia energética para la Central térmica del Colegio Dunalastair, apoyado por la generación fotovoltaica en techumbre.

Enel X desarrolló en conjunto con el Colegio Dunalastair en Santiago, un sistema de generación de agua caliente sanitaria para los camarines, a través de una bomba de calor aerotérmica. Esto permitirá almacenar en el buffer la energía solar que no se esté demandando de forma instantánea, para utilizarla en horarios de alta demanda.

Este proyecto nace de la necesidad del colegio de convertirse en un establecimiento altamente eficiente, reduciendo su huella de carbono y educando a la comunidad estudiantil conformada por 1.500 alumnos en un campus de 12,5 hectáreas. Se estima un consumo diario de 4.800 litros de agua caliente sanitaria.

Primer edificio con fachada fotovoltaica en Sudamérica

Primer proyecto de fachada fotovoltaica de Sudamérica, en un acuerdo con Sencorp, se implementó un sistema fotovoltaico con una potencia total de 138,04 kWh, inversores y sistema de sujeción, aportando una generación acumulada de 184.025 kWh. Enel X es líder en tendencia sobre conceptos de implementación de eficiencia energética, aplicando innovación en el diseño constructivo tal como se presenta en este proyecto, siendo una innovadora tecnología, tanto estética como ambiental, permitiendo un ahorro de la cuarta parte de la energía consumida en un edificio.

Condominio Sostenible “La Cumbre”

Buscando impulsar proyectos que generen valor agregado para los clientes gracias a la integración de soluciones eficientes, y junto a la Constructora Terrafirme, Enel X desarrolló en la Comuna de Lo Barnechea un proyecto que contempla la construcción de 20 viviendas de tres pisos 100% eléctricas, desarrollando uno de los primeros proyectos inmobiliarios ecoamigables del país.

Estas contarán con generación solar, un sistema de aguas sanitarias a través de bombas de calor, logrando acumular y utilizar la energía solar para agua caliente y la automatización de las viviendas, que se traduce en un aporte en la gestión energética y seguridad (cerradura inteligente, control de iluminación, cámaras de vigilancia en exteriores e interiores y sensor de movimiento).

1- Infografía con resultados acumulados.

2- Puntos de carga públicos y privados.

Resultados

Actividad/meta	Resultado 2019
Aumento de la capacidad renovable. 700 MW adicionales al 2021.	Más de **500 MW** en construcción.
Reducir las emisiones específicas de CO_2 a menos de 230 g/kWheq (meta de reducción del Grupo al 2030).	**227** g/kWheq versus **192** g/kWheq en 2018.
Respuesta de la demanda: 93 MW al 2021.	**61,8 MW.**
Promover actividades en línea con la campaña de la ONU "Making Cities Resilient". Trabajar con cinco municipalidades al 2021.	Se ha trabajado con tres municipalidades: Quillota, Putre y Providencia.
Venta de sistemas fotovoltaicos residenciales. 356 sistemas vendidos al 2021.	81 sistemas fotovoltaicos vendidos durante 2019.
Puntos luminosos gestionados. 333.384 puntos gestionados al 2021.	**276.934** puntos gestionados.

103-2 103-3

Mejoras operativas para un servicio de calidad

La excelencia operativa se traduce en un uso eficiente y óptimo de los recursos. Para esto, la Compañía lleva a cabo una serie de prácticas que buscan la maximización de la utilidad de los recursos y la flexibilidad de la matriz energética. Mediante el uso de redes digitales y una optimización en los procesos de generación de energía, Enel Chile facilita la transformación de los sistemas energéticos para garantizar el suministro de energía a partir de una matriz diversificada.

Enel Chile busca estar a la vanguardia en el proceso de transición energética, mediante innovación tecnológica, digitalización, robotización, automatización, resiliencia y mantenimiento predictivo avanzado, que permitan gestionar los activos de manera más eficiente, manteniendo un alto desempeño, con el objetivo de entregar estabilidad al sistema eléctrico y mejorar la calidad del servicio para todos sus clientes.

Dado lo anterior, Enel Chile en línea con la estrategia del Grupo y la "Ruta Energética" definida por el Estado de Chile, ha establecido la optimización de activos como una de sus prioridades estratégicas a través de múltiples practicas asociadas, con el objetivo de asegurar y potenciar el rendimiento tanto de las plantas como de las redes de distribución.

Eficiencia operacional en la generación

Enel Chile busca operar plantas de generación inteligentes, capaces de optimizar procesos y tomar decisiones certeras a través del análisis de datos, liderando el cambio energético en el país a través de un modelo de negocio integral y sostenible.

Entre las principales iniciativas desarrolladas en el ámbito de generación se encuentran aquellas asociadas al telecontrol y la mantención predictiva. De esta forma, Enel Chile se encuentra transitando desde las mantenciones preventivas hacia los modelos de predicción temprana, en base al análisis de datos mediante la utilización de algoritmos de inteligencia artificial para medir, monitorear y proyectar las distintas variables que generan la necesidad de llevar a cabo mantenciones.

Lo anterior, permite predecir eventuales fallas y adoptar medidas para evitar o minimizar su impacto de manera temprana, a modo de poder asignar los recursos de forma más eficiente y extender los periodos de disponibilidad de las centrales.

A continuación, algunos ejemplos de proyectos llevados a cabo durante el año en diferentes materias.

Automatización en la operación

***Solar Performance Analyzer* (SPA):** Enel Chile durante 2019 implementó un software con herramientas de *machine learning* e inteligencia artificial para identificar, en tiempo real, fallas e ineficiencias en los parques fotovoltaicos. Este sistema de monitoreo en tiempo real permite medir el desempeño de los parques solares, tomando y analizando imágenes termográficas con el objetivo de identificar ineficiencias en los campos solares fotovoltaicos. El uso de esta herramienta forma parte de la transformación para pasar de una lógica preventiva, a una estrategia predictiva de mantenimiento.

Actualmente, todas las instalaciones de las plantas solares cuentan con telecomando y accesos remotos a sus sistemas SCADA[19], lo que permite el monitoreo desde cualquier punto conectado a internet.

19 Supervisory Control And Data Adquisition

APC *Coal*: Implementación de dos sistemas de Control Avanzado de Procesos (APC) para plantas de Carbón. Estos sistemas utilizan las mayores capacidades de procesamiento digital, para correr en tiempo real, algoritmos complejos que permiten optimizar procesos químicos en las plantas de generación eléctrica. En Chile, se implementó APC para Bocamina 1 y 2.

Esto permitirá a Bocamina 1 asegurar emisiones iguales o inferiores a 300 mg/Nm^3, lo cual fue verificado en pruebas, y también aumentar la temperatura del vapor sobrecalentado en 13°C y la temperatura del vapor recalentado en 20°C, implicando importantes mejoras en la eficiencia de la planta. Por el lado de Bocamina 2, este sistema generará un ahorro en el uso del reactivo "caliza", aproximadamente en un 10%.

Proyecto *Geyser*: Proyecto de optimización de las plantas Geotérmicas, que contempla a Italia, Estados Unidos y Chile (Cerro Pabellón). Este proyecto se desarrollará durante el 2020, con las iniciativas aprobadas en 2019.
Beneficios:

- Buscar sinergias y oportunidades de mejoras entre las plantas en los diferentes países.
- Integrar modelos basados en aprendizaje automático y redes neuronales, para apoyar y mejorar la producción.
- Desarrollar proyectos locales como la mejora de las comunicaciones dentro de la planta, para la operación y la seguridad de los trabajadores.

Sistema de Control Automático de Generación (AGC): Sistema que tiene como propósito el control secundario automático de frecuencia, lo que ha significado un cambio en la forma de relacionarse con el coordinador del sistema y la operación de las centrales ya que, mediante algoritmos, el coordinador va definiendo bajo criterios técnicos y económicos, el nivel de generación que se requiere de las plantas. Esta innovación tecnológica ha implicado, además de las labores estándares de operación y mantenimiento de las plantas, estar con un alto nivel de disponibilidad de los sistemas de comunicación. Además, en el caso de las plantas térmicas, ha planteado el desafío de disminuir los mínimos técnicos y eliminar los tiempos de estabilización de carga.

En el Mantenimiento

Aumento de Generación Centrales Hydro: Con el objetivo de reducir las pérdidas de energía, se están realizando cambios y mantenciones de rodetes con mayor eficiencia en las turbinas hidráulicas, a modo de aumentar la producción con la misma cantidad de recurso hídrico disponible. Asimismo, se están aplicando modelos de reparto óptimo de carga entre unidades de una misma planta. En el contexto de este proceso de *Smart Repowering* que se está llevando a cabo para el parque hydro en Chile, se realizó el upgrade de las unidades N°1 y N°2 de Sauzal, el cual fue puesto en marcha en octubre de 2019. El aumento de energía será de 209,31 GWh al año, generando un incremento del rendimiento medio ponderado de 1.95%.

Monitores de Vibraciones (CMS) en los parques Eólicos: Durante 2019, se realizó la internalización del servicio de monitoreo de vibraciones de las turbinas de las plantas eólicas, lo que permitirá almacenar de forma constante la información sobre estas turbinas por parte del equipo de *Wind Competer Center*. Lo anterior será un gran beneficio tanto para Enel Chile como para el Grupo, ya que además de poder contar con datos históricos para ejecutar modelos, anticipar fallas y programar mantenimientos, se dispondrá de información global de los distintos parques y turbinas eólicas en donde la Compañía opera.

Respecto al mantenimiento de aerogeneradores se trabajó en los diferentes programas, y en particular durante 2019 se adjudicaron nuevos contratos de mantenimiento, que permitirán tener cubierta esta actividad hasta el año 2022 en la mayoría de las plantas.

Las principales actividades realizadas sobre los aerogeneradores suman un total de 34 intervenciones, divididas entre grandes correctivos y reparaciones *Uptower* entre las que destacan los cambios de transformadores, generadores y multiplicadora.

Proyecto PresAGHO: En 2019, se consolidó un nuevo modelo de mantenimiento para centrales hidroeléctricas (*Predictive System and Analytics for Global Hydro Operation*), siendo la primera empresa en el mundo en poner en marcha un amplio proyecto de mantenimiento predictivo y de análisis para posibles averías en la operación de centrales hidroeléctricas. El proyecto se implementará en varios países y permitirá generar modelos transversales y centralizados, con el objetivo de desarrollar planes de intervención de forma anticipada ante un posible problema en las unidades de generación, y con esto optimizar costos operacionales y el recurso hídrico.

Se implementará en las 260 centrales hidroeléctricas con mayor potencia, equivalentes a un total de 18 GW de potencia instalada. Esto se llevará a cabo mediante la integración en los sistemas de los sensores instalados en las plantas, y gracias a la presencia del sistema SCADA (*Supervisory Control And Data Adquisition*) se podrán recopilar datos *in situ*, transmitirlos al *control room* local y luego ponerlos a disposición en la nube para todos los operadores de las centrales en los diferentes países.

En 2019 se implementó el sistema de limpieza mecanizado de la Planta Solar Chañares, sumándose a la mecanización del resto de los parques Solares de Enel Chile. Lo anterior permite optimizar el uso de agua desmineralizada, logrando reducir su consumo de dos litros por panel a 0,4 litros por panel, lo que significa una reducción del 80%.

Para más información sobre el sistema de limpieza de paneles fotovoltaicos, ingresar al link que dirige al Informe de Sostenibilidad Enel Chile 2018, página 116. https://www.enel.cl/content/dam/enel-cl/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/enel-chile/2018/IS-Enel-Chile-2018.pdf

Limpieza de paneles fotovoltaicos por acción de Camanchaca: El equipo de operación y mantenimiento de las centrales fotovoltaicas detectó que existe una condición climática natural denominada "Camanchaca", que consiste en humedad ligera que proviene de la costa y cubre completamente el área donde se encuentra la planta fotovoltaica Pampa Solar Norte y Chañares. El equipo decidió aprovechar esta condición natural y programar los rastreadores en 45° (*Parking Mode*) durante la noche, para que los paneles puedan enfrentar la nube, condensando la humedad y generando agua con fines de limpieza. Lo anterior permite reducir el uso del agua y la cantidad de limpiezas programadas. La siguiente imagen retrata las pruebas que se hicieron con la disposición de las mesas, contrastándose las sucias con las limpias por acción de la "Camanchaca".

Robótica Aplicada

Drones autónomos para vigilancia de Planta Fotovoltaica: En el marco de las actividades de automatización se ha trabajado en la integración de los sistemas de seguridad de los parques solares con el Centro de Operaciones de Vigilancia (COV). En la Planta Fotovoltaica Chañares, durante 2019 se instaló por primera vez, en Chile y el mundo, un sistema de drones autónomos controlados remotamente, que permiten una mejor operación al centralizar los procesos de vigilancia, mejorando el mantenimiento y funcionamiento de estos. En el proyecto participaron los equipos de operación y mantenimiento solar de Chile, Innovation EGP Chile e Innovación EGP Italia, realizándose además capacitaciones para los operadores de los drones.

Soluciones Digitales

Soporte Virtual: Consiste en un ChatBOT y un Asistente Virtual para la interacción fácil y ágil con los sistemas de información que existen en el área de operación y mantenimiento de la tecnología solar. Lo anterior permitirá a todos los que gestionan los procesos relevantes de generación fotovoltaica, poder conocer en línea y en tiempo real el estado de las plantas y sus KPI's más relevantes, lo que será de suma importancia en la toma de decisiones y acciones oportunas para el negocio. Cabe señalar que es el punto de partida para implementar el soporte en el resto de tecnologías de generación renovable.

Telecontrol de las Centrales: Desde septiembre de 2018 Enel Chile cuenta con el telecontrol de la generación Hidráulica, Eólico y Solar desde Santiago (en total 36 plantas de generación), y en 2019 finalizó el proyecto de telecontrol de las unidades a gas en ciclo abierto. Este trabajo fue acompañado de un proceso de inducción y reconversión laboral de los operadores, ofreciéndoles la oportunidad de ampliar sus competencias hacia las áreas de mantenimiento y así poder tener oportunidades en otras secciones de la empresa, mejorando su empleabilidad con vistas a futuro.

Sumado a lo anterior, en 2019 se implementó un sistema global de diagnóstico predictivo remoto, el cual se basa en algoritmos que analizan información de las plantas generadoras de energía eléctrica, tales como temperaturas, vibraciones, flujos, etc., con el propósito de diagnosticar anomalías y generar alertas que se anticipen a la ocurrencia de fallas. La información de las plantas es capturada por el sistema PI de Osisoft.

En Chile, este sistema cubre las siguientes plantas térmica: San Isidro, Bocamina y Atacama, a modo de reducir la indisponibilidad de las plantas y los costos de mantenimiento.

Por otro lado, el *Global Operation System* (GOS), implementado a escala global, permite tener a disposición de manera estructurada y estandarizada toda la información necesaria para gestionar la operación y el mantenimiento de la planta. Esta plataforma permite el seguimiento de eventos operativos (arranques, paradas programadas y no planificadas, etc.), así como la gestión de parámetros e indicadores de rendimiento de las plantas, permitiendo el *benchmarking* interno y con la industria. Para lograr lo anterior, GOS se integra con sistemas de gestión de información en tiempo real (OSISOFT PI); y también se integra de forma nativa con SAP. Este sistema se encuentra actualmente en servicio para las plantas termoeléctricas, trayendo como beneficio asociado reducir las pérdidas de energía y la integración de los sistemas utilizados en cada país.

***E-Planner*:** Plataforma digital para apoyar la planificación, seguimiento y actualización de las actividades de mantenimiento. Permite construir una carta Gantt, con la interacción de varios especialistas que pueden trabajar, en una única plataforma, la planificación de las actividades de mantenimiento y sus actualizaciones, facilitando la coordinación, como también la accesibilidad a cualquier documentación de la planta relativa a estos temas. Durante 2019 el proyecto se difundió y los empleados fueron capacitados por parte de Enel Chile.

Resiliencia y digitalización de las Redes

El crecimiento urbano, junto a los desafíos de una progresiva demanda energética y contaminación atmosférica, responsables del 60% de las emisiones de gases efecto invernadero, han motivado a Enel Chile a impulsar ciudades inteligentes. En este sentido, si bien la red de distribución eléctrica ha estado en permanente evolución, desafíos actuales más ambiciosos, como la eficiencia energética, la necesidad de incorporar energías renovables y la competitividad de la industria, requieren de respuestas más rápidas y eficaces por parte de la industria de distribución.

Por esta razón, Enel Distribución Chile se ha centrado en desarrollar redes inteligentes, con procesos automatizados y conectados, que pueden ser gestionados en tiempo real tanto por el distribuidor como por el consumidor. Estas mejoran la gestión de las redes de distribución, ya que permiten monitorear en tiempo real las condiciones del suministro y consumo eléctrico, existencia de pérdidas de energía o cortes, y ejecutar de manera eficiente las soluciones necesarias para mantener la calidad del servicio, gracias a la automatización de los procesos. Lo anterior contribuye a dar una respuesta oportuna ante contingencias sociales y naturales, y al mismo tiempo a la resiliencia de la infraestructura de distribución. Además, las redes inteligentes contribuyen a una mayor flexibilidad del sistema, facilitando con ello la incorporación de energías renovables.

Uno de los proyectos destacados relacionados con la construcción de ciudades inteligentes, fueron las adecuaciones en la red de distribución en media tensión para conectar electroterminales, beneficiando a usuarios de buses eléctricos de las Comunas de Maipú y Peñalolén. Durante el año se realizaron estudios de factibilidad para los distintos requerimientos en coordinación con el Ministerio de Transporte, Ministerio de Obras Públicas, municipios y clientes. El proyecto suministró cinco electroterminales con un total de 8 MW de potencia.

Redes Inteligentes

***SMART METERS* – Integración online con Sistema de Atención de emergencias:** Sistema que permite al despachador de emergencias validar si un cliente con medidor inteligente, realmente se encuentra con falta de suministro o no, evitando visitas improductivas y otorgándole al cliente información adicional, por si el problema es al interior de su domicilio. Además, desde la atención de emergencias se puede detectar la falla en un transformador, a través de la falta de energía en los concentradores, permitiendo gestionar en menor tiempo la atención del desperfecto, agregando valor al uso de medidores inteligentes.

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

Desde 2016 Enel Distribución Chile cuenta con un Plan de Automatización, el cual implicó en 2019 una inversión de $17 mil millones de pesos en diferentes actividades de reforzamiento y adecuación. Se instalaron 415 equipos telecontrolados, los cuales están destinados a mejorar la flexibilidad entre alimentadores y a minimizar el impacto de eventos que afecten la continuidad del servicio sobre los clientes y los indicadores de calidad.

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

Medición de las redes

Despliegue de *smart meters*: Un pilar clave de la digitalización de la red es la instalación de *smart meters* o medidores inteligentes, que permiten a la Compañía y a los clientes contar con información sobre el consumo eléctrico en tiempo real y de manera precisa. Gracias a ello, los clientes pueden asumir un rol más activo en su consumo de electricidad y tomar decisiones convenientes para optimizar dicho consumo, como medidas de ahorro energético. Asimismo, los medidores inteligentes permiten que Enel Distribución Chile pueda realizar operaciones de gestión del suministro eléctrico de manera remota. La instalación de *smart meters* siempre va acompañada de campañas específicas de información y sensibilización.

Recambio de medidores: En el caso de Chile, la nueva Norma Técnica de Calidad de Servicios de Distribución contemplaba cambiar la totalidad de medidores análogos a inteligentes para el año 2025. A principios 2019, debido a una publicación de medidores inteligentes en un diario virtual, se discutió a nivel país, político y ciudadano los alcances del recambio de medidores y, especialmente, que el cobro de la tecnología caería sobre los clientes. A raíz de esta polémica, el Gobierno formó mesas de trabajo con las distribuidoras, y luego revocó la obligatoriedad de la instalación de medidores digitales, decretando finalmente que el cambio de equipos fuera voluntario para los clientes. Adicionalmente, se instruyó la devolución de todos los cobros realizados por medición inteligente en las boletas de los clientes, dejando la situación como al principio. El desafío futuro de las distribuidoras es lograr comunicar los beneficios de la tecnología a los grupos de interés y la comunidad. Avanzando en este acercamiento, la Compañía se reunió con la mayoría de los alcaldes de las 33 comunas de Santiago, quienes han ido percibiendo los beneficios, mejoras en calidad de servicio y oportunidades que genera la medición inteligente. A pesar de todo lo anterior, en 2019 la Compañía instaló cerca de 27.204 *smart meters*, totalizando más de 322.900 equipos operativos en la Región Metropolitana.

Tipos de líneas de Tensión

Alta Tensión (AT): aquellas líneas eléctricas que van desde la planta de generación a la subestación.
Media Tensión (MT): redes que transportan energía desde la subestación a los postes de alumbrado público.
Baja Tensión (BT): Redes que distribuyen energía desde los postes de alumbrado público a las viviendas y edificios.

Mejoras Preventivas para redes eléctricas

Plan de Calidad para líneas de baja tensión: Para asegurar el correcto funcionamiento de las líneas de baja tensión, Enel Chile busca detectar con antelación las sobrecargas de transformadores y así poder renovarlos de forma oportuna. Además la instalación de nuevos conectores de acometidas permite mejorar la calidad y continuidad del servicio a clientes conectados a baja tensión, y a la vez optimizar los indicadores SAIDI* y SAIFI. El plan consideró la instalación de 25 nuevos transformadores de distribución trifásica en aquellas zonas con sistema DAE (Distribución Aérea Económica) para su reemplazo y 92 transformadores trifásicos para aumentar la capacidad en sectores con sobrecarga eléctrica y/o sectores antiguos con baja capacidad, beneficiando a 83.000 clientes y reduciendo un 57% las operaciones reiteradas de transformadores, además del cambio de 189 kms. de redes desnudas de baja tensión por conductor pre-ensamblado protegido tipo CALPE. Esto permite mejorar la continuidad del servicio y disminuir las fallas en zonas con abundante presencia arbórea.

Canalización de redes eléctricas con interacción de redes de gas: En el marco de lo estipulado en el oficio SEC N° 14228/2018, en el cual, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles instruye a Enel Distribución Chile S.A y a Metrogas S.A coordinarse para mitigar el riesgo de incendio/explosión que genera la interacción de redes eléctricas con redes de gas, la Compañía comprometió el reemplazo de aproximadamente 36 kms. de redes subterráneas de baja tensión cercanas a la red de gas, por redes canalizadas instaladas en ductos en tramos mínimos de 100 metros. Esta obra se realiza previa inspección mediante calicata, técnica que detecta el nivel de cercanía de ambas redes. Durante 2019 se logró intervenir aproximadamente 8 kms. de dichas redes, mayoritariamente en las comunas de Santiago, Independencia, Recoleta, Estación Central y Cerro Navia.

Plan de calidad para líneas de Media y Alta Tensión: Durante 2019 se desarrollan varios programas basados en la excelencia operativa a través del plan de calidad, el cual integra proyectos en las redes de alta, media y baja tensión. La Compañía trabaja constantemente en la prevención de emergencias para dotar de resiliencia a la red y asegurar que el suministro pueda recuperar la normalidad ante eventuales contingencias climatológicas o sociales. Para ello, cuenta con el Programa de Mantenimiento de Instalaciones Eléctricas para planificar, coordinar e implementar las inspecciones y mantenciones a la red de distribución.

* Para mayor información sobre los indicadores SAIDI y SAIFI, ir a la página 89 de este mismo capítulo

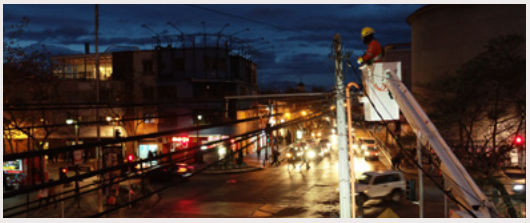
Durante 2019 se implementó un nuevo **sistema de monitoreo aéreo del tendido eléctrico de alta y media tensión con helicópteros**, los que a través de sobrevuelos en redes de alta y media tensión, especialmente equipados con tres cámaras termo-gráficas, de alta resolución y LIDAR (*Laser Imaging Detection and Ranging*), se logró aumentar la cantidad de kilómetros de red inspeccionada (alimentadores), además de poder digitalizar su estado y funcionamiento a modo de facilitar la identificación de puntos críticos. En el transcurso del año se inspeccionaron alrededor de 2.000 kms. de redes eléctricas dispuestas en la Región Metropolitana, correspondiente a 1.300 kms. aproximadamente de redes de Media Tensión, equivalente a 61 alimentadores y 700 kms. aprox. de redes de Alta Tensión.

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

Además, Enel Distribución Chile realizó un plan especial de inspección de redes de media tensión, utilizando la tecnología *Laser Imaging Detection and Ranging*, implementado en un móvil terrestre y un dron, para abarcar zonas que no es posible sobrevolar en helicóptero y capturar mayor cantidad de detalle, abarcando 71 alimentadores correspondiente a 791 kms. de red de Media Tensión.

Plan de Calidad

Plan normalización de empalmes: Se consideró la sustitución de la actual acometida y la renovación de la red de baja tensión en las zonas de un transformador. Se reemplazaron en total 2.900 empalmes.



Planes especiales: Se reforzó el plan de instalación del nuevo conector para empalmes, que comenzó el año 2018, en la red pre-ensamblada Calpe, donde se podrá conectar a los clientes directamente a la red sin pasar por la caja de distribución. En el año se instaron 12.668 conectores. Por otro lado, se realiza el reemplazo de las cajas de distribución, que son el elemento de la red más intervenido, principalmente por cortes y reposiciones por deuda. Se sustituyeron en total 3.661 cajas.

Ampliaciones en Subestación: Se intervino en 7 subestaciones de poder, para ampliar su capacidad de transformación y/o de salida de alimentadores, obras que tuvieron distintos grados de avance y que tendrán su puesta en servicio durante 2020:

Subestación Los Dominicos: Instalación de TR1 de 50 MVA y TTPP AT. En desarrollo las obras eléctricas.

Subestación Santa Rosa Sur: Instalación de un nuevo transformador 110/12 kV de 50 MVA, construcción de una sala de celdas e instalación de un juego de celdas MT para 8 alimentadores. En desarrollo las obras eléctricas.

Subestación San José: Instalación de un nuevo transformador 110/12 kV de 50 MVA, modificación patio 110 kV e instalación de un juego de celdas MT para 8 alimentadores. En desarrollo las obras eléctricas.

Subestación Panamericana: Instalación de un nuevo transformador 110/12 kV de 50 MVA, modificación patio 110 kV y construcción de un nuevo patio MT en intemperie para 8 alimentadores. En desarrollo las obras eléctricas.

Subestación Quilicura: Instalación de un nuevo transformador 110/12 kV de 50 MVA y ampliación de patio MT de 4 a 8 alimentadores. Obras Eléctricas en desarrollo.

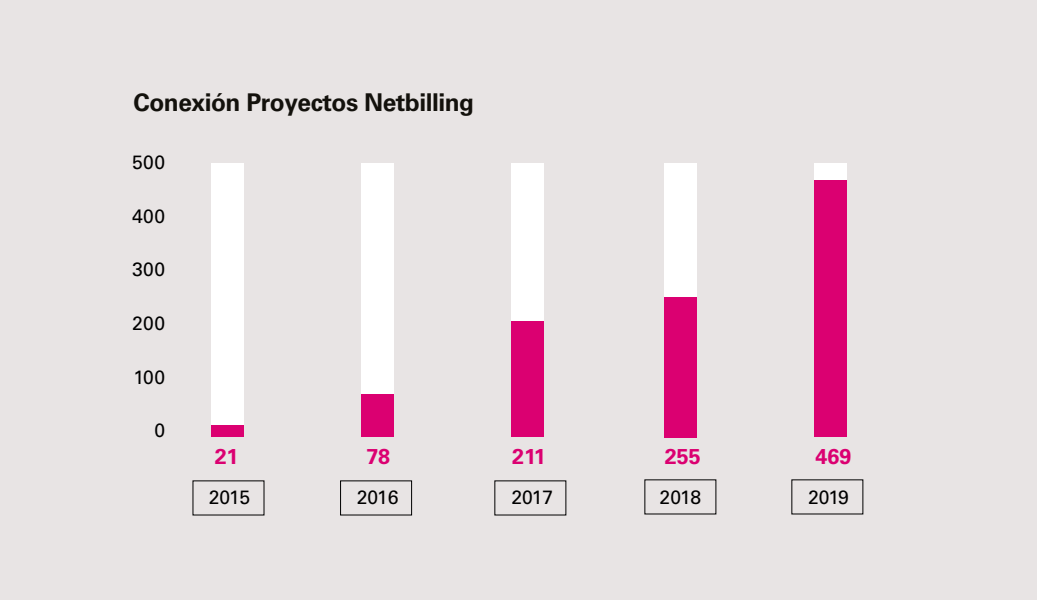
Subestación San Bernardo: Instalación de un nuevo transformador 110/12 kV de 50 MVA, modificación patio 110 kV y construcción de un nuevo patio MT en intemperie para 8 alimentadores. Obras Civiles en desarrollo.

Subestación Alonso de Córdova: Reemplazo TR 22,4 MVA por 50 MVA e instalación de juego de Celdas GIS 12kV.

Proyectos de generación distribuida en media y baja tensión:

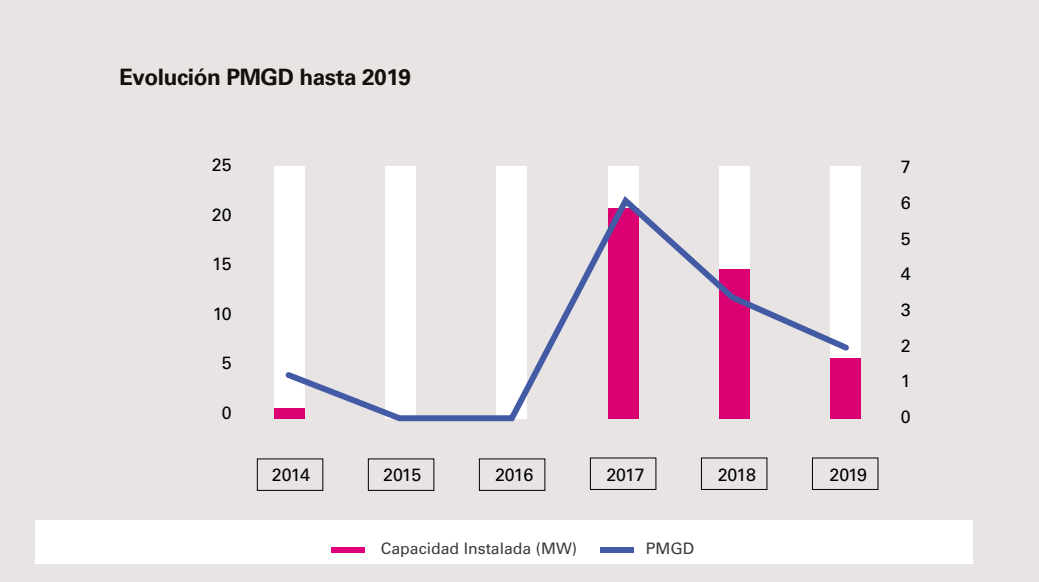
Las nuevas tecnologías de generación limpia y renovable distribuidas a nivel de Media y Baja Tensión, representan un aporte importante para la sociedad en términos de reducción de CO_2 y de abrir nuevas oportunidades de fuentes energéticas. La Ley 20.571 y sus reglamentos, establecen las condiciones y el proceso de proyectos Netbilling, mediante el cual los clientes de Enel Distribución Chile en Baja y Media Tensión, pueden instalar y conectar a la red sus propios equipos de generación hasta 300 kW.

En el marco de esta ley, hasta el año 2019 se ha logrado la conexión de 1.034 proyectos Netbilling, que en total suman 6.827 kWp de capacidad instalada.



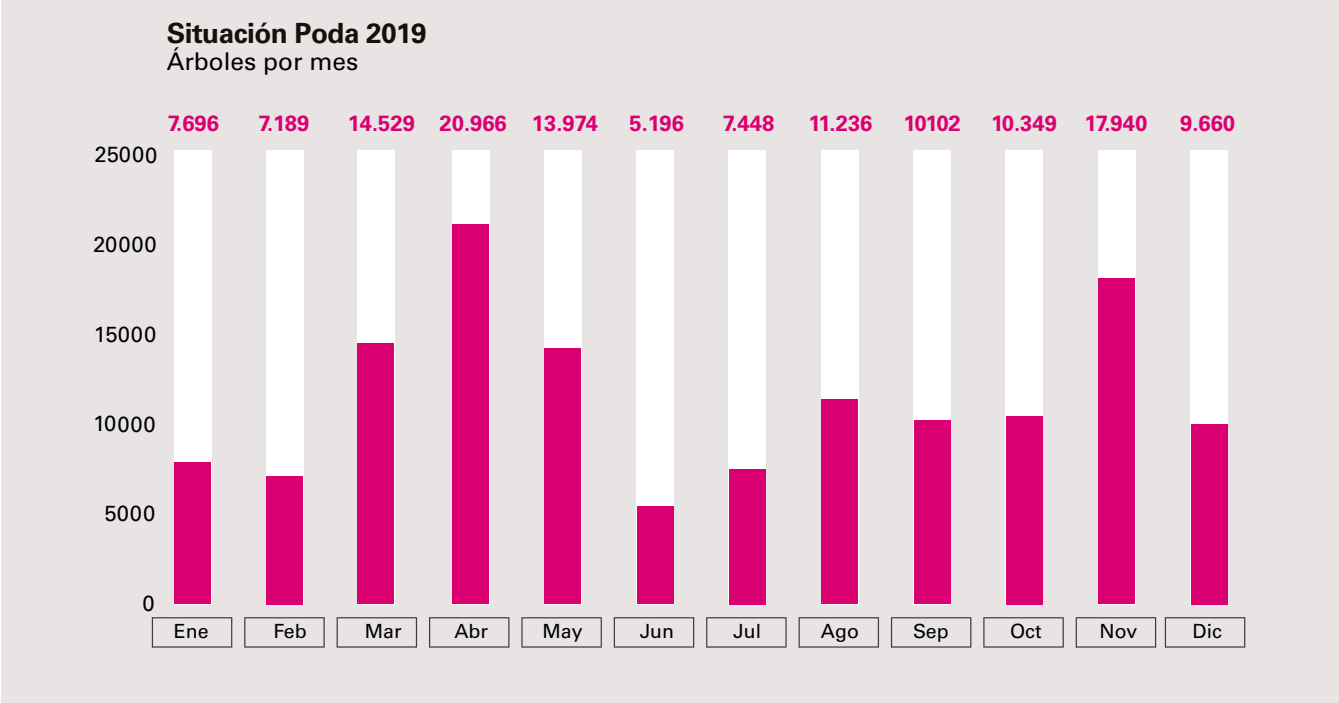
En el caso de los proyectos de generación distribuida en Media Tensión, hasta el año 2019 se han conectado a las redes de Enel un total de 12 Pequeños Medios de Generación Distribuida (PMGD's), que en total suman 42 MWp de capacidad instalada. Adicionalmente, ya se cuenta con autorización técnica para conectar otros 21 proyectos que suman 103 MW de capacidad.

Proyectos de Generación Distribuida en Media Tensión

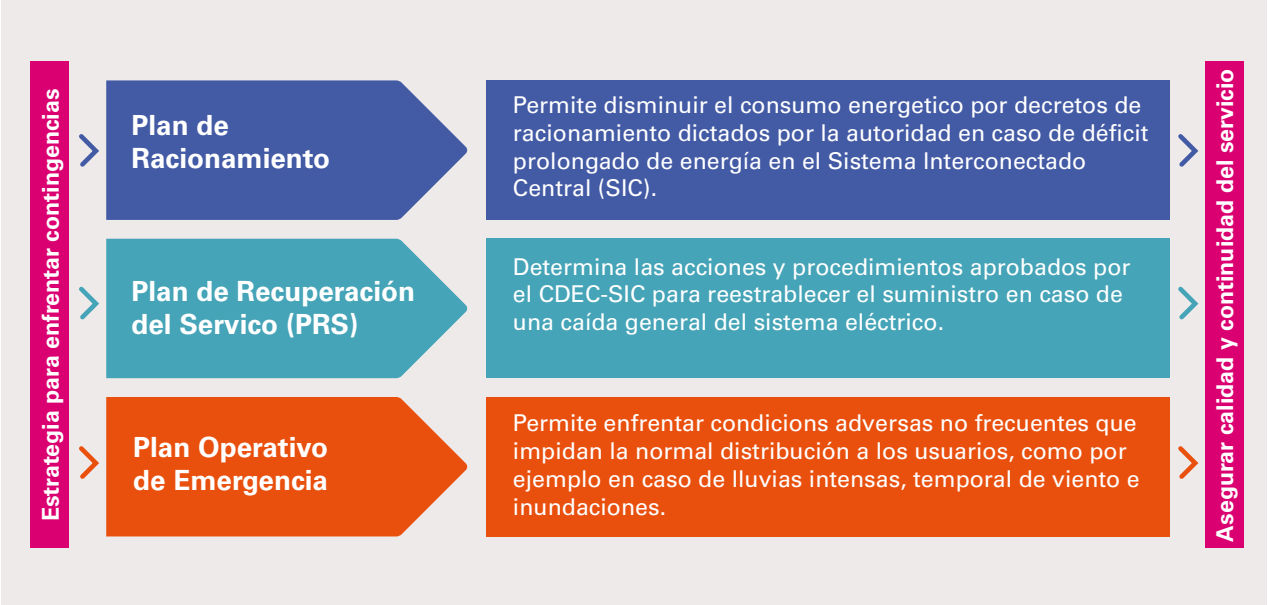


Prevención y Planificación ante contingencias

Para robustecer el plan de mantenimiento, desde el año 2017 la Compañía desarrolla anualmente el "Plan de Podas" que busca manejar responsablemente la vegetación adyacente a las líneas de media y baja tensión mediante la identificación de focos de riesgo, despejando la vegetación que interfiere en las redes y coordinando con los municipios la disposición responsable de los residuos orgánicos. Durante el año 2019 se realizaron planes especiales de poda en colaboración con los municipios, buscando aumentar la cobertura. Se ejecutaron 136 mil puntos de poda con un gasto de $3.507 millones de pesos, mejorando la calidad del servicio al evitar interrupciones del suministro por caídas de ramas o árboles.



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



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

Para los Planes Operativos de Emergencia, existen en promedio 28 cuadrillas dedicadas a la resolución diaria de contingencias, y en caso de activarse los planes de emergencia (ante eventos meteorológicos, vandálicos o de otro tipo), al menos se duplican la cantidad de cuadrillas, llegando incluso a multiplicarse por seis en los planes más severos, asignados exclusivamente para la restitución de la electricidad en el área de concesión.

Resultados de calidad y seguridad en el suministro eléctrico

Durante 2019 se continuó desarrollando el Plan Integral de Calidad, mapa estratégico centrado en la implementación de iniciativas de excelencia operacional para salvaguardar la eficacia de la red. Gracias al desarrollo de proyectos de redes inteligentes, se mejoró la calidad del suministro eléctrico, medida a través de dos indicadores principalmente: el SAIDI (*System Average Interruption Duration Index*), que representa el tiempo de interrupción por cliente en un periodo de 12 meses, y el SAIFI (*System Average Interruption Frecuency Index*), que representa la frecuencia de la interrupción en el mismo periodo.

Se desarrollaron proyectos en más de 70 alimentadores de distribución en la zona de concesión, cuyos indicadores de calidad de suministro superaban los límites esperados. Además, se analizaron en forma individual las fallas ocurridas el año anterior con el fin de lograr una solución integral de calidad, realizando trabajos de extensión de red para interconexión y cambio de red desnuda por red protegida en disposición *Space-Cab* cercana a los 18.000 metros.

ODS	Indicador	Resultados		
		2019	2018	2017
9, 11	Cantidad de equipos de telecontrol instalados (acumulados)	2.148	1.733	1.481
7, 11	Índice de pérdidas	4,99	5,02	5,1
7, 11	SAIDI	184	195	230
7, 11	SAIFI	1,55	1,47	1,72

Calidad del servicio y relación con clientes

La entrega de un servicio de calidad, aparte de garantizar un suministro de electricidad confiable, seguro y continuo, también involucra escuchar atentamente los requerimientos y expectativas de los clientes. Enel Chile cuenta con diferentes canales para interactuar con clientes y ha desarrollado distintos proyectos con el objetivo de mejorar la comunicación con ellos y satisfacer de forma eficaz sus necesidades, entregando la más oportuna y rápida respuesta posible a eventuales incidentes.

Enel Chile y sus filiales entregan información veraz y completa a sus clientes, por medio de documentos simples, concretos, claros y accesibles. Una relación de transparencia, confianza y adecuado trato es fundamental para la continuidad de la Compañía y el fortalecimiento de las relaciones sus nuestros grupos de interés.

Satisfacción del cliente

Enel Chile monitorea las percepciones de sus clientes respecto a la calidad del servicio y su experiencia de atención mediante distintas encuestas de satisfacción, de manera de obtener insumos para realizar eventuales mejoras en el servicio. El Indicador de Calidad de Servicio Eléctrico (ICSE) es uno de los índices más relevantes que la Compañía analiza año a año, el cual se estima a partir de una encuesta estadísticamente representativa, cuyos resultados tienen un nivel de confianza del 99%[21]. Este indicador permite medir la satisfacción de los clientes en distintas dimensiones del servicio entregado.

	2017	2018	2019	2019(Meta)
Satisfacción de Clientes	58%	57%	55%	60%
Cobertura	99%	99%	99%	

Al cierre de 2019 el nivel de satisfaccion de clientes anual fue de 55%, dos puntos por debajo del resultado del ano anterior, debido principalmente a los menores resultados en los meses de marzo y agosto (49%), cuando existió una fuerte cobertura mediática debido al debate generado a nivel país por la instalación de los smartmeters, como se señaló en páginas anteriores de éste capítulo, y sobre aspectos del servicio, dando cuenta del impacto que tiene la percepción de imagen de la Compañía en los resultados generales. Cabe destacar que, desde 2017, cuando los resultados de satisfacción del segundo semestre cayeron 22 puntos respecto de la primera mitad del ano, debido a las interrupciones ocasionadas por los inusuales temporales de viento y nieve de ese invierno, los niveles previos a dicho hito no se han podido recuperar.

Asimismo, la Compañía ha implementado una serie de encuestas *post* atención en sus diferentes canales de comunicación. Durante 2019, durante los meses de julio, noviembre y diciembre, se aplicaron encuestas a través de la página web, vía mail y redes sociales, mediante la atención telefónica con el uso de la tecnología IVR (*Interactive Voice Response)* o respuesta de voz interactiva.

Respecto a la evaluación del IVR, cabe destacar que el nuevo sistema en base a un lenguaje natural[22], incidió de forma significativa en el índice de satisfacción, en comparación con un IVR tradicional, en los tres atributos abordados en la encuesta:

21 Indica el grado de certeza que tienen los investigadores, que a partir de los datos estadísticos obtenidos de la muestra, pueden estimar intervalos de valores en donde se encuentra el dato poblacional.
22 *Text to Speech*, proporciona las respuestas y ayuda en la resolución de las consultas realizadas.

Atributo	IVR tradicional	IVR lenguaje natural
Rapidez	53%	71%
Facilidad	44%	59%
Agradable	41%	56%

Dado lo anterior, el sistema IVR implementado durante 2019, que pretende modernizar el servicio de atención telefónica, contribuyó a la mejora en la calidad de la atención y la satisfacción de los clientes, gracias a la autoatención y los menores tiempos de navegación, constituyendo un elemento importante en la gestión de las relaciones con clientes (CRM).

Por otro lado, en relación con la respuesta escrita vía mail o página web, el atributo mejor evaluado fue la facilidad de uso (43%), seguido de agradable (31%) y resolución (30%). En cuanto a redes sociales, el atributo más destacado por los clientes con respecto a Facebook fue también la facilidad de uso (5.7, en una escala de 1 a 7), seguido de agradable y resolución (5.6). En el caso de Twitter, la característica mejor evaluada fue facilidad de uso (5.8), luego agradable (5.6) y finalmente, resolución (5.0).

Gestión de reclamos

Enel Chile pone a disposición de sus clientes distintos canales para comunicar un reclamo o solicitud de información: el correo electrónico, número de teléfono gratuito, sitio web, entre otros. La Compañía monitorea constantemente las quejas u observaciones recibidas para comprender las percepciones de sus clientes y los problemas críticos informados, con el fin de implementar las medidas correctivas correspondientes.

Firma electrónica avanzada

La firma electrónica permite disminuír los tiempos de atención de los requerimientos que ingresan a la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC) y mejorar la satisfacción de los clientes, generando a la vez un ahorro de energía y recursos, ya que todo el procedimiento se hace de manera virtual. Junto a la SEC y a la Asociación de Empresas Eléctricas, se definió un modelo adecuado de transmisión de documentos oficiales, con lo cual se han recibido más de 3.000 oficios de forma electrónica, ahorrando dos días de gestión y la impresión de 21.000 hojas.

Riesgo Eléctrico en la vía pública

Esta iniciativa tiene por objetivo automatizar la atención de requerimientos de asistencia en los casos de denuncias que ingresan a la SEC, por riesgos eléctricos hacia las personas o las cosas, garantizando su gestión y atención las 24 horas del día y los siete días de la semana. Los casos denunciados en el portal de la SEC son enviados al CRM comercial de Enel Chile y luego al CRM técnico, quien es el encargado de resolver el incidente. Posteriormente, los casos ya atendidos realizan el ciclo inverso y quedan cerrados en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
Durante 2019 fueron atendidos 150 casos mediante este mecanismo.

Protocolo de artefactos sofisticados dañados

Para dar una respuesta oportuna a los requerimientos técnicos de clientes que posean artefactos sofisticados, la Compañía ha fijado lineamientos de atención para entregar la asistencia requerida mediante alianzas con empresas calificadas.

Se realizó un levantamiento para clasificar las tipologías de clientes con equipos sofisticados, catalogándolos según tarifa, tipo de cliente, tipo de conexión, tipo de empalme y tipo de artefacto.

En 2019 se atendieron 6.920 reclamos, principalmente por daños a televisores y refrigeradores.

Productos y servicios para clientes vulnerables

El acceso a la electricidad para personas vulnerables es una prioridad de Enel Chile. Para ello, en línea con los ODS 7 y 10, se han desarrollado distintas iniciativas, las cuales en algunos casos se han realizado en conjunto con el Gobierno y algunas organizaciones de la sociedad civil.

Plan PYME

Buscando dar apoyo a las pequeñas y medianas empresas que vieron afectados sus negocios debido al estallido social, Enel Distribución Chile estableció facilidades que permitan mantener los suministros operativos, mediante prórrogas de corte y convenios de pago.

El Ministerio de Economía elaboró un catastro de PYMES, a las cuales, después de ser contactados para conocer su estado y requerimientos específicos, Enel Distribución Chile ofreció una atención especializada en sus oficinas comerciales con la posibilidad de aplazar el pago de sus deudas.

Hasta el 3 de enero de 2020 se habían ingresado 1.893 solicitudes de prórroga, evitando el corte de suministro y permitiendo la continuidad de sus negocios. Se realizaron 93 convenios de pago, 19 de los cuales fueron regularizados. Se espera una recuperación del orden de $27.832.627 a partir de los convenios establecidos.

Mitigación de riesgo eléctrico en campamentos

Gracias al trabajo de la Gerencia de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias de Enel Chile, y en alianza con la organización "Un Techo para Chile", se han logrado generar mesas de trabajo colaborativas entre la Compañía y los dirigentes de distintos campamentos.

Durante el transcurso de 2019, tres campamentos bajo condiciones de irregularidad eléctrica, entre ellos "Media Luna" de Lampa y "Sol de Septiembre", que agrupa más de 600 familias, iniciaron un dialogo con Enel Chile. Mediante mesas de trabajo colaborativo se establecieron las condiciones de seguridad necesarias para llevar a cabo los trabajos de la red eléctrica del campamento, en pos de resguardar la seguridad de sus habitantes.

Como resultado de estas intervenciones, además de agregar nuevos clientes al sistema comercial, se ha logrado estabilizar la calidad y continuidad del suministro eléctrico para más de 1.100 familias, disminuyendo los riesgos asociados a la intervención irregular de la red.

Clientes Electrodependientes

Enel Distribución Chile cuenta desde 2012 con un registro de domicilios de clientes electrodependientes[23] con hospitalización domiciliaria, a quienes se les ofrece atención especial en caso de interrupciones de suministro. Esto considera la priorización de la atención de la falla y, si es necesario, la entrega temporal de equipamiento para el funcionamiento de los equipos médicos hasta que se reponga el servicio eléctrico, además de dos compromisos adicionales como es el no corte de suministro por deuda y descuento de 50 kWh mensuales en la boleta de servicio.

A través del proyecto "Respaldo eléctrico con baterías de litio", Enel Distribución Chile busca garantizar el suministro eléctrico de manera que, en caso de un corte de energía, el hogar siga disponiendo de electricidad para el funcionamiento del equipamiento médico del paciente electrodependiente.

Hasta diciembre se habían entregado nueve equipos a clientes electrodependientes de Enel Distribución Chile.

Mejoras en atención prioritaria

En coordinación con centros hospitalarios, clientes electrodependientes y otros clientes esenciales, Enel Chile realiza una gestión proactiva ante situaciones de emergencia, poniendo equipos electrógenos a su disposición y garantizando el suministro de energía eléctrica.

23 De acuerdo a la normativa vigente, establecida por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), en febrero de 2018, cumple con la condición de electrodependiente quien deba estar conectado a equipamiento médico que requiera de energía eléctrica continua y de calidad.

La Compañía ha actualizado sus protocolos de atención, incorporando nuevos segmentos de clientes esenciales, previa coordinación con cada establecimiento hospitalario.

Durante 2019, la Compañía instaló 1.563 equipos electrógenos y registró 977 nuevos clientes electrodependientes.

Una relación transparente con los clientes

Enel Chile exige, en conformidad con su Código de Ética, que todos los contratos, comunicaciones y anuncios de las distintas filiales de la Compañía:

> Sean accesibles a los clientes, para lo cual es relevante que sean claros y simples, escritos en un lenguaje lo más amigable posible.
> Cumplan con las regulaciones aplicables, sin recurrir a prácticas ilegales o poco éticas.
> No descuiden ningún dato relevante para la decisión del cliente.

Para que la comunicación con el cliente sea verdaderamente transparente y de calidad, la Compañía se compromete a garantizar que cualquier barrera cultural, idiomática, analfabetismo o discapacidad no afecte el acceso igualitario a la información.

Asimismo, Enel Chile cuenta con canales de atención específicos para entregar información a sus clientes sobre las características de los productos y servicios ofrecidos. Estos pueden ser presenciales, telefónicos u online. La interacción frecuente con clientes se ha reforzado mediante el uso de redes sociales, como Facebook, Twitter y aplicaciones digitales. Uno de los focos de la Compañía durante 2019 fue la digitalización de sus canales de información y comunicación. Por ejemplo, promovió el uso de la boleta electrónica, mediante dos campañas de suscripción, destacando los beneficios de esta modalidad a la que actualmente adscribe el 10% de los clientes de la Compañía. De esta manera, se disminuyó el impacto ambiental que provoca la impresión de millones de boletas en formato físico, gracias a la incorporación de 30.467 nuevas suscripciones en el mes de mayo y 37.446 en el mes de septiembre.

La nueva pauta definida con este plan arrojó un 85% de satisfacción de los clientes en la atención vía call center, 96% vía redes sociales y 95% vía atención presencial. También aumentó la satisfacción respecto a la atención de los ejecutivos en seis puntos porcentuales para aquellos pertenecientes a oficinas comerciales y en cuatro puntos porcentuales, para aquellos pertenecientes a call center. Adicionalmente, bajó cinco veces la cantidad de ordenes fuera de plazo en el período febrero-diciembre de 2019.

Plan de calidad de atención en Canales (4A)

Con la finalidad de mejorar la experiencia de los clientes al usar los canales de atención que forman parte de la hoja de ruta cultural de servicios de Enel Distribución Chile, en 2019 se definió un plan para fomentar una cultura de servicio entre los colaboradores.

El plan de calidad de atención en Canales 4A (Acoger, Asistir, Asesorar y Agilizar) incluyó la definición de los pilares de trabajo a abordar, la formación de los colaboradores, el reconocimiento a los ejecutivos con buen desempeño y el seguimiento de indicadores clave de satisfacción, junto a la implementación de encuestas post atención.

Gestión proactiva de interacciones recurrentes

Durante el año se realizó un levantamiento y análisis de información para detectar conductas recurrentes en los clientes y de esta manera brindar información de manera proactiva, reduciendo el número de atenciones. La solicitud de información acerca del saldo de la cuenta fue la acción más recurrida, sobre la cual se implementó un piloto que consistió en entregar la información de manera anticipada.

En el año se notificaron 405 clientes, 82% de los cuales consideraron que la información era útil. El 26% de los clientes notificados no contactó a la Compañía luego de recibir la información.

Información Proactiva en redes sociales

Con el objetivo de entregar a los clientes información precisa y transparente en casos de corte de suministro, la Compañía implementó un programa de difusión de incidentes, a través de redes sociales.

Recibida la información del evento desde la unidad Centro de Control, el equipo en terreno envía fotografías e información sobre las causas de corte y identifica la zona afectada desde el mapa de cortes en línea de Enel Distribución Chile. Con esta información, además de la hora estimada de reposición del servicio, se redacta el post que será publicado en redes sociales.

Durante 2019 se realizaron 4.410 publicaciones, de los cuales 27% incluyeron fotografías de los incidentes reportados.

Adicionalmente, durante el año se realizó una campaña de prevención de accidentes enfocada en los clientes. Mediante la publicación de una serie de videos en Facebook y Twitter, se buscó sensibilizar sobre los riesgos eléctricos y disminuir la cantidad de accidentes que se producen debido a la intervención de la red en propiedades particulares y a los trabajos de construcción en las cercanías del tendido eléctrico.

Redes sociales de Empresa Eléctrica Colina

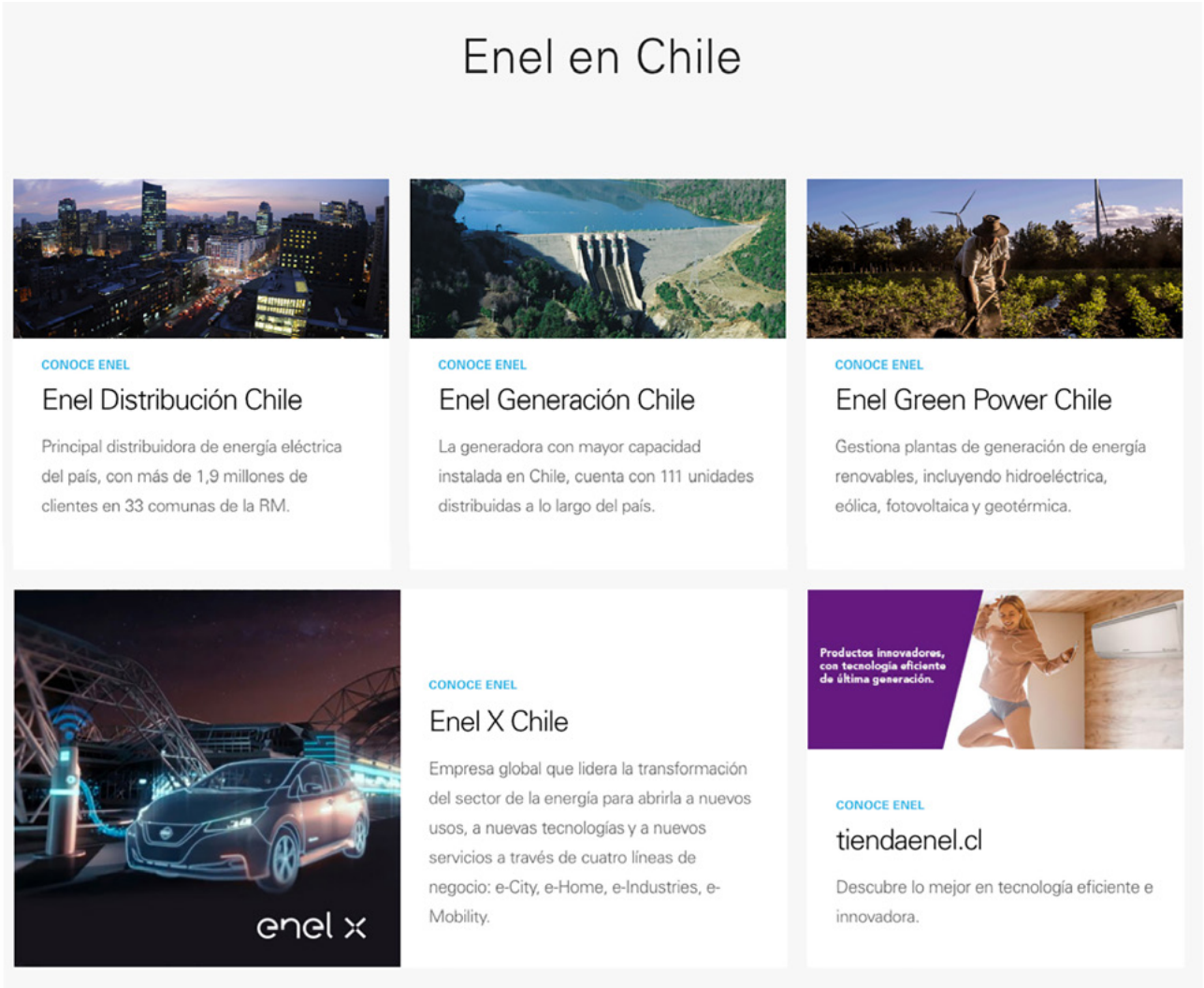
Para mantener una comunicación constante con sus clientes, la Empresa Eléctrica Colina, filial de Enel Distribución Chile, cuya zona de concesión se ubica al norte de la Región Metropolitana, creó en 2019 la cuenta de Twitter @eecolina y realizó una campaña para aumentar los seguidores de su fanpage de Facebook "Empresa Eléctrica Colina".

Como resultado se incrementó en 50% el número de fans de la página de Facebook, atendiendo por este medio un total de 255 requerimientos. A través de la nueva cuenta de Twitter, que contaba con 580 seguidores a diciembre de 2019, fueron atendidas las solicitudes de 334 clientes.

One Hub

Mediante el proyecto *One Hub* se unificaron en un enlace único los sitios web de las empresas del Grupo Enel en Chile, lo que facilita el despliegue de información y servicios a los clientes.

Desde la puesta en marcha del sitio www.enel.cl, se han iniciado 9,9 millones de sesiones y se han realizado 3,1 millones de pagos vía electrónica.



Piloto chat web

El programa piloto fue implementado en noviembre de 2019, habilitando un chat desarrollado por Facebook en la sección "Mis Cuentas" de la sucursal virtual de Enel Distribución Chile. Acompañado de diversas capacitaciones al equipo de redes sociales de la Compañía en el uso y atención del chat, durante el año se realizaron 130.000 atenciones resolviendo por este medio las dudas frecuentes de los clientes.

Autopago en Municipios

Con el objetivo de disponer de más alternativas de pago en las cercanías de los domicilios de los clientes, se encuentra en etapa de desarrollo un proyecto que busca instalar tótems de autoatención en diversas Municipalidades. Durante 2019, la Compañía ha llevado a cabo reuniones con diversos alcaldes y se licitaron los equipos a instalar durante el año 2020.

Litigios y contenciosos 2019

Durante 2019 Enel Distribución Chile tuvo contenciosos y litigios, los cuales fueron abordados con la mayor diligencia para su resolución, los cuales se mencionan a continuación:

• Regulador chileno multa a Enel Distribución Chile por no mantener postes de electricidad

Enel Distribución Chile apeló a la multa de la autoridad administrativa, ya que lleva a cabo un seguimiento y mantenimiento constantes de los postes y la red, de acuerdo con sus planes de mantenimiento, diseñados sobre la base de los requisitos reglamentarios y las mejores prácticas de la industria. Pendiente de resolución ante la misma autoridad administrativa (SEC), desde el 24 de enero de 2020.

• Corte de Chile mantiene multa por apagón de 2016

Imputación de la autoridad que impuso una multa a raíz de la falta de mantenimiento de las instalaciones propiedad de Enel Distribución Chile. El principal argumento que Enel Distribución Chile plantea, es que se trata de un caso fortuito, sin perjuicio de informar de los planes de mantenimiento continúo llevados a cabo por la empresa, en las instalaciones de su propiedad. La decisión de la Corte de Apelaciones de Santiago, fue apelada ante la Corte Suprema, cuya sentencia está pendiente desde diciembre de 2019.

• Multa de órgano regulador por corte de energía

La imputación consistió en la falta de mantenimiento de las instalaciones propiedad de Enel Distribución Chile, que fue refutada señalando los diversos planes de mantenimiento llevados a cabo por la empresa, incluyendo entre otras, inspecciones aéreas, inspecciones peatonales, etc. Una vez confirmada la multa, se analizaron los antecedentes y se tomó la determinación de seguir utilizando otras herramientas existentes en el ordenamiento jurídico, realizando una presentación ante la Contraloría General de la República, indicando el acto ilegal de la SEC para imponer una multa por un caso fortuito y no por falta de mantenimiento como lo indica la autoridad, señalando también que Enel Distribución Chile ha cumplido con las regulaciones eléctricas vigentes. Esta presentación se hizo en el mes de febrero de 2020, y está pendiente de resolución.

• Corte Suprema de Chile mantiene multa por corte de energía de 2017

La principal imputación de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, consistió en mantener a más de 23.000 clientes sin suministro de energía durante más de 20 horas, violando así la regulación eléctrica chilena. El corte de energía se debió a fuertes tormentas de viento y lluvia (vientos de más de 80 kms/h). Enel Distribución Chile afirmó que la Compañía compensó a los clientes afectados de acuerdo con la legislación aplicable, lo que fue desestimada por el tribunal.

Después de que los fenómenos climáticos extremos afectaran al suministro de energía en 2017, la Compañía actualizó sus "Planes de Acción de Emergencia en Invierno", implementando una serie de medidas para fortalecer la resiliencia de las redes. Los planes se centraron en la continuidad y seguridad de suministro, junto con el fortalecimiento de los canales de comunicación entre los clientes y la empresa. Se reforzaron los equipos técnicos que trabajan sobre el terreno y se adoptaron medidas preventivas.

Para más información:
https://www.enel.cl/es/conoce-enel/plan-de-invierno.html

• Alcalde chileno impulsa investigación sobre apagón prolongado

La autoridad pidió a Enel Distribución Chile que informara sobre el pago de la indemnización que recibiría cada uno de los clientes que estuvieron por más de 20 horas sin suministro, de acuerdo con la legislación vigente, información que fue presentada oportunamente a la SEC. Hasta la fecha, no se ha impuesto ninguna multa por este hecho, considerado como un evento fortuito resultante de una situación climática inusual e inesperada. Si procedieran compensaciones a los clientes, éstas serán pagadas de acuerdo a los parámetros establecidos en la ley.

Resultados

Actividad/meta	Resultado 2019
Índice de pérdidas inferior al 5%.	**4,99**
Índice de satisfacción de clientes residenciales.	**55%**

103-2 103-3

Open Innovability y transformación digital

La Innovación Abierta u *Open Innovability* es una filosofía que permea la cultura de la organización a nivel estratégico y que sirve de guía para generar un método de trabajo. Se aplica de forma extensiva, utilizando un lenguaje común y metodologías específicas desde los *Digital Hubs* y *Focal Points* de Innovación, materializándose en eventos como los *Boot Camps*, Comités de Trabajo locales e internacionales, Talleres de Iniciativas de Captura de Ideas, *Scouting* de *start ups*, Políticas de Compra con *Start ups*, entre otros.

La innovación y digitalización son elementos fundamentales en la estrategia de Enel Chile para poder crecer en un entorno en el que las transformaciones tecnológicas y culturales avanzan a un ritmo cada vez más acelerado. Son esenciales para garantizar la seguridad, la continuidad del negocio y la eficiencia operacional.

Enel Chile persigue la sostenibilidad a largo plazo, tanto para su negocio como para su entorno, mediante el modelo de *Open Innovability*, el cual consiste en un ecosistema que conecta a los colaboradores de la Compañía con *stakeholders* internos como externos, tales como *start ups*, academias y socios comerciales, entre otros, con la finalidad de desarrollar soluciones innovadoras a problemas globales, a través de una plataforma de *crowdsourcing*. El concepto de *Open Innovability* implica apertura, innovación y sostenibilidad, lo que se vincula directamente con la visión Estratégica de la Compañía, *Open Power*.

Ecosistema de innovación

Uno de los elementos principales para impulsar la innovación es la colaboración mediante alianzas, generando beneficios mutuos y aumentando el potencial de las ideas. Para tal efecto, Enel Chile en 2018 lanzó el *Innovation Hub* e *Idea Hub*.

Innovation Hub consiste en una red de socios institucionales, organizaciones y fondos de capital de riesgo, que tiene como misión apoyar a *start ups* que contribuyan al desarrollo de soluciones innovadoras para la sostenibilidad del negocio. Estas son implementadas en la Compañía y, de ser factible, escaladas a nivel global.

Enel Chile explora áreas de innovación mediante el proceso de *scouting*, que tiene como objetivo indagar en tecnologías y modelos de negocio de interés para la Compañía. Actualmente, Enel Santiago *Innovation Hub* tiene alianzas con:

Alianzas

NXTP *Labs*
Aceleradora de negocios y fondo de inversiones argentino, el cual es un *scouting partner* para la búsqueda y selección de *start ups*.

START-UP CHILE
Principal aceleradora de negocios de Latinoamérica que provee de un espacio de *coworking* el cual es ocupado por Enel Chile para generar actividades que permitan conectar con el ecosistema de innovación local.

A nivel de Grupo Enel, existen distintos niveles de *Innovation hubs* interrelacionados entre sí, como se muestra a continuación:

Enel apoya a los *start ups* en todo su proceso de desarrollo:

Proyectos en el ámbito de Generación

A nivel local la Compañía ha establecido alianzas con distintas Universidades, siendo la más destacada la que mantiene con el centro AC3E de la Universidad Federico Santa María en temas de robótica acuática. Esta tecnología permite significativos ahorros y reducción de riesgos para las personas en la ejecución de sus labores en las centrales de generación. Durante 2019 la robótica acuática fue ampliamente implementada en las instalaciones de la Central San Isidro, Bocamina y Gas Atacama. El proyecto involucró a más de 30 personas entre investigadores, personal externo de *start ups* como Adentu y personal propio.

Proyectos en el ámbito de Generación

Visita Virtual
Desarrollada por una *startup* chilena, Erikusa Robotica, que permite reemplazar las visitas presenciales por un sistema de telepresencia, disminuyendo el tiempo, costo y riesgos asociados a los procesos de licitación y adjudicación de servicios. Es un sistema de videoconferencia que permite retransmitir un video del lugar de trabajo o central donde se realizará el servicio contratado. En 2019 fue sometido a un proceso de pruebas intensivas para poder escalarlo a nivel internacional, siendo implementado en Europa en el segundo semestre del año, con más de 30 visitas virtuales realizadas en España.

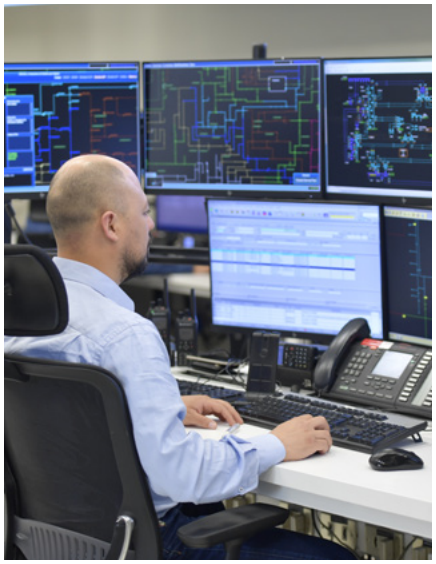
Digital Twins, 4d Risk Map
Basada en el concepto de *Serious Games* y Realidad Virtual permite reducir los tiempos y riesgos de inducción de los trabajadores al replicar el espacio de trabajo y simular las condiciones de trabajo real en un entorno seguro. Con más de 40.000 metros cuadrados. El modelo fue desarrollado mediante drones por la *Startup* Qtec y permite la inmersión en entornos operativas a través del uso de la realidad virtual. Avatares habilitan la interacción con terceros en tiempo real, dentro de un plano de realidad simulada en 3D, representando objetos y variables de operación mediante la interconexión a las bases de datos de los sistemas de control de la Compañía.

Robótica submarina (4X1)
Permite pasar del mantenimiento preventiva al mantenimiento predictivo de filtros submarinos, generando importantes ahorros de tiempo, riesgos y costos. Basado en *Open Hardware*, permitirá en 2020 desarrollar un proyecto en conjunto entre España y Chile para mejorar sus capacidades de Inteligencia Artificial y *Machine Learning*, en pos de poder escalar el proyecto a nivel global.

En septiembre de 2019 se efectuó la adquisición del primer convertidor a escala completa de energía de olas PB3 *PowerBuoy*, el cual se instalará a principios del 2020 en la costa de las Cruces en la Región de Valparaíso, con el objetivo de impulsar la exploración y desarrollar el segmento de tecnología de energía marina. La compra de la boya PB3 fue realizada por el área de Innovación, a modo de estudiar la generación de energías marina en condiciones oceánicas reales.

Cabe destacar que los proyectos de innovación, aparte de incrementar la eficiencia de las operaciones o procesos, también han permitido disminuir el impacto ambiental de ellos. Para el caso de Visita Virtual, la Compañía realizó un ejercicio teórico básico, calculando el impacto del proyecto en las emisiones CO_2 y pudo concluir que el uso de Visita Virtual tanto en Chile como en Europa, permitió una reducción del orden de 150 toneladas de CO_2, lo que equivale a más de 7 millones de árboles absorbiendo CO_2 y a 17.000 coches fuera de la circulación durante un día.

Proyectos en el ámbito de Distribución



En materia de innovación, durante 2019 el área de Infraestructura y Redes (I&N) dio continuidad al plan de trabajo del año anterior, en la evaluación de 34 iniciativas que están en línea con las áreas de interés de la Compañía. Durante el año se levantaron seis nuevas iniciativas. Del total del *portfolio* de proyectos, cuatro fueron descartados, mientras que dos finalizaron la fase de *Proof of Concept* (PoC)[24]. y uno cuenta con la implementación de un piloto:

- **Monitoreo de red eléctrica con Inteligencia Artificial** es un proyecto que tiene como objetivo dar solución al problema de escombros aéreos (cables en desuso, catenarias fuera de norma o cualquier otra alteración de terceros en la infraestructura de red) que en muchas ocasiones provocan daños a los postes de electricidad, generalmente por ser pasados a llevar por vehículos de carga, entre otras cosas.

  Lo anterior afecta la calidad del suministro o provoca cortes de energía que Enel Distribución Chile brinda a sus clientes, resultando en un costo y mala imagen para la Compañía. Los cables en desuso o fuera de norma – ubicados en la parte baja de los postes - en general pertenecen a compañías de telecomunicaciones que usan como apoyo la infraestructura de distribución de la Compañía. Su mal uso dificulta a Enel Distribución Chile controlar las incidencias y asegurar la continuidad de suministro. Para ello, la Compañía, en alianza con *Start ups Innspatial*, desarrolló una aplicación, basada en la inteligencia artificial que permite identificar los dueños de los cables y almacenar información georreferenciada respecto a postes y cables fuera de norma.

  Este proyecto pasó la fase de PoC y se encuentra actualmente implementado en forma piloto.

24 *Proof of Concept* consiste en la prueba de una idea o proyecto, antes de la fase piloto, y tiene como objetivo evidenciar que será viable y/o que cumplirá con la funcionalidad deseada.

- ***GridFlexibilitly4Chile – Demonstration of Automated Demand Response for Grid Flexibility at Enel Santiago Smart City Building***

Debido a la creciente demanda de electricidad por parte de clientes residenciales e industriales, y a la incorporación de nuevas tecnologías de generación, almacenamiento y movilidad eléctrica, la red de distribución se ve sometida cada vez más a mayores exigencias. Por lo anterior se requiere flexibilizarla, y mejorar la resiliencia mediante el uso de nuevas herramientas y tecnologías, entre ellas, *Demand Response* (DR).

Demand Response permite a la distribuidora controlar la demanda (kW) sin afectar la calidad de suministro y el servicio a los clientes, sobre todo durante periodos *peak*, en los cuales el precio de energía es más alto, aumentando su disponibilidad para el mercado. El protocolo *Automated Demand Response* (ADR) facilita el uso, ya que permite a despachadores y operadores de sistemas de distribución transmitir de forma constante señales de DR entre ellos y sus consumidores, mediante un lenguaje común, a través de alguna red IP, como internet. Eso permite visibilizar en tiempo real los flujos energéticos.

Enel Distribución Chile, en conjunto con EPRI, una organización sin fines de lucro, aplicaron la metodología ADR en una demostración en el centro de visitas de *SmartCity* de Enel en Santiago.

Adicionalmente, se construyó una caja de demostración portable para mostrar las funcionalidades de ADR a Directivos y clientes de Enel, en España e Italia. La caja demostró el concepto de ADR, y cómo la transmisión de la señal logró gatillar una reducción en la demanda eléctrica mediante acciones como resetear el termostato de equipos de HVAC, disminuir la velocidad de ventiladores o apagar luces.

La caja de demostración está siendo utilizada para incentivar a los clientes de Enel a participar en programas de ADR, beneficiando al mercado, tanto por un uso más eficiente y disponibilidad de energía, como por la reducción del costo de la misma.

Enel Distribución Chile pretende utilizar ADR como tecnología base para construir una plataforma de Recursos Energéticos Distribuidos (DERs), que permitirá flexibilizar la red de Chile y posicionar a los operadores de sistemas de distribución como agentes activos en la promoción de programas de flexibilización por el lado de la demanda. A la vez, la integración y gestión de DERs conllevará una considerable mejora del desempeño y la resiliencia de la red.

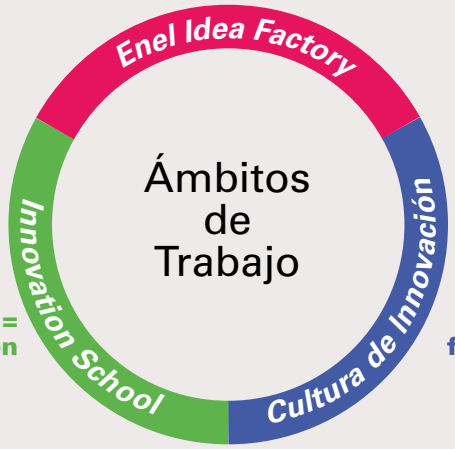
Cabe destacar que el proyecto fue premiado con el primer lugar en 2019 *EPRI PDU Technology Transfer Award*, el cual reconoce su aporte a la industria de distribución energética a nivel mundial.

Incentivando una cultura de innovación

Idea Hub tiene como propósito la promoción y difusión de una cultura, conocimiento y comportamientos en innovación e intraemprendimiento mediante la participación de todos los colaboradores de la Compañía. Busca incentivar la cultura de innovación entre los colaboradores, fomentando la creatividad de equipos técnicos y profesionales, ofreciéndoles las herramientas necesarias para desarrollar sus capacidades.

Para ello, se enfoca en tres ámbitos de trabajo:

Transformando problemas y desafíos del negocio en soluciones creativas.



Innovación = Creatividad x Ejecución x Tracción

Embajadores de Innovación: fortaleciendo la innovación y el trabajo en equipo.

Idea Factory

A través de Idea Factory, la Compañía busca implementar el uso de tecnologías y metodologías que ayuden a los colaboradores de Enel a pensar de forma abierta, brindándoles apoyo en el análisis, selección e implementación de las mejores soluciones a sus problemas y desafíos, transformando a la vez los espacios laborales en laboratorios de innovación. Para ello recurre a diferentes metodologías, y particularmente a:

Creative Problem Solving
que permite crear valor al ayudar a las personas a encontrar soluciones originales para los desafíos que se les presentan mediante un proceso de 4 fases. Como resultado, problemas se convierten en desafíos y el proceso de resolución genera ideas creativas para enfrentarlos[1].

Design Thinking
que implica entender las necesidades y co-crear las soluciones con su usuario final.

Objetivos

- Liderar y promover la solución a los retos del negocio.
- Entrenar a sus compañeros, utilizando los programas de Innovation Academy.
- Apoyar el desarrollo de proyectos de innovación en su área de trabajo.
- Impulsar el cambio cultural y actividades inspiradoras.

Innovation School

Tiene como objetivo proveer a los colaboradores de Enel Chile que están involucrados en actividades de innovación, de herramientas y conocimientos requeridos para el desarrollo de metodologías de trabajo de innovación. Para diseminar la cultura de innovación en el trabajo de día a día, la Compañía seleccionó a 23 embajadores de innovación, responsables de difundir metodologías de innovación en sus equipos, mejorando la cooperación multifuncional y la participación de todos los colaboradores.

1 Para más detalles, véase https://www.enel.cl/en/sustainability/innovacion/idea-hub/enel-idea-factory.html

Algunas iniciativas emblemáticas de Idea Hub son:

Make It Happen

En marzo de 2019 el Grupo Enel lanzó un programa de intraemprendimiento llamado *Make It Happen*, impulsado desde la Gerencia de Personas y Organización y cuyo objetivo es dar espacio a las capacidades propositivas y de experimentación de todos los colaboradores de Enel en el mundo, basado en la convicción que los colaboradores de la Compañía son determinantes para acelerar el proceso de innovación y transformación que la industria necesita.

Existen dos modalidades del programa *Make It Happen*:

- **Viaje Verde:** mediante esta opción se pueden proponer nuevas ideas de negocio.
- **Viaje Azul:** en esta opción se pueden proponer ideas de innovación incremental o de mejoras a los procesos existentes.

My Best Failure

Enel ha desarrollado una plataforma en línea llamada *My Best Failure*, en el cual los colaboradores pueden compartir sus "mejores fracasos" al tratar de mejorar o innovar. La plataforma hace hincapié en los aspectos positivos del fracaso y en las lecciones que se aprenden de él, mitigando los temores e impulsando la experimentación.

El Grupo Enel realiza un encuentro anual llamado Enel Days en Roma, y en su versión 2019 Enel Chile tuvo una destacada participación, contando con un stand que fue visitado por la Presidenta de la Compañía, Patrizia Grieco, quien realizó una Visita Virtual[25] a la sala de control de la Central San Isidro, mediante realidad virtual en tiempo real.

Otros importantes eventos de innovación llevados a cabo por el Grupo Enel a nivel latinoamericano fueron un taller ampliado y un *Boot Camp*, instancias que tuvieron lugar en Santiago y en las cuales se difundieron programas de innovación a más de 20 embajadores de innovación de la región.

Por último, en diciembre de 2019, Enel Chile participó en la *World Open Innovation Conference* que se llevó a cabo en la Universidad LUIS de Roma, evento que contó con la participación de Francesco Starace, CEO del Grupo Enel.

Para aumentar tanto el nivel de circularidad de las soluciones ofrecidas como el de los clientes de la Compañía, empresas y administración pública, se ha desarrollado el Programa de Impulso a la Economía Circular de Enel X, el cual actualmente posee varias iniciativas en distintas etapas de implementación, y que tienen relación principalmente con los servicios de instalación de equipos de aire acondicionado y climatización, proyectos de reducción de emisiones, mejoramiento de la infraestructura pública relacionada con los recorridos de transporte eléctrico (e-bus), alumbrado público y generación fotovoltaica domiciliaria.

25 Para más información sobre Visita Virtual, ver página 105.

Digitalización y Ciberseguridad

La digitalización permite promover la sostenibilidad económica, social y ambiental, fomentando un consumo más consciente, el acceso a energía, especialmente a sectores más vulnerables, y un uso de la energía respetuoso con el medio ambiente.

La transformación digital es clave para la transición energética, por lo que Enel Chile la ha incorporado en toda su cadena de valor, mediante la optimización de sus activos, gestión de redes de distribución, servicios personalizados para clientes y para sus colaboradores.

La estrategia de digitalización de la Compañía se fundamenta en dos pilares:

El Impacto Digital, que se relaciona con los clientes, activos y personas, y el *Data Driven*, vinculado a los ámbitos de *Cyber Security, Platform y Cloud*.

Digitalización

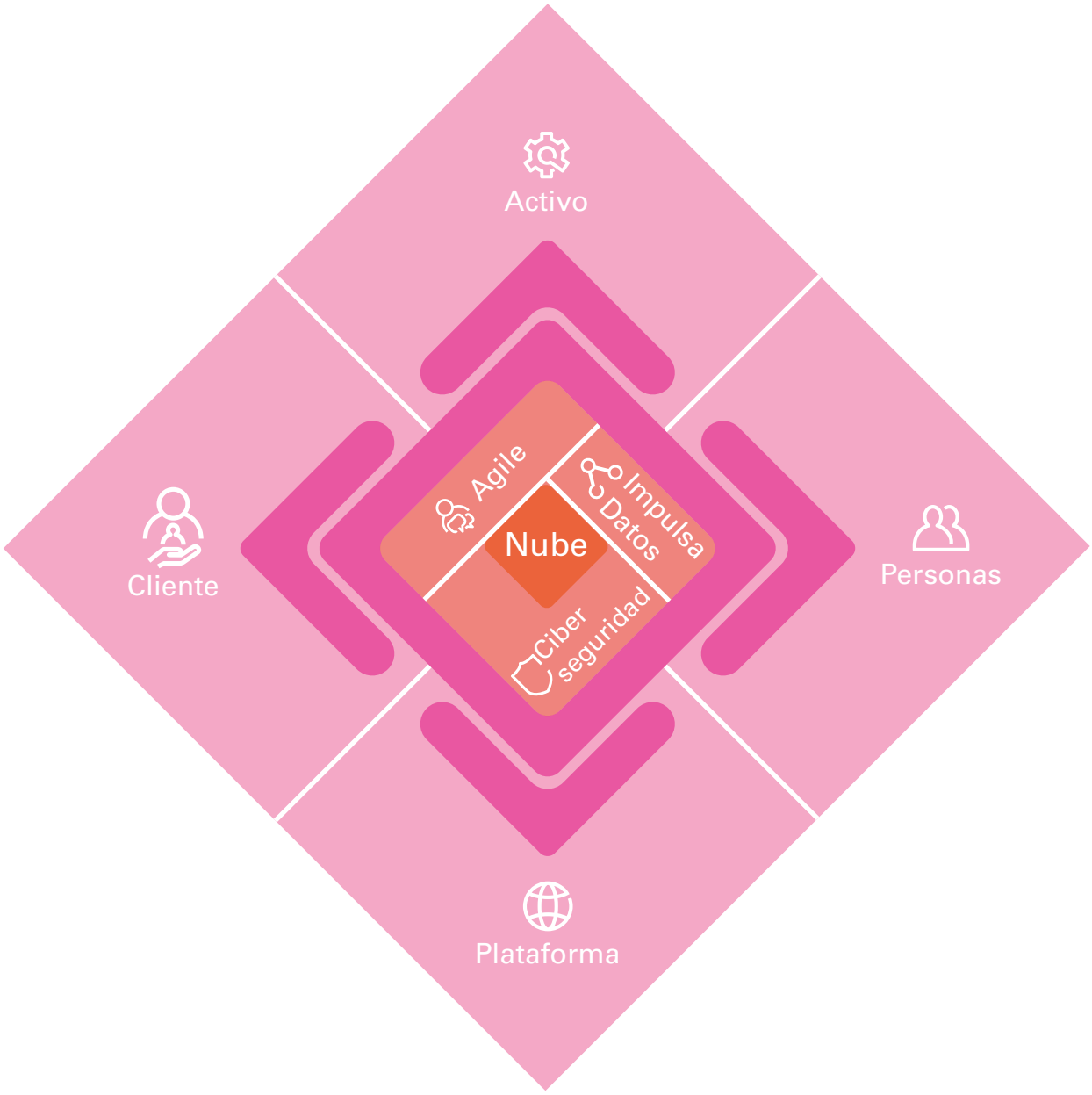
A través de la digitalización, los clientes obtienen nuevas formas de interactuar con la empresa, mediante aplicaciones como *Smart Invoice*, asistencia virtual, Enel X recarga, plataformas como *Salesforce* y los *Smart meters*, los cuales simplifican la relación de la empresa con los usuarios de electricidad, optimizando los tiempos de respuesta a eventuales cortes de suministro, la gestión de datos y los costos asociados

El impacto digital sobre los activos está en la optimización de las plantas, la creación redes de distribución inteligentes, conectadas y el desarrollo de modelos para el pronóstico de estrategias de *Trading Commodities Customer*.

Las personas son muy importantes en la estrategia digital, por lo que Enel Chile ha introducido la metodología Agile para el desarrollo de los proyectos de IT. La metodología *Agile* es un modelo distinto de colaboración, basado en la apertura y flexibilidad, en el cual equipos interdisciplinarios desarrollan proyectos mediante procesos iterativos, incluyendo la participación activa del cliente final. Durante 2019 se trabajó fuertemente en la gestión de cambio, incluyendo la sensibilización, motivación y formación de los colaboradores con la finalidad de diseminar el uso de esta metodología.

Durante 2019, se implementó también, *E-Travel*, un programa que permite unificar los procesos de administración de viajes a nivel global, desde su aprobación y gestión hasta la finalización, permitiendo mayor trazabilidad y reportabilidad en este ámbito. El programa *E-Travel* fue integrada con SAP lo que además ha facilitado el control presupuestario.

Finalmente, siempre en el ámbito de la gestión de colaboradores, se implementó EMMA, una solución de *Smart Office* que simplifica la búsqueda, reserva y uso de salas de reuniones, a través de una aplicación web o app con lector IQ. El sistema brinda la posibilidad de avisos de las próximas reuniones, ver salas disponibles y sus características, reservar salas disponibles, realizar *Check-In*, entre otras.



Privacidad del Cliente

En 2019, Enel Chile no tuvo registro comprobado de pérdidas de datos de clientes ni infracciones confirmadas respecto a la privacidad de la información de estos, de acuerdo a las regulaciones a las que está sujeto.

Seguridad cibernética

La digitalización implica mayor uso de *big data* y su almacenamiento en la nube, aumentando la exposición a riesgos de ataques cibernéticos que podrían poner en jaque la seguridad y privacidad de la información. A su vez, la digitalización de los activos de la Compañía requieren mayor protección de las infraestructuras críticas a fin de resguardar su operación frente a eventuales ataques.

Las centrales de Enel Generación Chile se encuentran altamente interconectadas y automatizadas, manteniendo una gran cantidad de su información en la nube mientras que Enel Distribución Chile, por su parte, ha digitalizado progresivamente sus redes de distribución de energía. Es por esto que la Compañía adoptó un modelo de ciberseguridad integrado y colaborativo, que busca garantizar la privacidad de los datos tanto de la Compañía como de sus clientes.

Para ello, el Grupo Enel cuenta con el *Cyber Security Framework*, el cual gestiona y dirige todas las iniciativas relacionadas con la ciberseguridad, en línea con las regulaciones locales y con la participación de todas las líneas de negocio.

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

Prevención y monitoreo de los ciberataques

Para la prevención y el monitoreo de posibles amenazas, la Compañía cuenta con el *Computer Emergency Response Team* (CERT), equipo compuesto por un grupo de expertos encargados de gestionar los incidentes de ciberseguridad. El CERT establece una estrategia de prevención de ciberataques a los activos industriales, digitales y a las infraestructuras críticas del Grupo Enel, por lo que mantiene un equipo en cada territorio y establece con ellos un trabajo sinérgico y colaborativo para dar respuesta a las amenazas a la seguridad digital. Presente en ocho países, siendo Chile uno de ellos, CERT cuenta con más de 20 analistas de ciberseguridad, que desde el *control room* monitorean continuamente los riesgos de ciberataques y en caso de algún incidente coordinan las actividades de respuesta de forma colaborativa entre todos los territorios.

Enel Chile, también cuenta con un *Security Operation Center* (SOC) que monitorea continuamente en modalidad 24/7 los eventos en los sistemas IT, así como el tráfico en las redes de comunicación.

En 2019 se implementó una directiva organizacional para la protección de datos con un encargado (DPO) que debe velar por su cumplimiento. Además, se creó un *Digital Hub* que supervisa la aplicación adecuada de las pautas de protección de datos en el diseño de procesos y soluciones de IT, considerando todas las posibles restricciones de cumplimiento.

Resultados

Actividad/Meta	Resultados 2019
% de aplicaciones cubiertas con soluciones avanzadas de seguridad. Meta 100%.	**100%**
Número de eventos chequeos de ciberataques al año. Meta 500 al año.	**>800**
Eventos formativos para fomentar cultura de seguridad. Meta 15 al año.	**16**

103-2 103-3

Involucrando a las comunidades

La transición energética no sólo implica un cambio en el modo de generar energía, sino que también supone cambios en las relaciones humanas, en la forma de hacer negocio y la conciencia ambiental. Ser parte de esta transformación es hoy una necesidad de las personas y una prioridad para hacer frente al cambio climático. Sin embargo, aún existen brechas para acceder a un modelo de desarrollo sostenible, por lo que es fundamental trabajar en pos de generar condiciones de acceso equitativas, tanto al conocimiento como a las herramientas que lo permitan. Para ello es indispensable que las comunidades sean actores protagónicos en este proceso, y es por esto que el principal enfoque de la estrategia de relacionamiento comunitario de Enel Chile durante 2019 ha sido acompañar a las comunidades locales en el recorrido de la transición energética. Para lograrlo, la Compañía cuenta con un equipo territorial dedicado a comprender las necesidades locales e identificar puntos de convergencia con la estrategia corporativa para facilitar soluciones articuladas junto a actores públicos, privados y la sociedad civil.

El crecimiento de la energía renovable en la matriz energética de la Compañía, y del país, ha significado una importante expansión territorial de las plantas de Enel Chile. Al mismo tiempo, la creciente demanda de electricidad en las ciudades requiere aumentar la infraestructura para el suministro de energía. En este sentido, el relacionamiento comunitario y el involucramiento temprano durante la etapa de desarrollo de los proyectos, es fundamental para mitigar los impactos sociales y ambientales que puedan generar estas instalaciones durante su ciclo de vida, junto con forjar una relación virtuosa y de confianza con las comunidades. La Compañía está convencida en que este es un aspecto clave para permitir que los proyectos de la empresa puedan crear valor de largo plazo para todos sus grupos de interés. La Política de Sostenibilidad y Relacionamiento Comunitario -disponible en https://www.enel.cl/es/sostenibilidad/nuestro-compromiso/politica-de-sostenibilidad-y-relacionamiento-comunitario.html– define los principios para avanzar en la senda del desarrollo sostenible en los territorios donde Enel Chile tiene operaciones.

Presencia de Enel Chile en los territorios

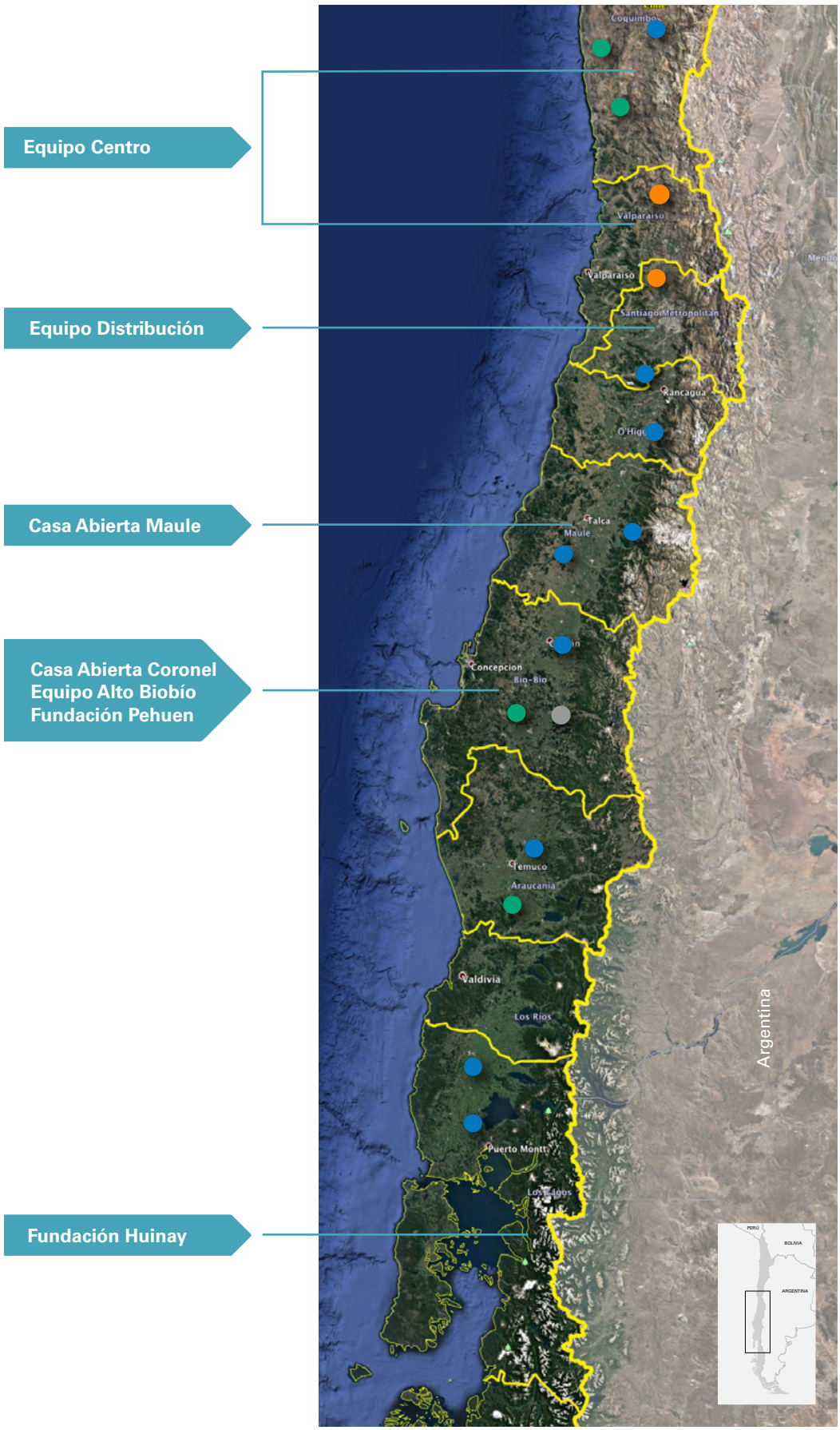
+ 230
Proyectos

+ 4.000 km
Cobertura nacional

+ 300
Comunidades

Equipo Norte

Plantas Geotérmicas
Plantas Solares
Plantas Hidroeléctricas
Plantas Eólicas
Plantas Fuel y Gas
Plantas Carbón


Equipo Centro
Equipo Distribución
Casa Abierta Maule
Casa Abierta Coronel
Equipo Alto Biobío
Fundación Pehuen
Fundación Huinay
Coquimbo
Valparaiso
Valparaiso
Santiago Metropolitan
Rancagua
O'Higg
Talca
Maule
Concepcion
Bio-Bio
Temuco
Araucania
Valdivia
Los Rios
Puerto Montt
Los Lagos
Argentina
PERÚ
BOLIVIA
ARGENTINA

Estrategia de Relacionamiento Comunitario

102-43

Involucrar a las comunidades locales generando valor para ellas en el largo plazo es una de las prioridades estratégicas del Plan de Sostenibilidad 2019-2021 de Enel Chile. Es por ello que la Compañía ha desarrollado procedimientos que buscan establecer los principios generales, roles, responsabilidades y métodos operacionales en la definición, implementación, manejo y monitoreo de la aplicación del modelo de Creación de Valor Compartido (CSV) a través de toda la cadena de valor, líneas de negocio y funciones.

Durante el año 2019, Enel Chile aportó más de $ 20.475 millones de pesos a las comunidades. De ellos, el 90,5% corresponde a inversiones en comunidades, 8,8% a iniciativas comerciales con impacto social y 0,7% a donaciones caritativas. Del total de inversión, el 90,3% fue en dinero y el 9,7% a tiempo.

Enel Chile ha alineado sus esfuerzos para con tres ODS, aquellos que resultan más relevantes para nuestros grupos de interés, que se relacionan directamente con nuestro quehacer y vinculación con las comunidades*:

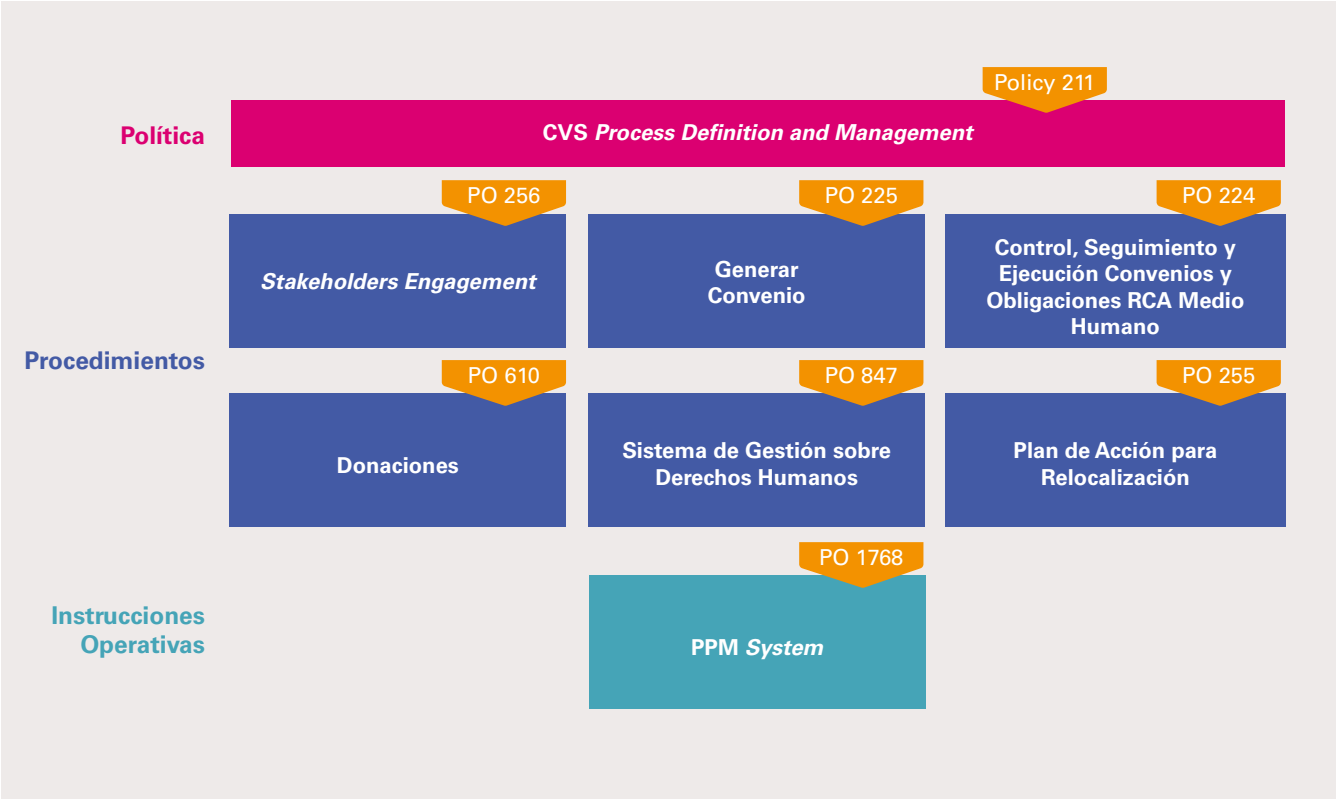
Educación de Calidad

Energía y Eficiencia Energética

Desarrollo Socioeconomico Sostenible

" Para saber los beneficiarios en cada uno de estos ODS desde el 2015 a la fecha, como también los acumulados y la meta de cara al 2022", ver página 161 de éste mismo capítulo

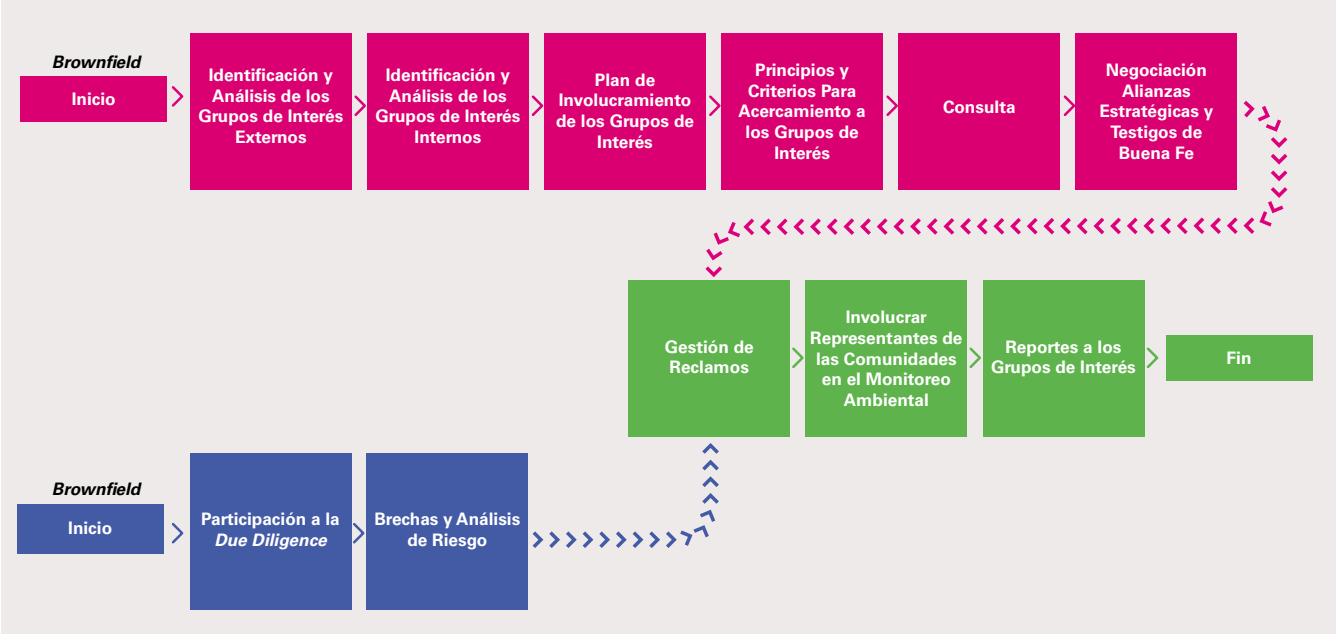
Política y procedimientos



> **Política 211, "Definición y gestión del proceso CSV":** Orienta la definición, ejecución, monitoreo y evaluación de los planes de valor compartido a nivel de activos y territorios. Este modelo considera una serie de herramientas que permiten evaluar las necesidades sociales, económicas y ambientales, con el propósito de definir los proyectos de forma tal que creen valor tanto para la empresa como para las comunidades locales, mitigando los impactos socio-ambientales que se pudiesen generar.

> ***Stakeholder engagement:*** A la hora de diseñar los proyectos en cada uno de los territorios, se realizan procesos de relacionamiento con los grupos de interés locales. Estos se basan, entre otros factores, en un diálogo caracterizado por la entrega de información oportuna y transparente, la búsqueda de acuerdos entre la Compañía y las comunidades para el co-diseño de programas e iniciativas de corto, mediano y largo plazo, orientadas principalmente al crecimiento sostenible.

Políticas y procedimientos

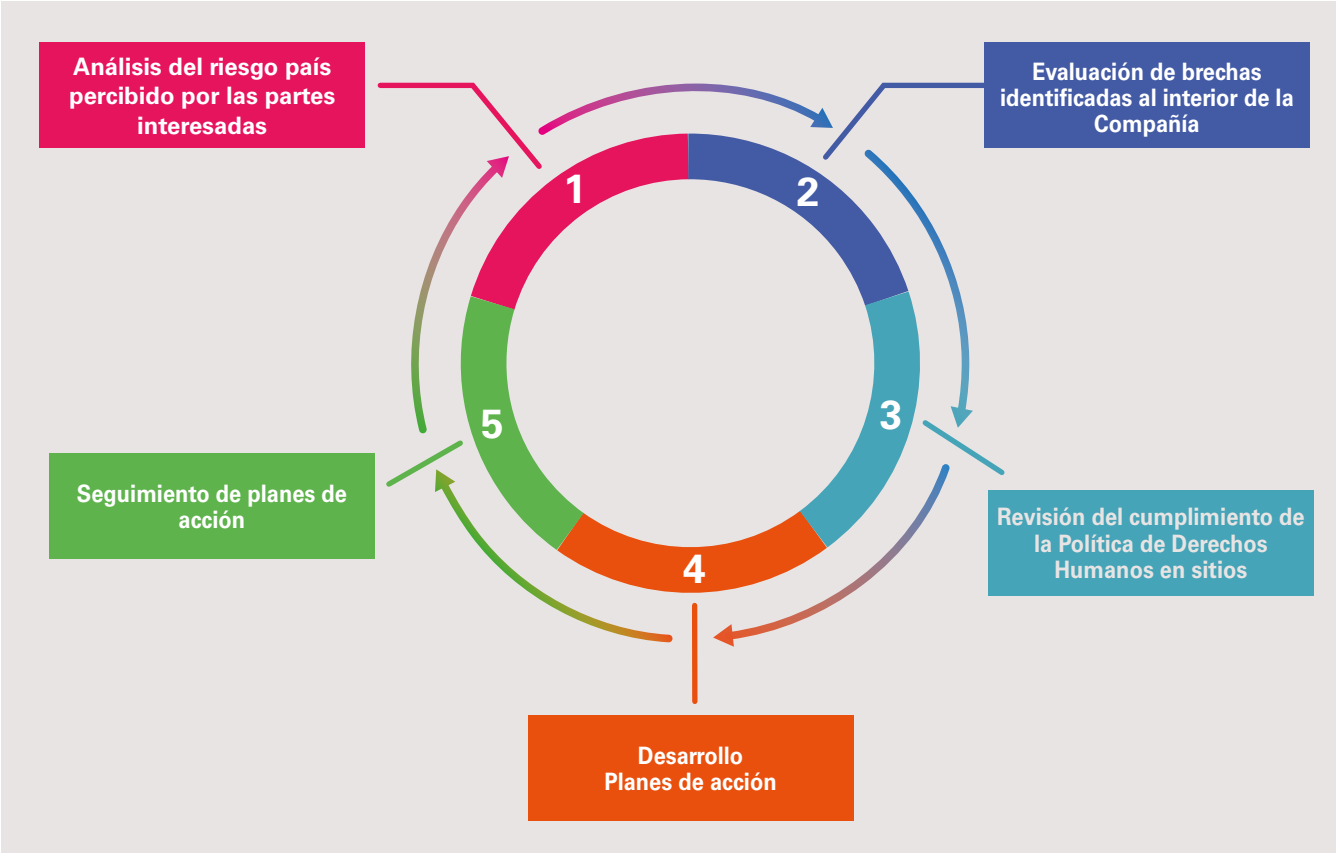


> **Generación de convenios:** Busca formalizar mediante un convenio toda entrega de beneficios materiales e inmateriales, preferentemente a instituciones formales, las cuales interactúan con las operaciones o proyectos de las compañías del Grupo Enel en Chile. Además, el procedimiento tiene como objetivo regular la certificación de legitimidad de representatividad de los interlocutores de cada grupo de interés relacionado al acuerdo o compromiso o convenio. Quedan regulados con este procedimiento los aportes que se hagan a instituciones o partes interesadas directamente en el proyecto de Enel.

> **Control, seguimiento y ejecución de convenios:** Entrega el marco normativo que determina las actividades necesarias para el Control y Seguimiento de Convenios, considerando los lineamientos de sostenibilidad, la asignación de roles y responsabilidad, las áreas involucradas e identificación de actividades críticas del proceso.

> **Donaciones:** Entrega lineamientos para llevar a cabo las actividades relacionadas con el otorgamiento y gestión de donaciones, con el fin de garantizar la coherencia de estas con la estrategia de desarrollo sostenible de la empresa.

> **Sistema de Gestión de Derechos Humanos:** Define roles y responsabilidades, junto con describir el proceso de implementación de la debida diligencia del sistema de gestión de Derechos Humanos.



> **Plan de acción para relocalización:** Busca estandarizar la gestión y fortalecer el *compliance* en los procesos de relocalización. Sirve como guía para llevar a cabo dicho proceso en línea con el "Manual para la Preparación de un Plan de Acción para la Relocalización" de la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés).

> **PPM *System*:** Define, en base a la caracterización de las distintas iniciativas de inversión social y ambiental, los KPI y la metodología de cálculo de los impactos. La caracterización de las iniciativas incluye a) proyectos de CSV, b) proyectos de CSR, c) proyectos de filantropía. El propósito de esta instrucción operativa es, para cada proyecto:

1) Evidenciar la conexión con los activos de la Compañía.
2) Definir un modelo común en todo el Grupo para actualizar los KPI.
3) Garantizar la geolocalización de todos los proyectos y activos a los cuales se refieren.
4) Desarrollar un monitoreo y medición constante y un proceso de *reporting* homogéneo en términos de *outcomes* e impacto.

Ejes de la Estrategia de Relacionamiento Comunitario

413-1

Modelo CSV-Creación de Valor Compartido

El modelo CSV requiere de planificación anual en cada territorio donde Enel Chile y sus filiales operan basado en: el análisis social-económico-ambiental de cada área de influencia, análisis de los grupos de interés y un estudio de materialidad en que se priorizan los asuntos principales del negocio y del territorio. El plan de acciones que resulta de este proceso es co-diseñado y consensuado con las comunidades y los grupos de interés. En el año 2019, se implementaron 71 aplicaciones del modelo CSV en las diferentes iniciativas sociales y ambientales realizadas, a lo largo de la cadena de valor de las líneas de negocio de Infraestructura y Redes y Generación de energía.

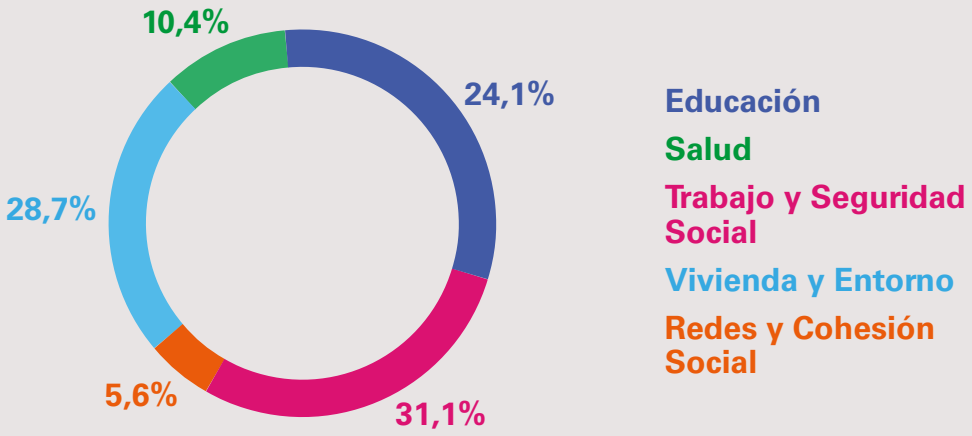
La estrategia de relacionamiento comunitario de Enel Chile y sus filiales considera como *drivers* principales las conclusiones del análisis de los desafíos sociales y ambientales a nivel país, las necesidades locales identificadas a través del diálogo, el levantamiento de prioridades que entrega la implementación de las herramientas del modelo CSV y los lineamientos que entregan los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas (ONU).

Por su parte, los ODS orientan la gestión para hacer frente a los principales desafíos globales de la sociedad con metas y ámbitos de acción concretos. El Grupo Enel está comprometido con la Agenda 2030 de la ONU desde el año 2015, cuando se comprometió a contribuir directamente a alcanzar cuatro de los 17 objetivos: ODS 4-Educación de Calidad, ODS 7-Energía Asequible y No Contaminante, ODS 8-Trabajo Decente y Crecimiento Económico y ODS 13- Acción por el Clima. A fines del año 2018 reforzó dicho compromiso al sumar los ODS 9- Industria, Innovación e Infraestructura y ODS 11- Ciudades y Comunidades Sostenibles basado en la creación de la línea de negocio Enel X y el rol que cumple la infraestructura de red como habilitador de la transición energética. Sin embargo, a través de su Plan de Sostenibilidad, el actuar de Enel Chile no se limita a los ODS comprometidos, sino más bien contribuye a alcanzar los 17. Los desafíos globales identificados por los ODS toman distintas formas y dimensiones a nivel local, por lo que adicionalmente a la orientación que estos puedan entregar, es fundamental analizar el contexto socio-ambiental nacional, regional y local para diseñar iniciativas que generen los impactos deseados y que respondan a las necesidades y prioridades locales.

En cuanto a los desafíos sociales del país, la estrategia de relacionamiento comunitario considera las conclusiones que entrega el informe de la Medida de Pobreza Multidimensional definidas de la Encuesta CASEN[26]. Esta mide la pobreza considerando cinco variables; educación, salud, trabajo y seguridad social, vivienda y entorno, redes y cohesión social. Al evaluar la pobreza de una manera multidimensional, los resultados de la CASEN 2017 indican que ésta alcanza al 20,7% de la población.

26 Resultados CASEN 2017, Medida Pobreza Multidimensional http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/Resultados_pobreza_Casen_2017.pdf

Contribución relativa a la pobreza multidimensional, 2017



Enel Chile es consciente que un tejido social fuerte minimiza los riesgos asociados a eventuales conflictos sociales y es condición fundamental para la sostenibilidad de su negocio y crecimiento en el largo plazo. Por esta razón, la Compañía aborda de forma estructurada los temas de pobreza multidimensional y energética, fomentando el desarrollo humano y el progreso socio-económico de las comunidades.

Considerando este indicador, se puede argumentar que las medidas de PIB per cápita o pobreza por ingresos entregan una perspectiva limitada de la situación social, por lo que la Pobreza Multidimensional permite focalizar el campo de acción en aquellas brechas presentes en cada una de las variables que la componen.

Por otro lado, la Pobreza Energética[27] es un fenómeno que también se presenta como un insumo importante para la estrategia de relacionamiento comunitario. Debido a la naturaleza de su negocio, Enel Chile puede cumplir un rol fundamental para disminuir las brechas asociadas. Según indica la Red de Pobreza Energética, "Un hogar se encuentra en situación de pobreza energética cuando no tiene acceso equitativo a servicios energéticos de alta calidad para cubrir sus necesidades fundamentales y básicas, que permitan sostener el desarrollo humano y económico de sus miembros". En este sentido, se entiende por pobreza energética un fenómeno que va más allá del acceso a energía y también toma un carácter multidimensional considerando su asequibilidad y los efectos que un suministro seguro, confiable y de calidad pueda tener en el desarrollo y progreso de las personas.

En cuanto a los desafíos ambientales, la principal alerta por parte de las instituciones internacionales tiene relación con los riesgos asociados al aumento en la temperatura global y los impactos que este conlleva. Cambios en la frecuencia de eventos climáticos extremos, en la disponibilidad de recursos naturales, pérdida de ecosistemas y biodiversidad, disponibilidad y uso de suelo y los efectos generales que tiene en los sistemas alimenticios, son tan solo algunos de los impactos que está experimentando el mundo hoy. Adicionalmente, el escenario hídrico en Chile está en una situación crítica. En su estudio Escenarios Hídricos 2030, Fundación Chile indica que el país se encuentra entre los 30 países con mayor riesgo hídrico al año 50. Es más, Chile cumple con siete de los nueve criterios de vulnerabilidad enunciadas por la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC)[27]. Los efectos de la crisis ambiental se extienden a impactos sociales en salud y bienestar de las personas, impacto en las ciudades e incluso acentúan la condición de pobreza de los tejidos sociales más vulnerables.

27 Pobreza Energética http://redesvid.uchile.cl/pobreza-energetica/en/what-is-energy-poverty/

Las caras de la pobreza energética en Chile

Un hogar se encuentra en situación de pobreza energética cuando no tiene acceso equitativo a servicios energéticos de alta calidad para cubrir sus necesidades fundamentales y básicas, que permitan sostener el desarrollo humano y económico de sus miembros.

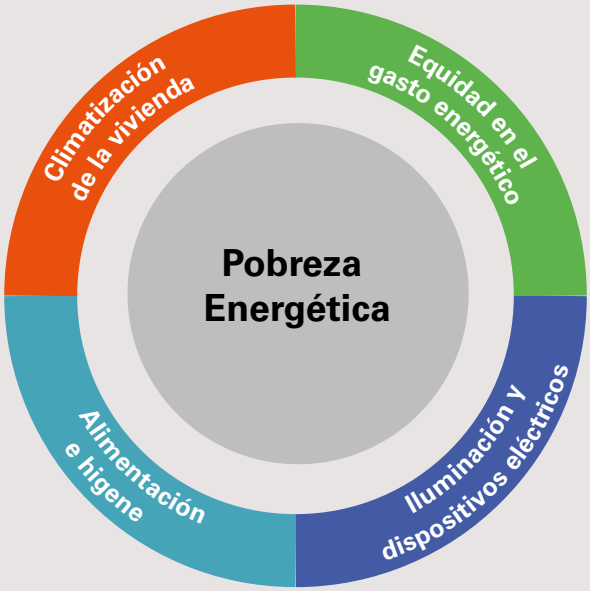
66,2%
hogares presentan problemas de eficiencia energética en la vivienda (INE 2018; CASEN 2017)

21%
hogares pasan frío al interior de sus viviendas de invierno (ENE 2016)

3,9%
hogares utilizan fuentes de energía contaminantes y artefactos ineficientes para calefacción (CDT 2015)

10,2%
hogares no tienen Sistema de Agua Caliente Sanitaria (CASEN 2017)

3%
hogares utilizan parafina o leña húmeda para cocinar (COT 2015)



34,3%
hogares en zonas urbanas no tienen acceso equitativo a servicios energéticos de calidad (EPF 2017)

22,6%
hogares realizan un gasto excesivo en energía (EDP 2017)

16,9%
hogares limitan su gasto de energía (EPF 2017)

18,1%
hogares viven en comunas con interrupciones eléctricas promedio de una hora o más. Sin considerar fuera mayor (CNE 2018; CASEN 2007)

0,3%
hogares no tienen acceso a electricidad (CASEN 2017)

Fuente: Red de Pobreza Energética (ver en http://redesvid.uchile.cl/pobreza-energetica/que-es-pobreza-energetica)

En este contexto, el equipo de la Gerencia de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias de Enel Chile implementa la estrategia de relacionamiento comunitario a través de iniciativas que buscan reducir las brechas anteriormente mencionadas, considerando las prioridades y necesidades de cada localidad identificadas a través del relacionamiento continuo. Dicha estrategia se concreta a través de cinco líneas de trabajo con 237 proyectos: 1) educación para el desarrollo sostenible, 2) fomento del empleo y desarrollo económico conservando la identidad local, 3) vivienda y entorno, 4) servicios eléctricos seguros, confiables y de calidad, y 5) cambio climático y cuidado de los recursos naturales. Todo esto con un fuerte enfoque en el empoderamiento de las mujeres y los pueblos originarios.

LINEAS DE TRABAJO DEFINIDAS	APILICADAS EN
Educación para el desarrollo sostenible.	LINEAS DE NEGOCIO: Generación de energía; Infraestructura & Redes; Market
Fomento del empleo y desarrollo económico conservando la identidad local.	
Vivienda y entorno.	TECNOLOGÍA: Plantas Geotérmicas; Plantas Solares; Plantas Hidroeléctricas; Plantas Eólicas; Plantas Fuel y Gas; Plantas Carbón
Eficiencia, seguridad, confiabilidad y calidad: la conexión constante entre empresa y personas.	
Cambio climático y conservación de los recursos naturales.	ACTIVO:

Educación para el desarrollo sostenible

La línea de trabajo de educación para el desarrollo sostenible consiste en iniciativas que promueven el acceso a educación, junto con la difusión de conocimientos que contribuyan a una formación integral y consciente del rol de cada persona para avanzar en un mundo mejor.

Enel Chile y filiales

2019	Area	Proyectos	Beneficiarios
		20	40.800

Proyectos destacados:

Becas de estudio y acceso a la educación

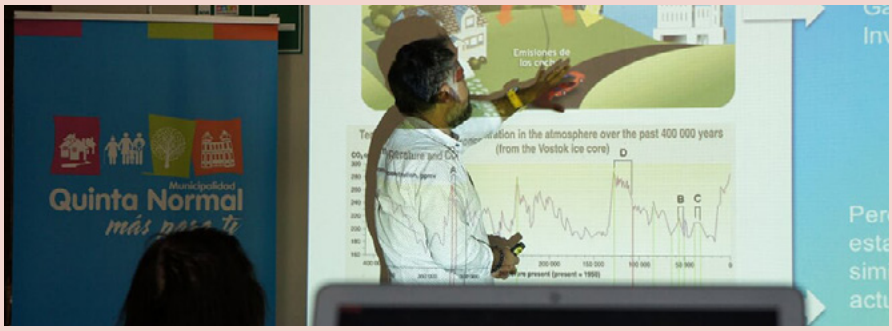
Línea de negocio:
Generación de energía

Tecnología:
Hidráulica y eólica

Activos:
Ralco, Pullinque, Renaico

Como parte de su compromiso con el acceso a una educación de calidad y en miras de reducir la brecha de pobreza multidimensional ligada a la asistencia escolar, la Compañía entrega becas de estudio a jóvenes que no cuentan con recursos económicos para solventar estudios, pago de aranceles, residencia, compra de materiales, vestimenta o transporte. Las becas benefician a alumnos que cursan enseñanza básica, media o superior con el objetivo de promover el desarrollo de estudios formales en las comunidades donde la empresa opera, principalmente a comunidades aledañas a las centrales Ralco, Pullinque y Renaico. Durante 2019, Enel Chile y sus filiales invirtieron más de $280 millones de pesos en becas para 517 estudiantes.

Charlas Cambio Climático y Sus Efectos en la Red Eléctrica



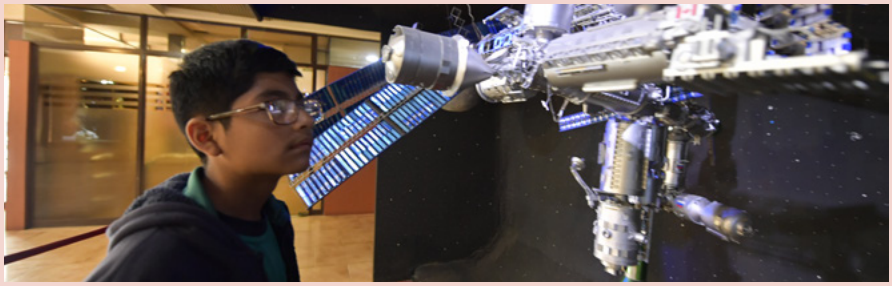
Línea de negocio:
Infraestructura
& redes, market

Activos:
Área de concesión RM

Con el objetivo de concientizar a las familias del área de concesión acerca de un fenómeno que afecta a todos y al que todos podemos contribuir a mitigar, Enel Distribución Chile lleva a cabo las Charlas de Cambio Climático y sus Efectos en la Red Eléctrica. El objetivo es promover el aprendizaje al respecto y transmitir consejos que permitan modificar algunos hábitos e implementar acciones dentro de la comunidad, que contribuyan a cuidar el Medio Ambiente. Adicionalmente, busca dar a conocer la implicancia de los efectos del cambio climático que inciden en la continuidad del suministro eléctrico.

Para lograrlo, se realizan charlas en las comunas del área de concesión orientadas a organizaciones comunitarias y territoriales en las dependencias de los municipios. Las charlas son dictadas por Gianfranco Marcone, meteorólogo reconocido dentro del ámbito científico y en medios de comunicación nacional, quien aborda el escenario actual y visión de los próximos 10 a 50 años, dando consejos para mitigarlos. 538 personas participaron de estas charlas durante el año 2019.

“La energía del universo, una aventura infinita” en el Planetario



Línea de negocio:
Infraestructura
& redes, market

Activos:
Área de concesión RM

Desde 2018, Enel Distribución Chile establece una alianza estratégica con Fundación Planetario, organización que, a través de Planetario Chile, en Santiago, realiza actividades educativas de difusión cultural y divulgación científica. La alianza contempla la elaboración de un corto educativo de siete minutos que aborda los efectos del cambio climático y el rol que cada uno puede tener responsablemente para contrastarlo. El video es parte de la programación FullDome del Planetario, y se proyecta de lunes a domingo. Adicionalmente, a través de esta alianza, la Compañía invita a grupos de sus comunidades a visitar Planetario Chile para que sean parte de las propuestas educativas como exposiciones, talleres interactivos y las proyecciones de distintas películas educativas.

La iniciativa abre nuevos espacios de interacción con nuestras comunidades y genera instancias para crear conciencia sobre el uso eficiente de la energía, cuidado de los recursos naturales y permite extender los conocimientos científicos que brinda Planetario Chile de manera didáctica.

Durante 2019, 34.106 personas vieron la exhibición del corto “La energía del universo, una aventura infinita”.

Escuela Quepuca Ralco

En el marco de un compromiso adquirido tras la construcción de la Central Ralco, se definió entre otras medidas la construcción de una escuela básica en la comunidad indígena Quepuca Ralco en Alto Biobío, que rescata la identidad cultural de las comunidades locales. A fines de 2018, se define junto con el municipio la construcción de una escuela modular transitoria, mientras se trabaja con las comunidades en el diseño de la escuela permanente. Durante el año 2019, se estableció una mesa de trabajo con la comunidad para aquello mientras, en paralelo, se llevaba a cabo la construcción de la escuela modular. En octubre, la escuela abrió sus puertas y comenzó a funcionar, por lo que los 80 alumnos que estaban realizando sus clases en la sede, sumado a aquellos que fueron trasladados a la escuela ubicada en Villa Ralco, pudieron retomar sus actividades escolares en su comunidad.

Línea de negocio:
Generación de energía

Activos:
Ralco

Alumnos duales Mejillones

En alianza con el Ministerio de Educación, Enel Generación Chile desarrolla un programa de alumnos duales en la Central térmica Atacama, donde alumnos de especialidad eléctrica y mecánica pudieron poner en práctica sus conocimientos, trabajando de la mano con un maestro guía de la central. Durante 2019, siete alumnos participaron del programa y una de ellas trabaja hoy como interna en la Central.

Línea de negocio:
Generación de energía

Activos:
Atacama

Fomento del empleo y desarrollo económico conservando la identidad local

Uno de los principales focos de trabajo de la estrategia de relacionamiento comunitario de Enel Chile y sus filiales tiene relación con fomentar el empleo y desarrollo económico conservando la identidad local y aprovechando las diferentes oportunidades que el territorio y los proyectos de la Compañía ofrecen. En esta línea se concentran los esfuerzos en el desarrollo de habilidades y conocimientos que permitan crear o potenciar el emprendimiento local. En 2019 la Compañía apoyó la formación de más de 80 Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), gran parte de ellas administradas por mujeres, creando nuevos puestos de trabajo a cerca de 300 personas. Entre los proyectos desarrollados durante el año 2019 destacan iniciativas asociadas al turismo sostenible, capacitación en técnicas productivas y administrativas, y formalización de PYMES.

Enel Chile y Filiales	
Proyectos	Beneficiarios
139	9.900

Turismo Sostenible:

Enel fomenta el desarrollo turístico sostenible en línea con la Carta Mundial del Turismo, la cual señala que "las culturas indígenas, las tradiciones y el conocimiento local, en todas sus formas, deben respetarse y ponerse en valor en el desarrollo de las políticas de turismo sostenible, y subrayando la importancia de promover la participación plena de las comunidades locales y de los pueblos indígenas en las decisiones que les afectan en los proyectos de desarrollo turístico". En este sentido, la empresa pretende impulsar iniciativas que fomenten el turismo sostenible centrados en la cultura local y en la conservación de los recursos naturales. En áreas con presencia de pueblos originarios, estos proyectos se caracterizan por su integración con la cosmovisión indígena de cada pueblo. En la base de cada proyecto de desarrollo turístico se diseña un sistema de gobernanza innovador el cual prevé un co-diseño y co-gestión en conjunto con las comunidades que lo administran.

Turismo Sostenible en Alto Loa:

El Alto Loa se ha convertido en un área importante de desarrollo de energías renovables gracias a la presencia de recursos geotérmicos, viento y sol. Aproximadamente a 134 kms. de la ciudad de Calama y a 4.800 metros sobre el nivel del mar, se encuentran la primera Central Geotérmica de Latinoamérica, Cerro Pabellón, (48MW) y un proyecto pionero de energía eólica instalado en 2013, denominada Valle de los Vientos (90MW).

Línea de negocio:
Generación de energía

Tecnología:
Geotermia, eólica

Activo:
Cerro Pabellón, valle de los vientos

El año 2015 la Compañía dio inicio a la construcción del Centro Interpretación del Desierto (CID), el cual se ubica en la Central eólica Valle de los Vientos, a 12 kms. de la ciudad de Calama. El edificio cuenta con características materiales y arquitectónicas que se integran con el paisaje desértico. Esta infraestructura hexagonal inspirada en la Rosa de los vientos, disfruta una posición geográfica privilegiada que le permite convertirse en un elemento de apertura turística hacia la identidad indígena, rescatando los aspectos sociales, económicos y ambientales del desierto, haciendo referencia a las comunidades locales atacameñas y quechua.

A pesar de sus recursos patrimoniales y culturales, el territorio y sus comunidades no han logrado explotar su potencial turístico, por lo que la Compañía buscó desarrollar las iniciativas que lo permitan. El proyecto pretende impulsar una nueva ruta turística que ponga al centro la identidad indígena, la vida de las comunidades en el desierto junto con brindar conocimientos del medio biótico y las energías renovables. Junto con las comunidades atacameñas de las localidades de Toconce y Caspana, se dio inicio a un proceso participativo para el co-diseño y posterior administración de la ruta turística con el apoyo de la ONG Fundación Rondó. Dicho programa de capacitación se basó en la formación de gestores turísticos comunitarios quienes posteriormente desarrollaron un piloto del itinerario turístico, el diseño de museografía para el CID y la creación de un *branding*. Dentro de los programas de capacitación se llevó a cabo un taller interactivo para que las comunidades se familiarizaran con los ODS e identificaran aquellos a los que pueden contribuir, a través de su ruta turística.

Los involucrados en el proyecto, de los cuales un 75% son mujeres entre los 20-75 años, recibieron más de 200 horas de capacitación durante 2019. Adicionalmente, durante el año se avanzó en el diseño para la implementación de un mejor servicio de agua potable y alcantarillado, con el objetivo de lanzar el recorrido turístico durante 2020.

CENTRO DE INTERPRETACIÓN DEL DESIERTO

Parque La Isla

Con el objetivo de potenciar el desarrollo de la comunidad mapuche Mapu Pilmaiquén, ubicada en las cercanías de la Central hidroeléctrica Pilmaiquén, Enel Green Power, en conjunto con la comunidad, diseñó un programa con múltiples iniciativas, incluyendo mejoras a las viviendas, becas estudiantiles, instalación de sistemas solares térmicos domésticos, cursos de formación en idioma Mapuche, talleres de artesanía y el Parque "La Isla".

Línea de negocio:
Generación de energía

Tecnología:
Geotermia, eólica

Activo:
Cerro Pabellón, Valle de los Vientos

Enel entregó en forma de comodato gratuito y permanente un terreno de seis hectáreas, con fines etno turísticos. Luego de un trabajo participativo y de co-diseño, Enel y Mapu Pilmaiquén crearon un circuito que permite a los visitantes sumergirse en la cosmovisión Mapuche, al recorrer el bosque nativo hasta llegar a los "Saltos del Brujo" y "La Olla", cuyo caudal es alimentado por la Central. El parque cuenta con senderos, señalética, miradores y una oficina de informaciones para los visitantes y pone en valor la biodiversidad de dicha área de conservación.

La administración del parque está a cargo de la comunidad indígena y las recaudaciones de ingresos son destinadas a su conservación y manejo ambiental. El Parque recibe en promedio 6.000 visitas anuales, donde además los turistas pueden visitar la sala de exposición de artesanía local inaugurada durante el año 2019, donde las comunidades ofrecen productos elaborados con las capacidades desarrolladas en los talleres llevados a cabo en conjunto con la Compañía.

Camping Laguna El Barco

El "Camping Laguna El Barco" se ubica en la comuna de Alto Biobío, a 164 kms. de la ciudad de Los Ángeles en plena Cordillera de los Andes y consiste de un complejo turístico administrado por la comunidad indígena Pehuenche "El Barco". El lugar presenta un entorno natural excepcional con una laguna y un bosque de árboles nativos, fundamental para la cultura de las familias pehuenche que viven en el territorio. El camping ofrece servicios de alimentación, alojamiento, excursiones por los senderos aledaños y travesías en kayak por la laguna, recibiendo en promedio 6.500 turistas al año.

Línea de negocio:
Generación de energía

Tecnología:
Hidráulica

Activo:
Ralco

Enel Generación Chile trabajó con la comunidad en el mejoramiento de la infraestructura existente tales como baños, drenes, agua y los mismos sitios de camping con el fin de que pudiesen obtener la resolución sanitaria. En el mes de diciembre Laguna "El Barco" se adjudicó un fondo de INDAP para la construcción de seis nuevos baños ampliando así su capacidad.

Adicionalmente, se cofinancian proyectos de emprendedores que prestan servicios de guías, cabañas, alimentación, recreación y cultura. Durante 2019 se impartieron talleres de formación a 19 personas.

Conozca acerca de sus servicios en su página web.

Jornada de intercambio de experiencias en turismo sostenible entre comunidades indígenas

En noviembre de 2019 Enel Chile organizó una gira técnica en la que las distintas comunidades indígenas con las que trabaja en temáticas asociadas al turismo sostenible pudiesen compartir experiencias y buenas prácticas. En aquella instancia las comunidades atacameñas de Toconce y Caspana visitaron los proyectos de las comunidades Mapuches Mapu Pilmaiquén, administradores del Parque "La Isla" y Mapuches Llaguepulli del Lago Budi. Las comunidades atacameñas que actualmente están iniciando sus iniciativas de desarrollo turístico en el Alto Loa, pudieron apreciar proyectos de turismo sostenible que ponen en valor la biodiversidad y la cosmovisión indígena.

Emprendimientos Ruta Pehuenche

El Paso Pehuenche es un corredor internacional con grandes atractivos naturales, por lo que Enel Generación Chile busca potenciarlo como una ruta escénica turística, impulsando así la diversificación del empleo local y creando a la vez el desarrollo de nuevas habilidades en la comunidad local. En ese contexto, la Compañía trabaja con ONG Sembra para promover el desarrollo económico de 100 pequeños emprendimientos, con el fin de contribuir a elevar su capacidad administrativa y comercial, potenciando su negocio y por ende sus ingresos. Además, busca mejorar su integración al proceso de desarrollo regional y optimizar al mismo tiempo el uso de los recursos productivos locales.

Linea de negocio:
Generación de energía

Tecnología:
Hidráulica

Activo:
Centrales del maule

A través de este proyecto la filial Enel Generación Chile ha trabajado en la transferencia de capacidades y habilidades con una metodología de aprender-haciendo, impulsando la implementación de eco técnicas y conceptos de Economía Circular (eco-tecnologías, soluciones en materia de agua, alimentos, vivienda, energía y saneamiento) y ha colaborado en la creación de PYMES.

CREATERRA
ARTESANÍA & TURISMO CONSCIENTE
RUTA PEHUENCHE · MAULE, CHILE

Durante 2019 se desarrollaron cinco talleres en las comunidades de "La Mina", "Paso Nevado", "Armerillo" y "Las Garzas", con cursos de formación equivalentes a cerca de 130 horas de capacitación por persona. Los talleres cuentan con resolución sanitaria, permitiéndoles reutilizar materiales residuales de la Central Los Cóndores, actualmente en construcción.

Las emprendedoras han formado la empresa CREATERRA, a través de la cual comercializan sus productos. Conozca más acerca de la empresa y sus productos en su página web.

Rapel para todos

La Central hidroeléctrica Rapel es uno de los principales embalses de la zona central de Chile, formando un lago artificial de 8.000 hectáreas, con aproximadamente 40 kms. de longitud. Turísticamente es de los destinos más visitados por familias con niveles socioeconómicos medios y altos, y en 2014 fue declarado Zona de Interés Turístico (ZOIT) mediante Decreto del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Línea de negocio:
Generación de energía

Tecnología:
Hidráulica

Activo:
Ralco

El proyecto tiene como objetivo abrir el conocimiento del patrimonio natural del embalse Rapel a las comunidades que viven en torno a él, las cuales en su mayoría actualmente no tienen acceso al lago. Enel Generación Chile colaboró con la Fundación Náutica Lago Rapel la cual construyó un Trimarán de navegación, que realiza viajes con estudiantes de las escuelas de las comunas de Las Cabras, Litueche y La Estrella, de los cursos de 6° básico a 4° medio. Durante los viajes los estudiantes reciben charlas que abordan temáticas relacionadas al cuidado del medioambiente y cambio climático, generación de energía y conceptos náuticos.

En 2019 se realizaron 30 salidas educativas, beneficiando a 848 estudiantes y 89 docentes. A partir de marzo, se iniciará una segunda etapa del proyecto para beneficiar a cerca de 1.000 estudiantes más durante 2020.

Adicionalmente, la Compañía también utiliza el Trimarán para eventos internos con el fin de apoyar económicamente la iniciativa.

Fomento del emprendimiento:

El emprendimiento como elemento clave para el desarrollo y autosuficiencia económica local.

Fondos Concursables Coronel

Enel Generación Chile, junto con la ONG Sembra, desarrolla anualmente los fondos concursables "Innovación y Energía para tu Emprendimiento" , abierto a toda la comunidad empresarial de Coronel, con el fin de potenciar el crecimiento de pequeños emprendimientos del sector a través de la innovación.

Linea de negocio:
Generación de energía

Tecnología:
Carbón

Activo:
Bocamina

La evaluación de las iniciativas presentadas al fondo concursable, considera criterios ligados a la formalización de la empresa, la experiencia, trayectoria, aporte al patrimonio e identidad local, medio ambiente, soluciones sostenibles para enfrentar el cambio climático y que respondan al menos a uno de los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

La iniciativa se desarrolla a través de las fases de diseño de bases, difusión de las mismas y talleres de formulación de proyectos, postulación de proyectos, evaluación de proyectos, comunicación de resultados, compras y acompañamiento. En su versión 2019, el fondo concursable generó una alianza con el Programa de Recuperación Ambiental y Social-PRAS de Coronel, dependiente del Ministerio de Medio Ambiente. Esta colaboración se tradujo en la mayor toma de conciencia de la crisis climática en el sector emprendedor de la comuna y el aumento de proyectos medioambientales.

Desde 2018, a través de los fondos concursables se han financiado 67 PYMES, 32 en 2018 y 35 en 2019. Para el año 2019, el fondo concursable se planteó la meta de aumentar su cobertura en proyectos enfocados en medio ambiente y cambio climático, pasando de ocho iniciativas financiadas en 2018 a 16 proyectos en 2019.

Conozca los proyectos financiados en la página de Enel Chile.

Entre Pallets

En la comuna de Coronel, tres mujeres hicieron historia al crear la primera eco mueblería a nivel local y regional. Las emprendedoras fueron capacitadas por Enel Generación Chile y la ONG Sembra en técnicas de bio-construcción, eco carpintería y administración de negocios. El desarrollo de estas nuevas habilidades les entregó las herramientas para la puesta en marcha de su emprendimiento, "Entre Pallets". La empresa se dedica a la fabricación de muebles elaborados en base a la reutilización de pallets del parque industrial de Coronel. Los muebles, tanto de uso residencial como comercial, son producidos con altos estándares de calidad y diseño. Al incorporar conceptos de Economía Circular, Entre Pallets es una empresa comprometida con el medio ambiente, procurando reducir el impacto ambiental en cada uno de sus procesos.

Línea de negocio:
Generación de energía

Tecnología:
Hidráulica

Activo:
Ralco

Durante 2019 elaboraron 292 muebles, utilizando 1.131 pallets dispuestos por la Central Bocamina, equivalentes a 22.620 kgs. y evitando 22.620 toneladas CO_2 eq.

Pewen Mapu: Cooperativa "We Kimun"

En el año 2017, seis familias de la comunidad de Pewen Mapu en Lonquimay, iniciaron un proyecto de producción de papas a pequeña escala. Para mejorar la calidad y aumentar la productividad del emprendimiento, el año 2017, Enel Generación Chile aportó financiamiento para la compra de seis hectáreas de terreno para cultivo.

Actualmente, la Compañía, con el apoyo de dos agrónomos, brinda soporte técnico, comercial y logístico a los agricultores de la zona, lo que contribuyó al desarrollo de la Cooperativa "We Kimun". Durante el 2018, el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) le extendió la certificación de productor de semilla de papa, convirtiendo a la cooperativa en uno de los 17 cultivadores acreditados en la Región de La Araucanía, lo cual a la vez agregó un importante valor comercial a sus productos.

A principios de 2019, se inició la construcción de una sala de proceso multiuso agroindustrial que les permitiría agregar valor a sus productos y una centrifuga para cosechar miel, la cual fue inaugurada en septiembre de ese año. En ese mismo periodo, la Compañía trabajó con la Cooperativa "We Kimun" en un programa de cultivos innovadores, por lo que se desarrollaron unidades demostrativas de cultivos de frutilla, cuya primera cosecha se realizará a principios del año 2020.

Vivienda y entorno

La línea de trabajo de Vivienda y Entorno responde directamente a reducir las brechas identificadas bajo esta categoría en la medida de pobreza multidimensional; mejorar las condiciones de habitabilidad, acceso, calidad de los servicios básicos y mejoras del entorno. Es por ello que se asocia al ODS 11, ya que además de contribuir directamente desde el negocio, se considera como línea de trabajo en la estrategia de relacionamiento comunitario. La cartera de proyectos bajo esta línea varía desde la ejecución de procesos de reasentamiento con estándares internacionales, a instalación de sistemas de agua potable rural (APR), a recuperación de espacios públicos mediante luminaria pública como a través de arte urbano.

Enel Chile y filiales

2019	Area	Proyectos	Beneficiarios
	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	8	1.000
	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	3	670

Proyectos destacados:

Habitabilidad, servicios básicos y entorno para Coronel

Linea de negocio:
Generación de energía

Tecnología:
Carbón

Activo:
Bocamina

El complejo termoeléctrico Bocamina ubicado en la ciudad de Coronel, Región del Biobío, está compuesta por dos plantas a carbón, Bocamina I (128 MW) cuya puesta en servicio fue en 1970 y Bocamina II (350 MW) construida en el periodo 2007-2012. La construcción de la segunda unidad conllevó un proceso de reasentamiento al emplazarse en un área donde habitaban alrededor de 1.300 familias, proceso que trajo consigo una serie de lecciones aprendidas para la Compañía. En base a lo anterior, gracias al importante trabajo realizado para resolver un conflicto histórico, el año 2017 Enel Generación Chile y diversas directivas representantes de los habitantes lograron acuerdos para avanzar en una relación basada en retomar confianzas a través del diálogo y la transparencia (mayor información al respecto de los acuerdos en los Informes de Sostenibilidad 2017 de Enel Generación Chile y Enel Chile). Dichos acuerdos resultaron en el levantamiento, por parte de la Compañía, de un detallado análisis para remediar los impactos generados en el anterior proceso, resultando en la aplicación del estándar indicado en la norma No.5 de la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial (IFC por sus siglas en inglés), que hace mención a "Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario"[28].

A fines de 2019, de un total de 1.337 familias, 1.237 fueron reubicadas incorporando las acciones indicadas por el organismo internacional, considerando entre otras:

- La identificación de las mejoras estructurales necesarias para algunos hogares de la comunidad de Coronel. Para aquello, se creó una mesa técnica que contó con la participación de la comunidad, Enel Generación Chile y CITEC - Universidad del Biobío, con el objetivo de hacer un levantamiento de las viviendas que requieren mejoras y elaborar los planes de intervención relacionados, en dos comunidades afectadas por deficiencias constructivas. A fines de 2019, se definieron las intervenciones necesarias a implementar en un proyecto piloto de cuatro casas, obras que se iniciaran en 2020.
- Implementación de un panel que resume los impactos en la calidad de vida de las familias a raíz de los defectos constructivos desde el 2010 y la cuantificación de las compensaciones relacionadas.
- La reconstrucción de la escuela, planificada en colaboración con la División de Educación del Municipio de Coronel y cuyas obras iniciarán durante el 2020, y de las iglesias en los nuevos barrios.

Adicionalmente, durante 2019 se llevó a cabo un catastro con todas las familias reasentadas para identificar eventuales brechas existentes en los medios de vida post reasentamiento. Con los resultados de este proceso, se definen las medidas necesarias para remediar los impactos identificados en los nuevos vecindarios. En este contexto se han generados algunos proyectos en 2019 como el mural más largo de Chile que representa las historias más significativas de la comuna, elegida y diseñada por los mismos vecinos, además de la construcción de un parque urbano de seis hectáreas.

28 Norma No.5 IFC Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario recuperado de https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/eb8c5337-adc3-4021-af26-276a6059ae7f/GN5_Spanish_2012.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mRQjYgm

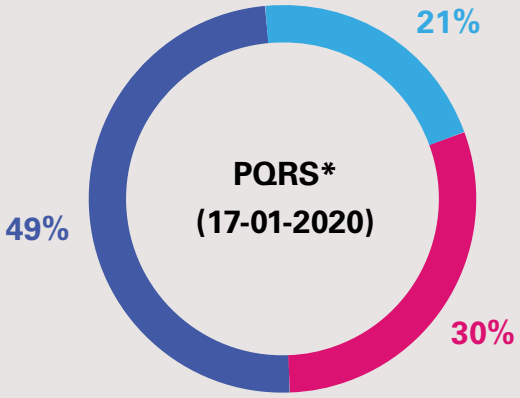
Sistema de quejas y reclamos

La Casa Abierta Coronel es un espacio de dialogo entre la Compañía y la comunidad, donde además de entregar informaciones relevantes, se administra el sistema de quejas y reclamos basado en los criterios de transparencia, equidad y no discriminación. Desde su implementación en 2018 se han gestionado 594 quejas.

TOTAL CERRADOS: 294

EN PROCESO: 178

POR INICIAR ANÁLISIS: 122



Total Cerrados **En Proceso** **Por Iniciar análisis**

* Sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Alto Biobío

Línea de negocio:
Generación de energía

Tecnología:
Hidráulica

Activo:
Ralco

Enel Generación Chile opera tres centrales hidroeléctricas en la comuna de Alto Biobío, con una potencia instalada superior a 1.100 MW (Ralco, Pangue y Palmucho). La zona se caracteriza por la presencia histórica de pueblos indígenas Pewenche, cuya población en el área de influencia de las plantas es de aproximadamente tres mil personas, conformadas por 800 familias en 10 comunidades (Pitril, Callaqui, El Avellano, Aukiñ Wallmapu, Quepuca Ralco, Ralco Lepoy, El Barco, Guayalí, Pewen Mapu y Ayin Mapu). Desde 2017, la Compañía ha abierto 10 mesas de trabajo dedicadas al co-diseño y a la planificación de iniciativas de desarrollo de las comunidades, finalizando acuerdos de colaboración con nueve de las diez comunidades. Además de los proyectos enfocados en educación y crecimiento económico, los planes de trabajo en el territorio han considerado una serie de proyectos para el acceso a servicios básicos, como son el agua y saneamiento, y mejorar las condiciones de habitabilidad de las familias reasentadas durante la construcción de la Central Ralco (inicio de operación en 2004).

En ese contexto, durante 2019 se completaron:

- Mejoramientos en sistemas de agua potable para las comunidades de Ayin Mapu y El Barco.
- La construcción de 34 viviendas para familias reasentadas de la comunidad de El Barco alcanzó cerca de un 80% de avance.
- Se realizaron las obras de reparación en siete puentes de caminos interiores cercanos a la comunidad Ayin Mapu, asegurando la conectividad para 41 familias.

Maule

El plan de visión compartida elaborado por Enel Generación Chile junto con las comunidades aledañas a las operaciones de las centrales de la Compañía en la cuenca del Maule, contempla, entre otras líneas de trabajo, el desarrollo de infraestructura habilitante. Dicho ámbito de trabajo considera inversiones en infraestructura para resolver condiciones que inhiben el desarrollo de las comunidades de Alto Maule. Entre ellas, la Compañía ha establecido relaciones con las localidades de Paso Nevado, Pehuenche, Armerillo, San Carlos, La Suiza, Las Garzas, Los Álamos, La Mina y El Médano.

Línea de negocio:
Generación de energía

Tecnología:
Hidráulica

Activo:
Centrales del maule

En ese sentido, durante 2019 se completaron los siguientes proyectos:

- Se finalizó el mejoramiento del camino de acceso a la localidad de Los Álamos iniciado en 2018, solucionando el problema de conectividad en el sector, permitiendo ahora el acceso de buses de pasajeros y camiones recolectores de basura, entre otros.
- Se completó la instalación de un sistema de extracción y distribución de agua del pozo que alimenta al sistema de agua potable rural (APR). El sistema podrá garantizar el abastecimiento de agua a cerca de 250 habitantes de la localidad.
- Inició un programa de soluciones sanitarias para localidades de Alto Maule que considera la instalación de sistemas de tratamiento y disposición de residuos líquidos domiciliarios. Durante 2020 se llevarán a cabo las obras, que beneficiarán a más de 150 personas.

Quintero y Quillota *Innovability*

En un trabajo conjunto con las comunidades, durante 2017 Enel Generación Chile diseñó los Planes de Sostenibilidad de Quillota y de Quintero, territorios en los que opera las Centrales térmicas San Isidro y Quintero, respectivamente. Así, durante 2018 comenzó la implementación de ambos planes, promoviendo iniciativas asociadas a la transición energética, mediante proyectos de eficiencia energética y autogeneración. Estos últimos permiten mejorar la calidad de vida de las comunidades y contribuyen al desarrollo urbano de los territorios, a través de las líneas de trabajo Quillota Innovability y Quintero Innovability.

Línea de negocio:
Generación de energía

Tecnología:
Gas

Activos:
Quintero y San Isidro

En Quillota, el año 2018, se estrenaron proyectos de generación fotovoltaica por un total de 3 kW instalados en la 4ta Compañía de Bomberos y se efectuaron 10 instalaciones de iluminación solar autónoma LED en los sectores de la rotonda, cruce San Pedro y El Cajón de San Pedro. Lo anterior permite iluminar zonas de alto flujo peatonal y vehicular, contribuyendo a la vez a dar mayor seguridad a estos sectores.

El año 2018, en Quintero, se inauguraron tres proyectos de generación fotovoltaica con una potencia total de 6 kW instalados además de 12 postes autónomos de iluminación para la vía pública, plazas de juego y el mirador "El Estuche", junto con el recambio de todas las luminarias LED de las sedes sociales pertenecientes a las juntas de vecinos "El Estuche" y "El Bosque" de Loncura. Lo anterior permitió recuperar espacios públicos para la comunidad, junto con volverla protagonista de la transición energética.

Durante 2019 se llevó a cabo un seguimiento de las iniciativas inauguradas el año anterior para garantizar su funcionamiento y permitan seguir beneficiando a las más de 2.500 personas que habitan el sector.

Open Power to Art: Recuperación de espacios públicos a través de la cultura y el arte

Línea de negocio:
Infraestructura & redes, Market

Activos:
Área de concesión RM

Los espacios públicos en las ciudades son clave por su impacto en la convivencia, socialización, pertenencia e identidad de sus vecinos, teniendo la capacidad de influir en la cercanía, ánimo, seguridad y comodidad de quienes viven en cada sector. En ese contexto, Enel Distribución Chile desarrolló la iniciativa *Open Power to Art,* con el objetivo de contribuir a la inclusión social y brindar una instancia de recuperación de espacios públicos compartidos con los vecinos a través de la cultura y el arte sostenible con la realización de murales comunitarios, mitigando, al mismo tiempo, el impacto visual de sus subestaciones en las comunas de Independencia y Cerro Navia.

El diseño de los murales se desarrolló a través de un proceso participativo con más de 100 vecinos, de todas edades, junto con artistas locales representaron las historias más icónicas del barrio conexas con la identidad del barrio en el que habitan. El punto de inicio fue un conversatorio colectivo en donde se pudieron rescatar los rasgos identitarios y culturales que los representan, para que luego los artistas locales puedan elaborar un bosquejo y, posteriormente, realizar el mural junto con los vecinos. La iniciativa se presenta como una oportunidad para encontrar talentos dentro de un barrio, además de traspasar nuevas habilidades y conocimientos a través de una experiencia artístico-cultural, pudiendo convertirse así en actores protagonistas en sus barrios.

Eficiencia, seguridad, confiabilidad y calidad: la conexión constante entre empresa y personas

La energía eléctrica está al centro del negocio de Enel Chile y sus filiales, ya sea a través de su generación o distribución. Es por ello que es consciente su responsabilidad de asegurar un suministro seguro y de calidad, con un servicio confiable y, al mismo tiempo, cumplir un rol en la concientización respecto al uso eficiente y responsable de la energía. Bajo esta línea de trabajo, la Compañía trabaja iniciativas con áreas vulnerables para garantizar un suministro seguro, talleres con juntas de vecinos e instituciones, y programas educativos en torno a la energía.

Enel Chile y filiales

2019	Area	Proyectos	Beneficiarios
	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	17	28.800

Proyectos destacados:

Vulnerabilidad y seguridad energética en áreas marginales

Línea de negocio:
Infraestructura & redes, market

Activos:
Área de concesión RM

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

El PNUD describe la pobreza energética como un fenómeno multidimensional que no sólo se refiere al acceso a la electricidad sino también a atributos cualitativos como son la calidad, seguridad y continuidad del suministro. Además, mantiene una relación directa con el nivel de ingresos y educación de las personas.

En este contexto, en el marco de las acciones dedicadas a la seguridad eléctrica en áreas vulnerables, se ha desarrollado una alianza con Fundación Techo. El objetivo de esta alianza es abordar los principales riesgos en que se encuentran estas comunidades, instalando las condiciones que mejoran su vida, entre ellas la normalización de su conexión eléctrica. En el campamento de Media Luna, en la comuna de Lampa, en Santiago, 200 familias hoy tienen acceso seguro a la electricidad. El proyecto contempla la construcción de un "Techo Común", un espacio comunitario que proporciona a la colectividad oportunidades de intercambio, aprendizaje y diversión. En este espacio se desarrollan talleres sobre los principales temas relacionados con la sostenibilidad del asentamiento.

Durante 2019, se implementaron programas educativos con la finalidad de desarrollar conocimientos en gestión de residuos, cambio climático, salud y bienestar, primeros auxilios, seguridad energética y eficiencia energética, para mejorar la calidad de vida de las personas a través de cambios conductuales cotidianos y, a su vez, reducir los riesgos eléctricos en el campamento. Esta actividad se desarrolló con la participación de la comunidad de Media Luna de Lampa, extendiendo la invitación a las familias del campamento vecino, La Pompeya de la misma comuna.

Enel en tu barrio

Enel en tu Barrio es un programa de relaciones comunitarias implementado por Enel Distribución Chile que nació en agosto de 2010 con la finalidad de establecer una relación directa, cercana y permanente con los clientes, de manera de transparentar la información relativa al suministro eléctrico. Se materializa a través de la ejecución de un conjunto de iniciativas de diálogo con las múltiples organizaciones comunitarias presentes en el área de concesión. Junto con ellas se han desarrollado diferentes talleres en los que se informa sobre la eficiencia energética, el desglose de la boleta de consumo eléctrico y el autocuidado. Durante 2019 esta iniciativa ha abarcado también otros temas tales como el cambio climático y sus efectos en la red de distribución eléctrica.

Línea de negocio:
Infraestructura & redes, market

Activos:
Área de concesión RM

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

Talleres Juntas de Vecinos

Durante 2019, se realizaron 127 talleres informativos sobre la gestión eléctrica y el uso de la energía. Se llevaron a cabo en 65 organizaciones comunitarias pertenecientes a 18 comunas. En temas relativos a la energía, se presentan las medidas de la eficiencia energética, seguridad, calidad y continuidad del suministro eléctrico, así como derechos y deberes del consumidor (en colaboración con ODECU) y primeros auxilios en conjunto con la ACHS. En la instancia, los vecinos reciben ampolletas eficientes, como solución práctica de los contenidos abordados y una contribución directa a la economía del hogar.

Familias Beneficiadas			
2016	**2017**	**2018**	**2019**
2.294	1.794	2.094	2.646

Talleres a Instituciones

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

En los talleres participaron 300 personas y se desarrollaron en el Cuerpo de Bomberos de la Región Metropolitana y la Primera Comisaría de Carabineros de Santiago.

PlayEnergy

Es una competencia desarrollada por Enel en Chile desde el año 2017 que tiene como objetivo acercar a jóvenes entre las edades de 7 a 18 años a la innovación y sostenibilidad, estimulando el pensamiento científico, la creatividad y generar consciencia en el uso de la energía.

El concurso considera que los alumnos y alumnas participantes trabajan en grupos de 3 para desarrollar una idea con la ayuda de su profesor. Cada equipo obtiene un *kit* educativo cuyo contenido permite comprender el uso y aplicaciones de la energía eléctrica y traspasar experiencias al docente para trabajar en clases. El desafío para cada equipo es el diseño de un proyecto que promueva la innovación en el uso de la energía.

Durante el año 2019 se presentaron 170 proyectos de 112 establecimientos a nivel nacional, en donde participaron cerca de 3.850 estudiantes y 320 docentes.

Cambio climático y conservación de los recursos naturales

El cambio climático se presenta hoy como el principal desafío al que se enfrenta la sociedad en su conjunto. Los impactos que este genera pueden profundizar, potencialmente, algunos de los retos sociales que se presentan en el país como lo son la desigualdad e inequidad. De hecho, los tejidos sociales más vulnerables son los primeros afectados por la crisis climática, especialmente aquellos que viven de pequeños cultivos, en áreas de alta explotación de recursos naturales y escasez hídrica. A ellos se suman aquellos con menor infraestructura para hacer frente a eventos climáticos extremos como aluviones o incendios forestales. Enel Chile y sus filiales buscan diseñar iniciativas que permitan optimizar y valorar el uso de recursos naturales en sus operaciones, mitigar los impactos ambientales que pudiesen generar y al mismo tiempo identificar soluciones que se presenten como una oportunidad para las comunidades.

Proyecto Gestión Hídrica en la cuenca del Maule premiado en 2018 con el Primer lugar categoría Agua en el Premio Nacional de Medioambiente, de Fundación Recyclapolis

Proyecto premiado con el 2do lugar en concurso "Buenas prácticas para un futuro eléctrico más sustentable" versión 2019 de la Asociación de Generadoras de Chile.

Programa de Gestión Hídrica en la Cuenca del Maule

Linea de negocio:
Generación de energía

Tecnología:
Hidráulica

Activo:
Centrales del Maule

La Región del Maule posee un índice de ruralidad de 33,6% y la principal actividad económica es la silvo-agropecuaria, que de acuerdo al Banco Central representa un 16% del PIB, siendo además la principal fuente de trabajo en la Región con un 30%. Enel cuenta con seis centrales hidroeléctricas en operación en la cuenca del río Maule, con una potencia instalada de 882 MW y una generación bruta anual cercana a los 4.421 GWh (~5,8% de la generación bruta a nivel nacional durante el 2018). En estas condiciones motivar el uso compartido de los recursos hídricos en forma eficiente es un eje clave para la optimización del agua disponible, tanto para el sector agrícola como para la generación hidroeléctrica. La agricultura es responsable del 70% de los usos consuntivos, principalmente en riego. Sin embargo, el 85% de la superficie de la Región del Maule es regada empleando sistemas de baja eficiencia. Además de las restricciones implícitas a los sistemas utilizados, esto se debe a que las decisiones de riego no se realizan considerando elementos técnicos que permitan emplear de modo eficiente los recursos disponibles. Esta situación ha dejado en una condición de vulnerabilidad al segmento de pequeños y medianos agricultores, los cuales tienen menos herramientas de adaptación.

En este contexto, el Programa de Gestión Hídrica en la cuenca del Río Maule está orientado a generar herramientas y capacidades que permitan la optimización del uso del agua de modo de reducir los impactos del déficit hídrico, sea en la actividad agrícola o en la generación hidroeléctrica, a través de un paquete tecnológico desarrollado en conjunto con el Centro de Investigación en Riego y Agroclimatología (CITRA) de la Universidad de Talca. La principal barrera yace en el enfoque de los usuarios a la utilización del agua como bien escaso. Esta debe pasar de una estrategia reactiva ante eventos de escasez hídrica a una planificación basada en conocimiento técnico de cómo distribuir y aprovisionar a los cultivos. Esos elementos permiten a los agricultores actuar con flexibilidad y mantener su capacidad productiva ante el cambio climático, sustentando el desarrollo económico en una zona agrícola.

Con el objetivo de transferir conocimiento en el uso eficiente del recurso hídrico a los alumnos de la carrera técnico agrícola, se integró al programa curricular del Liceo San Clemente Entre Ríos. Se transformó la parcela demostrativa del Liceo en un centro de transferencia tecnológico en riego para la comunidad, abriendo el acceso a dichas tecnologías y conocimientos a las actuales y futuras generaciones de agricultores de la zona.
Desde el inicio del proyecto a la fecha, se han beneficiado alrededor de 450 alumnos y docentes, contando con 90 estudiantes. Adicionalmente, desde la implementación del programa la matricula del Liceo ha aumentado a promedio 10 alumnos por curso.

Como resultados del programa, se ha activado una parcela piloto en la cual se ha demostrado un importante ahorro de agua, en torno a 42,2% en promedio para ciertas especies y mayor eficiencia (Porotos- 45% ahorro de agua y aumento de la productividad de 3 a 4,3 kg/m^3, Tomate industrial- 35% ahorro de agua y aumento de la productividad de 5,3 a 9,5 kg/m^3).

Quintero Mide

Porque la acción climática es responsabilidad de todos, es fundamental promover los conocimiento y habilidades medioambientales, el año 2018 Enel Generación Chile dio inicio al programa Quintero Mide. Este busca fortalecer las competencias técnicas, económicas y administrativas de dirigentes sociales y vecinos, para co-diseñar un sistema comunitario de monitoreo ambiental en una de las bahías más contaminadas del país.

Linea de negocio:
Generación de energía

Tecnología:
Gas

Activo:
Quintero

Durante el 2018, el programa consideró cursos de capacitación de 14 monitores en la facultad de ingeniería de la Universidad Católica de Valparaíso y por las Quintil Valley y Biotecma en conceptos teórico-prácticos de gestión y legislación ambiental. Así, durante 2019, apoyados con las consultoras Quintil Valley y Biotecma, comenzó un trabajo colaborativo para la puesta en marcha del trabajo de la Corporación Quintero Mide. Para ello, se diseñó en detalle, y en acuerdo con los integrantes de la organización, el contenido de esta nueva etapa de capacitación, cuyo objetivo es aportar las herramientas técnicas e información relevante para la toma de decisión de los socios, con asesorías y colaboración con la directiva en la implementación de acciones críticas para la sostenibilidad de la organización.

De esta forma, se definieron contenidos orientados a la planificación y modelo de negocios en la Bahía de Quintero, trabajo en equipo, y fundamentos de evaluación sensorial, cuyos cursos comenzarán en enero de 2020 y se mantendrán hasta 2021.

Quillota Respira Frente al Cambio Climático

Con el objetivo de hacer frente al cambio climático y reducir los niveles de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en la comuna de Quillota, la Municipalidad local, DuocUC y Enel Generación Chile se aliaron para llevar a cabo la arborización urbana más grande de Chile. Quillota Respira implica la plantación de 100 mil árboles, poniendo a las personas al centro de la acción climática. Adicionalmente, el proyecto contempla múltiples acciones de promoción, difusión y educación respecto a la conciencia ambiental.

Puedes seguir el proceso de arborización y conocer en mayor detalle la iniciativa en el siguiente link.

Bocamina y Ralco: dos ejemplos de reconstrucción de las relaciones entre empresa y comunidades

Bocamina: La gestión social de Enel Generación Chile en Coronel

El pasado

La planta Bocamina II es una planta termoeléctrica a carbón con una capacidad de 350 MW cuya construcción inició en 2007, en la comuna de Coronel, Región del Biobío. La planta es parte del complejo termoeléctrico Bocamina que incluye una primera unidad de 128 MW construida en los años '60 y puesta en marcha en el 1970.

La construcción de Bocamina II se realizó en un área colindante a la primera unidad, poblada por alrededor de 1.300 familias caracterizada por su alta urbanización y vulnerabilidad social.

Los impactos generados durante la fase de construcción dieron origen a un conflicto importante entre las familias vecinas a la Central. En 2010, Endesa Chile, actualmente Enel Generación Chile, inició un proceso de relocalización, que terminó en el año 2018. El reasentamiento mediante la asignación de casas nuevas, situadas en zonas alejadas de su vivienda original, conllevó un cambio importante en el estilo de vida de las familias afectadas. La falta de acompañamiento en el proceso generó ciertas dificultades de adaptación por los impactos tanto humanos como socio-económico. A modo de ejemplo, no se consideró la reconstrucción de la escuela histórica y de las iglesias presentes en los barrios originarios. Asimismo, se identificaron algunos defectos en la construcción de más de 240 casas, hecho que causó la disconformidad de las personas afectadas hacia el proceso de relocalización.

Proceso de remediación de impactos y reconstrucción de las relaciones

A partir de enero de 2017, Enel inició un detallado proceso de análisis en pos de reconstruir su relación con la población afectada y remediar los impactos generados. Junto a *Environmental Resources Management* (ERM), empresa con amplia experiencia en la materia, se realizó un diagnóstico que determinó una serie de brechas, siguiendo como referente instrumental los estándares internacionales de reasentamiento. Por su retroactividad, este proceso marca un hito en los análisis de impactos y relativa remediación.

En función de los resultados obtenidos se elaboró un plan de acción para dar solución a los problemas persistentes, manejar adecuadamente los riesgos y así dar término al conflicto.

La nueva gestión social, basada sobre criterios de audibilidad, trasparencia, métrica y equidad en las soluciones, rompe un paradigma basado en la transición económica como medio de resolución de conflictos. Esta gestión implica un proceso de cambio cultural en el relacionamiento entre empresa y sociedad, el cual en el corto plazo determina algunos conflictos, sin embargo, a largo plazo genera valor para ambas partes.

Las principales iniciativas de este proceso están orientadas al restablecimiento de los medios de vida y del capital humano:

- **Solucionar el problema de la deficiencia constructiva de más de 240 viviendas de las comunidades de Huertos Familiares y Doña Isidora.**

> Se constituyó en 2018 una mesa técnica integrada por representantes de la empresa, comunidad y CITEC (Universidad del Biobío) enfocada en identificar las reparaciones necesarias a las casas con defectos constructivos. Durante 2019 la mesa logró identificar los problemas técnicos de todas las viviendas, establecer que estas deficiencias constructivas son reparables y planificar las obras de reparación a partir del 2020, año en que se realizaran en primer lugar reparaciones pilotos para optimizar el proceso en gran escala en una segunda etapa.

- **Solucionar los impactos generados por vivir en casas con problemas constructivos. Las familias impactadas por los problemas de construcción de las casas reclaman remediación de los impactos su calidad de vida.**

> Se realizó un diagnóstico de los impactos generados en la calidad de vida de las familias afectadas desde 2010 a raíz de la deficiente construcción y cuantificación de las respectivas medidas de manejo. Durante 2018 estos impactos se identificaron y se consensuaron con las familias, también se cuantificaron económicamente y, con el acuerdo de las dos comunidades afectadas, estos impactos negativos y sus externalidades fueron compensados económicamente a cada una de las familias.

- **Solucionar el problema relacionado a las iglesias ubicadas en Coronel, las cuales no fueron consideradas en el proceso de reasentamiento.**

> La empresa firmó un acuerdo con diferentes organizaciones religiosas de Coronel que no fueron involucradas en el proceso de relocalización y cuyas iglesias quedaron alejadas después del traslado de gran parte de los barrios residenciales. Mediante el acuerdo, Enel Chile se comprometió a reubicarlas en las zonas de reasentamiento, y a la fecha existen siete iglesias en proceso de construcción y una de ellas será inaugurada el año 2020.

- **Solucionar el problema generado a la escuela histórica de Coronel, "Rosa Medel", la cual quedó aislada del tejido social originario después de la relocalización de las familias pasando de 300 a 100 alumnos.**

> Reconstrucción de la escuela histórica y de las iglesias en los nuevos barrios. De acuerdo con el Municipio de Coronel y el centro de padres de la escuela "Rosa Medel", durante el año 2019 se firmó el acuerdo para la reconstrucción de la escuela en otro sitio, incluyendo la financiación por parte de Enel Generación Chile del relativo estudio de suelo y la co-financiamiento para la reconstrucción de la escuela.

- **Restablecer el capital humano y los medios de vida a las familias reasentadas.**

> Desarrollo del programa "Mi barrio, nuestro barrio" que prevé la realización de proyectos de recalificación en los barrios nuevos y de los pre-existentes en el área de influencia de la planta. Durante 2019 se completó la realización de un

polideportivo en la comunidad "Huertos Familiares", así como también se iniciaron las obras de eco-construcción de la sede social en el barrio Cerro Obligado y, en el mismo barrio, se dio inicio a la realización de un espacio de diversión con áreas verdes e infraestructuras eco-sostenibles.

- **Estructurar un sistema de gestión de quejas y reclamos.**

> Implementación de un Sistema de Quejas y Reclamos para gestionar con criterios transparentes y ecuánimes las quejas y/o consultas de la comunidad. Este sistema resolvió exitosamente, con acuerdo entre las partes, más de 100 casos y sigue gestionando alrededor de 300 ingresados. Un equipo multifuncional que incluye expertos legales, consultores en tema de reasentamiento y de sostenibilidad colaboran con las soluciones de los reclamos asegurando la audibilidad, trasparencia y equidad.

Un plan dedicado a Coronel

Durante 2019, la Compañía ha contribuido con innovadoras iniciativas para el desarrollo económico local, la recuperación de espacios públicos y el desarrollo del capital humano.

Economía Circular

En la comunidad de Cerro Obligado la empresa inició anteriormente un proyecto de capacitación a mujeres en eco-construcción y eco-mueblería. El proyecto se ejecutó en colaboración con la ONG Sembra, quién a la fecha ha capacitado a 4 mujeres. Las eco-carpinteras hoy trabajan en su taller en Coronel donde reutilizan pallets y otros materiales provenientes de varias industrias locales, convirtiéndolos en muebles y objetos de variada índole. El taller también cuenta con medios de transporte eléctricos para la entrega de los productos terminados. A la fecha este emprendimiento ha reciclado más de 1.000 pallets de las industrias locales y realizado más de 700 muebles.

Arte Participativo para recuperación espacios públicos

De acuerdo a un proceso participativo de la comunidad en lo relacionado con el diseño y de la pintura, se realizó el mural más largo de Chile, en la ciudad de Coronel, ubicado en la parte externa del muro perimetral de la Central Bocamina. El proyecto se trabajó en conjunto con la comunidad local, más de 70 personas colaboraron en la creación y pintura. Para ello, se llevaron a cabo 14 Focus Group con un trabajo integrador que contempló a grupos de niños desde los siete años, hasta sus abuelos de 80.

Plan de limpieza en Coronel

El plan de limpieza en ejecución en la comuna involucra varias hectáreas colindantes a la planta. El plan consiste en la eliminación de micro-basurales y el retiro de materiales residuales de las viviendas anteriormente habitadas por familias relocalizadas, evitando los impactos ambientales y situaciones de abandono e inseguridad.

Casa Abierta Coronel

La Casa Abierta de Enel Generación Chile en Coronel es un punto de referencia para toda la comunidad. La "apertura" de dicha estructura refleja la visión *Open Power* de Enel, especialmente en el relacionamiento comunitario. La Casa Abierta recibe a las personas que solicitan un dialogo justo con la empresa, siendo un espacio permanente de trabajo conjunto y una instancia para solicitar soluciones en base a los principios y criterios de un sistema de gestión de quejas y reclamos definido e informado a toda la comunidad.

En la Casa Abierta la empresa pone a disposición de la comunidad un equipo de profesionales dedicado al territorio, y habilita un espacio de dialogo basado en los principios y criterios de transparencia, equidad y no discriminación.

Restablecer el capital económico

El Fondo Concursable "Energía para Tu Emprendimiento" tendrá su 4° versión este 2020. Su finalidad es capacitar a emprendedores y entregar cofinanciamiento para nuevos o nuevos o emprendimientos ya existentes. Con este fondo, la empresa busca fortalecer las iniciativas económicas locales como micro y pequeñas empresas, potenciando el desarrollo comunal. La iniciativa está dirigida a pequeños emprendedores de las localidades y comunidades de Coronel y, desde su segunda versión, convoca a emprendimientos relacionados con el patrimonio de la comuna, la pesca, la artesanía y la alimentación, entre otros.

En 2019 el Fondo premió aquellos emprendimientos que contribuyeran a mitigar los efectos del cambio climático, lo que dio oportunidad de sensibilizar a la comuna acerca de este tópico. Desde su implementación, en el año 2018, el programa contribuyó a la formalización de aproximativamente 140 empresas de las cuales 67 han tenido acceso a fondos.

En 2019 Enel Chile firmó un acuerdo con el Gobierno de Chile para el retiro programado de las plantas eléctricas a carbón. La primera planta, Tarapacá, se ha cerrado durante 2019. El retiro de la planta Bocamina 1 está programado para el 2023 mientras que la unidad Bocamina 2 tiene fecha limite el año 2040[29]

29 Para más información respecto a esta materia, ver página 59 de capítulo *Low Carbon*

Enel Chile y su trabajo en Bocamina

2019 Area	Proyectos	Beneficiarios
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	56	1.125
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	3	2.725
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	1	32

RALCO: la gestión social con las comunidades del Alto Biobío

La historia

Ralco (690 MW), Palmucho (32 MW) y Pangue (467 MW), son plantas hidroeléctricas de Enel construidas por Endesa en el territorio Alto Biobío, en la Región chilena del Biobío, el cual se encuentra poblado por comunidades indígenas Pehuenches. Las plantas entraron en operación a partir de 1998 (Pangue), 2004 (Ralco) y 2007 (Palmucho).

Debido a las dimensiones del embalse, se reasentaron 81 familias en las comunidades Ayin Mapu y El Barco, donde se pusieron a disposición todos los servicios sociales y habitacionales, determinando un Plan de Asistencia de Continuidad por un periodo de diez años para cada familia reasentada.

En 2001, durante la construcción del embalse Ralco, se inundó un antiguo cementerio que luego alcanzó gran notoriedad pública por su significado cultural. En el sector donde hoy se encuentra el embalse se rescató una serie de restos de cerámica y utensilios que fueron entregados a la Municipalidad de Alto Biobío para su conservación según lo definió el estado de Chile, a través del Consejo de Monumentos Nacionales.

La etapa de construcción de la Central Ralco fue objeto de oposición por parte de las comunidades locales y el conflicto permaneció por varios años. Con el fin de mitigar esta contingencia, las autoridades competentes determinaron diferentes medidas para la empresa.

Igualmente, la Corte Latinoamericana de Derechos Humanos dispuso, bajo un reclamo, medidas consistentes en exigir el compromiso del Estado chileno en no autorizar más plantas hidroeléctricas en el sector de Alto Biobío y el constituir una unidad administrativa específica en este territorio; dando origen a la Comuna de Alto Biobío.

Para compensar el impacto generado por Endesa, hoy Enel Chile, junto a las autoridades competentes dispusieron las siguientes medidas:

- Mejoras del cementerio de la comunidad Ralco Lepoy (finalizado).
- Apoyar la escuela existente en Quepuca Ralco y construcción de un centro comunitario (en curso).
- Construir un sito memorial (en planificación).
- Identificar y resguardar los sitios patrimoniales locales (finalizado).
- Gestión y financiamiento para la construcción de cementerio en Quepuca Ralco (en planificación).

Las familias Pehuenche afectadas por los impactos, no autorizaron la realización de estas medidas, ya que las mismas no fueron consultadas con ellos previa su definición. En 2017, únicamente después de la firma de un acuerdo específico entre las familias y la empresa, se autorizó la implementación de dichas medidas, cuyo grado de avance se menciona en párrafo anterior.

Proceso de remediación de impactos y reconstrucción de las relaciones

Históricos acuerdos con familias de Alto Biobío

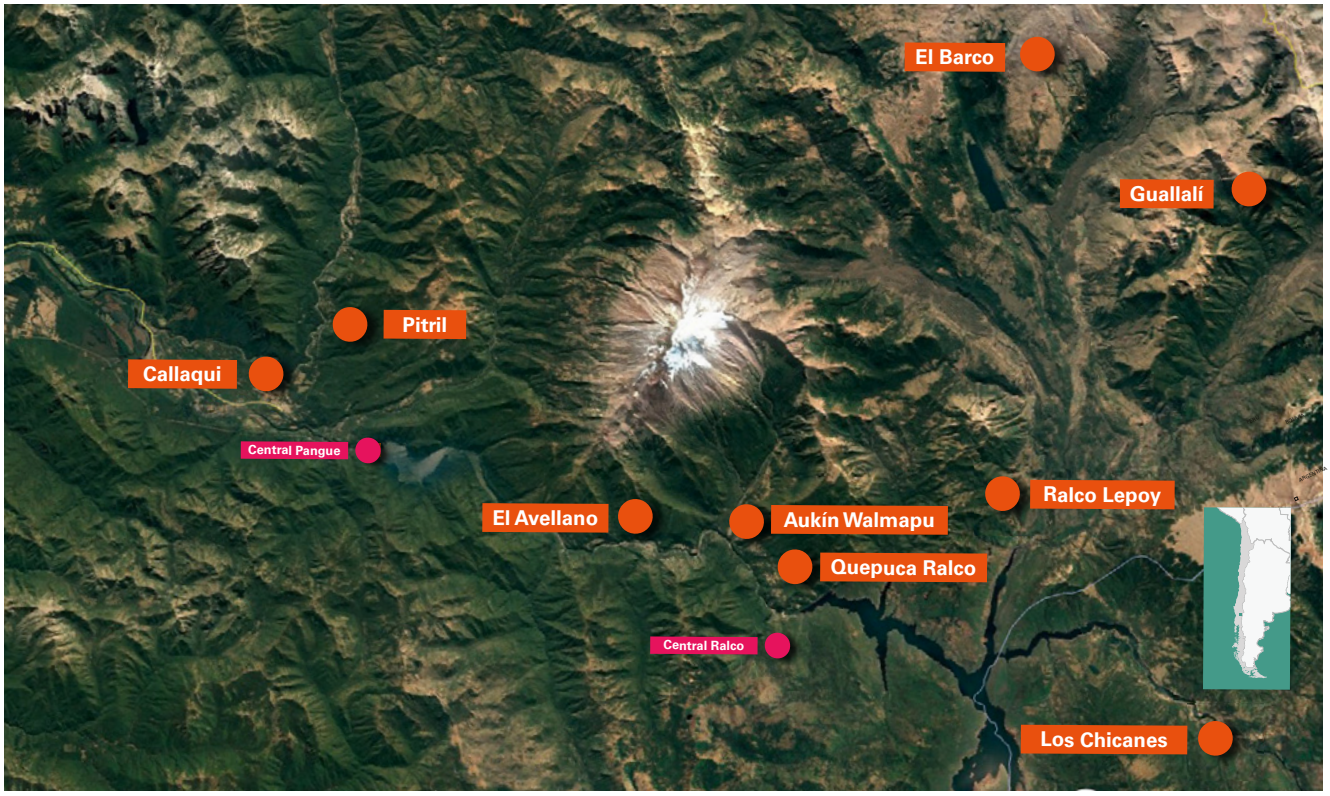
El 3 de febrero 2017 se firmó un acuerdo entre Enel Generación Chile y 24 familias de la comunidad Aukin Walmapu, en relación a los impactos generados por la inundación, en el año 2004, del cementerio Pehuenche en la zona de Quepuca Ralco. El acuerdo fue firmado conjuntamente por los líderes representantes de las familias impactadas y los testigos de fe, el Arzobispo de Concepción, el Gobernador Provincial del Alto Biobío y el Alcalde de la Municipalidad de Alto Biobío.

Luego el 28 de junio de 2017, se firmó otro acuerdo, en esta ocasión con las comunidades de El Avellano y Quepuca Ralco a través del cual se da cuenta del compromiso de desarrollo con quienes habitaban históricamente la dicha comunidad ancestral.

Estos acuerdos representan un importante avance en la relación de la Compañía con las comunidades de la zona más afectada y abre las puertas a un nuevo ciclo de relacionamiento, bajo una perspectiva que encausa la colaboración entre la empresa y las comunidades.

Instalación de un proceso de dialogo enfocado en el desarrollo comunitario

Actualmente hay acuerdos para el diálogo y la colaboración con 9 comunidades de la zona, y se han comenzado a ejecutar acciones que apuntan al desarrollo socio-económico de las familias, mediante la implementación de proyectos innovadores que fomentan el principio de conservación de los recursos naturales y de la cultura Pehuenche. En síntesis, un desarrollo sostenible



Iniciativas de desarrollo económico

Gracias al programa de capacitación y fomento de los emprendimientos se han potenciado 96 emprendimientos individuales e impulsado tres nuevos emprendimientos comunitarios.

- **Programa para la diversificación de productos derivados de la avellana, Alto Biobío**
  En el marco de una rogativa Pehuenche y con la comunidad El Avellano como principal protagonista, se inició el proyecto de diversificación de productos desarrollados a partir de la avellana chilena. Enel Generación Chile impulsó el proyecto en conjunto con la Universidad de Concepción, la comunidad El Avellano, la Municipalidad de Alto Biobío, el Fondo para la Innovación Agraria, y Fundación Pehuén. Lo anterior para potenciar el desarrollo de productos derivados de la avellana chilena, elevando así una actividad de carácter ancestral a un nivel micro empresarial.

- **Turismo en El Barco**
  En la comunidad pehuenche de El Barco se está realizando una inversión para mejorar la infraestructura del "Camping Turístico Laguna El Barco", gestionado por la misma comunidad. Cada temporada más de 6.000 turistas llegan a la zona constituyendo un potencial importante para esta iniciativa. La colaboración entre Enel Chile y la Comunidad se ha concretizado principalmente en mejorar la situación sanitaria del lugar, instalando nuevos baños y drenajes para el tratamiento de aguas servidas. El mejoramiento del sistema de agua que abastece al camping también es una de las iniciativas contempladas en el mediano plazo para mejorar sus condiciones. Durante 2019, emprendedores de la comunidad fueron apoyados en el marco del Acuerdo de Colaboración y Diálogo con la empresa, para potenciar los servicios turísticos que pueden ofrecer a los visitantes.

  Todas estas actividades en El Barco tienen como propósito generar nuevos ingresos destinados a financiar algunas de las actividades agrícolas que realiza la comunidad -preparación de suelos, compra de fertilizantes y adquisición de semillas de cereales y forrajeras- las que ayudan a sostener la importante cantidad de ganado menor y mayor que tienen los comuneros, y potenciar la economía de las familias que se dedican a la actividad turística. En El Barco se ha generado efectivamente un verdadero sistema de economía virtuosa de la cual se beneficia toda la comunidad.

- **Papas en Los Chaicanes sector Lonquimay**

  En Los Chaicanes, se está desarrollando un proyecto de establecimiento del cultivo de papas. La iniciativa, que en sus inicios tuvo como propósito comercializar el tubérculo para consumo en la zona, derivó a la producción de papa semilla y al reconocimiento del proyecto por parte del Servicio Agrícola y Ganadero (SAG), como uno de los 17 semilleros autorizados en La Araucanía, para vender semilla de papa certificada en las 32 comunas de la región.

  En 2019 se inauguró una sala de procesamiento emplazada en terrenos de la misma comunidad que fue financiada por Enel Generación Chile, en un marco de trabajo colaborativo con la comunidad y el Servicio de Cooperación Técnica SERCOTEC.

  Este trabajo dio origen a la cooperativa agrícola We Kimun que reúne a productores de papas, y otros productos frutícolas que se dan de forma natural en estos terrenos y que ahora están sirviendo como insumos para el procesamiento y venta de mermeladas, miel y otros.

- **Acceso a la educación**

  En el marco educativo, el compromiso de la empresa es implementar una escuela con pertenencia cultural, cuyo diseño y ubicación es el resultado de un proceso participativo que asegura el cumplimiento de espacio y modelo didáctico pertinente a la cosmovisión Pehuenche. El diseño elaborado refleja estos principios y su realización ya ha sido planificada. Mientras tanto, en 2019, Enel Generación Chile financió la instalación de una escuela modular, la cual se realizó en colaboración con la Municipalidad de Alto Biobío.

  En cuanto al apoyo directo a las familias y estudiantes de la zona, Enel Chile entrega becas para financiar aranceles de carreras, estadía de los jóvenes en las ciudades donde se ubican sus centros educativos, y otros materiales de estudio, facilitando así que cada año varios estudiantes puedan continuar de mejor manera con su educación escolar y superior. Esta iniciativa beneficia más de 700 estudiantes.

  Lo anterior se canaliza a través del Programa de Largo Plazo para familias reasentadas; a través de Convenio con la Municipalidad de Alto Biobío; y por medio de la Fundación Pehuén.

Plan de largo plazo con las familias reasentadas

En 2019, con la comunidad El Barco y la comunidad Ayn Mapy, se acordaron planes de gestión de largo plazo, programando iniciativas enfocados en el desarrollo económico y social, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los integrantes de las comunidades reasentadas.

Plan de largo plazo con las familias reasentadas

En 2019, con la comunidad El Barco y la comunidad Ayn Mapy, se acordaron planes de gestión de largo plazo, programando iniciativas enfocados en el desarrollo económico y social, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los integrantes de las comunidades reasentadas.

2019	Area	Proyectos	Beneficiarios
		9	4.124
		2	504
		48	5.880
		2	84

Avance de Enel Chile respecto a su compromiso con los ODS 4, 7 y 8

ODS	Indicador	Beneficiarios anuales				
		2015	2016	2017	2018	2019
Educación de calidad	Número de beneficiarios	6.700	11.300	7.300	13.700	40.800
Energía limpia y accesible	Número de beneficiarios	100.000	5.000	36.100	29.000	28.800
Trabajo decente y crecimiento económico	Número de beneficiarios	85.400	211.900	33.500	30.700	9.900

ODS	Indicador	Beneficiarios acumulados					Meta 2022
		2015	2016	2017	2018	2019	
Educación de calidad	Número de beneficiarios	6.700	18.000	25.300	39.000	79.800	139.000
Energía limpia y accesible	Número de beneficiarios	100.000	105.000	141.100	170.100	198.900	200.000
Trabajo decente y crecimiento económico	Número de beneficiarios	85.400	297.300	330.800	361.500	371.400	447.000

Resultados

Actividad/meta	Resultado 2019
Fortalecer alianzas estratégicas y promover alianzas operativas.	Alianzas con ONG, sociedad civil y autoridades locales. ONG • Asociación Sembra. • Fundación Techo. • Fundación Casa de la Paz. • Fundación Rondó. • Fundación Procultura. • Entre otros. Academia • Universidad de Talca (CITRA). • Universidad de Concepción. • Universidad Técnica Federico Santa María. • Municipios de las áreas de influencia.
Implementación de nuevos proyectos para la creación de valor compartido con las comunidades.	**237** proyectos en 2019.
Difusión del modelo de creación de valor compartido a lo largo de la cadena de valor y ciclo de vida de los proyectos.	Continúa implementación Política 211.

Involucrando a los colaboradores

El valor de nuestras personas

Las personas son el activo más importante de Enel Chile ya que son quienes, a través de su trabajo y compromiso, permiten alcanzar las metas de la Compañía. En el escenario actual que enfrenta la industria, haciendo frente a la transición energética y sus desafíos, los colaboradores de las empresas de Enel Chile son clave para la sostenibilidad del negocio y la creación de valor a largo plazo. Por ello, se consideran como un pilar fundamental en la estrategia de Enel Chile.

La estrategia de Enel Chile en el ámbito de Personas parte de los principios básicos de respeto y la no discriminación. En su gestión, la Compañía aspira a promover de manera permanente la igualdad de oportunidades y la inclusión, en aspectos como la diversidad de género, de religión y de nacionalidad. Así también se ocupa de mantener un ambiente laboral que sea la base de un adecuado desarrollo de sus personas, como de la conciliación de la vida laboral y personal. Trabajar en un buen ambiente, construido en base a anhelos compartidos, impulsa la calidad de vida de las personas y trae consigo la mejora permanente del desempeño y resultados para la Compañía.

Los colaboradores de Enel Chile

102-7 102-8 405-1

La plantilla total de Enel Chile y sus filiales cuentan con 2.148 colaboradores, del cual un 22% son mujeres, mientras que el 78% hombres.

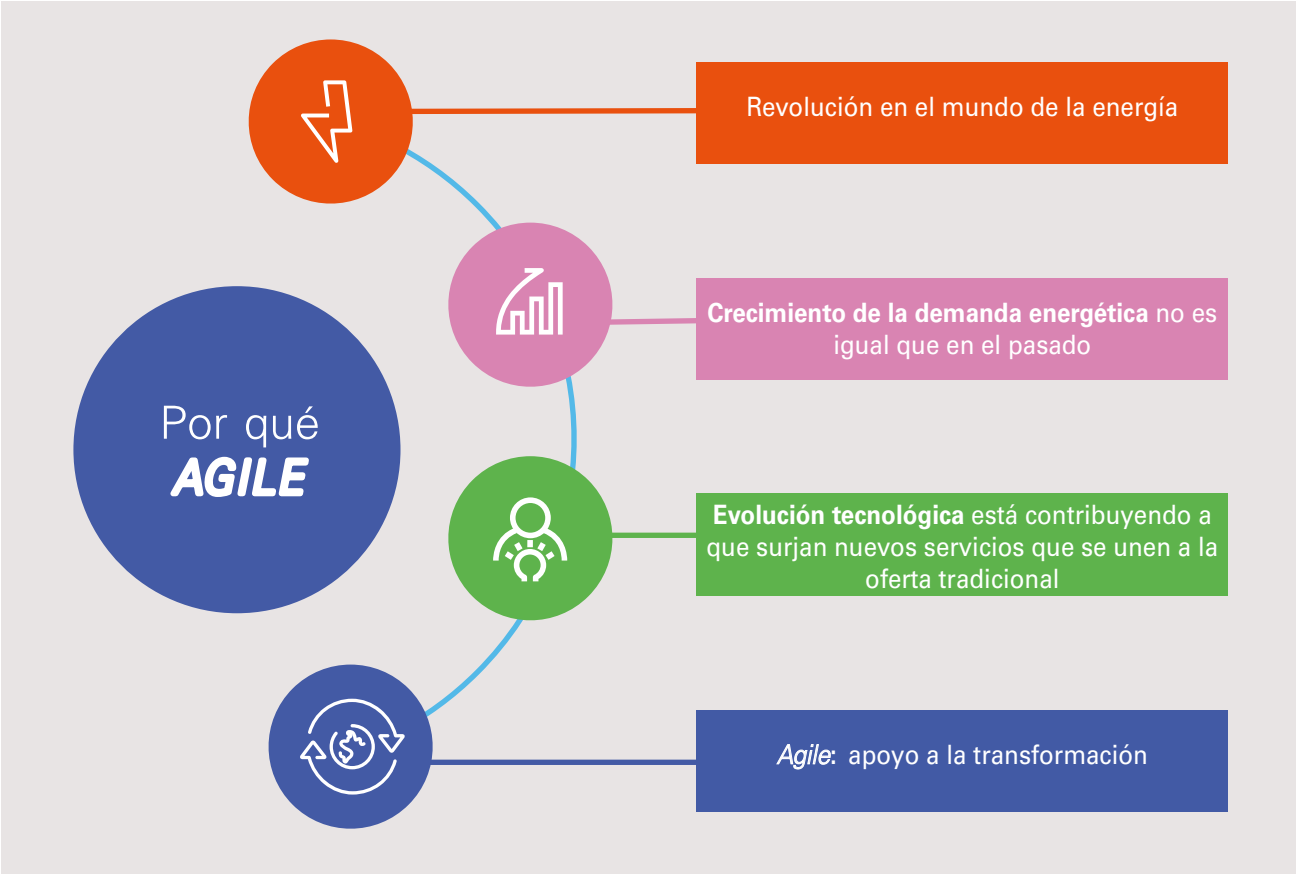
Rango	Enel Chile [30]			Enel Distribución Chile			Enel Generación Chile			Total país		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Gerentes y ejecutivos	20	21	7	8	16	7	13	20	11	41	57	25
Profesionales y técnicos	370	549	648	616	622	705	806	660	616	1.792	1.831	1969
Colaboradores y otros	41	44	40	45	43	31	29	87	83	115	174	154
Total	**431**	**614**	**695**	**669**	**681**	**743**	**848**	**767**	**710**	**1.948**	**2.062**	**2.148**

Del total de gerentes y ejecutivos de Enel Chile y sus filiales, 20% son mujeres, mientras que el 16% de los ejecutivos que generan ingresos también lo son.

30 Incluye Enel Green Power y Enel X

Metodología *Agile*

Para hacer frente a los desafíos que representa la gestión de personas en épocas de cambios, el Grupo Enel adoptó la Metodología *Agile*[31], que es un modelo de colaboración basado en la flexibilidad y la apertura, y facilita la adaptación de soluciones, procesos y sistemas a nuevos requerimientos.



Durante 2019, Enel Chile continuó la implementación de la metodología *Agile*, mediante un plan de gestión de cambio, en función de tres pilares:

Pilar	Hitos
Comunicaciones	Durante el mes de mayo, se realizó la Semana de la Agilidad, un evento que tuvo por objetivo sensibilizar a los colaboradores de Enel Generación Chile sobre qué es y por qué hablamos de agilidad.
	Durante el año, además de difundir videos y *playbooks*, se comunicaron las actividades relacionadas a *Agile room*, *workshops* y *training Agile*.
Conocimiento	Para generar el conocimiento, durante el año se llevaron a cabo: • 5 *training Agile* • 6 *workshop Agile* • 3 Curso de Formación de *Scrum Master* • 1 Curso de formación de *coach Agile* • Entrenamientos de la plataforma Jira y *Confluence* • 1 Curso de *Leadership digital & Data driven*
Desarrollo de habilidad	Para llevar a la práctica los conocimientos de Agile se realizaron: • 6 *Room Agile* • *Adoption open feedback* para impulsar *mindset Agile*

31 La metodología *Agile* se realiza por medio de pequeños equipos interdisciplinarios, mediante el desarrollo iterativo y creciente a lo largo de un proyecto, incluyendo la participación continua y directa del cliente desde las primeras fases. El modelo combina el rigor metodológico en la aplicación cotidiana de principios y herramientas comunes, con la adaptación continua a las necesidades cambiantes de clientes y contextos en el desarrollo de productos o servicios, desde su concepción hasta su comercialización.

Valor de la diversidad en los colaboradores

Respeto por la diversidad y no discriminación

103-2 103-3

Para Enel Chile y sus filiales, contar con colaboradores con distintas características en diversos ámbitos (cultural, sexual, funcional, entre otras) es un elemento que beneficia la cultura organizacional y promueve instancias de innovación y apertura al interior de la organización.

En este sentido, Enel Chile cree que el respeto y la promoción de los principios de la no discriminación arbitraria, la igualdad de oportunidades e inclusión son valores fundamentales en el desarrollo de sus actividades. Los principios de diversidad y no discriminación se amparan en la Política de Diversidad e Inclusión del Grupo Enel, a partir de la cual se define una serie de KPI´s que permiten monitorear y mejorar de manera constante su desempeño en el ámbito de la inclusión.

Bajo el alero de la **Política de Diversidad e Inclusión**, la Compañía ha desarrollado como parte de su estrategia, una serie de prácticas vinculadas con género, edad, nacionalidad, discapacidad y transversal. Esta política promueve los principios de la no discriminación, igualdad de oportunidades, inclusión y balance entre la vida personal y laboral, como valores fundamentales en las actividades de las empresas que forman parte del Grupo.

La Política[32] ha establecido tres principios generales:

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

32 https://www.enel.cl/es/inversionistas/inversionistas-enel-chile/gobierno-corporativo/politica-diversidad.html

Inclusión de personas discapacitadas o en riesgo de exclusión social

Enel Chile desde el año 2018 forma parte de la Red de Empresas Inclusivas de SOFOFA (ReIN)[33], agrupación de 40 empresas con el deseo de contratar a las personas por sus capacidades más que sus discapacidades, teniendo un rol activo en la inclusión laboral de personas con discapacidad. Además, la Compañía posee dos acuerdos de valor compartido con el Centro de Formación Técnica DUOC y con Fundación Teletón que permiten fortalecer el desarrollo de los trabajadores propios y contratistas, a través de acciones de formación, inclusión, investigación aplicada y concursos de innovación.

Durante 2019 se creó el Comité Multidisciplinario de Diversidad e Inclusión y se continuó con el trabajo para dar cumplimiento a la legislación vigente.

Empresa	Personas con discapacidad
Enel Chile	3
Enel Generación Chile	5
Enel Distribución Chile	6
Enel Green Power	1
Total	**15**

33 ReIN nace el año 2015 al amparo de la alianza entre SOFOFA y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). ReIN convoca e incentiva la inclusión laboral responsable de personas en situación de discapacidad en las empresas.

Valorización de la diversidad etaria

El foco del trabajo que realiza la Compañía en cuanto a la diversidad etaria de sus colaboradores está en la transmisión del conocimiento, ya que se busca que los colaboradores con alto nivel de experiencia puedan formar a otras personas, rescatando el *know how* desarrollado a lo largo de los años y permitiendo a la vez que personas jóvenes con nuevas visiones y conocimientos ayuden a construir y enriquecer el trabajo.

Dotación por rango etario	Enel Chile[34]			Enel Distribución Chile			Enel Generación Chile			Total país		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Menor de 30 años	10	38	33	58	62	84	48	40	24	116	151	141
Entre 31 y 40 años	174	240	291	176	176	206	295	242	217	645	647	714
Entre 41 y 50 años	155	207	227	165	161	168	288	282	260	608	650	655
Entre 50 y 61 años	87	116	130	210	209	207	160	156	158	457	481	495
Mayores a 61 años	5	13	14	60	73	78	57	47	51	122	133	143
Total	**431**	**614**	**695**	**669**	**681**	**743**	**848**	**767**	**710**	**1948**	**2.062**	**2.148**

Valorización de la diversidad cultural

La Compañía valora la diversidad de miradas entre sus colaboradores, por lo cual posee un programa de tutorías para expatriados que busca ser un aporte a la inclusión cultural de las personas provenientes de otros países que llegan a trabajar a Enel Chile y sus filiales. Se realizan actividades de integración, como, por ejemplo, reuniones informales en torno a comidas típicas de los países de donde provienen los colaboradores.

Valorización de la diversidad de género

El rol de las mujeres en la sociedad ha sufrido cambios radicales en las últimas décadas y actualmente en todo el mundo se valora cada vez más su aporte en el mundo laboral. Enel Chile ha gestado un cambio cultural al interior de sus filiales, incentivando la contratación de mujeres, porcentaje que es históricamente bajo en industrias como la eléctrica. Como resultado de este trabajo, actualmente en las empresas de Enel Chile el 22% del total de colaboradores son mujeres.

Dotación por género	Enel Chile[35]			Enel Distribución Chile			Enel Generación Chile			Total país		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Hombres	60%	65%	66%	81%	79%	78%	87%	88%	88%	79%	78%	78%
Mujeres	40%	35%	34%	19%	21%	22%	13%	12%	12%	21%	22%	22%
Total	**431**	**614**	**695**	**669**	**681**	**743**	**848**	**767**	**710**	**1.948**	**2.062**	**2148**

34 Incluye Enel Green Power y Enel X
35 Incluye Enel Green Power y Enel X

Con el espíritu de fomentar un mayor acceso laboral para las mujeres, tanto en la industria como en la Compañía, Enel Chile ha puesto en marcha varias iniciativas en el ámbito de formación, reclutamiento y equilibrio entre vida familiar y laboral.

En pos de impulsar la participación de mujeres en carreras STEM[36] la Compañía mantiene relaciones con colegios, Universidades e Institutos Técnicos, en las que tradicionalmente participan varones. En 2019 se realizaron dos talleres en colegios mixtos de la Región Metropolitana, en los cuales Enel Chile realizó proyectos de climatización, relacionados al funcionamiento y los beneficios del aire acondicionado, y específicamente la importancia de la temperatura confort en el aprendizaje.

En los procesos de reclutamiento y selección, se busca el equilibrio entre hombres y mujeres entre los candidatos, por lo cual la Compañía ha establecido metas relacionadas a la cantidad de mujeres participantes. En 2019, el 32% de los candidatos finalistas en *short lists* de procesos de selección fueron mujeres.

Compañía	Candidatos	Mujeres	% Mujeres
Enel Chile (incluido EGP y Enel X)	184	71	39%
Enel Distribución Chile	189	51	27%
Enel Generación Chile	21	5	24%
Total País	**394**	**127**	**32%**

Simultáneamente, para facilitar el desarrollo de sus actividades profesionales, existen programas que apuntan a balancear las necesidades parentales con aquellos de crecimiento profesional.

Enel Chile impulsa continuamente cursos y talleres de sensibilización sobre comportamientos y valores relacionados con la diversidad, la inclusión y acciones de Flexibilidad Laboral. En este contexto se realizó la Semana de la Diversidad e Inclusión donde se llevaron a cabo cuatro interesantes charlas de "Inclusión Laboral de personas con Discapacidad", " Equidad de Género", "Acoso Sexual" y "Acoso Laboral".

Encuesta de Clima

Enel Chile realiza cada dos años la Encuesta de Clima a sus colaboradores, aplicada por última vez en 2018. La encuesta se realizó de manera online y escrita, con una cobertura del 96%*, dando como resultado que el 86,3% % de los colaboradores están activamente comprometidos, comparándose favorablemente con los resultados de la encuesta anterior realizada en 2016, en donde la cobertura fue de un 89%, con un 71% de colaboradores activamente comprometidos.

36 *Science, Technology, Engeneering and Mathematics*
* *La diferencia en la cobertura de la Encuesta de Clima informada en el Reporte del año 2018 (94,4%) contra la actual, se debe a que el año pasado en la participación no se consideró el porcentaje respondido de forma física en papel*

Conciliación vida laboral y personal

Para Enel, solo se pueden lograr los objetivos estratégicos de la Compañía mediante el compromiso, la motivación y la satisfacción de sus colaboradores. Compartir un propósito único, valores sólidos, disfrutar y aprender de los retos profesionales, logra un impacto positivo tanto en el entorno como en el desempeño laboral. Por ello, Enel Chile considera vital el bienestar de sus colaboradores y ha implementado una serie de programas y beneficios que les permiten lograr un equilibrio entre su vida familiar y personal.

Smart Working

El programa de *Smart Working* o teletrabajo permite a los colaboradores trabajar un día a la semana desde su hogar u otro lugar que tenga buena conexión a internet y cumpla con las condiciones de seguridad de la empresa. Durante 2019 aumentó el número de trabajadores con *Smart Working*, abarcando a 481 colaboradores en total.

Empresa	2017	2018	2019
Enel Green Power	-	64	74
Enel Generación Chile	107	80	112
Enel Chile	82	148	200
Enel Distribución Chile	37	58	95
Total	**226**	**350**	**481**

Esta iniciativa permite reducir las emisiones por traslado y entregarle resiliencia a la Compañía en épocas de crisis, tal como quedó en manifiesto con la pandemia del Coronavirus (COVID-19).

Sácale el Jugo a Tu Tiempo

Enel Chile permite a sus colaboradores anticipar la salida en los días previos a feriados o retrasar su ingreso al regreso de las vacaciones. El tope es de 4 horas, ya sea para retirarse antes o para llegar después, y debe ser recuperado en acuerdo establecido con la jefatura del colaborador.

Flexibilidad horaria

La Compañía ha establecido una flexibilidad horaria, permitiendo que sus colaboradores ingresen a su jornada hasta 45 minutos antes de lo establecido, retirándose con los mismos 45 minutos de anticipación. De la misma manera, pueden elegir entrar hasta media hora más tarde, desplazando su salida en la misma proporción de tiempo por la tarde. Pueden acogerse a esta iniciativa todos los colaboradores sujetos a control horario.

Otras iniciativas son:

1er Día de Clases

La empresa otorga el beneficio a todos los padres y madres de la Compañía con hijos en edad escolar, para que acompañen a sus hijos el primer día de clases, permitiendo desplazar su ingreso en 2 horas.

Día de la Madre y del Padre

Permite a los padres y madres salir anticipadamente en su día.

Calidad de vida

La Compañía promueve iniciativas que mejoren la calidad de vida de sus colaboradores, en el entendido que garantizar el bienestar físico y emocional de las personas es fundamental para el óptimo desempeño de sus funciones. Enel Chile cuenta con una serie de beneficios para sus colaboradores, algunos de los cuales son extensivos a su grupo familiar.

Programas de entretención

En el marco del programa de entretención se realizaron las siguientes iniciativas:

- **Talleres artísticos y culturales:** se dictaron talleres literarios, de pintura, fotografía, canto, automaquillaje, bailes latinos, buscadores de la risa, escultura y reiki.
- **Excursiones familiares:** se realizan distintas excursiones que van cambiando mes a mes, a las cuales se invita a los colaboradores y a sus familias.
- **Ven a mi cumpleaños:** una vez al mes se celebran los cumpleaños de los hijos de los colaboradores de hasta 12 años.
- **Campamentos:** durante las vacaciones de verano e invierno se realizan campamentos para los hijos de los colaboradores que tengan entre 4 y 15 años.
- **EnelClub:** es una plataforma que agrupa los beneficios que ofrece la Compañía en entretención, deporte, salud, cultura y otros.

Total de participantes por empresa:

Empresa	Participantes
Enel Chile	411
Enel Distribución Chile	752
Enel Generación Chile	165
Enel Green Power	95
Total	**1.423**

Actividades deportivas

Durante 2019 se realizaron distintas actividades deportivas, entre las cuales destacan: Acondicionamiento físico, Baby Fútbol damas, Baby Fútbol recreativo varones, Baby Fútbol recreativo mixto, Básquetbol, Entrenamiento funcional, Body Combat, GAP, Karate, Pilates, Yoga, Sala de Máquinas, Spinning, Tenis de Mesa y Vóleibol

Total de participantes por empresa:

Empresa	Participantes
Enel Chile	1.055
Enel Distribución Chile	2.073
Enel Generación Chile	611
Enel Green Power	361
Total*	**4.100**

A continuación, se presenta un resumen de las principales iniciativas de bienestar, flexibilidad laboral y conciliación de vida laboral y personal a las que pueden acceder los colaboradores de Enel Chile:

* El número de participantes supera al total de colaboradores de Enel Chile, ya que cada persona pudo haber participado en más de una actividad

103-2 103-3 404-1 404-2

Formación Laboral

Enel Chile pone a disposición de sus colaboradores una serie de iniciativas de capacitación que buscan generar las destrezas necesarias para el desarrollo de las actividades laborales diarias, lo que a su vez fomenta el desarrollo de carrera y potencia la movilidad al interior de la organización.

En 2019, el foco de estas capacitaciones fue la entrega de herramientas técnicas y de transformación digital, el desarrollo de habilidades de liderazgo y el cambio cultural. Durante 2019, se capacitó al 100% de los colaboradores de Enel Chile.

Horas de capacitación por género		Horas Totales	Horas Promedio
Enel Chile	Hombres	14.920	32
	Mujeres	5.082	22
	Total	**20.002**	**29**
Enel Generación Chile	Hombres	14.156	23
	Mujeres	2.556	29
	Total	**16.712**	**24**
Enel Distribución Chile	Hombres	8.902	15
	Mujeres	2.895	18
	Total	11.797	16
Total País	**Hombres**	**37.978**	**23**
	Mujeres	**10.534**	**22**
	Total	**48.511**	**23**

Programas de herramientas digitales

Para promover el uso de diversas herramientas digitales, durante el año 2019 se realizaron una serie de capacitaciones y cursos relacionados con tecnologías, software y aplicaciones de vanguardia, con la finalidad de aportar al desarrollo y eficiencia en las labores, facilitando el trabajo diario de los colaboradores, entre los que destacan:

Programa	Descripción	Audiencia
Training de Jira y *Confluence*	Curso que ofrece conocimientos para operar las plataformas Jira y Confluence, permitiendo organizar el trabajo de los equipos agiles.	Destinado a personas que trabajen en iniciativas/ proyectos *Agile*.
Training Agile	Este curso ofrece conocer los conceptos y herramientas básicas de *Agile*, qué es y por qué se está implementando en Enel.	Destinado a personas que quieran entender la agilidad y cómo implementarla en sus equipos de trabajo.
Training scrum master	Este curso ofrece conocer los conceptos y herramientas del rol de Scrum Master, que permita facilitar la organización del trabajo de los equipos agiles.	Destinado a personas nuevas en el papel de Scrum Master o personas que quieran entender mejor el rol y cómo desarrollarlo en sus equipos agiles.
Diplomado en transformación digital	El objetivo de este Diplomado es que los participantes cuenten con las herramientas teóricas y prácticas para desarrollar un proyecto de transformación digital en sus respectivas áreas, bajo los lineamientos que para ello establece la Compañía.	El colectivo objetivo son gestores y profesionales de las distintas líneas de negocios y áreas de la Compañía.
Programa l*eadership in data driven transformation*	El objetivo de este programa es entregar a los participantes las herramientas para liderar procesos de transformación digital a partir de los lineamientos establecidos por la Compañía e identificar las mejores prácticas de empresas globales que se encuentran transitando por el proceso de transformación digital.	Los participantes de éste programa son los líderes de las distintas líneas de negocio de Enel Chile.
Formación de mantenedor-operador de plantas *Hydro*	Programa que busca entregar a los trabajadores las herramientas para desempeñar el cargo de mantenedor - operador de centrales de generación hidráulica, respondiendo de esta forma a los programas establecidos en el nuevo plan de mantenimiento.	El colectivo objetivo son profesionales y técnicos operadores de las centrales de generación hidráulica.
Difusión de digital *work* de *e-education*	Este programa busca entregar las herramientas que permitan aplicar conocimientos digitales en los diferentes puestos de trabajo.	Programa dirigido a todos los profesionales de la Compañía.
Bussiness intelligence, big data and data analytics	Programa que busca finalizar la capacitación, y dejar a los participantes en condiciones de utilizar las herramientas de inteligencia de negocios para la toma de decisiones estratégicas del negocio, apoyados por estas herramientas que les permitirá trabajar y analizar grandes bases de datos.	Dirigido a profesionales que toman decisiones y que administran grandes bases de datos.
Procurement School	Curso que permite a los participantes manejar y mejorar los procesos propios de su área.	Dirigido a profesionales que se desempeñan en el área de *Procurement*.

Desarrollo y motivación de las personas

103-2 103-3

Enel Chile aborda la gestión de sus colaboradores a través de prácticas innovadoras y trasversales, cuyos ejes principales, en el ámbito de desarrollo, son la promoción de la movilidad interna, la identificación de talento, la detección de necesidades de formación y el desarrollo de equipos y liderazgo.

La Compañía considera la movilidad profesional como un factor habilitante para enfrentar los desafíos que presenta el escenario actual, ya que contribuye a cambiar el punto de vista y a desarrollar una forma de pensar que favorezca la resiliencia, la flexibilidad, la colaboración y la confianza. Por tal motivo lanzó el programa Osmosis, que permite a los colaboradores optar por un cambio de área profesional o geográfico en su carrera laboral. Para 2019, Enel Chile tenía como meta realizar 40 movilizaciones, de los cuales al menos 12 fueran realizadas con colaboradores menores a 35 años.

Otro eje es la identificación de k*ey people* y *talent cluster*, para los que se definen planes específicos de desarrollo que incluyen acciones de formación en el puesto de trabajo y *coaching*, con el propósito de llevarlos a su máxima potencialidad.

En el ámbito de formación profesional, con miras a desarrollo laboral y equipos de excelencia, Enel Chile monitorea constantemente las necesidades formativas, tanto técnicas como de habilidades blandas. Es así que, para el desarrollo de liderazgo y equipos, cuenta con programas específicos como son "*Leader to Coach*" y "*Teambuilding*", los cuales buscan entregar a los equipos las competencias necesarias para abordar de forma exitosa los desafíos de la Compañía.

El programa "*Leader to Coach*" ha sido diseñado para potenciar el ejercicio del liderazgo y el rol del gestor en la cultura "*Open Power*", desde un rol activo y estratégico, con foco en la movilización de sus equipos y en la capacidad de generar aprendizaje. Este es un programa integral de entrenamiento de habilidades, formación y acompañamiento que contempla la construcción de un itinerario individual para cada gestor. Las actividades incluidas en este programa son: evaluación 360°, talleres de entrenamiento de habilidades y la creación de una red de buenas prácticas de gestión de personas.

404-3 Evaluación de desempeño y habilidades

En Enel Chile, las instancias de *feedback* que mantienen los gestores con los colaboradores son oportunidades para generar mayor cercanía, transparencia, alinear expectativas y apoyar el desarrollo profesional de los colaboradores. A través de *Open Feedback*[37], se incentiva la cultura de retroalimentación continúa entre toda la red laboral durante todo el año, dirigiendo el desarrollo de los colaboradores, así como también, la conformación de equipos de alto desempeño. Basado en la filosofía *Open Power*, el sistema de evaluación cuenta con una plataforma *online* en la cual cualquier colaborador puede entregar *feedback* a sus pares, equipos y gestores, destacando los aspectos positivos de su desempeño y relevando las oportunidades de mejora identificadas.

A través de este modelo, en 2019 se evaluó al 100% de los colaboradores de Enel Chile y sus filiales que cumplían con los requisitos de elegibilidad, lo que alcanza al 92% del total. Además, se realizó una evaluación por objetivos basada en la matriz de metas de la Compañía. Esta evaluación mide el aporte de cada persona al cumplimiento de las metas globales del Grupo Enel. El número de evaluados por cada empresa de Enel Chile corresponde a:

Enel Chile (incluye EGP y Enel X):

Colaboradores evaluados	2017 [38]	2018	2019
N° total de evaluados	S/I	200	617
% total de evaluados	S/I	12,4%[39]	89%

Además, 88% de los colaboradores fueron evaluados en base a cumplimiento de metas.

Enel Distribución Chile:

Colaboradores evaluados	2017 [40]	2018	2019
N° total de evaluados	S/I	S/I	687
% total de evaluados	S/I	S/I	92%

Además, 63% de los colaboradores fueron evaluados en base a cumplimiento de metas.

37 Existen requisitos o condicionantes que se deben de cumplir para poder participar de la evaluación, por ejemplo: el criterio de antigüedad, pues se requiere un tiempo prudente para que un gestor pueda, a través de los comportamientos observables, realizar un proceso de evaluación adecuado que permita ayudar al desarrollo del colaborador. En este sentido, un colaborador recientemente ingresado a la Compañía no sería "elegible" para este proceso. Existen otros casos similares (traslados, cambio de jefatura, pre y post natal, licencias extendidas, permisos sin goce de sueldo, etc.) los que se van revisando caso a caso, evaluando si se considerará "Elegible" o "No elegible" para participar del proceso de *Open Feedback Evaluation*.
38 En 2017 aún no se implementaba *Open Feedback*.
39 El nuevo sistema *Open Feedback Evaluation* tuvo durante 2018 su periodo de implementación piloto, es por esta razón que el porcentaje de evaluación fue bajo ese año (12,4%). El resto de los colaboradores fueron evaluados según *Performance Appraisal* en 2018.
40 En 2017 aún no se implementaba *Open Feedback*.

Enel Generación Chile:

Colaboradores evaluados	2017 [41]	2018	2019
N° total de evaluados	S/I	S/I	675
% total de evaluados	S/I	S/I	95%

Además, 98% de los colaboradores fueron evaluados en base a cumplimiento de metas.

401-1

Plan de desarrollo de carrera

A partir de los resultados de la evaluación de desempeño, los colaboradores tienen la opción de desarrollar una carrera profesional al interior de la Compañía, con oportunidades de crecimiento a través de ascensos o de movilidad.

Rotación y movilidad	2017	2018	2019
Colaboradores contratados durante el año	136	125	214
Tasa de rotación de empleados	6,86%	6,01%	6,7%
% de movilidad interna	3,24%	3,00%	4,3%

Reconocimiento y meritocracia

Enel Chile valora la meritocracia como el camino para hacer una carrera profesional al interior de sus filiales, por lo cual busca destacar constantemente el aporte que sus colaboradores realizan, a través de programas de reconocimiento de buenas prácticas.

En 2019, al igual que el año anterior, se trabajó con el programa Reconocernos, en el cual los propios colaboradores de Enel Chile, Enel Generación Chile, Enel Distribución Chile y filiales, destacan y promueven las prácticas, iniciativas, comportamientos y/o proyectos que generan valor en la Compañía. Es así como, nuevamente, se trabajó en dos categorías de reconocimiento:

- **Contribuciones o *TeamWorker***: Se reconocen equipos que destacaron en la implementación de un proyecto o iniciativa, considerando elementos como la participación de diferentes áreas, resultados sobresalientes, colaboración, innovación, etc. En una primera instancia los equipos son evaluados por los gerentes de las líneas de negocio y *Staff*, en coordinación con los *business partners*, y luego, en una segunda fase, se selecciona a los ganadores en sesión del Comité Chile, presidido por el *Country Manager*.

41 En 2017 aún no se implementó *Open Feedback*.

- **Actitudes:** Se reconoce a compañeros que se destacan por ser claros ejemplos de una de las tres categorías individuales: Categoría OPEN, Categoría *SOLUTIONER*, Categoria *E-NNOVATOR*. Para esto, cada colaborador puede nominar a tres compañeros que, de acuerdo a su experiencia, son representantes de las categorías antes mencionadas (se vota uno por categoría dentro del perímetro asignado), de modo que al final del ciclo de votación se procede a identificar a los más votados de cada perímetro, en cada una de las 3 categorías.

Se reconocieron a 63 colaboradores en la categoría Actitudes (21 en categoría OPEN, 21 en *SOLUTIONER* y 21 en *E-NNOVATOR*). A su vez, se nominaron 48 equipos para la Contribuciones o *TeamWorker*, 45% más que el 2018 (33 contribuciones), generando un total de 242 participantes para esta categoría.

Respeto por los derechos de los colaboradores

Libertad de asociación y negociación colectiva

102-41

Los colaboradores de Enel Chile y sus filiales cuentan con la libertad de asociarse colectivamente, formando parte de alguno de los 16 sindicatos existentes. Durante 2019 no se presentaron conflictos entre los sindicatos y la Compañía, no se formó ningún sindicato nuevo, ni se disolvió alguno existente.

Empresa	Número de sindicatos
Enel Chile	3
Enel Generación Chile	5
Enel Distribución Chile	5
Empresa Eléctrica Colina	1
Empresa Eléctrica Panguipulli	1
Enel Green Power	1
Total	**16**

Trabajadores cubiertos por convenios colectivos	**Enel Chile**			**Enel Distribución Chile**			**Enel Generación Chile**			**Total país**		
	2017	**2018**	**2019**	**2017**	**2018**	**2019**	**2017**	**2018**	**2019**	**2017**	**2018**	**2019**
% de trabajadores cubiertos por convenios colectivos	72%	68%	62%	86%	87%	83%	73%	77%	77%	77%	78%	74%
N° de trabajadores cubiertos por convenios colectivos	311	420	428	577	595	617	616	590	544	1.504	1.605	1.589

Condiciones laborales justas y favorables

La Compañía establece condiciones laborales justas y favorables para sus colaboradores en línea con lo que establece la normativa legal vigente, a través de contratos e instrumentos colectivos.

Estos instrumentos colectivos, nacidos de los procesos de negociación colectiva entre los sindicatos y la Compañía, forman parte del marco legal que contribuye a una gestión responsable de las condiciones laborales de los colaboradores.

Para Enel Chile y sus filiales, la negociación colectiva es un instrumento validado por ambas partes y que ha facilitado los esfuerzos de colaboración que buscan condiciones laborales justas y favorables, acentuando el impacto social positivo en la organización.

Un gran porcentaje de los colaboradores de Enel Chile y sus filiales se encuentran cubiertos por instrumentos colectivos cubiertos por instrumentos colectivos como se señala en la página anterior, lo que da, lo que da cuenta de las buenas prácticas de la Compañía en materias relativas a la libertad de asociación y a una compensación justa.

Rechazo al trabajo forzoso y al trabajo infantil

Bajo el alero de la Política sobre Derechos Humanos del Grupo Enel, Enel Chile y sus filiales rechazan toda forma de trabajo forzoso e infantil, haciendo extensivo este requerimiento a sus empresas contratistas, quienes, para poder proveer un bien o brindar un servicio a la Compañía, deben someterse a una serie de evaluaciones de buenas prácticas laborales, que incluyen información relativa al respeto por los Derechos Humanos.

Transición Justa

Debido a la velocidad en la que avanza la transición energética, es fundamental llevarla a cabo sin dejar a nadie atrás y de manera justa. El concepto de Transición Justa hace referencia a asegurar los derechos y el bienestar de los trabajadores cuando las economías adoptan modelos de crecimiento sostenibles. En el caso del sector energético, el proceso de descarbonización involucra a un gran número de trabajadores que podrían ver amenazada su fuente de ingresos, y es por ello que este proceso debe ir acompañado del desarrollo de nuevas habilidades. En este sentido, las energías renovables y los nuevos servicios energéticos se presentan como una oportunidad para la reconversión laboral, junto con atraer nuevos talentos.

Enel Chile, en su compromiso con la Transición Justa y en línea con su compromiso por contribuir al ODS 8 de trabajo digno y crecimiento económico, a través de sus filiales Enel Green Power Chile (EGP) y Enel X, ha brindado ese espacio dentro del rubro energético. En los últimos tres años (2017 al 2019), EGP ha incorporado a 105 personas para trabajar en el crecimiento de las energías renovables, de las cuales 69 provienen del mercado laboral externo y 36 desde otras líneas de negocio de la Compañía. Por su parte, en el mismo periodo, a Enel X han ingresado 46 personas para trabajar en el desarrollo de nuevas soluciones energéticas, desde movilidad eléctrica a eficiencia energética, de las cuales 37 provienen del mercado externo y nueve desde otras empresas del Grupo.

Cierre Central Tarapacá

Durante 2019 se trabajó en el proceso de *Phase Out* de la unidad de carbón de la Central termoeléctrica Tarapacá de Enel Generación Chile. Entre otros temas, el foco durante este periodo estuvo en el trabajo de reubicación de los 50 trabajadores que desempeñaban funciones en la Central. Un plan que fue diseñado de forma responsable y poniendo a las personas en el centro del desafío, entendiéndose que habría un grupo que estaría dispuesto a continuar en Enel, y otro que podría querer dejar la Compañía porque no estaban dispuesto a abandonar la región o porque, por temas personales, decidían dar un paso al costado.

En este sentido, y luego de declararle a las personas que nadie sería desvinculado de la empresa por la decisión de cerrar la unidad de carbón, se dio inicio a una ronda de entrevistas presenciales uno a uno con los 50 trabajadores de Tarapacá, para detectar sus intereses de reubicación, sus realidades personales y familiares. Además, se inició en conjunto con la Federación de Sindicatos, a confeccionar un plan de salida voluntario para quienes quisieran optar por dejar Enel. Durante septiembre, se terminó de configurar el plan voluntario de salida, y en paralelo se realizaron presentaciones en terreno por parte de distintas áreas de la Compañía para dar a conocer otros negocios y formas de trabajar, buscando que las personas que quisieran reinsertarse tuvieran más información. Es importante mencionar que el proceso de reubicación, durante los primeros nueve meses de 2019 fue impulsado fuertemente a través de las postulaciones a concursos internos.

Durante el mes de octubre, Enel Chile entregó una oferta formal de reubicación a cada uno de ellos, donde se les indicó la posición, el centro de trabajo, estructura de renta, fecha de reubicación y, la posibilidad de viajar al lugar de destino para conocer el centro de trabajo, buscar vivienda y colegio si se requería. Así, los trabajadores de la Central tuvieron la opción de analizar esta oferta de reubicación y el plan voluntario de salida.

Llegado el mes de diciembre se debía cumplir con la meta propuesta de cerrar la planta el día 31 del mismo mes, por lo que se debía dar por finalizado el diseño de los traslados de las personas que se irían a otros centros de trabajo, o en caso contrario, la confección de los documentos para quienes dejarían la Compañía. De esta forma, 26 fueron reubicados en nuevas funciones dentro de la línea de generación térmica, nueve fueron reubicados en generación renovable (dos en *wind*, dos en solar, dos en geo, uno en ingeniería y construcción, uno en desarrollo de negocio y uno en soporte técnico), dos fueron reubicados en el área de trading, uno en el área de infraestructura y redes, y finalmente, 12 de ellos optaron por una salida voluntaria, acogiéndose al plan voluntario que contemplaba aspectos económicos, de formación y seguro médico.

Es importante mencionar que quienes dejaron de la Compañía, durante 2020 podrán estudiar un diplomado o curso de capacitación a elección. A fines de 2019, había cinco personas inscritas en diferentes casas de estudio para aprovechar este beneficio.

405-1 405-2 Remuneración

El salario medio fijo de las mujeres respecto a los hombres, atendiendo a su categoría profesional es el siguiente:

Nivel Ejecutivo	90%
Nivel Gerencial	97%
Fuera Nivel Gerencial	90%

Resultados

Actividad/meta	Resultado 2019
100% de involucramiento en evaluación de desempeño	**100% de involucramiento**
Igualdad de género - **50%** de mujeres en procesos de selección.	**32%** de mujeres en lista corta (31% en 2018).
3 Focal points para colaboradores con discapacidad.	**3** Focal points.
390 personas en Flexibilidad laboral - smart working.	**481** personas (22% de la plantilla v/s 16% en 2018).

enel
Green Power

T

3. LOS PILARES DEL NEGOCIO SOSTENIBLE

Gobernanza

102-18 Estructura de gobernanza

Crear valor sostenible para todos los *stakeholders* a largo plazo es un objetivo principal de Enel Chile. El cambio climático, las emisiones atmosféricas, la gestión del agua, la biodiversidad, la Economía Circular, la Salud y Seguridad, la diversidad, la gestión del personal y su desarrollo, la relación con las comunidades y clientes, la cadena de valor, la conducta ética y los Derechos Humanos son algunos de los tópicos que componen la sostenibilidad. Enel Chile creó una estructura de gobierno basada en las mejores prácticas internacionales que abarca toda la sociedad, la toma de decisiones y los procesos operativos a lo largo de toda la cadena de valor.

La estructura de gobierno corporativo adoptado por Enel Chile considera el impacto de las operaciones de la Compañía y la necesidad de buscar el beneficio de los distintos intereses involucrados como una forma de crear valor en el mediano y largo plazo. Para ello, las funciones y responsabilidades están claramente definidas y permiten gestionar de forma efectiva los riesgos y oportunidades más relevantes de la operación de la Compañía.

102-24 Directorio Enel Chile

El Directorio es el máximo órgano de gobierno corporativo de Enel Chile. Se compone de siete profesionales expertos en la industria eléctrica, que se han desempeñado como Directores o ejecutivos en el sector energético. Los miembros del Directorio son elegidos por la Junta de Accionistas por un periodo de tres años, con opción de reelección. El Directorio es el responsable de definir la hoja de ruta de la Compañía, definiendo y aprobando la misión, valores corporativos, código de conducta, políticas, estrategia de negocios y gestión de riesgos. Respecto a la asistencia de los Directores a las sesiones ordinarias y extraordinarias que se celebren, el Directorio ha acordado una asistencia mínima promedio de 75% ya sea en forma presencial o virtual. La asistencia promedio fue de un 87% durante 2019.

En caso de muerte, renuncia, quiebra, incompatibilidades o limitaciones de cargos u otra imposibilidad que incapacite a un Director para desempeñar sus funciones o lo haga cesar en ellas, deberá procederse a la renovación total del Directorio en la próxima Junta Ordinaria de Accionistas que deba celebrar la sociedad, y en el intertanto el Directorio podrá nombrar un reemplazante.

Además, un experto externo e independiente analiza y evalúa la gestión del Directorio anualmente, con el objetivo de detectar oportunidades de mejora.

1

2

3

4

5

6

7

1. PRESIDENTE
Herman Chadwick P.
Abogado
Pontificia Universidad Católica de Chile
Rut: 4.975.992-4
A partir del 25.04.2018*
*Inicialmente elegido el 28/04/2016

2. DIRECTOR
Giulio Fazio
Licenciado en Derecho
Universidad de los Estudios de Palermo
Pasaporte: YA 4656507
A partir del 25.04.2018*
*Inicialmente elegido el 28/04/2016

3. DIRECTOR
Salvatore Bernabei
Ingeniero Industrial
Università degli Studi di Roma "Tor Vergata"
Magíster en Administración de Negocios
Politécnico di Milano
Rut: 24.220.743-2
A partir del 25.04.2018*
*Inicialmente elegido el 28/04/2016

4. DIRECTOR, independiente
Fernán Gazmuri P.
Ingeniero Comercial
Universidad Católica de Chile
Rut: 4.461.192-9
A partir del 25.04.2018*
*Inicialmente elegido el 28/04/2016

5. DIRECTOR
Daniele Caprini
Licenciado en Economía
Università degli Studi di Siena
Master in Business Administration
Università LUISS-Roma.
Pasaporte: YA9188092
A partir del 25.04.2018*
*Inicialmente elegido el 01/03/2018

6. DIRECTOR, independiente
Gerardo Jofré M.
Ingeniero Comercial
Pontificia Universidad Católica de Chile
Rut: 5.672.444-3
A partir del 25.04.2018*
*Inicialmente elegido el 28/04/2016

7. DIRECTOR, independiente
Pablo Cabrera G.
Abogado y Diplomático
Pontificia Universidad Católica de Chile y Academia Diplomática Andrés Bello
Rut: 4.774.797-K
A partir del 25.04.2018*
*Inicialmente elegido el 28/04/2016

Diversidad en el Directorio

Número de personas por género	
Femenino	0
Masculino	7
Total general	**7**

Número de personas por nacionalidad	
Chilena	4
Italiana	3
Total general	**7**

Número de personas por rango de edad	
Entre 41 y 50	3
Entre 51 y 60	0
Entre 61 y 70	0
Mayor a 70 años	4
Total general	**7**

Número de personas por antigüedad	
Menos de 3 años	2
Entre 3 y 12 años	5
Más de 12 años	0
Total general	**7**

En los últimos dos años también fue Director de Enel Chile:

Vincenzo Ranieri
Licenciado en Administración de Negocios
Universidad de LUISS-Roma
Pasaporte: YA 7616919
A partir del 28.04.2016
Hasta: 28.02.2018

https://www.enel.cl/es/conoce-enel/directorio-enel-chile.html

PROCEDIMIENTOS DE INFORMACIÓN PARA DIRECTORES Y ACCIONISTAS

102-27

Procedimiento de Inducción para Nuevos Directores:
Mediante éste protocolo se realizan reuniones con el Presidente del Directorio y las diferentes gerencias de la Compañía para comunicar la misión, visión y objetivos estratégicos de Enel Chile. A cada Director se le entrega la Política sobre Derechos Humanos, los Informes de Sostenibilidad, el Código Ético, el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y la Política de Diversidad.

Procedimiento de Capacitación Permanente:

Dirigido a los miembros del Directorio, aborda cambios regulatorios, organizacionales y otros hechos relevantes, entregando herramientas para fortalecer competencias necesarias para el desempeño del Directorio y el cumplimiento de los objetivos. El programa de capacitación para Directores está disponible en la página web www.enelchile.cl.

Procedimiento de Información a los Accionistas:

Instancia en la cual el Directorio define los plazos y el tipo de información que reciben los accionistas sobre los candidatos a Directores, como su experiencia y perfil profesional, entre otras informaciones significativas.

P

Presidente
Herman Chadwick Piñera
Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales
Pontificia Universidad Católica de Chile
Abogado
Rut: 4.975.992-4
A partir del 25.04.2018

D

DIRECTORES

Giulio Fazio
Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de los Estudios de Palermo
Abogado
Pasaporte: YA 4656507
A partir del 25.04.2018

Salvatore Bernabei
Ingeniero Industrial
Università degli Studi di Roma "Tor Vergata"
Magíster en Administración de Negocios
Politécnico di Milano
Pasaporte: YB 0600187
A partir del 25.04.2018

Fernán Gazmuri Plaza
Ingeniero Comercial
Universidad Católica de Chile
Rut: 4.461.192-9
A partir del 25.04.2018

Daniele Caprini
Licenciado en Economía
Università degli Studi di Siena
Master in Business Administration
Università LUISS-Roma.
Pasaporte: YA 9188092
A partir del 25.04.2018

Gerardo Jofré Miranda
Ingeniero Comercial
Pontificia Universidad Católica de Chile
Rut: 5.672.444-3
A partir del 25.04.2018

Pablo Cabrera Gaete
Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales
Pontificia Universidad Católica de Chile
Abogado
Diplomático
Academia Diplomática Andrés Bello
Rut: 4.774.797-K
A partir del 25.04.2018

En los últimos dos años también fue Director de Enel Chile:

Vincenzo Ranieri
Licenciado en Administración de Negocios
Universidad de LUISS-Roma
Pasaporte: YA 7616919
A partir del 28.04.2016
Hasta: 28.02.2018

Relación entre el Directorio y las gerencias de Enel Chile

102-19

El Directorio es el encargado de designar al Gerente General y a los ejecutivos principales de Enel Chile. Si bien es el órgano responsable de las decisiones económicas, ambientales y sociales que involucran a la empresa, delega algunas de sus facultades a la Gerencia General. Para ello, la Compañía cuenta con un esquema de poderes validado por el Directorio en el cual se establecen protocolos sobre los niveles de competencias según la materia tratada.

Mediante reuniones mensuales, el Directorio monitorea los resultados de la Compañía, de acuerdo con lo informado por el Gerente General y su equipo ejecutivo acerca de temas relacionados al negocio, incluyendo temas comunitarios, medioambientales, Derechos Humanos, diversidad, personas, Salud y Seguridad, ciberseguridad, entre otros. Asimismo, en cada sesión se analiza un riesgo relevante según un cronograma establecido, hasta completar un análisis anual de los mapas de riesgos, relacionados a los procesos y actividades que rodean a la Compañía, como también del negocio y de la industria misma en la cual está inserta.

Las materias relativas a la gestión del Plan de Sostenibilidad son informadas por la Gerencia de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias, mientras que los resultados del relacionamiento con los grupos de interés son comunicados por otras áreas, como las Gerencias de Relaciones Institucionales, Relaciones con Inversionistas, Comunicaciones, *Market*, entre otras.

El Directorio también monitorea y supervisa el programa de cumplimiento, el funcionamiento del modelo de prevención de riesgos penales, el funcionamiento y resultados del canal ético, el aseguramiento de los riesgos de los procesos, y en general la ejecución de todas las funciones de la Gerencia de Auditoría Interna, que reporta al Directorio al menos trimestralmente.

P

Presidente
Herman Chadwick Piñera

CEO

Gerente General(*)
Paolo Pallotti

G

GERENCIAS

Gerente de Administración, Finanzas y Control(*)
Giuseppe Turchiarelli(1)

Gerente de Auditoria Interna(*)
Raffaele Cutrignelli(2)

Gerente Comunicaciones
Claudio Vera Acuña

Gerente de Personas y Organización(*)
Liliana Schnaidt Hagedorn

Gerente Relaciones Institucionales
Pedro Urzúa Frei

Gerente de Asuntos Legales y Corporativos(*)
Domingo Valdés Prieto

Gerente Regulación
Mónica de Martino

Gerente de Seguridad
Andrés Pinto

Gerente Servicios
Alison Dunsmore

Gerente de Sostenibilidad
Antonella Pellegrini

Gerente Aprovisionamientos
Raúl Puentes Barrera

Gerente de Soluciones Digitales
Ángel Barrios

(*) Ejecutivo principal
(1) Se designó en el cargo el 15.11.2019 en reemplazo de Marcelo de Jesús
(2) Fue reemplazado en el cargo por Eugenio Belinchón Gueto desde el 01.03.2020

Nota:
Durante 2019 dejaron de ser ejecutivos principales:
Pedro Urzúa (Hasta 24.09.2019)
Mónica De Martino (Hasta 24.09.2019)
Alison Dunsmore Moreira (Hasta 24.09.2019)
Ángel Barrios (Hasta 24.09.2019)
Antonella Pellegrini (Hasta 24.09.2019)
Andrés Pinto Bontá (Hasta 24.09.2019)
Raúl Puentes Barrera (Hasta 24.09.2019)
Claudia Navarrete (Hasta 24.09.2019)

Principales ejecutivos

1

2

3

4

5

1. GERENTE GENERAL
Paolo Pallotti
Ingeniería Electrónica
Universidad de Ancona
Leadership for energy executive program
Harvard Business School
Rut: 26.102.661-9
A partir del 01.10.2018

2. GERENTE DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y CONTROL
Giuseppe Turchiarelli
Economista
Universidad de Cagliari
Executive MBA at "LUISS" Business School
Rut: 27.101.372-8
A partir del 15.11.2019

3. GERENTE DE PERSONAS Y ORGANIZACIÓN
Liliana Schnaidt Hagedorn
Ingeniero Civil Industrial
Pontificia Universidad Católica de Chile
Rut: 13.903.626-3
A partir del 01.02.2018

4. GERENTE DE AUDITORÍA INTERNA
Raffaele Cutrignelli *
Licenciatura en Negocios Internacionales
Nottingham Trent University (Reino Unido
Master en Auditoría y Controles Internos
Universidad de Pisa (Italia)
Certificados en Estrategia, Innovación, Dirección y Liderazgo
Instituto de Tecnología de Massachusetts (MIT)
Rut: 25.553.336-3
A partir del 01.10.2016 hasta el 29.02.2020
(*) Fue reemplazado por Eugenio Belinchón Gueto a partir del 01.03.2020

5. FISCAL Y SECRETARIO DEL DIRECTORIO
Domingo Valdés Prieto
Abogado
Universidad de Chile
Master of Laws Universidad de Chicago
Rut: 6.973.465-0
A partir del 29.02.2016

Gestión de Riesgos

Enel Chile sigue las directrices del Sistema de Control de Gestión de Riesgos (SCGR) definido por *Holding* (Enel SpA), que establece las pautas para la gestión de riesgos a través de los respectivos estándares, procedimientos, sistemas, etc., que se aplicarán en los diferentes niveles de la Compañía, en los procesos de identificación, análisis, evaluación, tratamiento y comunicación de riesgos que el negocio enfrenta continuamente. Estos son aprobados por la Junta Directiva de Enel SpA, que alberga un Comité de Controles y Riesgos, la cual respalda la evaluación y las decisiones de la Junta con respecto a los controles internos y sistema de gestión de riesgos, así como aquellas relativas a la aprobación de las demostraciones financieras periódicas.

Para cumplir con ello, existe una política específica de Gestión de Riesgos dentro de cada Compañía, que es revisada y aprobada al comienzo de cada año por el Directorio, observando y aplicando las exigencias locales en términos de cultura de riesgos.

El sistema de gestión de riesgos del Grupo Enel considera las tres líneas de acción (defensa) para obtener una gestión eficaz y eficiente de los riesgos y controles, donde el control de la unidad de negocio es la primera línea de defensa en la gestión de riesgos; a través de las diversas funciones de los controles internos desarrollados para garantizar la gestión óptima del riesgo y la supervisión del cumplimiento establecida por la unidad de negocios, corresponde a la segunda línea de defensa, y la evaluación independiente es la tercera. Cada una de estas tres "líneas" juega un papel distinto dentro de la estructura de gobierno más amplia de la organización. Cada línea de defensa tiene la obligación de informar y mantener actualizada a la alta gerencia y a los Directores sobre la gestión de riesgos, siendo que la Alta Administración es informada por la primera y segunda línea de defensa y el Consejo Administrativo (Directores) a su vez por la segunda y tercera línea de defensa.

El área de Gestión de Riesgos cuenta con la Certificación Internacional ISO 31000:2018 (G31000) y actúa de acuerdo con las directrices actuales de esta norma internacional para gestionar los riesgos de las compañías, donde el principal objetivo es identificar riesgos (endógenos y exógenos) de manera preventiva, analizar, evaluar de manera tal de cuantificar la probabilidad y el impacto, dentro de la fase de valoración de Riesgos, así como el tratamiento de los mismos, a través de la definición de acciones de mitigación con sus respectivos planes de acción, en conjunto con las áreas y los *Risk Owners* como responsables de los diferentes Riesgos, trabajando en conjunto con el área de Gestión de Riesgos. En la fase de tratamiento de los riesgos, se consideran las acciones necesarias amparadas dentro de las políticas y procedimientos internos, así como la observación estricta de las normas internacionales (ISO y OSHAS) y las disposiciones gubernamentales que exigen la gestión de riesgos de forma evidenciada y sustentada, con el fin de garantizar las buenas prácticas de gobernanza y asegurar la continuidad del negocio.

La gestión de Controles Internos tiene el objetivo de garantizar que las actividades del negocio en función de este tema, permitan mitigar los riesgos relacionados a la observación y aplicación estricta de todos los procedimientos y normas vigentes de la metodología, de acuerdo con la metodología COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión *Treadway*). Esta área cumple con todos los requisitos para el monitoreo periódico de la Ley Sarbanes Oxley, incluida la certificación semestral de estos controles por Auditoría Externa y definir en conjunto con los *Process Owners* y Control Owners las acciones de remediación para mitigar las deficiencias de controles apuntadas por los Auditores Externos Independientes y mejorar de forma continua los procesos, bien como, monitorear la implementación de las mismas y comunicar el *status* al Directorio.

Enel Chile busca protección para todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la Compañía, que, entre otros, se detallan a continuación:

- **Financiero:** abarca los riesgos de mercado (relacionados con cambios en el escenario macroeconómico, causados por cambios en las tasas de interés, tasas de cambio y expectativas de inflación) y riesgos crediticios (posibilidad de que las contrapartes no cumplan con sus compromisos);
- **Regulatorio:** riesgos derivados de cambios promovidos por los más diversos organismos reguladores;
- **Negocio (Mercado / *Commodity*):** abarca los riesgos relacionados con la incertidumbre sobre el desempeño de las variables clave inherentes al negocio, como las características de la demanda y el sector en el que opera;
- **Operativo:** riesgos resultantes de procesos internos inadecuados o eventos externos;
- **Estratégico:** riesgos relacionados con la innovación, planes de inversión, nuevos clientes, nuevos *players*, seguridad cibernética, retención de personal, continuidad del negocio;
- **Sostenibilidad:** incluye los riesgos ambientales, sociales, y gobernanza implícitos en el negocio de la Compañía:
- **Reputación/ Imagen:** riesgo de pérdida de imagen.
- **Legal:** riesgos relacionados con demandas civiles, estratégicas, de consumo, ambientales, así como terminaciones contractuales, laborales y fiscales.
- **Seguridad cibernética:** riesgos relacionados con la seguridad de la información y los ataques cibernéticos.

La estructura de gestión de riesgos organizacionales del Grupo Enel tiene un comité global de gestión de riesgos, que tiene las siguientes funciones: aprobar las políticas de riesgos propuestas por el Controlador de Riesgos del Holding; aprobar los límites de exposición propuestos; autorizar la ruptura de límites; definir estrategias de riesgo mediante la identificación de planes de acción e instrumentos para mitigar los riesgos y la supervisión general de la gestión y el control de riesgos.

Dentro de cada empresa del Grupo, el proceso de gestión de riesgos está descentralizado. Cada gerente responsable del proceso operativo en el que se origina el riesgo, también es responsable por el tratamiento y la adopción de medidas de control y mitigación de riesgos.

La Compañía actualmente evalúa todos los riesgos que puedan afectar la continuidad del negocio debido a los efectos de la pandemia COVID 19, considerando tres escenarios, que son: (i) Rápida recuperación que sería hasta el primer trimestre +1.5 meses; (ii) Recuperación Lenta que sería hasta al segundo trimestre +1.5meses y (iii) Recesión que sería más que el tercero trimestre.

Mayor detalle en la Memoria Anual de Enel Chile disponible en www.enelchile.cl

Sistema de control Interno y Riesgos

103-2 103-3

El Sistema de control interno y de gestión de riesgos SCIGR, consiste en un set de reglas, procedimientos y estructura organizativa que permiten que los principales riesgos corporativos existentes en la Compañía sean identificados, medidos, gestionados y monitoreados. En particular, estos sistemas toman en cuenta las recomendaciones del Marco Integrado para Control Interno, modelo emitido por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO).

En cualquier nivel operativo el sistema de control interno asegura la separación de roles y responsabilidades y la coordinación entre las principales funciones involucradas en el mismo, para prevenir y atenuar los conflictos de interés. El sistema también garantiza la trazabilidad de las actividades de identificación, evaluación, gestión y monitoreo de riesgos, considerando tres distintos tipos de actividades:

- **Primer nivel de control:** Consiste en todas las actividades de control que las unidades operativas de la Compañía realiza en sus procesos, para asegurar que las operaciones se ejecuten adecuadamente.
- **Segundo nivel de control:** Están asignados a funciones corporativas específicas y apuntan a gestionar y monitorear ciertas tipologías de riesgos.
- **Tercer nivel de control:** Actividades de auditoría Interna que tienen por objetivo verificar la estructura y funcionamiento del sistema de control Interno y de gestión de riesgos, incluyendo el monitoreo de controles de primer y segundo nivel. El SCIGR es sujeto de chequeos y evaluaciones periódicas, que consideran la evolución de las operaciones corporativas y su situación, así como las mejores prácticas vigentes.

Auditoría interna

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

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

ficiencia grave que se hubieren detectado o eventuales situaciones irregulares que deban ser reportadas a los organismos fiscalizadores u otros competentes, o que afecten la situación judicial de la Compañía.

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

Cada auditoría incluye actividades de control asociadas al Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP), que contiene los requerimientos del Modelo de Prevención de Delitos de la Ley 20.393, y fomenta la adopción de mejores prácticas internacionales para prevenir y detectar potenciales riesgos de ilícitos, fraudes y cualquier acción que pueda estar en conflicto con los principios éticos del Grupo Enel. Esta metodología de trabajo también es aplicada en las filiales de Enel Chile, considerando el contexto particular de operación de cada Compañía.

En 2019, el Gerente de Auditoria y Oficial de Cumplimiento tuvo acceso al Directorio en las sesiones de enero, febrero, marzo, julio, agosto y septiembre, para reportar todos los asuntos anteriormente indicados, además de la gestión del canal ético.

102-16 102-17 Normas y Conducta Ética

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

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

La Compañía y sus filiales cuentan con un Código Ético, aprobado por sus Directorios, por medio del cual orientan las actuaciones de los directores, ejecutivos colaboradores y contratistas. El Código expone los compromisos y las responsabilidades éticas en la gestión de los negocios y de las actividades empresariales.

El Código Ético y los principales documentos que enmarcan la cultura ética de Enel Chile son entregados a los colaboradores, Directores, proveedores y contratistas, además de ser publicados a nivel interno y en la página web, con el fin de que todos los grupos de interés puedan acceder fácilmente a sus contenidos.

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

Con el objetivo de evitar los conflictos de interés, la Compañía se acoge de manera estricta a la Ley de Sociedades Anónimas, la cual establece dentro de sus criterios la independencia e inexistencia de conflictos de interés. A su vez, el Directorio ha adoptado la práctica voluntaria de la Norma de Carácter General N°385 de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), actual Comisión para el Mercado Financiero, (CMF), que considera la asesoría de un experto ajeno a la sociedad para la detección e implementación de eventuales mejoras o áreas de fortalecimiento en su funcionamiento; así como un experto independiente evalúa estas materias anualmente y emite un informe que es presentado al Directorio. Auditoría Interna también reporta al Directorio la principal información de cumplimiento de esta Norma en lo que compete a su reporte.

Modelo de Prevención de Riesgos Penales

Enel Chile se opone de forma activa a cualquier forma de corrupción, directa o indirecta, en cualquier proceso de la cadena de valor, lugar de operación, y con cualquiera de sus grupos de interés. El Modelo de Prevención de Riesgos Penales cubre todos los requerimientos del Modelo de Prevención de Delitos definido en la Ley 20.393 y sus modificaciones bajo la regulación chilena.

El Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP) se construye a partir del Código Ético y el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción. Su objetivo es controlar y prevenir la comisión de delitos al interior de la organización, velando por el cumplimiento de la normativa, y la transparencia de las acciones en todas las empresas donde Enel Chile posee una mayoría accionaria, ejerce control o es responsable de la gestión.

El MPRP se compone de una serie de programas específicos, los que junto con el Enel *Global Compliance Program*, dan respuesta a la legislación local, principalmente la ley 20.393[42] y a los más altos estándares internacionales, tales como la Norma ISO 37.001, *Foreign Corrupt Practices* Act -(USA) y *Bribery Act* (*United Kingdom*). Adicionalmente, la Compañía incorporó las definiciones de Pacto Global y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ambos desarrollados por la Organización de las Naciones Unidas.

Este modelo se ha concebido como eje central de las operaciones de Enel Chile y es, por tanto, una guía de conducta y de prevención de riesgos para todos los colaboradores de la organización.

Así, el Directorio aprueba los documentos que componen el sistema de cumplimiento, incluido el Modelo de Prevención de Riesgos Penales, apoyándose en el Encargado de Prevención de Delitos para su implementación.

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

El Encargado de Prevención de Delitos cuenta con la necesaria autonomía organizacional, empoderamiento y recursos para el adecuado desarrollo de sus funciones. Periódicamente el Directorio evalúa y monitorea la implementación y mejora de los programas a nivel de los procesos de la empresa, por medio de las sesiones donde el Encargado de Prevención de Delitos reporta las principales actividades relacionadas con su ejecución y correcto funcionamiento.

Enel Chile y sus filiales cuentan con la certificación externa al Modelo de Prevención de Riesgos Penales obtenida por última vez en 2019, donde un externo acreditó y evaluó de manera objetiva el sistema de prevención adoptado e implementado por la empresa frente a los requerimientos de la Ley 20.393. La certificación fue otorgada por dos años (2019 - 2020), período en el cual Enel Chile y sus filiales son objeto de evaluación constante.

Durante el año 2019, el Directorio aprobó la actualización del documento y los contenidos del Modelo de Prevención de Riesgos Penales, considerando las modificaciones realizadas a la Ley Chilena 20.393 al cierre de 2018 e inicios de 2019, que incorporaron en su ámbito la responsabilidad penal de las personas jurídicas en delitos de corrupción entre particulares, administración desleal, negociación incompatible, apropiación indebida, pesca ilegal, contaminación de aguas, actividades con productos en veda y actividades con recursos pesqueros escasos sin acreditación de origen legal. Estos ilícitos se suman a los delitos de lavados de activos, financiamiento al terrorismo, receptación y cohecho, siendo este último delito extraterritorial.

Además de la actualización de los documentos, el Encargado de Prevención de Delitos coordinó la actualización de riesgos y controles específicos bajo el alcance del Modelo de Prevención de Riesgos Penales con todas las áreas y procesos de la Compañía, contando con el soporte de externos en el tema.

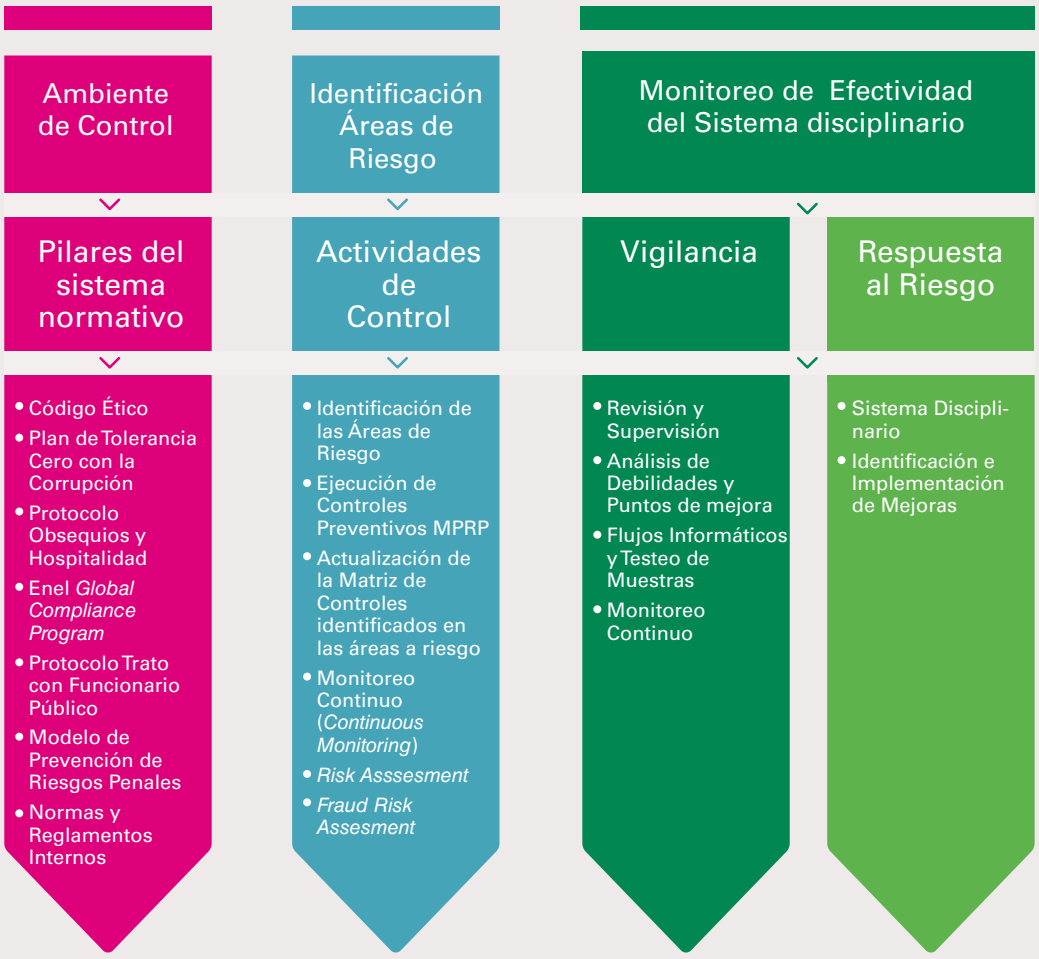
Se resalta que todas las filiales de Enel Chile también mantienen un programa de cumplimiento en línea con sus prácticas. En aquellas sociedades que no se controlan directamente, negocios conjuntos, empresas relacionadas o proveedores y contratistas, se fomenta el desarrollo de códigos propios que estén alineados a la legislación local y a los estándares de Enel Chile.

La evaluación y monitoreo de la implementación interna y externa de estos programas, se realiza de manera permanente, a través de programas de trabajo planificados y desarrollados en períodos anuales mediante el "*Compliance Road Map*".

Principales documentos que configuran el Modelo de Prevención de Riesgos Penales

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

Elementos del Modelo



Certificación de la Norma ISO 37.001 Sistema de Gestión Antisoborno

La certificación ISO 37.001 fortalece la confianza de los grupos de interés hacia Enel Chile, que en 2018 se convirtió en la primera empresa del sector eléctrico chileno, y junto con Enel Américas, en las primeras empresas Latinoamericanas que cotizan en la bolsa de Nueva York en obtener tal certificación.

En cumplimiento con el décimo principio del Pacto Mundial, bajo el cual las compañías se comprometen a combatir la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno, Enel Chile aporta al cumplimiento de este compromiso por medio de la aplicación y mantenimiento de los pilares del Sistema de Gestión Antisoborno de acuerdo al estándar ISO 37.001.

El estándar ISO 37.001 especifica una serie de medidas y mejores prácticas para ayudar a las organizaciones a prevenir, detectar y enfrentar el soborno, junto con cumplir compromisos voluntarios asumidos por la Compañía. En Enel Chile, este sistema se enfoca en identificar riesgos, diseñar, ejecutar y mejorar controles y estándares de comportamiento en operaciones consideradas a riesgo como negociaciones y ejecución de contratos con terceras partes, participación en licitaciones públicas y privadas, gestión de recursos financieros, gestión de regalos y hospitalidades, procesos de selección de personal, mecanismos de incentivos a la gerencia, entre otras.

Este Sistema de Gestión Antisoborno es parte del programa de cumplimiento de Enel Chile, donde el Directorio es su máximo órgano de gobierno, y que, junto con la Alta Dirección de la Compañía, promueven la prevención de cualquier tipo de soborno en las actividades y operaciones de la empresa.

Como parte del compromiso de Enel Chile de implementar las mejores prácticas a nivel mundial, durante 2019 la Compañía, junto con sus filiales Enel Generación Chile y Empresa Eléctrica Pehuenche, mantuvieron su certificación de Sistema de Gestión Antisoborno bajo el estándar internacional ISO 37.001: 2016. En este mismo período las filiales Enel Distribución Chile y Empresa Eléctrica Colina obtuvieron por primera vez la certificación ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno, convirtiéndose en las primeras distribuidoras de Energía en Chile en obtener esta certificación.

Enel Chile ha participado en diversos escenarios nacionales compartiendo su experiencia en la implementación de esta relevante certificación, así como el despliegue hacia sus filiales.

Sistema de cumplimiento en la Cadena de Suministro

Los proveedores de servicios y trabajadores contratistas adhieren a las disposiciones de cumplimiento a través de las Condiciones Generales de Contratación, que incluyen el Código Ético, el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y demás documentos del programa de cumplimiento del Grupo Enel. Enel Chile promueve la prevención de delitos y la lucha contra la corrupción por medio de entrenamientos específicos a su cadena de suministro según las actividades que desarrollen, además de mantener un sistema de monitoreo permanente.

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

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

103-2 | 103-3
102-25 | 205-1 | 205-2

Compliance Road Map

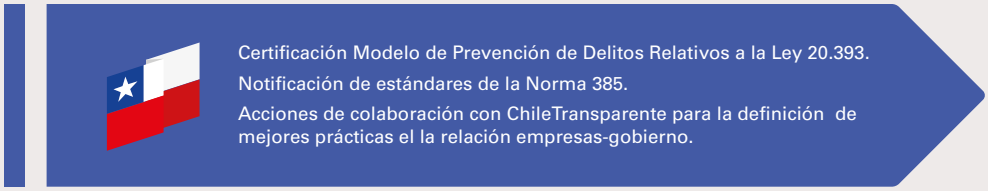
Durante 2019, las actividades de cumplimiento se enfocaron en la identificación y mitigación temprana de los riesgos de corrupción, cohecho y demás delitos contemplados en el Modelo de Cumplimiento de Enel Chile, con foco en potenciales conflictos de interés o conductas no éticas en todos los procesos, a través de las siguientes herramientas:

- ***Matriz del Fraud Risk Assessment-FRA:*** A través de esta herramienta, se actualiza la evaluación de riesgo de corrupción a la totalidad de las unidades de negocio del Grupo. La herramienta permite identificar y evaluar todo tipo de eventos de fraude que se podría producir en la organización, desarrollándose en línea con la Evaluación de Riesgos de Auditoría. El proceso es soportado digitalmente por la plataforma Salesforce, que permite dar mayor visibilidad interna a los procesos.
- **Evaluación de Matriz de Riesgos del Modelo de Prevención de Riesgos Penales:** Se trabajó en la verificación de riesgos específicos, tanto para Enel Chile como sus filiales, de acuerdo a la Ley 20.393. Cada una de esta cuenta con un sistema de *compliance* específico para su contexto legislativo, y durante 2019 se realizó la actualización de documentos, riesgos y controles considerando la ampliación del alcance de la Ley 20.393, que incluye ocho nuevos delitos bajo responsabilidad penal de la persona jurídica.

- **Matriz del *Risk Assessment*:** Este instrumento evaluó los riesgos en la totalidad de los procesos de Enel Chile y sus filiales, a través de la metodología C.O.S.O[43], principal estándar internacional en la materia. En 2019, se actualizaron las tipologías de riesgos considerados en este ejercicio en línea con la estrategia y contexto de operación de la Compañía.
- **Canal ético:** Enel Chile mantuvo disponible este canal a todos sus grupos de interés, instrumento que ofrece garantías de confidencialidad, no represalia y anonimato a los denunciantes, cuya administración es externa e independiente.

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

En 2019, en Enel Chile se realizaron 26 formaciones a 283 personas, y 154 actividades de comunicación focalizadas en la prevención de la corrupción y conductas no éticas, el uso del canal ético, el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37.001 y, en general, sobre el conocimiento del sistema de cumplimiento de la Compañía, incluidas las políticas y procedimientos vigentes en Enel. Adicionalmente, está a disposición de todos los colaboradores un curso en línea que aborda contenidos del Modelo de Prevención de Riesgos Penales.



43 *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.*

Como hecho relevante, durante 2019, Enel Chile y sus filiales fueron reconocidas por la Fundación Generación Empresarial y el Diario Financiero con el premio "Generación Empresarial – Diario Financiero" por su compromiso con la promoción sistemática de la ética y de las mejores prácticas de *compliance* corporativo a nivel interno y externo, obteniendo una de las tres mejores evaluaciones entre 49 empresas participantes. La evaluación consistió por una parte en la revisión de las herramientas y documentos formales que mantiene la empresa en pro de la ética y la transparencia (programas, políticas, compromisos, actividades, etc.), y por otra en la evaluación de la cultura ética y de transparencia por parte de los trabajadores y Alta Dirección, mediante su participación en la encuesta Barómetro de Valores y Ética Empresarial. El jurado se conformó por reconocidas personalidades del mundo académico, empresarial, ámbito público y representantes de la sociedad civil chilena.

Finalmente, se destaca que durante 2019, Enel Chile tuvo otros escenarios de participación y colaboración con *stakeholders* y sociedad civil, tales como Chile Transparente, la Fundación Generación Empresarial, entre otros, con el propósito de compartir experiencias y promover mejores prácticas aplicadas en la Compañía y fuera de ella, en materia de probidad, cultura organizacional, y prácticas de ética y transparencia en los negocios.

Canal de denuncias

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

Este canal está regido por la política global N° 107 *Whistleblowing*, que garantiza anonimato, protección al denunciante contra represalias y protección contra denuncias de mala fe.

Este canal de denuncia es extensivo a los colaboradores, contratistas, proveedores, clientes, comunidades y demás partes interesadas, manteniendo acceso disponible por medio telefónico, presencial y digital a través de intranet y de la página web de la Compañía. El denunciante puede comunicarse por medio del canal para entregar mayor información relacionada con la situación reportada, así como recibir *feedback* y consultas de parte de los encargados de la gestión del caso.

Durante 2019, parte de la gestión de comunicaciones y formación se enfocó en potenciar el uso del canal ético a través de publicaciones y formaciones, donde se mostró su utilidad y forma de uso a los colaboradores. También se potenció su conocimiento en eventos dirigidos a proveedores por medio de entregables promocionales y charlas.

El Canal Ético recibió durante 2019 un total de 15 denuncias bajo el ámbito Enel Chile, relacionadas con el código ético, registrando un 42% menos que en 2018. Sobre estas denuncias se evidenciaron tres infracciones de carácter no significativo – todas debidamente gestionadas - al Código de Ética de la Compañía, en materias de gestión de contratos y conflictos de interés. Cabe señalar que Enel Chile no tuvo casos confirmados de corrupción y/o soborno durante los últimos cuatro años fiscales

Enel Chile

KPI	UM	2019	2018	2017	2016	2018-2019	%
Denuncias recibidas(1)	n.	15	26	12	10	-11	-42,3%
Incumplimientos relativos a episodios de:	n.	3	7	6	6	-4	-57,1%
Conflicto de interés/Corrupción (2)	n.	2	4	1	2	-2	-50,0%
Uso indebido de activos	n.	1	0	2	1	1	100,0%
Clima laboral	n.	0	2	2	2	-2	-100,0%
Comunidad y sociedad	n.	0	0	0	0	0	-
Otras motivaciones	n.	0	1	1	1	-1	-100,0%

1) Durante 2019 hubo una reducción de las denuncias relacionadas con el código ético, sin embargo, aumentó su uso por los *stakeholders* quienes ingresaron 43 situaciones al canal, 28 de estas de carácter operativo.
(2) La corrupción consiste en el abuso de poder con finalidad de beneficios privados y puede ser realizado por individuos del sector público o privado. Se interpreta incluyendo prácticas de corrupción como sobornos, extorsión, colusión, conflictos de interés y lavado de activos.

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

Funcionamiento del Canal Ético

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

Los Canales Aseguran

- Grarantía de anonimato
- Protección de confidencialidad
- Seguridad
- Protección contra retaliaciones (represalias)

Denuncia

Compañía externa canaliza hacia Auditoría las denuncias

NAVEX GLOBAL™ The Ethics and Compliance Experts

Respuesta de Auditoría

Acuse de recibo y solicitud de mayores antecedentes y evidencias sobre lo denunciado.

Auditoría realiza análisis preliminar

¿que se denuncia?
¿quien es el denunciado?
¿que principio o comportmiento ético se está incumpliendo?

Auditoría realiza análisis preliminar

Denuncia relevante para el *Compliance Program* es analizada por Auditoría

Denuncia operativa

Denuncia es entregada al área para su resolución

Investigación y revisión de la denuncia

Ficha de cierre de denuncia

Sistema disciplinario, implementación de mejoras y reporte al Directorio

Denuncia infundada

Denuncia es archivada

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

Relaciones Institucionales y participación en asociaciones

Enel Chile constantemente gestiona relaciones con instituciones locales, nacionales e internacionales, siguiendo los criterios del programa de Cumplimiento, Modelo de Prevención de Riesgos Penales y todos sus componentes; proveyendo información completa y transparente con el objetivo de que las instituciones tengan las mejores condiciones para la toma de decisiones bajo su responsabilidad.

Las actividades con instituciones son registradas y controladas de acuerdo a la Ley 20.730 vigente en Chile, manteniendo procedimientos y manuales internos de cumplimiento obligatorio para cualquier trabajador, gerente o eventuales contratistas que se relacionen con funcionarios públicos o miembros de instituciones públicas en sus actividades diarias.

Durante el año 2019 Enel Chile formó parte de múltiples asociaciones gremiales y empresariales, siendo algunas asociaciones relacionadas con la industria, y otras que surgen de interacciones con organizaciones de otros rubros, apoyando distintos procesos regulatorios y de consulta sobre compromisos a nivel país, el desarrollo de políticas energéticas, la planificación de la descarbonización en territorio nacional y regulaciones tributarias, tarifarias y ambientales.

Contribuciones de los últimos cuatro períodos*

2016	2017	2018	2019
$738.284.429	$860.796.391	$679.412.717	$843.566.874

* Enel Chile o cualquiera de sus filiales no han hecho ninguna contribución relacionada con lobby, representación de intereses o similar, campañas políticas/ apoyo a organizaciones / apoyo a candidato locales, regionales o nacionales u otros (por ejemplo, gastos relacionados con medidas de votación o referéndums)

Dentro del total de contribuciones monetarias de Enel Chile, las tres más importantes fueron: a la Asociación Gremial de Generadoras ($313.539.450) a través de su filial Enel Generación Chile, a la Asociación Gremial de Empresas Eléctricas A.G ($278.995.116), a través de su filial Enel Distribución Chile, y al Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE), ($68.982.500) a través de Enel Chile.

El diálogo institucional de las asociaciones gremiales en las que Enel Chile y sus filiales estuvieron involucrados durante el 2019 consideró el apoyo de los procesos reguladores y de consulta sobre los siguientes temas principales:

> Desarrollo de políticas energéticas: incluye perspectivas de la estrategia energética, eficiencia energética, crecimiento de la energía renovable, desarrollo de redes inteligentes o precios de la energía, entre otras temáticas. La contribución realizada para estos efectos durante el 2019 fue $604.975.223.
> Aumento de la competitividad empresarial: incluye, pero no se limita a la regulación tributaria, laboral o políticas ambientales. La contribución realizada a este tema en 2019 fue $238.591.651.

Mediante el Programa de Cumplimiento del Grupo, Enel Chile se compromete a proporcionar información transparente a las organizaciones con que se relaciona, y en su Código Ético – que incorpora la Ley 20.915 - establece la prohibición de financiar a partidos políticos, sus representantes o candidatos, así como a patrocinar congresos o fiestas relacionadas con la propaganda política. Enel Chile no ha realizado ni realizará ningún tipo de contribución política, ni contribuciones a cualquier actividad relacionada a lobby o elecciones.

Participación en asociaciones

Filial	
Enel Chile	Acción Empresas
Enel Chile	Asociación Chilena de Energías Renovables (ACERA)
Enel Generación Chile	Asociación de Empresas de la Quinta Región (ASIVA)
Enel Generación Chile	Asociación de Industriales del Centro Región del Maule (ASICENT)
Enel Generación Chile	Asociación Gremial de Generadoras
Enel Generación Chile	Cámara de la Producción y del Comercio de Concepción
Enel Chile	Centro de Estudios Públicos (CEP)
Enel Distribución Chile	Centro de Innovación UC
Enel Chile	Chile Transparente
Enel Chile	CLG Chile Grupo de Líderes Empresariales contra el Cambio Climático (Universidad de Chile)
Enel Generación Chile	Comité Chileno del Consejo Internacional de Grandes Redes Eléctricas (CIGRÉ)
Enel Chile	Comité Chileno del Consejo Mundial de la Energía (WEC)
Enel Generación Chile	Comité Chileno del Consejo Mundial de la Energía (WEC)
Enel Generación Chile	Corporación del Desarrollo de las Comunidades de Puchuncaví y Quintero
Enel Distribución Chile	Empresas Eléctricas A.G.
Enel Generación Chile	Icold - Comité Nacional Chileno de Grandes Presas
Enel Chile	Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (ICARE)
Enel Chile	Instituto de Ingenieros de Chile
Enel Generación Chile	Instituto de Ingenieros de Chile
Enel Generación Chile	International Hydropower Association
Enel Generación Chile	Junta de Adelanto del Maule (JAM)
Enel Distribución Chile	Pacto Global Red Chile (Universidad Andrés Bello)
Enel Generación Chile	Pacto Global Red Chile (Universidad Andrés Bello)
Enel Chile	Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)
Enel Distribución Chile	Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)
Enel Generación Chile	Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)

Respeto por los Derechos Humanos

412-1

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

Enel Chile reconoce su responsabilidad corporativa de respetar los Derechos Humanos y la importancia de demostrar que se están tomando las medidas necesarias para cumplir con esta obligación social.

El núcleo del enfoque de Derechos Humanos de Enel Chile considera los "Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos" de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que desde el año 2011 establece los estándares globales autorizados para evaluar los sistemas de gestión y los riesgos en materia de Derechos Humanos, vinculados a la actividad empresarial y que describe la obligación de las organizaciones de respetar los Derechos Humanos, actuando acorde a la debida diligencia para evitar violar los derechos de otros y abordar los impactos adversos en los que se vean involucrados.

En 2013, Enel adoptó el enfoque indicado por la ONU de "Proteger, Respetar y Remediar", a través de la aprobación de la Junta Directiva, en cada una de sus empresas, de una política dedicada a los Derechos Humanos. La Política sobre Derechos Humanos, definida a través de un proceso de consulta que involucró a las personas del Grupo e importantes expertos internacionales, define los siguientes ocho principios divididos en dos temas macro:

Prácticas Laborales

- Rechazo al trabajo forzoso u obligatorio y al trabajo infantil.
- Respeto a la diversidad y la no discriminación.
- Libertad de asociación y negociación colectiva.
- Seguridad y Salud laboral.
- Condiciones de trabajo justas.

Relaciones con comunidades y sociedades

- Respeto a los derechos de las comunidades.
- Integridad: tolerancia cero con la corrupción.
- Privacidad y comunicaciones.

La Política sobre Derechos Humanos de Enel Chile está disponible en el enlace: https://www.enel.cl/es/inversionistas/inversionistas-enel-chile/gobierno-corporativo/politica-derechos-humanos.html

Gestión en Derechos Humanos

Debida Diligencia

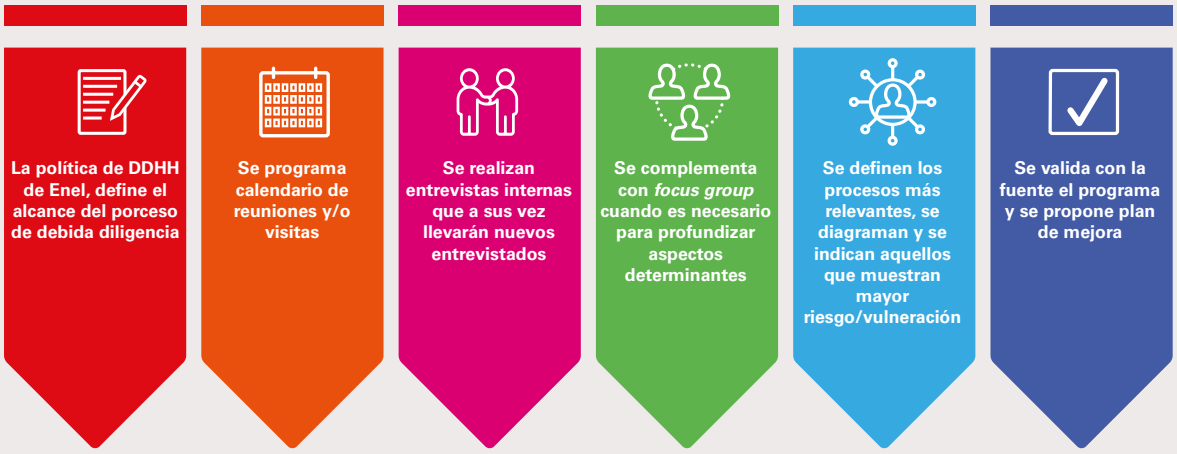
Enel Chile desarrolló un enfoque de Debida Diligencia que se dirige a aquellas ubicaciones, procesos o actividades de alto riesgo que requieren mayor atención y donde se puedan mitigar o remediar problemas en caso de su ocurrencia. Este implica cinco fases:

Fase	Objetivo	Actividad específica	Principales resultados en el ciclo 2017-2019
Análisis del riesgo país percibido por las partes interesadas clave.	- Conocer el contexto en el que opera la Compañía en temas de Derechos Humanos (DD.HH.). - Identificar los riesgos más relevantes a nivel país.	Se realizó una consulta (on line/ entrevista) a nuestros grupos de interés en dos etapas: - **Primera parte** Temas de corrupción, aspectos de diversidad y presencia de trabajo infantil. - **Segunda parte** Temas de medio ambiente, comunidad y seguridad.	El análisis mostró que los problemas relacionados con la corrupción y los impactos ambientales en el país, presentan una evaluación de "riesgo de alta prioridad", que requiere que las empresas adopten mecanismos avanzados de monitoreo.
Evaluación de brechas	- Evaluar las prácticas y Política sobre Derechos Humanos. - Identificar y analizar los sistemas de organización y control de Enel.	Se elaboró una herramienta estándar de autoevaluación con dos secciones: - **Autoevaluación de los métodos generales de gestión de DD.HH.:** Aplicación de entrevistas a gerentes para explorar cómo se integran los DD.HH. en la forma en que la empresa opera y en particular cómo los procesos y procedimientos permiten a Enel gestionar los riesgos de DD.HH. - **Autoevaluación de la gestión del desempeño en DD.HH.:** Aplicación de cuestionario a nivel operativo para realizar una autoevaluación de lo que se hace en materia de DD.HH.	- Se evaluaron las políticas, procedimientos, sistemas y prácticas vigentes en el Grupo en cada una de las áreas de la cadena de valor, a través del análisis de más de 100 indicadores. Los resultados mostraron que Enel tiene un conjunto de mecanismos robustos y sistemas de gestión que le permiten garantizar el respeto de los DD.HH. y gestionar adecuadamente los riesgos existentes.
Revisión de cumplimiento de la Política sobre Derechos Humanos en sitios	- Conocer el cumplimiento de la Política sobre Derechos Humanos en las áreas y centrales que pudieran tener mayor riesgo y requerir mayor atención para valorar su quehacer en temas de DD.HH.	- Se realizaron 97 entrevistas a personas pertenecientes a grupos de interés internos y externos de todas las líneas de negocio y visitas en terreno a las centrales Ralco, Pullinque, Sauzal, Cerro Pabellón, FinisTerrae, Valle de los Vientos, Bocamina, San Isidro y Atacama.	Se identificaron 37 situación divididas en dos categorías: - Dos afecciones: situaciones transversales donde existe evidencia o demostración objetiva, que la actividad de la Empresa ocasionó una o más consecuencias sobre los compromisos en DD.HH. de la Política de Enel. - 35 riesgos: situaciones donde, no habiendo evidencia o demostración objetiva, la experiencia sugiere que de no abordar estas materias pudiera acarrear una o más consecuencias negativas sobre los compromisos en DD.HH. de la Política de Enel.
Planes de acción	- Definir acciones de prevención, control y remediación para las situaciones, detectadas en las instancias de revisión de cumplimiento de la Política sobre Derechos Humanos, que requieren atención.	Se desarrollaron dos planes, de acuerdo al origen de las acciones a trabajar: - **Evaluación de brechas** Plan de acción donde se definieron acciones que las líneas de negocio debían implementar de acuerdo a las brechas identificadas. - **Revisión de cumplimiento de la Política sobre Derechos Humanos en sitios** Plan de prevención y remedición.	- Plan de acción: Se planificaron 14 acciones que cubren el 100% de las operaciones, y que cerró con todas las acciones ejecutadas en diciembre de 2019. - Plan de prevención y remedición: Se definieron mesas de trabajo con las diferentes áreas de la Compañía para definir acciones para las 37 situaciones identificadas en la revisión en sitios.
Seguimiento de planes de acción	- Evaluar el avance de las medidas definidas y el cumplimiento de los compromisos asumidos por los responsables de las áreas a cargo de las acciones.	- Se realizaron reuniones de revisión de avance y verificación en terreno de algunas de las acciones definidas.	- Se realizó el seguimiento del Plan de acción definido. - Para el Plan de prevención y remediación, a finales de 2019, el 100% de las situaciones identificadas habían sido abordadas, quedando algunas acciones por finalizar en 2020 (debido a factores externos como la crisis social) y en 2021 (como parte de procesos más extensos).

Revisión de cumplimiento de la Política sobre Derechos Humanos en sitios

Para desarrollar el proceso de revisión del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Política sobre Derechos Humanos *in situ*, el método utilizado se basa en la exploración presencial, entrevistas en profundidad y recolección de información interna de la Compañía. Se complementa con análisis de estudios de percepción de *stakeholders, focus group* y entrevistas con representantes de la comunidad, proveedores, contratistas u otros líderes que pudieran aportar al proceso. Una vez recopilada y sistematizada la información levantada, ésta se procesa y se asocia a las situaciones que pudieran generar riesgos relacionados con los procesos relevantes de cada operación, de manera de poder elaborar oportunamente los planes de mitigación pertinentes para cada uno.

Debida diligencia



A partir de los resultados y de la revisión en sitios, se han definido tareas específicas para posicionar los temas relacionados con Derechos Humanos en la gestión Enel Chile y, la divulgación interna y externa que se traduce en un Plan de capacitación y comunicación sobre Derechos Humanos.

Durante 2020, comenzará el nuevo ciclo de evaluación que continuará con la labor realizada entre los años 2017 y 2019.

Resultados

Actividad/meta	Resultado 2019
Constante alineamiento con las recomendaciones y buenas prácticas de Gobierno Corporativo. Por ejemplo, con la Norma de Carácter General 385 de la Comisión para el Mercado Financiero.	Para efectos de adherir con mayor grado de cumplimiento a los estándares de la NCG 385, el Directorio ha adoptado el acuerdo de revisar determinadas materias con la frecuencia que recomienda la norma, tanto en materias de sostenibilidad como riesgos.
Plan estructurado de inducción y capacitación para los Directores, incluyendo temas de *compliance*, del Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP), *antibribery* y en sostenibilidad.	Se realizó la Semana ética y se abordó la actualización de la Ley 20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en Chile.
Mantener la certificación ISO 37.001 sobre sistemas de gestión anticorrupción.	Se obtuvo la certificación para Enel Distribución Chile y se mantuvieron las certificaciones para Enel Chile y Enel Generación Chile.
Mejora continua de los Programas de *Compliance*/ MPRP.	Se actualizaron las matrices de riesgos y controles de acuerdo a la Ley 20.393 y se ejecutó el *Compliance Road Map* de Enel Chile y filiales.
Extensión capacitación sobre Modelo 231 y Enel *Global Compliance Program*.	Se capacitaron a 945 personas, completando el 16% de trabajadores formados presencialmente.
Continuar con la difusión, sensibilización y comunicación del Canal Ético, tanto para empleados como para grupos de interés, enfatizando los principios de no represalia, confidencialidad e incidencia del análisis de los canales de difusión internos y externos.	Se han realizado 154 actividades de comunicación hasta la fecha.
Participación activa en el desarrollo y ejecución de iniciativas para promover la transparencia y anticorrupción a nivel de asociaciones gremiales y los sectores público y privado.	Se participó en: Mesa ODS 16 del Pacto Global, y Seminarios ISO 37.001 con Deloitte, Chile Transparente y acciones con la Fundación Generación Empresarial.
Transferencia de herramientas y metodologías en temas éticos y de anticorrupción a contratistas y socios a través de capacitaciones y la emisión, en conjunto con las gerencias Legal y Asuntos Corporativos, de lineamientos operacionales.	Se divulgaron los principios éticos para proveedores y se realizaron dos eventos específicos bajo el marco de la semana ética y el día internacional contra la corrupción. Se formaron siete proveedores sobre *compliance* y ética.
Realizar anualmente una *due diligence* en Derechos Humanos.	En 2019 se llevaron a cabo los planes de acción definidos en 2018 y se realizó una nueva debida diligencia.

Salud y Seguridad en el trabajo

103-2 103-3 403-1

Para Enel Chile las personas son el activo más importante, siendo primordiales temas como la salud, seguridad e integridad psicofísica de sus colaboradores. Esta afirmación se materializa en el involucramiento de todos los equipos en velar para la seguridad y salud laboral de las personas y de los colaboradores internos y externos.

La Compañía desarrolla y promueve una cultura de seguridad fomentando el auto cuidado, definiendo políticas en Salud y Seguridad, integrando la seguridad en procesos, capacitaciones, controles de calidad, análisis de accidentes e intercambio de mejores prácticas, entre otras medidas.

Enel Chile sigue los lineamientos de la Declaración de Compromiso con la Salud y la Seguridad del Grupo Enel, que entre sus principios destacan:

- Adopción de las mejores normas y estándares de seguridad además del cumplimiento normativo.
- Mejora continua del Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad de acuerdo a los estándares OHSAS 18001.
- Reducción de accidentes y enfermedades profesionales mediante la aplicación de medidas y programas, así como la verificación de su eficacia.
- Evaluación de riesgos para la salud y la seguridad, mediante un enfoque sistemático para eliminarlos desde el origen o, cuando no sea posible, minimizarlo.
- Promoción de iniciativas de información para difundir y consolidar la cultura de la salud y seguridad.
- Implementación de métodos de trabajo basados en la calidad, a través de una formación para reforzar aspectos técnicos y de seguridad.
- Compromiso permanente de los directivos para promover una fuerte cultura de liderazgo en seguridad.
- Promoción de un comportamiento seguro y responsable en todos los niveles de la organización.
- Diseño de lugares de trabajo, suministro de equipos y herramientas adecuadas, que garanticen una mayor seguridad, comodidad y bienestar para llevar a cabo las actividades laborales.
- Selección y gestión de proveedores y contratistas restrictiva, fomentando su participación en programas de mejora continua en salud y seguridad.
- Foco constante en las comunidades, y en todos aquellos que trabajan o están en contacto con las actividades de Enel Chile, a través del intercambio de una cultura de protección de la salud y seguridad.
- Definición anual de objetivos específicos medibles con un seguimiento continuo.

Política *Stop Work*

Enel Chile adscribe a la Política *Stop Work*, que incentiva la precaución ante situaciones de riesgos de salud, seguridad y medio ambiente. En este sentido, todos los trabajadores – propios y contratistas – pueden intervenir y detener cualquier actividad que suponga un riesgo para la salud y seguridad de los colaboradores. Además, debe notificar lo antes posible al superior inmediato todo comportamiento no seguro, así como cualquier omisión o situación que pueda provocar potencialmente un accidente.

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

El Grupo Enel actualizó su Política de Salud y Seguridad de acuerdo a los principios establecidos en la Declaración de Compromiso con la Salud y Seguridad y el Código de Ética. En cada una de las filiales que conforman Enel Chile se implementa esta Política, y cada línea de negocio cuenta con su propio Sistema de Gestión de Salud y Seguridad, que cumple con la norma internacional BS OHSAS 18.001. Ésta se basa en la identificación de peligros, la evaluación cuantitativa de riesgos, la planificación e implementación de medidas de prevención y protección, y la verificación de la seguridad de estas acciones para implementar posibles iniciativas para su corrección. El Sistema de Gestión involucra tanto a los colaboradores de Enel como a los contratistas que trabajan en las plantas o instalaciones de la Compañía.

Enel Chile ha establecido una "cadena de compromisos" que impulsa a los distintos niveles de la organización a respetar los estándares de seguridad y el cuidado ambiental en toda la cadena de valor de sus operaciones.

Durante 2019, se continuó con el programa SHE 365 creado el año 2018, en el que participaron tanto colaboradores de la Compañía como proveedores, en iniciativas relacionadas con temas de seguridad, salud y cuidado del medio ambiente. Su objetivo es aumentar el nivel de atención hacia la importancia de la Salud y Seguridad Ocupacional, mediante el refuerzo de la cadena de compromisos en todos los niveles organizacionales de la empresa, el intercambio de buenas prácticas y el involucramiento de los contratistas en la cultura de salud y seguridad de Enel Chile.

Desde el punto de vista organizacional, la unidad de Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad (HSEQ) de la Compañía asume un importante rol en la dirección y coordinación, promoviendo la difusión e intercambio de mejores prácticas, con el fin de generar oportunidades de mejora y garantizar un compromiso continuo en la reducción del riesgo.

El año 2019, de acuerdo a las estrategias y políticas de seguridad, se llevaron a cabo varias acciones dirigidas, principalmente, al fortalecimiento de las iniciativas transversales para las líneas de negocio, entre ellas, la Política *Stop Work* que se aplica para resguardar la seguridad de los colaboradores, en sus labores diarias en la Compañía.

Comités laborales

La Compañía cuenta con Comités Paritarios y un Comité de Riesgo Psicosocial y Laboral. Los Comités Paritarios, en representación de todos los colaboradores de Enel Chile, tienen como función la promoción de la cultura de seguridad, la inspección y eventual investigación de accidentes.

El Comité de Riesgo psicosocial, en tanto, está constituido por Directores, representantes de la Gerencia de Personas y Organización y representantes de los trabajadores. Su misión es implementar el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, con la finalidad de detectar áreas de mejora que permitan disminuir o eliminar los impactos negativos en la salud de los colaboradores.

Seguridad Ocupacional

Para asegurar el cumplimiento de los protocolos de seguridad de Enel Chile, se llevan a cabo una serie de iniciativas que buscan mantener un control de los riesgos durante la ejecución de las diferentes actividades.

Briefing de seguridad y *Extra Checking on Site*

Los *Briefing* de seguridad corresponden a reuniones quincenales con la presencia del Gerente General y los principales ejecutivos de la empresa, en donde se presentan los últimos resultados en seguridad y accidentabilidad.

Línea de negocio	Briefing de seguridad
Enel Distribución Chile	25
Enel X	12

Por su parte, los *Extra Checking on Site* (ECoS) es un programa que tiene como objetivo evaluar la adecuación de la organización y los procesos en un área de operación determinada, realizando ECoS en las que se verifica el estado de los equipos de seguridad, el comportamiento, manejo del riesgo y los equipos de apoyo ante emergencias. Estos controles son llevados a cabo por personal experimentado de HSEQ fuera de las unidades operativas involucradas en la investigación, de acuerdo a perfiles técnicos específicos de cada negocio, y permiten definir acciones correctivas desde una perspectiva preventiva.

Línea de negocio	ECoS
Enel Distribución Chile	4
Enel X	2
Enel Generación Chile	4
Enel Green Power	5

Safety Walks

Mediante el método de la observación, los ejecutivos de Enel Chile inspeccionan las condiciones de seguridad en sus áreas de operación. Las caminatas de seguridad les permite – de forma preventiva – detectar eventuales riesgos, y tomar decisiones de forma oportuna, evitando así eventuales incidentes.

Durante 2019 se efectuaron las siguientes por línea de negocio:

Línea de negocio	*Safety Walks*
Enel Distribución Chile	10 ejecutivos de Enel Distribución Chile realizaron un total de 86 *Safety Walks* en terreno.
Enel X	2 Ejecutivos de Enel realizaron 2 *Safety Walks*.
Enel Generación Chile	300 *Safety Walks*
Enel Gren Power	27 *Safety Walks*

Adicionalmente, se realizaron programas de Liderazgo en "Seguridad Jefes y Supervisores" también en cada línea de negocio:

Línea de negocio	Liderazgo en "Seguridad Jefes y Supervisores"
Enel Distribución Chile	**7** ejecutivos y **40** jefes de área
Enel X	**5** ejecutivos y **2** jefes de área
Enel Generación Chile	**156** en total

Con respecto a la gestión de accidentes, Enel Chile cuenta con una política específica (Policy 106 "Clasificación, comunicación, análisis e informes de incidencias"), que define funciones y protocolos para la comunicación oportuna de accidentes y el proceso de análisis de causas, la definición de planes de mejora y su monitoreo, según el tipo de evento que involucra. Para cumplir con la política, se conformó un grupo de expertos para analizar eventos con potencial de causar daños graves y que podrían haber afectado a colaboradores, además para investigar todos los accidentes graves y fatales, así como los acontecimientos considerados significativos.

Actividades realizadas en las operaciones de Generación

En el ámbito de generación, Enel Chile contempla una serie de iniciativas en materia de prevención de accidentes y fomento de la seguridad en las operaciones. Por las características de las distintas centrales, la Compañía configura las actividades de seguridad según las necesidades y prioridades de cada una. A continuación, se presentan una serie de iniciativas respecto a lo anterior.

Generación térmica

Intrinsic Safety (IS)

Este programa busca proporcionar un método para la detección de posibles riesgos asociados a las maquinarias, los sistemas o los equipos utilizados en determinada tarea o en las actividades relacionadas a esta.

El programa comienza con la identificación y análisis del equipo en estudio, en pos de detectar posibles riesgos y de definir una hoja de datos de seguridad. Posteriormente, se discuten los resultados para identificar oportunidades de mejora, con la finalidad de elaborar un plan de remediación.

Safety Moving Pool (SMP)

Para apoyar la gestión de la seguridad en terreno, un equipo multidisciplinario compuesto por trabajadores con amplia experiencia refuerza el cambio cultural para que las obras se ejecuten en conformidad con las leyes y normativas de seguridad vigentes, para lo cual supervisan y prestan asesoramiento técnico y promueven buenas prácticas, mejorando la relación con los proveedores y aumentando los estándares en materias de seguridad.
En el transcurso de 2019, se realizaron SMP durante 15 días en la Central San Isidro I, en Quintero II durante 21 días, San Isidro II un total de 25 días y Taltal 21 días.

Local safety Peer Review

Este programa tiene como objetivo realizar una revisión a los pares de otras unidades en temas de seguridad, con el fin de identificar oportunidades de mejoras, además de identificar buenas prácticas, las cuales pueden ser adoptadas de manera transversal por los diferentes equipos HSEQ.

Competences Attitude Reliability (CAR)

La Compañía ha implementado el programa C*ompetences Attitude Reliability* (CAR), que busca asegurar que las personas expuestas a riesgos tengan las habilidades técnicas y actitudes adecuadas para prevenir accidentes en su trabajo. Se aplica tanto a colaboradores propios como a contratistas, y consta de tres etapas: la primera es la definición de las actividades críticas, la segunda es la identificación de los trabajadores que las llevarán a cabo, y la tercera es la identificación de los requisitos de formación. Cabe recalcar que esta evaluación fue realizada al 100% del personal que trabaja en centrales térmicas.

Generación Renovable

Leadership for Safety

El programa Leadership for Safety consiste en sesiones de *training* en materias de seguridad, con el objetivo de reforzar el compromiso en los aspectos de HSEQ de la primera línea de cada país, mediante el apoyo directo del área HSEQ con cada uno de los responsables de las diferentes líneas de negocio. En el transcurso de 2019 se realizaron 14.

Acreditación digital de proveedores

La acreditación digital de proveedores consiste en la digitalización de la documentación legal de las empresas contratistas mediante la Plataforma *Wise Follow*, para mantener en línea tanto su estado de acreditación como el de su personal, vehículos y maquinarias.

Planes personalizados para Supervisores

El programa está dirigido al personal de operación y mantenimiento para transmitir el valor de las actividades HSEQ a toda la línea de Supervisión de proyectos, plantas y centrales, definiendo un programa de capacitación según las labores de cada trabajador, brindando las herramientas necesarias para una correcta evaluación de riesgo y prevención de accidentes.

Programa de Revisión y Evaluación ante Emergencias

Verificación general de todos los planes de emergencia enfocado en los accidentes que afectan a personas y su aplicabilidad en terreno de las plantas. Revisión de planes, programa de capacitación, programa de simulacros y su ejecución.

Fatality Prevention Program (FPP)

Estándares de seguridad para trabajos con riesgo potencial de fatalidad como: riesgo eléctrico, trabajo en altura, izaje de Cargas e Interferencias, y atrapamientos o impacto con objetos.

Team Building HSE

Participación de personal HSE de Empresas contratistas y subcontratistas de proyectos en construcción, con el objetivo de empoderarlos sobre las políticas y lineamientos de Enel.

Iniciativas en Enel Distribución Chile

Plan de transformación cultural en seguridad

Este plan busca definir el estándar de comportamiento en materias de seguridad de las personas que trabajan en o para Enel Distribución Chile, como también fortalecer el liderazgo en la temática.

Se desarrolló en conjunto con la ACHS y Dekra mediante sesiones de trabajo con los ejecutivos para definir el compromiso con la seguridad por parte de Enel Chile y los comportamientos esperados por cada nivel jerárquico.

Se realizó una evaluación 360° del liderazgo en seguridad de los ejecutivos, permitiendo detectar brechas y generar planes de acción específicos para cada uno, los cuales fueron ejecutado durante el año.

Centro de Excelencia Operacional

Durante 2019 se inició la construcción del Centro de Excelencia Operacional en la comuna de Lampa, el cual tendrá por objetivo acreditar las competencias del personal que presta servicios a Enel Distribución Chile, y será un lugar de capacitación alineado a las directrices del Grupo Enel. Los colaboradores recibirán instrucción acerca de las medidas de seguridad apropiadas para su tipo de trabajo, tomando conciencia acerca de la importancia de la seguridad laboral y el cuidado del medioambiente.

Una parte importante del Centro de Excelencia operacional está finalizado, y ya se está utilizando para la re-inducción de cuadrillas. Se espera que éste quede totalmente operativo a mediados del 2020.

Inspecciones de Seguridad

Consisten en verificaciones – en terreno – de la gestión de seguridad de las diferentes instalaciones, donde se verifica el cumplimiento de las medidas de seguridad. En 2019 se realizaron 19.860 inspecciones, detectándose en 1.350 de ellas, al menos un incumplimiento.

Iniciativas en Enel X

Programa de auditorías

El programa de auditorías tiene por objetivo evaluar el plan anual de salud y seguridad laboral de los colaboradores de Enel Chile, principalmente de aquellos que realizan trabajos de alto riesgo, lo que permite identificar brechas en las cuales posteriormente se enfoca la gestión de la seguridad. Durante 2019 se realizaron 40 auditorías a nueve colaboradores, generando más de 100 acciones de mejora.

Estadísticas de Seguridad Ocupacional

403-2

Enel Chile + Contratistas	2017	2018	2019
Accidentes fatales	0	0	2*
Accidentes graves	2	1	0
Accidentes no graves	28	26	16
Accidentes totales	30	27	18
Frecuencia de accidentes	1,22	1,08	0,76
Tasa de lesiones	0,24	0,22	0,15
Tasa de días perdidos por accidentes	9,07	13,39	1,87
Horas trabajadas	24.531.504	25.011.548	23.644.431
Días perdidos	1.113	1.674	221

Como resultado de las acciones implementadas se logró disminuir el índice de frecuencia de accidentes en un 30% respecto al mismo periodo del año 2018.

Salud Ocupacional

Para Enel Chile la salud de sus colaboradores, tanto internos como externos, es crucial. Por ello, la Compañía tiene un sistema de gestión de la salud, basado en medidas de prevención, cuya finalidad es desarrollar una cultura corporativa orientada a la promoción de la salud psicofísica y el bienestar organizacional, buscando un equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Durante el año la Compañía lanzó diez campañas de comunicación en materia de salud, con foco en la prevención para todos los trabajadores, cuyos temas son los siguientes:

- **Marzo/Campaña Anti Estrés:** recomendaciones prácticas para afrontar situaciones de estrés en el entorno laboral.
- **Abril/Campaña de Inmunización:** Invitación masiva para vacunación contra la Influenza.
- **Mayo/Campaña Antitabaco:** consejos para prevenir y evitar su consumo.

* En la madrugada del 14 de mayo de 2019, un equipo de 12 personas de la empresa contratista Ferrovial Agroman, se encontraba trabajando al final del túnel de captación de la planta hidroeléctrica Los Cóndores, –actualmente en construcción- desmantelando las dovelas cuando un segmento del hormigón se desprendió. Al tratar de tirarlo, se soltó la viga a la cual estaba anclado el vehículo, golpeando a dos trabajadores y causando lamentablemente su fallecimiento.

- **Junio/Campaña Cáncer de Colon y Cáncer Gástrico:** Recomendaciones para la detección y prevención oportuna de estas enfermedades, a través del examen Preventivo de Salud.
- **Julio/Campaña de Prevención Enfermedades Virales y Respiratorias:** Recomendaciones prácticas para prevenir posibles contagios.
- **Agosto/Campaña Cuidado del Corazón:** Conjunto de recomendaciones que tienen por objetivo promover el autocuidado.
- **Septiembre/Campaña Cáncer de próstata y Cervicouterino:** Consejos para su detección a través del examen Preventivo de Salud.
- **Octubre/Campaña Prevención del Cáncer de Mama:** Invitación a participar de la prevención de esta enfermedad mediante la detección precoz/autoexamen.
- **Noviembre/Campaña Alimentación Saludable:** Consejos para una mejor alimentación y estilo de vida.
- **Diciembre/Campaña Cáncer de Piel:** Consejos para el cuidado de la piel, ante la radiación ultravioleta y otros agentes

Además, se realizaron campañas adicionales referente a temas de contingencia, tales como Campañas contra el cólera, sarampión, no violencia contra la mujer, vacaciones seguras y una conducta responsable durante fiestas patrias.

Durante 2019, Enel Chile organizó seis charlas en materia de salud, a cargo de Doctores y Nutricionistas, con foco en diferentes temáticas:

- Agosto - ¿Qué es la Enfermedad Arterioesclerótica y sus principales exponentes (Enfermedad Cerebrovascular y Cardiopatía Coronaria)?.
- Setiembre - Hipertensión arterial (HTA), una enfermedad silenciosa.
- Octubre – Salud Mental.
- Octubre - Colesterol, dislipidemias y su impacto en la enfermedad vesicular.
- Noviembre - Diabetes Mellitus.
- Diciembre - Sobrepeso y Obesidad, un problema de Salud Pública.

Simultáneamente durante 2019, Enel Chile realizó una serie de programas de salud preventiva, de los cuales destacan:

- **Programa de exámenes preventivos:** Consiste en la realización de exámenes de laboratorio, imágenes y evaluación médica, que tiene por objetivo detectar precozmente aquellas enfermedades prevenibles o controlables y reducir el riesgo asociadas a ellas. Este beneficio es de carácter voluntario y gratuito y está dirigido para todos los colaboradores de la Compañía según género y edad.

TOTAL ASISTENCIA	Total
Enel Chile	333
Enel Distribución Chile	507
Enel Generación Chile	316
Enel Green Power	132
Total general	**1.288**

Primeros auxilios sicológicos

El objetivo de este programa es entregar a los colaboradores herramientas de gestión emotiva para enfrentar la situación de crisis del país desde octubre de 2019, ofreciendo contención y apoyo. Esta campaña se ejecutó a través del área de salud de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) y fue extensiva a las empresas contratistas. El personal interno que participó de estas iniciativas pertenece a las áreas de atención a clientes y a aquellas áreas operativas con trabajos en sectores vulnerables. En el programa participaron 336 personas, incluyendo personal propio, ocho empresas contratistas y nueve oficinas comerciales de Enel Distribución Chile.

- **Programa Medicina del Viajero:** Consiste en vacunas preventivas (fiebre amarilla, hepatitis A y B, tifoidea, antitetánica, sarampión en caso que corresponda) para trabajadores que deban realizar labores en otros países.

TOTAL DE VACUNADOS	Total
Enel Chile	8
Enel Distribución Chile	5
Enel Generación Chile	2
Enel Green Power	9
Total general	**24**

Salud y Seguridad en la cadena de suministro

Enel Chile hace extensiva a los proveedores y contratistas sus políticas de Salud y Seguridad Ocupacional, desde la fase de licitación hasta la ejecución de los servicios adquiridos[44]. En los procesos de licitación de servicios y productos, las bases van acompañadas de los Manuales de Salud y Seguridad Ocupacional de la Compañía. Tanto para su calificación como selección, para cada empresa proveedora se efectúa una evaluación de su desempeño en materia de Salud y Seguridad y, al momento de contratación, la empresa adjudicada se adhiere a los términos y condiciones generales, las cuales incluyen las condiciones en materia de salud y seguridad laboral.

Durante la ejecución de los servicios, las empresas proveedoras y/o contratistas son sometidas a inspecciones periódicas, en cuanto al cumplimiento de los estándares de seguridad, de la normativa medio ambiental, condiciones laborales y el correcto uso de los elementos de protección personal (EPP).

Simultáneamente, Enel Chile realiza capacitaciones a las empresas contratistas, buscando de hacerlas parte de la cultura de seguridad de la Compañía.

Los siguientes programas de Enel Chile y sus filiales se hacen extensivas a sus empresas contratistas[45]:

- Primeros auxilios sicológicos
- CAR (*Competences Attitude Reliability*)
- *Local Safety Peer Review*
- *Safety Mooving Pool*
- Protocolos de salud y vigilancia médica
- *Intrinsic Safety*

44 Para mayor información véase Capítulo Cadena de Aprovisionamiento Sostenible, págs. 245.
45 Para mayor información acerca de cada programa, ver sección anterior, páginas 215 a 217.

Además, existe una serie de iniciativas específicas para asegurar los estándares de seguridad en las empresas contratistas, entre las que se puede mencionar:

Safety Supplier Assessment

El objetivo de las evaluaciones en seguridad a contratistas y proveedores es asegurar que existan estándares de seguridad adecuados, y que se establezcan compromisos para subsanar eventuales brechas en caso de ser necesario.

Durante el año 2019 en lo que respecta a los controles de seguridad de los proveedores, se dio prioridad al *Safety Supplier Assessment*, que consiste en auditorías específicas realizadas en las instalaciones de estos. Las auditorías se producen durante la primera etapa de Calificación para cada nuevo contratista, o en los casos en que surjan problemas críticos, como accidentes graves y/o fatales.

Línea de negocio	*Safety Supplier Assessment*
Enel Distribución Chile	23
Enel X	6
Enel Generación Chile	29
Enel Green Power	12

En 2019, en total realizaron 153 evaluaciones de todo tipo a contratistas, cumpliendo la meta del año.

Junto con esto, se definieron planes específicos a los que se les realizó seguimiento y control mediante un total de 10 *Evaluation groups* de acuerdo con su desempeño en seguridad laboral, medidos con el "*Contractor Safety Index*".

Portal Colaborativo

Con el objetivo de establecer una comunicación fluida con los trabajadores de empresas contratistas Enel Chile diseñó el Portal Colaborativo, plataforma a través de la cual tanto los trabajadores propios como los de empresas externas pueden acceder a procedimientos, matrices y estadísticas de accidentes e incidentes. Gracias a esta herramienta, los colaboradores cuentan con más información que les permite mantener los estándares de seguridad adecuados en la ejecución de sus funciones.

Programa de desembarcos por la vida

El programa de desembarcos consiste en una evaluación en terreno de las camionetas y cuadrillas de los trabajadores de empresa contratistas antes de que estos empiecen su jornada laboral, lo que permite prevenir una programación inadecuada de las faenas y asegurar que se cuente con todos los implementos y medidas de seguridad pertinentes para sus funciones.

Durante 2019, más de 32 empresas contratistas recibieron desembarcos por parte de Enel Chile, llegando a un universo de más de 2.500 de sus trabajadores.

Digitalización de la gestión de la seguridad

Enel Chile reconoce la innovación tecnológica como una herramienta fundamental para mejorar los procesos de Salud y Seguridad. Por ese motivo, ha digitalizado ciertos procesos de gestión de riesgos en materia de de seguridad, dentro de las cuales destaca:

HSEQ 4U

La aplicación HSEQ 4U dispone de una plataforma móvil digital para el reporte de eventos de seguridad y medioambiente. La aplicación permite que los colaboradores – tanto propios como contratistas – puedan indicar instantáneamente la ocurrencia de algún evento tales como accidentes, *near miss*, observaciones de seguridad, precauciones ambientales, entre otros.

El 100% del personal contratistas que trabajan para Enel Chile recibieron capacitación e información sobre salud y seguridad de parte de su empleador.

Formación de contratistas inmigrantes

Durante 2019 Enel Distribución Chile y Enel X capacitaron en su idioma nativo a más de 100 trabajadores inmigrantes contratados por empresas externas. Enel Chile definió los contenidos y competencias que fueron impartidos en el curso realizado mediante un OTEC (Organismo Técnico de Capacitación). El objetivo del programa es que los trabajadores extranjeros de idioma diferente puedan comprender adecuadamente sus funciones y a partir de esto realizarlas de manera más segura.

Desarrollo de la cultura de seguridad: formación e información

Durante el año se han llevado a cabo varias campañas de comunicación de salud y seguridad en áreas específica de atención de la Compañía. En particular, la comunicación se centró en temas relacionados con la salud personal y las enfermedades más comunes, tales como: hipertensión, hepatitis, tabaquismo, factores de riesgo de enfermedades cardiovasculares, cáncer de piel, etc. Las campañas de comunicación se realizaron a través de la publicación de noticias en la intranet de la empresa, como en servicios específicos dentro de Enel TV.

SHE 2019 es la continuación del proyecto SHE 365 creado el año 2018, en el que participaron tanto colaboradores de la Compañía, como proveedores con iniciativas relacionadas con temas de seguridad, salud y cuidado del medio ambiente. El año 2019 este compromiso corporativo, concreto y operativo, tomó mayor relevancia, lo cual se ve reflejado en el fortalecimiento de tres directrices principales:

- **La Cadena de Compromiso:** que busca canalizar las acciones para prevenir los accidentes más graves, así como fatales, con un enfoque particular en aquellos que cambian la vida de los colaboradores.
- **Integración entre Líneas de Negocio:** que reúne los esfuerzos del país y la región en materia de prevención, fortaleciendo la sinergia de las acciones individuales.
- **Compromiso de los contratistas** para mejorar los estándares de seguridad de las empresas que trabajan con Enel Chile.

Seguridad comunitaria y de terceros

Las unidades generadoras de Enel Chile en las distintas zonas del país en donde opera, se construyen de acuerdo con los requisitos legales y los máximos estándares de calidad técnica. Las plantas, máquinas y equipos de trabajo están sujetos a controles de mantenimiento sistemáticos y periódicos para asegurar su buen funcionamiento.

Además, con el fin de garantizar la salud, seguridad y reducir el impacto de las actividades en el entorno del proceso de producción empresarial, la Compañía lleva a cabo campañas periódicas de seguimiento como la medición del nivel de ruido, vibración y polvo generado por las máquinas eléctricas de las plantas de producción, cabinas de distribución y procesamiento. También se supervisan los siguientes temas medioambientales: emisiones a la atmósfera y calidad del aire, nivel de los campos electromagnéticos generados por las plantas de distribución eléctrica, vertidos en aguas superficiales, así como calidad del agua, producción, reciclaje, reutilización y eliminación de residuos, calidad del suelo y posibles impactos en la biodiversidad.

Estos programas periódicos de medición permiten mantener los riesgos bajo control y dentro de los límites legales, con la finalidad de resguardar y garantizar la seguridad de las comunidades aledañas a las áreas donde opera la Compañía.[46]

Tras el brote de Coronavirus (COVID-19) en China hacia fines de enero y la posterior propagación del virus en otras partes del mundo, Enel activó rápidamente varias acciones en todas las zonas en las que tiene presencia, con el fin de reducir el riesgo de contagio y, al mismo tiempo, garantizar el suministro eléctrico. Además, se creó un Grupo de Trabajo Global que coordina las actividades y establece las medidas necesarias a aplicar, junto a los equipos especializados pertenecientes a los diferentes países y áreas de trabajo donde opera la Compañía.

Relaciones laborales en materia de salud y seguridad

Con el fin de consolidar la cultura de la seguridad y promover la adopción de comportamientos coherentes con los principios que inspiran las políticas de la empresa, Enel Chile promueve el diálogo social y la participación de representantes de los colaboradores. Para ello, se han creado comités que cuentan además con la presencia de Directores de la Gerencia de Personas, dedicados al seguimiento de iniciativas y proyectos relacionados con la salud y la seguridad de los trabajadores, a nivel nacional y según la línea de negocio. El comité examina los principales proyectos para mejorar las normas de seguridad, los programas de formación y las iniciativas de prevención.

En Chile, todos los centros de producción con más de 25 trabajadores, cuentan con Comités Paritarios de higiene y seguridad, quienes se reúnen una vez al mes para elaborar iniciativas de salud y seguridad, de acuerdo a un plan de trabajo anual.

Resultados

Actividad/meta	Resultado 2019
21 *Extra Checking On Site*	Se implementaron **15** EcoS durante 2019
17 programas de prevención y promoción de la salud	**51** (16 en Distribución, 22 en Enel X, 10 en Enel Green Power y 3 en Generación Térmica)
Reducción de la tasa de accidentabilidad respecto al año anterior (índice de frecuencia-IF, índice de gravedad- IG)	IF: **0,76** (3Q2019) vs. 1,08 (2018) IG: **0,039** (2019) vs.0,065 (2018)

46 Para mayor información véase Capitulo Sostenibilidad Ambiental, pág. 225.

Sostenibilidad Ambiental

103-2 103-3

En su compromiso por operar con altos estándares ambientales y en armonía con su entorno natural, Enel Chile enmarca su gestión en un modelo de gobernanza ambiental con políticas que promueven ir más allá que el cumplimiento de las normas de referencia, fomentando la búsqueda de soluciones innovadoras para la gestión de aspectos ambientales a lo largo de toda la cadena de producción en los territorios donde opera la empresa.

Gobernanza Ambiental

Enel Chile cuenta con dos políticas formales aprobadas por el Directorio durante 2018, que consolidan su compromiso con el cuidado del medio ambiente y la conservación de los recursos naturales[47]: la Política de Medio ambiente y la Política de Biodiversidad. A través de un Sistema de Gestión Integrado, las políticas son debidamente implementadas mediante procedimientos y herramientas que permiten identificar, monitorear y mejorar continuamente las variables ambientales de las operaciones.

Adicionalmente, la Compañía monitorea constantemente el cumplimiento de las obligaciones legales ambientales y compromisos voluntarios, así como aquellas contraídas por sus filiales en la tramitación de nuevos proyectos. Las áreas de medio ambiente de las líneas de negocio lideran y gestionan el cumplimiento oportuno de estos temas, apoyándose en el Sistema Integrado de Gestión.

Política de Medio Ambiente

El cuidado del medio ambiente y los recursos naturales son considerados factores estratégicos en la planificación, desarrollo y operación de las actividades de Enel Chile y sus filiales. La Política Medio Ambiental del Grupo Enel[48] se basa en cuatro principios básicos:

- Proteger el medio ambiente mediante la prevención de los impactos.
- Mejorar y promover la sostenibilidad medioambiental de los productos y los servicios.
- Crear valor compartido para la empresa y sus grupos de interés.
- Adoptar y cumplir los compromisos voluntarios, promoviendo prácticas ambiciosas de gestión medioambiental.

Adicionalmente, establece diez objetivos estratégicos para la operación, entre los cuales destaca "Ir más allá de las obligaciones legales". La Compañía se compromete con acciones y conductas voluntarias para proteger el medio ambiente, aunque no estén previstas en las obligaciones legales nacionales.

47 La Política Ambiental de Enel Chile se extiende a toda la cadena de valor y aplica a: todas las fases de producción de cada producto y servicio, incluidas las fases de distribución y logística, además de la gestión de residuos relacionada; a cada sitio y edificio; todas las relaciones con stakeholders externos; todas las fusiones y adquisiciones; cada socio comercial clave (incluidos los socios relacionados con operaciones no administrativas, empresas conjuntas, subcontratación o productores externos); todos los proveedores incluidos los proveedores de servicios y contratistas y todos los procesos de debida diligencia.
48 https://www.enel.cl/content/dam/enel-cl/sostenibilidad/medio-ambiente/politicas-medioambientales/Politica-MedioAmbiental-EnelChile.pdf

Sistema Integrado de Gestión

Bajo el primer objetivo estratégico de la Política Medioambiental, Enel Chile ha implementado un Sistema Integrado de Gestión (SIG) que permite ordenar, documentar y mejorar los procedimientos, actividades y operaciones de la Compañía en todas sus filiales, como también medir indicadores de desempeño no solo ambientales, sino además en salud, seguridad ocupacional y calidad. Las normas internacionales que adopta el SIG son:

Certificaciones ISO

Norma implementada	Certificaciones obtenidas por empresa			
	Enel Generación Chile	Enel Distribución Chile	Enel Green Power	Enel X
ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad	■	■	■	■
ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental	■	■	■	■
ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo	■	■	■	■
ISO 50001:2011 Sistema de Gestión Energética		■		

Con el objetivo de reforzar la aplicación y conocimiento de los aspectos ambientales, Enel Chile llevó a cabo durante 2019 proyectos concretos en educación y concientización ambiental.

Proyectos destacados en concientización ambiental

GENERACIÓN

Plan de capacitación ambiental:
Forma a colaboradores internos y externos en diversos temas ambientales como monitoreo de ruido, los alcances para el cumplimiento de las autorizaciones ambientales de las plantas, Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA), entre otras capacitaciones.

Programa de Concientización Ambiental 2019:
Desarrollo de un Programa para concientizar mediante diversas actividades como: jornadas ambientales, ferias y exposiciones fotográficas con temáticas de biodiversidad, con la finalidad de instruir a los colaboradores en materias ambientales. Adicionalmente, se implementaron puntos de reciclaje en las instalaciones buscando reducir la cantidad de residuos enviados a disposición final.

ENEL X

Plan de gestión ambiental para empresas contratistas:
Esta iniciativa considera la identificación de los impactos ambientales que generan las actividades de los contratistas y una evaluación de su significancia. Para la implementación de este plan, son apoyados y asesorados por profesionales del área ambiental de Enel X, a través de visitas periódicas de formación, inspección y control. Al finalizar 2019, todas las empresas contratistas implementaron un Plan de Gestión Ambiental y un 35% de estas se encuentran en proceso de certificación bajo ISO 14.001, por evaluación de su relevancia e implementación de controles operacionales.

Plan de capacitación ambiental para colaboradores externos:
Destinado a los supervisores de las empresas contratistas, a través de este plan se busca entregar las competencias ambientales que les permitan tener una visión integrada de los temas de seguridad, salud y ambiental, para ser aplicados en sus labores de observación y control en las faenas de trabajo realizadas en nombre de Enel X. El Plan considera un diagnóstico de competencias ambientales, la capacitación en la temática respectiva, inspecciones y controles en terreno para medir la eficacia de la capacitación entregada y, por último, se refuerzan las materias necesarias en el sitio de cada contratista. Durante 2019 se ha logrado una mayor eficiencia en la implementación de controles operacionales que permiten disminuir los riesgos de emergencia ambiental.

DISTRIBUCIÓN

Escuela ambiental de Enel para empresas contratistas:
Con el objetivo de estandarizar el conocimiento de los especialistas ambientales de las empresas contratistas, quienes deben garantizar, fortalecer, prevenir y disminuir los impactos ambientales en las operaciones contempladas en cada contrato, Enel Distribución Chile implementó la Escuela Ambiental Enel. Durante 13 meses, en clases mensuales de tres horas, personal experto de la Compañía impartió clases sobre la política y procedimientos, el Sistema de Gestión Ambiental, *permitting*, control operacional, sostenibilidad ambiental, entre otros.

303-1 303-3

Gestión del Recurso Hídrico

Ante la situación de escasez hídrica que afecta al país, Enel Chile se ha comprometido con un uso eficiente del agua en su Política de Medio Ambiente. El principal uso del recurso se vincula a la operación de las Centrales Termoeléctricas, las que se abastecen desde el mar según las concesiones marítimas o pozos subterráneos asociados a los derechos de agua con los que cuenta cada Central.

Consumo de Agua en Generación Térmica

Consumo de agua[1]

		2017	2018	2019
Total de suministros municipales de agua (o de otros servicios de agua)	MMm³	0	0	0
Agua dulce superficial (lagos, ríos, etc.)	MMm³	0	0	0
Agua fresca subterránea	MMm³	5,40	5,42	5,97
Retiro total de agua fresca neta	MMm³	5,40	5,42	5,97
Desde fuentes no limitadas (Agua de mar)	MMm³	0,60	0,51	1,03
Aguas residuales (Utilizadas en plantas)	MMm³	0	0	0,004
Total Captación	MMm³	6,00	5,93	7,00
Refrigeración	MMm³	697,40	558,70	793,17
Aguas residuales (Volumen descargado)	MMm³	700,09	561,90	796,35
Consumo neto de agua	MMm³	3,31	2,73	3,82[2]

1 Las diferencias en las cifras de 2019 con respecto a los años anteriores se debe a un método de recopilación de datos diferentes, luego de la introducción de una nueva herramienta de datos ambientales. Las cifras se obtuvieron adoptando el retiro y descarga de agua de acuerdo con la nueva norma GRI 303.
2 Las diferencias de 2019 respecto a los años anteriores se debe a un aumento en la producción de energía mediante fuentes termoeléctricas y a un diferente mix de producción.

Consumo de agua en zonas de escasez hídrica

		2017	2018	2019
Total de suministros municipales de agua (o de otros servicios de agua)	MMm³	0	0	0
Agua dulce superficial (lagos, ríos, etc.)	MMm³	0	0	0
Agua fresca subterránea	MMm³	4,74	4,93	5,43
Retiro total de de agua fresca neta	MMm³	4,74	4,93	5,43

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

Consumo instalaciones Enel Distribución Chile	2016	2017	2018	2019
Aguas (m³)	74.175	76.232	46.327	63.160

Proyecto Innovambiente "Más agua verde"

Durante el año 2019, con el objetivo de reducir su huella hídrica, Enel Distribución Chile se propuso mejorar la gestión ambiental, a través de la eficiencia en el consumo de agua en las oficinas de las subestaciones eléctricas. Por medio del concurso "Ideas de innovación ambiental", la empresa contratista Ingesat propuso reutilizar las aguas grises generadas en el riego de la faja arborizada o para humectar las zonas de trabajo, reduciendo también la emisión de material particulado. El proyecto se implementó en la subestación Chacabuco y consideró la instalación de un filtro en el contenedor de la ducha de la oficina. El agua obtenida es filtrada, para luego regar aproximadamente 37 árboles en una zona de 500 m^2.

Riego Automático Cancha de Fútbol N° 2, Estadio Enel

La Gerencia de Servicios de Enel Chile a mediados de 2019 inició la instalación de riego tecnificado en la Cancha de Futbol N°2 de Enel, en reemplazo de riego manual lo que permite disminuir el consumo de agua potable empleada en un 30%. Esto se traduce en 3.580 m^3 menos al año y permite obtener un riego homogéneo del césped. Además, se decidió regar durante la noche para optimizar el consumo de agua, y se incorporó un programador ajustable a la estación del año.

Adicionalmente, Enel Generación Chile optimiza continuamente el uso del recurso hídrico de las centrales hidráulicas, mejorando y actualizando las tecnologías disponibles y apoyándose en la generación termoeléctrica, eólica, solar y geotérmica.

Desde el punto de vista técnico, los esfuerzos se centran en desarrollar diversos proyectos con foco en cuidar y optimizar el aprovechamiento del recurso para producir lo mismo utilizando menos agua, a través de distintas medias:

- Mejora de la medición y monitoreo del recurso hídrico en los embalses, canales y en las unidades generadoras, para detectar eventuales pérdidas o derrateos respecto de los valores nominales. Esto incluye incorporación de caudalímetros en las turbinas, mediciones de nivel, aforo en embalses y cámaras de carga.
- *Repowering* de turbinas y generadores para mejorar el rendimiento de las plantas, mediante un mayor factor de conversión [MWh/(m^3/s)]
- Optimización de la generación horaria de las centrales dentro de una misma cuenca y reparto económico de carga entre unidades de una misma central.

Sumado a lo anterior, a nivel global el Grupo Enel implementó en las plantas hidroeléctricas el proyecto ***Hydro Prevention Plan - Oil risk spillage***, cuyo objetivo es reducir el riesgo de contaminación por vertimiento de aceite.

Hydro Prevention Plan - Oil risk spillage

Con el propósito de mejorar los estándares ambientales y disminuir el riesgo de derrame de aceites al agua y suelo, el año 2019 el área *Health, Security, Environment and Quality* (HSEQ) del Grupo Enel, solicitó a sus empresas elaborar Planes de Prevención para reducir el riesgo por contaminación de aceite en sus plantas hidroeléctricas, iniciando el trabajo de manera piloto en Italia y España. En agosto del año 2019, el personal de Operación y Medio Ambiente de todas las centrales hidroeléctricas de Enel Generación Chile, trabajaron en conjunto realizando un levantamiento que identificó aquellos equipos que contienen aceite y que podrían tener potencial de derrame, definiendo el grado de riesgo ambiental de estos. Para los equipos catalogados como críticos, se generaron Planes de Acción que consideran obras de mejora o reemplazo de aceite y que deben ser incluidos en los presupuestos de los años siguientes.

Enel Distribución Chile, por su parte, impulsó el proyecto "**Más agua verde**", que permite reutilizar aguas grises generadas en las instalaciones de faenas de las subestaciones de poder.

Gestión de Energía y Emisiones

305-1 305-2 305-3 302-1

Se entiende por emisión la descarga a la atmósfera continua o discontinua de materias, sustancias o formas de energía procedentes, directa o indirectamente, de cualquier fuente susceptible de producir contaminación atmosférica. La normativa actual obliga a controlar y reducir las emisiones, sean estas del tipo acústicas, electromagnéticas, gases, material particulado, entre otros.

Durante el año 2019 hubo una importante reducción en el consumo de combustibles en las centrales térmicas, debido a la estrategia de mantenimiento y mejoras realizadas en las unidades del parque térmico. Entre esas destacan la optimización de tiempos de arranque, reducción de tiempo de sobrepaso ambiental durante el proceso de arranque, operación de unidades turbina de gas en asimetría de carga, reducción de consumo eléctrico mediante la aplicación del concepto de enfriamiento natural turbina de vapor y acoplamiento de calderas en cargas dinámicas. Todas estas iniciativas que permiten despacho en modo *cicling*, aportan de manera concreta en la reducción de consumo de combustible, consumo eléctrico y consumo de auxiliares eléctricos, además de otorgar flexibilidad operativa, procesos mucho más eficientes y confiables para la seguridad del Sistema Eléctrico Nacional (SEN). Adicionalmente, ha finalizado la renovación de los sistemas Siemens de adquisición y elaboración de los datos de Emisiones (San Isidro, Quintero, Taltal).

Las plantas termoeléctricas son consideradas importantes fuentes de emisiones atmosféricas, ya que su fuente de energía es mediante el uso de gas o carbón. Para Enel Chile, esta tecnología representó un 34% de la producción total de energía durante el año 2019, de los cuales un 55% corresponde a centrales a gas y un 45% a centrales a carbón. El consumo de estos combustibles se detalla en siguiente tabla[49]:

Consumo de combustible Generación Térmica en TJ

	2016	2017	2018	2019
Carbón	31.652	28.093	25.665	26.461
Fuel oil	0	84	41	0
Gas Natural	32.029	33.955	24.157	6.365
Gas oil	8.834	2.889	1.046	398
Lignito (carbón marrón)	0	0	0	0
Total	**72.515**	**65.021**	**50.912**	**33.224**

Una forma de evaluar el desempeño de las centrales de la empresa es a través del indicador de eficiencia operacional, el cual mide la relación que existe entre la energía neta producida en forma de electricidad y la energía que se aporta en forma de combustible. Para Enel Chile, la eficiencia media de las centrales termoeléctricas fue de un 43,7%, las cuales se dividieron de la siguiente manera:

Eficiencia energética en centrales termoeléctricas

	2016	2017	2018	2019
Eficiencia neta de las centrales a carbón	36%	35,7%	37,3%	37,7%
Eficiencia neta de las centrales a gas[50]	41,8%	46,1%	47,9%	51,7%

49 Para visualizar las emisiones atmosféricas por parte de Enel Chile durante 2019, ver página 267 correspondiente al Anexo
50 Considera centrales a gas de Ciclos Combinados y abiertos

Otros Usos				
	2016	2017	2018	2019
Combustibles (tep)	274,95	355,12	424,15	11,63

Medición y mitigación de emisiones acústicas y electromagnéticas

Mitigación del ruido en Parque Renaico

En respuesta a una formulación de cargos por parte de la Superintendencia de Medio Ambiente (SMA) asociada a emisiones de ruido, temas arqueológicos y obras sobre el canal en el Parque Eólico de Renaico, la Compañía se abocó a coordinar a las distintas unidades y elaborar un programa de cumplimiento que estableció, entre otras acciones: la implementación de Reducción de Modos de Ruido (NRM-*Noise Mode Reduction*) y aplicación de elementos para reducir el ruido (STE-S*errated Trailing Edge*), junto a una nueva definición de monitoreo, para lograr mejoras en las mediciones y sus parámetros.

Acciones en subestaciones

Enel Distribución Chile, durante el año 2019 continuó implementado el **Plan Trianual de medición y gestión de emisiones acústicas y electromagnéticas** generadas en sus subestaciones. Se realizaron diez mediciones de emisiones acústicas, sin detectar incumplimientos de la Norma de Emisión de Ruido (Decreto Supremo N°38/2012). Cabe señalar que, en caso de constatar un incumplimiento en los niveles de presión sonora, se solicita a una empresa externa realizar la medición según lo indicado en el D.S 38. Por otro lado, las mediciones de campo electromagnético (CEM), se realizaron en nueve puntos de líneas de transmisión y subestaciones, en donde tampoco se detectó desviaciones según la normativa de la *International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection* (ICNIRP). La información generada está disponible en una base de datos para consultas de terceros respecto a los CEM de las líneas de alta, media y baja tensión.

51 Con el objetivo de mejorar la comparabilidad, se recalcularon las cifras de años anteriores en función de los actuales criterios. Algunas cifras difieren de lo anteriormente reportado por cambios en criterios o por omisiones involuntarias

306-2

Gestión de Residuos

Las políticas y procesos de Gobernanza Ambiental de Enel Chile posibilitan la gestión óptima de residuos y vertidos vinculados a los procesos y operaciones de la Compañía. Esto implica acciones que permitan disminuir la producción de residuos y los efectos contaminantes de los vertidos, entre otros aspectos.

Durante 2018 Enel Chile inició el programa **Desafío Cero residuos**, con el objetivo de disminuir la cantidad de desechos del tipo aceite, chatarra y artículos electrónicos, cuyos resultados 2019 han sido auspiciosos al reducir la cantidad enviada a disposición final. Durante el año 2019, en el marco del Programa de Concientización Ambiental, se revalorizaron 149.310 kilos de chatarra y otros materiales en desuso, sumando un total de 378.710 kilos entre 2018 y 2019, y 7.851 litros de aceite reciclado. De igual forma, hubo una disminución de residuos (madera de embalajes) dada la gestión de reciclaje con comunidades para aprovechamiento de recursos.

Adicionalmente, durante el año 2019 Enel Chile adquirió un **Equipo Eliminador de Residuos Orgánicos**, para gestionar los 500 kg diarios aproximados de basura orgánica proveniente del casino del edificio corporativo. Con este proyecto se busca, además, dejar de emitir 750 toneladas de CO2 al año por el transporte que conlleva el retiro, y evitar el uso de cerca de 480 bolsas de basura anualmente, que equivalen a 45 kg. por año de plástico.

Sumado a estas iniciativas, cada una de las filiales de la Compañía implementaron proyectos para reducir y gestionar sus residuos.

Enel Generación Chile

- **Valorización de yeso sintético y cenizas de la Unidad 1 y 2 de Central Térmica Bocamina:** Durante 2019, se logró aumentar en un 64% la valorización de yeso sintético y cenizas como subproductos de la generación termoeléctrica, totalizando 95.225 toneladas. La comercialización de estos materiales permite evitar su envío a disposición final, como también los costos asociados. A la fecha se ha reutilizado el 56% de la ceniza producida en total por las dos unidades, versus un 35% reciclado el 2018.

Residuos generados (t)	2017	2018	2019
Ceniza y yeso residual	169.525	164.983	169.839
Ceniza y yeso valorizado	15.563	58.056	95.225

Enel Distribución Chile

- **Digitalización de inspecciones ambientales:** Implementación de una aplicación móvil para la ejecución de las inspecciones ambientales, tanto para el personal propio como para las empresas contratistas. Con esta medida, Enel Distribución Chile busca eliminar el uso de papel generado en estas actividades, acorde a su política cero papel.

- **Proyecto Innovambiente "Reciclaje de ropa ignífuga":** La ropa ignifuga es aquella resistente al calor y al fuego. Con el tiempo deja de cumplir con los estándares de seguridad y, por tanto, se elimina y envía a disposición final. Mediante recursos del concurso "Ideas de innovación ambiental", la empresa contratista Provider propuso generar circularidad incorporando este residuo como un nuevo producto para almacenar otros elementos de seguridad, tales como: caretas, guantes y cuerdas de vida, permitiendo un ahorro de costos y a la vez apoyar al desarrollo social al crear nuevos empleos, producto del lavado de prendas y la costura para la fabricación de nuevos elementos.

Enel X

Durante el año 2019, Enel X participó de la mesa de trabajo de residuos eléctricos y electrónicos (RAEE) organizada por la Cámara de Comercio de Santiago, lo que permitió conocer la línea base de residuos de aparatos RAEE construida. De acuerdo a la Ley de Responsabilidad Extendida del Productor (REP), los volúmenes y cantidades de RAEE generados por Enel X no lo califican como productor relevante de este tipo de residuos, por lo que no participa del Acuerdo de Producción Limpia de empresas generadoras Sin perjuicio de lo anterior, disminuir la extracción de materias primas, reducir el consumo de combustibles fósiles, alargar la vida de los productos, recuperar y reciclar materiales, está dentro de la misión de Enel X, por lo que se propuso trabajar como *Booster*, es decir, como acelerador de circularidad dentro de un nuevo sistema circular de proveedores y clientes, cumpliendo un rol innovador y único en el mercado. Esto hará que los impactos ambientales que se producen en todas las etapas de la vida de un producto disminuyan, además de proporcionar una herramienta de transparencia para los clientes, que pueden reconocer con más facilidad los elementos de sostenibilidad al comparar las diferentes soluciones ofrecidas.

	Unidad	2017	2018	2019
Residuos peligrosos generados	Ton	1.339	1.986	968
Residuos no peligrosos: cenizas	Ton	169.525	164.983	169.839
Residuos no peligrosos excluyendo cenizas	Ton	222.928	315.649	128.170
Total de residuos generados	**Ton**	**393.792**	**482.618**	**298.977**
Residuos no peligrosos reciclados o enviados a recuperación	Ton	41.401	60.265	99.332
Residuos peligrosos reciclados o enviados a recuperación	Ton	31	42	67

Economía Circular

La Economía Circular se define como la transformación del modelo de negocio a través de la innovación para desacoplar el desarrollo económico y la creación de valor del consumo de los recursos naturales. Esta transformación permite minimizar el consumo de materias primas vírgenes y la generación de residuos, para mantener el valor de los productos a lo largo de su ciclo de vida.

Este modelo ha sido reconocido como una de las principales medidas para enfrentar la urgencia climática. Para lograr esto, el Grupo Enel ha definido cinco pilares o modelos de negocios que pueden actuar en las distintas etapas de la cadena de valor.[52]

Enel Generación Chile

La Economía Circular beneficia de gran forma la mitigación y prevención del cambio climático, por lo que es fundamental considerar la vida de un proyecto desde todas sus perspectivas, y aplicar medidas desde lo más simple a lo más complejo.

Mantenimiento en Planta de Sierra Gorda

A través de una empresa local de Calama, se materializaron acciones de mantenimiento que permiten tener una visión de largo plazo respecto al manejo de los residuos, por lo que en el caso de esta planta, se reciclaron cerca de 28.000 litros en el cambio de aceite de las multiplicadoras.

Informe Técnico en Plantas Fotovoltaicas

En vista del fuerte crecimiento que tendrá la tecnología Solar PV en el país, se ha desarrollado un informe técnico que busca conocer el volumen de paneles solares que serían dispuestos como residuo por término de su vida útil, así como el potencial mercado para sus componentes. Lo anterior nos ayudará a encontrar una solución eficiente y eficaz para el reciclaje de los paneles.

Con el objetivo de promover esta transformación, Enel Chile ha incorporado prácticas y herramientas para comprender la huella ambiental de sus centrales, productos y servicios, como lo son el Análisis de Ciclo de Vida y el Modelo Integrado de Mediciones Ambientales.

Análisis de Ciclo de Vida (ACV)

Un procedimiento fundamental para la gestión de la sostenibilidad ambiental de las actividades operativas es identificar y medir los impactos ambientales, generados en cada etapa del proceso de desarrollo de los productos y proyectos de Enel Chile. El Análisis de Ciclo de Vida (ACV) es la herramienta que permite examinar de forma conjunta y transversal, los flujos de entrada y salida de materiales y energía a lo largo

52 Para más información relativa a estos cinco pilares o modelos de negocios que pueden actuar en las distintas etapas de la cadena de valor, ver Capítulo Introductoria pagina 35.

de toda la cadena de valor de un producto o servicio, identificando fuentes de impacto ambiental. Esta información puede ser utilizada como base para el diseño de estrategias ambientales adecuadas, o para ser transparentada a los grupos de interés.

Modelo Integrado de Mediciones Ambientales (MIMA)

Un instrumento específico desarrollado por Enel Chile para realizar el ACV es el Modelo Integrado de Mediciones Ambientales (MIMA), plataforma digital que integra los requerimientos de sostenibilidad y medio ambiente para el cálculo de huellas ambientales. Gracias a MIMA, se miden los impactos ambientales, como huella de carbono o de agua, en todo el ciclo de vida de los proyectos. Con ello, se siguen los lineamientos de la Norma ISO 14.040, que establece los principios y el marco de referencia para una gestión ambiental basada en el ACV. Un atributo relevante del Modelo Integrado de Mediciones Ambientales es que permite monitorear y gestionar en tiempo real los diversos indicadores significativos de desempeño ambiental y de sostenibilidad de la Compañía, generando de manera automatizada los reportes correspondientes para dicho monitoreo. Esto posibilita mejorar la eficiencia y la trazabilidad de la información ambiental a través de la cadena de valor de los servicios o productos, con lo que se pueden detectar procesos y flujos críticos debido a sus niveles de impacto ambiental. Por ejemplo, procesos que significan un consumo relevante de materias primas o una generación significativa de residuos.

Además, esta información cumple un rol central para establecer estrategias que disminuyan los impactos de proyectos futuros, desde la fase temprana de su ingeniería.

Economía Circular en proceso Integrado ACV y MIMA

304-1 304-3

Gestión de la Biodiversidad

Enel Chile busca respetar el principio "jerarquía de mitigación", el cual establece en primer lugar prevenir los impactos negativos en la biodiversidad y, de no ser posible, mitigar y remediar sus efectos. Por último, se deben compensar los impactos residuales negativos, mediante la implementación de medidas que respeten el principio de "no pérdidas netas" (*no net loss*) de Biodiversidad, y cuando aplique, un balance neto positivo.

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

Biodiversidad

103-2 103-3 304-4

Mamíferos Murcielagos Pájaros Peces Anfibios y reptiles Flora Ecosistemas terrestres Ecosistemas acuáticos Zonas húmedas

País	Proyectos		Proyectos por categoría			Especies involucradas
	Número	De los cuales voluntario	Supervisión	Restauración (habitat)	Conservación (especies)	Clase
Chile	15	13%	10	3	1	

La lista roja de la Unión Internacional para la conservación de la Naturaleza (UICN), provee información acerca del estado de conservación de las distintas especies.

Extinto (EX)	Extinto en estado silvestre (EW)	Extinto en la región (RE)	En peligro crítico (CR)	En peligro (EN)	Vulnerable (VU)	Casi amenazada (NT)	Preocupación Menor (LC)

Habitats afectados	Número de especies en peligro					País
Tipo	En peligro Crítico (CR)	En peligro (EN)	Vulnerable (VU)	Casi amenazada (NT)	Preocupación menor (LC)	
	-	4	7	2	17	Chile

Política de Biodiversidad

Profundizando uno de los objetivos estratégicos estipulados en la Política Ambiental de la Compañía - Localización de las instalaciones industriales y edificios, protegiendo los territorios y la biodiversidad - la Política de Biodiversidad de Enel Chile define seis prácticas a implementar cada vez que desarrolle sus actividades. Dichas acciones contribuyen y están en línea con estándares y principios internacionales descritos en el Convenio sobre la Diversidad Biológica (CBD) de la ONU, el Plan Estratégico para la Diversidad Biológica 2011-2020 de ONU, Metas Aichi para la Biodiversidad de CBD y en la Estrategia Nacional de Biodiversidad 2017-2030, aprobada por el Consejo de Ministros para la Sustentabilidad del Gobierno de Chile.

En particular, Enel Chile:

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

Los principales proyectos desarrollados en este ámbito durante el año 2019 fueron los siguientes:

Enel Generación Chile

- **Desarrollo de Dispositivo Piloto para la Teledetección de Quirópteros (Murciélagos):** Proyecto en desarrollo que permitirá crear en el futuro un sistema integrado de almacenamiento y análisis de datos, cuyo objetivo final es la disminución de colisiones de Quirópteros con aerogeneradores del Parque Eólico Renaico. El proyecto, que cuenta con el apoyo de la Empresa MYOTIS y de un especialista del Programa Nacional de Conservación de Murciélagos de Chile, se compone de tres etapas: i) desarrollo de un prototipo funcional del componente principal del sistema de detección de murciélagos; ii) desarrollo de software para el almacenamiento, análisis y presentación de los datos adquiridos y iii) modelo de equipos finales y concentrador. Durante el año 2019 se avanzó en la primera etapa.

- **Programa de monitoreo de la calidad del aire, a través de estaciones de monitoreo y parcelas representativas de la vegetación en el Desierto Costal de Paposo:** Cada seis meses, en 14 parcelas de muestreo se controlan los parámetros bióticos y abióticos, conforme lo solicitado por la autoridad. Durante el año 2019 no se ha detectado efectos negativos en el entorno producto de las emisiones de la Central.

- **Campaña de Protección de la golondrina de mar por contaminación lumínica:** Central Tarapacá junto a servicios públicos y organizaciones sociales, participó de manera voluntaria durante el año 2019 de la iniciativa regional y coordinada por la autoridad ambiental, que busca evitar la caída de crías de golondrinas de mar a través de la reducción de los efectos de la contaminación lumínica en la especie. Con simples acciones como modificar la orientación de las luminarias existentes en la Central, disminuir la luminosidad o apagar las luces en horarios nocturnos, se evita generar un foco de atracción a las golondrinas. Estas acciones se ejecutaron entre marzo y mayo, meses de mayor registro de caídas de golondrinas de mar. Adicionalmente, se reportan los registros de incidentes de la especie y se apoya en la difusión y educación ambiental a colaboradores y comunidad.

Enel Distribución Chile

- **Proyecto de armonización de arbolado urbano con las redes de distribución:** proteger el tendido eléctrico con la finalidad de asegurar la continuidad del suministro de energía, es fundamental. Por esta razón, Enel Distribución Chile en conjunto con los Municipios y la comunidad, desarrolló durante el año 2019 un proyecto piloto que busca armonizar el arbolado urbano existente en las 33 comunas donde tiene presencia la Compañía. El proyecto considera la selección de una manzana urbana, en la que los vecinos identifiquen mayor cantidad de fallas debido al contacto del arbolado con el tendido eléctrico. Posteriormente, una empresa especialista realiza la evaluación del estado de salud de los árboles y recomienda si estos deben ser retirados, reubicados o podados. En caso de que deban ser retirados, se sustituyen por árboles nativos resistentes a las altas temperaturas, de bajo requerimiento hídrico y que puedan mantener una altura debajo del tendido con una poda formativa. El sector de Samuel Izquierdo en la comuna de Quinta Normal fue el primer lugar seleccionado y, con el apoyo de la Municipalidad y los vecinos del sector, se retiraron 17 árboles enfermos y en mal estado siendo reemplazados por 21 especies nativas, mejorando de esta forma las condiciones de seguridad relacionadas al riesgo que representa el mal estado del arbolado urbano.

Prácticas Medio Ambientales para la conservación de los recursos naturales

Estudio de servicios ecosistémicos

Los ecosistemas se configuran como la suma de activos naturales más los flujos e interacciones naturales que se producen entre ellos. Los Servicios Ecosistémicos son servicios, recursos y/o procesos provistos por los ecosistemas que benefician a los seres humanos o al conjunto de la sociedad.

Enel Chile cuenta con presencia industrial a lo largo del país, donde posee terrenos naturales de considerable superficie. Muchos de estos predios tienen un alto valor Ecosistémico, dadas las características geomorfológicas, funcionalidad social y de biodiversidad. Por esto la Compañía, en el marco de su compromiso con la conservación de los recursos naturales que ha declarado en sus políticas de Biodiversidad y Medio Ambiente, ha decidido estudiar algunos de estos terrenos con el objetivo de identificar, priorizar y valorizar los Servicios Ecosistémicos presentes, para generar una propuesta de gestión valorizada y sostenible. Para esto, se utilizará la metodología definida por el Protocolo de Capital Natural publicado por la Natural Capital Coalition.

Así, a través de este proyecto la Compañía inició en 2019 el estudio de siete predios correspondientes a una superficie total de 8.500 hectáreas, con el fin de completar en el año 2020 la identificación de los activos naturales que poseen, para valorar la contribución que se hace a la sociedad en general a través de su mantenimiento, gestión y salvaguarda.

Hidroenergía por diseño

En la cuenca del Maule opera un conjunto de centrales hidroeléctricas cuyo sustento en el largo plazo necesita compatibilizarse con la protección del capital natural y social. Esta necesidad ha sido ampliamente respaldada gracias a estudios ambientales y de materialidad realizados en los últimos años, los cuales muestran que, entre las prioridades para los actores relevantes, priman los temas medio ambientales, tales como: uso responsable del recurso hídrico y mitigación de los impactos ambientales.

En ese contexto, el proyecto de Hidroenergía por diseño consiste en investigar el potencial de conservación de áreas naturales funcionales a la conservación del recurso hídrico y definir un plan de acción colaborativo para que ello sea realizable en el mediano plazo. La metodología utilizada prevé distintas etapas a través de las cuales se busca diseñar una planificación para la conservación de áreas.

Durante 2019 se llevaron a cabo las primeras dos etapas del estudio, las cuales consideraron, en primer lugar, el levantamiento de información primaria y secundaria, con el objetivo de identificar potenciales objetos de conservación. La segunda etapa consideró la realización de actividades internas para priorizar y validar los que tuvieran mayor relevancia.

Fundación San Ignacio de Huinay

La Fundación San Ignacio de Huinay, constituida en 1998, ha desarrollado varias investigaciones mediante su propio Centro Científico, en colaboración con otros centros de estudios de universidades a nivel internacional y nacional. Ubicada en la costa del Fiordo Comau, en un territorio de 34 mil hectáreas en la Patagonia Chilena, y se ha convertido con el tiempo en una plataforma referente para la investigación del ecosistema de los fiordos en esta región.

Las investigaciones llevadas a cabo están orientadas, principalmente, a estudios de biodiversidad, entre las que destacan:

- Análisis biogeográfico para entender y definir la distribución de especies en la Patagonia Chilena, a nivel marino.
- Estudio sobre las causas, consecuencias, recuperación y resiliencia de los Corales de agua fría, para entender la causa de su mortalidad masiva.
- Estudio sobre los factores abióticos claves que inciden en la composición de especies en los fiordos de la Patagonia Chilena.
- Estudio de impactos relativo a los deshielos de los glaciares patagónicos sobre la biodiversidad.
- Monitoreo bentónico de largo plazo del Fiordo Comau con registros fotográficos desde 2003, placas reclutamiento desde 2009 y marcos fijos desde 2014.
- Investigación acerca de la mortalidad de las ballenas.

El propósito de la fundación es comprender las estructuras y dinámicas de los ecosistemas de la Patagonia Chilena, a través de proyectos de investigación científica para poner el conocimiento generado a disposición y beneficio de la sociedad. Al mismo tiempo, la Fundación pretende ser un líder nacional e internacional en investigación científica y un referente en estudios de cambio climático, y a la vez, un promotor de la educación, de estrategias de conservación y de desarrollo sostenible en la región y en el país.

A partir de 2019, conjuntamente con la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV), socio fundador de la fundación junto con Enel Generación Chile, diseñaron un nuevo plan para el Centro Científico Huinay, el cual tiene como finalidad desarrollar un Programa de Observación del Ecosistema Terrestre y Acuático (POETA) de la Patagonia Chilena. Este Programa se enmarca en un concepto de Ciencia Abierta, el cual pone a disposición de la comunidad científica y no científica los resultados de sus investigaciones. El nuevo plan, junto con el pilar de investigación científica, se centra también en el eje de la divulgación sobre cambio climático, el cual se concretiza con la Huinay *Summer School* que se implementará a partir del 2020.

Litigios ambientales y Contenciosos 2019

En abril de 2019, Enel Generación Chile recibió por parte de la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA) una formulación de cargos asociados a la Central Hidroeléctrica Ralco, referida a la obligación de reforestación y de reporte de las mediciones de caudal ecológico establecidas en la autorización ambiental. Con fecha 9 de mayo la Compañía presentó un Programa de Cumplimiento, el cual fue aprobado el 6 de septiembre de 2019 por la SMA, y se encuentra actualmente en ejecución

En marzo de 2019, se presentó ante el Punto Nacional de Contacto Chile (PNC) de la OCDE una solicitud de revisión por parte de 103 personas naturales relacionadas con la Central Hidroeléctrica Ralco, indicando que la Compañía habría infringido principios de la OCDE, a lo que Enel Chile presentó su respuesta ante el organismo justificando el cumplimiento de las obligaciones y el respeto de los principios respectivos, dicho procedimiento se encuentra actualmente en trámite.

Por su parte, el Programa de Cumplimiento presentado por la empresa para la Central Geotérmica Cerro Pabellón fue rechazado en diciembre de 2018 por la SMA, donde se interpusieron recursos de reposición y jerárquico, y dado el rechazo de éstos, en junio de 2019 se presentaron los descargos ante la autoridad fiscalizadora, para la resolución del procedimiento de sanción.

En relación a los litigios ambientales tramitados durante el año 2019 y hasta el 31 de diciembre de 2019, se informa un total de nueve litigios, correspondiente a: dos demandas por daño ambiental, una en contra de la Central Térmica Bocamina y otra por la Central Térmica Quintero; tres acciones civiles de responsabilidad extracontractual en contra de la Central Térmica Bocamina y Ralco (1), una acción penal actualmente en suspensión condicional del procedimiento por Central Bocamina, y una denuncia de corta Ilegal en la Línea de Los Cóndores. Todas estas causas se encuentran pendientes, a continuación se detalla su estado:

1. Acción por daño ambiental presentada en contra de la operación de la Central Bocamina I y II de propiedad de la demandada. Son tres demandas que fueron acumuladas en un solo procedimiento presentadas por personas naturales y sindicatos de algueros y lugueros. La demanda Solicita la reparación del Medio Ambiente dañado (no tiene por objeto fijar un monto de indemnización). Se dicta sentencia desfavorable con fecha 31.12.2018, el fallo declara la existencia de daño ambiental respecto del componente aire, y ordena la reducción de emisión de material particulado en un 30% de las emisiones (calculadas de un total no real, que se extrajo de un informe de terceros), lo cual equivale a reducir la emisión anual de MP de ambas centrales a 86 toneladas, lo cual es gravoso y complejo. Ordena a su vez la presentación de un Programa que dé cuenta de la forma en que ENEL dará cumplimiento a la sentencia (el que ya fue presentado y

aprobado por el Tribunal), otorgando el plazo de un año para que éste sea llevado a cabo. Respecto el fallo se ha interpuesto recurso de casación en la forma y en el fondo ante la Corte Suprema, se encuentran pendientes de Resolución del Tribunal.

2. Acción por daño ambiental presentada en contra de la operación de la Central Quintero de propiedad de ENDESA (Enel Generación Chile S.A.). Demanda a ENDESA y a otros titulares de proyectos industriales (Complejo Industrial Ventanas) por el supuesto daño ambiental causado por la operación de la Central Quintero, en la bahía de Quintero, en el suelo y en el aire por las emisiones de ésta, y en la biota marina, solicita se declare la existencia de daño ambiental y se ordene la reparación de este. Actualmente se espera la citación de Audiencia del tribunal para rendir la prueba testimonial y de perito experto.

3. Investigación penal llevada a cabo por la Fiscalía Local de Talcahuano por metales pesados. Investigación iniciada en 2012 por supuestos daños causados al entorno biológico de la Bahía de Coronel en la Región de Biobío. Con Fecha 19.10.2018 se aprobó por el Tribunal de Garantía un acuerdo entre la Fiscalía y Enel, mediante la cual se suspende el procedimiento penal, Enel Generación Chile se compromete a mejorar los estándares de cierre del vertedero de cenizas.

4. Se demanda en juicio ordinario de indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual en contra de Portuaria Cabo Froward S.A. y solidariamente en contra de Enel Generación Chile S.A., pretendiendo el pago de una indemnización por daño moral de $25.000.000.- para cada uno de los demandados, por haber afectado la salud de los vecinos con el acopio de carbón y en canchas de Cabo Froward, sin autorización. La causa se encuentra a la espera de la sentencia.

5. Se demanda en juicio ordinario de indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual en contra Enel Generación Chile S.A., pretendiendo el pago de una indemnización de $30.000.000.- para cada uno de los demandados. Los demandantes plantean que las Centrales de Generación Térmica de Bocamina I y II, han afectado la salud de los vecinos (Gómez con Enel).

6. Se demanda a Enel Generación Chile por responsabilidad extracontractual por daño a la calidad de vida (contaminación del carbón volátil, el ruido, la caída de cenizas en sus hogares y la emanación de metales pesados), de residentes de Coronel ante Juzgado de Letras (Cantillana con Enel).

7. Demanda de Indemnización de Perjuicio por responsabilidad extracontractual en contra de Enel Generación Chile, se reclama que debido a la operación de la Central Hidroeléctrica Ralco, se inundaron unos pozos termales que utilizaba el demandante para fines comerciales y turísticos (Nuñez con Enel). La causa se encuentra iniciando la etapa probatoria.

8. Existen dos denuncias de Conaf por tala ilegal de bosque nativo derivado y presentada la denuncia en la comuna de Colbún, aún en tramitación.

Multas Ambientales

	2016	2017	2018	2019
Número de sanciones	0	0	1	2
Monto multas (CLP)	0	0	7.181.310	12.307.050
Provisión (CLP)	0	0	0	0

Resultados

Actividad/meta	Resultado 2019
Disminución en el envío de residuos a sitios de disposición final. Un 20% de los residuos generados en las centrales de generación renovables	**23,5%** de los residuos fueron enviados a relleno sanitario versus 38,1% en 2018.
Aumentar porcentaje de yeso y ceniza valorizado de la ceniza y el yeso.	Aumento de un **64%** en la cantidad de ceniza y yeso valorado (99.332 toneladas en 2019 versus. 58.056 toneladas en 2018)
Reducción de la huella de carbono según estándares GHG Protocol.	En ejecución cálculo de la huella de carbono, estableciendo línea base 2019.
Lanzamiento de 4 proyectos de Economía Circular en las líneas de negocio[53].	**3** proyectos lanzados en Infraestructura y Redes, Generación Térmica y Generación Renovable.
Implementar el Modelo Integrado de Mediciones Ambientales (MIMA) en 20 centrales de tecnologías renovables.	MIMA fue implementado en 14 centrales (12 en operación y 2 en construcción).

53 Para conocer los proyectos en Economía Circular implementados durante 2019, diríjase al capítulo *Open Innovability* y transformación digital de este informe, página 102.

Cadena de Suministro Sostenible

102-9 102-10 103-2 103-3

Impulsar la sostenibilidad en la cadena de suministro de la Compañía es un aspecto central para el modelo de negocio de Enel Chile, ya que permite la mejora en la calidad de los servicios entregados, la reducción de riesgos y costos, entre otros factores clave. Lo anterior involucra una adecuada gestión de la cadena de aprovisionamiento de Enel Chile, la cual implica la implementación de prácticas responsables en los procesos de adquisición de bienes y servicios, catalogando a los proveedores y contratistas como socios estratégicos del negocio, fortaleciendo de esta forma la industria local. En concreto, la Compañía, siguiendo los lineamientos del Grupo Enel, implementa una estrategia para propiciar una cadena de suministro sostenible que se basa en tres pilares principales: inclusión de criterios de sostenibilidad en el proceso de selección de proveedores (medio ambiente, salud y seguridad, Derechos Humanos, entre otros aspectos), promoción de la Economía Circular y el desarrollo de habilidades en proveedores.

Pilares de *Procurement*

Seguridad

Ambiente Economía Circular

Derechos Humanos

Asociación con Proveedores

Calificación	Selección	Contratos	Gestión de Contratos
Verificamos: Requisitos de Derechos Humanos y Ética Requisitos de Salud y Seguridad Requisitos Ambientales Requisito de Integridad	**Utilizamos:** Factor K de sostenibilidad Sostenibilidad del diseño Requisito circular	**Exigimos el respeto de los Términos y Condiciones generales que incluyen:** Principios Global Compact Código ético de Enel Programa de Enel Global Compliance Política de derechos Humanos Condiciones HSE	**Gestión de Contratos Monitoreamos tramites:** Vendor rating Inspecciones Gestión final vida del activo Extensión de la vida útil del producto Reutilización para diversos usos

Compromiso con los ODS

MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices In collaboration with SAM

FTSE4Good

EURONEXT vigeo eiris INDICES

Member 2015/2016 STOXX ESG LEADERS INDICES

Durante 2019, un total de 2.414[54] empresas proveedoras fueron contratadas por Enel Chile y sus filiales, de las cuales 918 son de nivel 1[55], aportando significativamente a la creación de valor y siendo un aliado más en la operación. Los pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios en 2019 representaron un monto de $1.923 mil millones de pesos, los cuales un 52% pertenecieron al negocio de generación, un 46 % al de distribución y un 2% al pago de otros proveedores, frente a $1.921 mil millones de pesos en 2018.

Gestión Responsable de Aprovisionamiento

308-1 412-1 414-1

Como se mencionó anteriormente, la Economía Circular es uno de los nuevos pilares en la estrategia de *Procurement*, que orienta distintas fases del proceso de aprovisionamiento. Es un modelo económico que incentiva la extensión de la vida útil de los bienes adquiridos o su reutilización para otros fines, una vez que la Compañía deje de utilizarlos. El objetivo es disminuir la cantidad de residuos generados por Enel Chile, para la cual la organización incentiva a que sus proveedores incorporen principios de circularidad en sus procesos productivos. Con el fin de incorporar estos principios dentro de su cadena de valor, la Compañía implementó durante 2019 la estrategia *Procurement Circular Economy* del Grupo Enel que fue lanzada durante 2018.

El proceso de aprovisionamiento responsable involucra una serie de etapas que son cruciales para garantizar la selección de los proveedores y contratistas más idóneos, para que la ejecución de servicios por parte de estos cumpla con los estándares de sostenibilidad más exigentes. Para el desarrollo óptimo de estas fases, es fundamental asegurar que la relación entre Enel Chile y las empresas proveedoras se base en la transparencia y la colaboración, para lo cual la Compañía pone la ética al centro con el objetivo de generar vínculos de confianza a largo plazo con sus proveedores y contratistas.

54 La diferencia con el número de proveedores 2018 se explica por un cambio en la base de proveedores considerados, la cual en 2019 se extendió a todos los proveedores de Enel Chile, independiente del valor del contrato.
55 Proveedores nivel 1 son aquellos con los que se mantiene un contrato superior a 25.000 euros.

PROCUREMENT CIRCULAR ECONOMY

Tiene el objetivo de minimizar los impactos ambientales negativos de los productos y/o servicios adquiridos y la generación de desechos. Para difundir entre sus proveedores esta estrategia de *green procurement* y motivarlos a que participen en sus etapas, la Compañía llevó a cabo la "Iniciativa de Economía Circular para el Compromiso de Proveedores de Enel". Se han definido tres fases principales a ejecutar:

1) **Incentivo a proveedores para que se comprometan con la Economía Circular:** Durante la etapa de selección de proveedores, el compromiso de medir y comunicar los impactos ambientales de sus operaciones, el implementar medidas de circularidad en la cadena productiva y/o participar en proyectos de Economía Circular, será considerado un elemento diferenciador en la evaluación, entregándoles una ventaja competitiva sobre los demás.

2) **Promoción del sistema de Declaración Ambiental de Producto (EPD por su sigla en inglés) entre los proveedores de Enel Chile:** La Compañía ha impulsado que sus empresas proveedoras adopten gradualmente la EPD como una herramienta para calcular, comunicar y evaluar el desempeño ambiental de sus productos y/o servicios en base a *Key Performance Indicators* (KPI) ambientales (por ejemplo, uso de materiales reciclados, de energía renovable, entre otros) asociados al ciclo productivo. Este programa global para declaraciones ambientales se hace conforme a la Norma internacional ISO 14.040. Gracias a este instrumento, los proveedores podrán certificar la eco-eficiencia de sus procesos de fabricación y ser reconocidos a través de un perfil ecológico, elaborado por una organización independiente.

3) **Co-Innovación:** Las métricas definidas en el proyecto EPD permiten lanzar proyectos de co-innovación junto con proveedores para reexaminar los procesos de producción y/o cambiar los métodos de compra de acuerdo con los modelos de Economía Circular.

El proyecto "Iniciativa de Economía Circular para el Compromiso de Proveedores de Enel" se basa en la adopción, con el tiempo, de la Declaración Ambiental de Producto (EPD), como una herramienta para calcular, comunicar y evaluar el desempeño ambiental de los productos y servicios adquiridos.

El primer paso del proyecto fue la definición de cinco categorías de productos basadas en su importancia estratégica para Enel y su valorización en términos de costo: turbinas eólicas, paneles fotovoltaicos, medidores, interruptores y aisladores.

Para cada categoría se identificaron áreas de mejora en sus cadenas de producción junto a los proveedores y las empresas asociadas del proyecto, a través de la recopilación de datos y visitas al sitio.

Desde febrero de 2019, están disponibles los cinco protocolos validados. En apoyo de las actividades, existe una plataforma de herramientas que tiene como objetivo recopilar los KPI requeridos de cada Protocolo (por ejemplo, potencial de calentamiento global, uso de recursos no renovables, uso de materiales reciclados, cantidad de agua utilizada, uso de energía renovable) y proporcionar un tratamiento estadístico de los datos como promedio y descartar los KPI solicitados.

Etapas del proceso de Aprovisionamiento

En la fase de **Calificación** se realiza una primera selección de proveedores, en la cual se evalúa si cumplen con los estándares exigidos por Enel Chile en cuanto a seguridad, medio ambiente, respeto a los Derechos Humanos y Ética. Particularmente, se verifica que la empresa proveedora posea un sistema de gestión que garantice el respeto de los asuntos antes mencionados, para lo cual se solicita documentación comprobatoria. Cabe destacar que los requisitos varían según el tipo de empresa y el nivel de riesgo que implica el servicio a contratar en cada línea de negocio. Los riesgos pueden ser técnicos, ambientales, sociales, reputacionales o en seguridad. Por ejemplo, a proveedores de servicios ambientales se les exige contar con un sistema de gestión certificado bajo ISO 14.001. Como resultado de esta etapa, se genera una lista de proveedores calificados por Enel Chile, los cuales son monitoreados constantemente.

Porcentaje de nuevos proveedores calificados que fueron evaluados según criterios de sostenibilidad

Ámbito de evaluación	2017	2018	2019
Salud y Seguridad	47%	100%	100%
Medio Ambiente	47%	100%	100%
Derechos Humanos	47%	100%	100%

Posteriormente, en la etapa de **Selección**, las ofertas de las empresas proveedoras son evaluadas desde un punto de vista técnico y económico según los requerimientos del servicio. Las propuestas que cumplan con estos requisitos podrán optar a un mayor puntaje en el proceso si se encuentran comprometidos y alineados con los factores K técnicos de sostenibilidad, que se transparentan en cada base de licitación. Este factor define prácticas sostenibles que los proveedores llevan o deberán llevar a cabo, brindando a estos la posibilidad de tener una ponderación extra en caso de cumplir con estos factores e iniciativas. El proveedor que se adjudique la licitación con la incorporación del K indicado, tendrá un plazo máximo de cumplimiento definido en las condiciones contractuales de contratación.

Durante 2019, se realizaron distintos *workshops* para proveedores interesados en participar de licitaciones por montos mayores a 1.5 millones de euros en donde se expuso sobre la inclusión del K de sostenibilidad.

Factores K de sostenibilidad

El área de *Procurement* ha definido cinco tipos de factores K:

1. Implementación de sistemas de gestión basados en certificaciones internacionales en sostenibilidad, como ISO 14.001.
2. Reducción del impacto ambiental, mediante proyectos de reducción de residuos, uso de materiales renovables, entre otros.
3. Realización de proyectos sociales, como programas de impacto social medibles (en educación de calidad, trabajo decente y crecimiento económico, entre otros ámbitos), iniciativas para promover el voluntariado corporativo, proyectos para garantizar el respeto de los Derechos Humanos, entre otros.
4. Proyectos en salud y seguridad, como monitoreo de indicadores de seguridad e implementación de innovaciones en esta esfera.
5. Iniciativas en Economía Circular, como adoptar la Declaración Ambiental de Producto como instrumento para medir y transparentar los impactos ambientales en todo el ciclo de vida del producto y/o servicio ofrecido.

Supplier Performance Management (SPM)

Durante 2019, se implementó este nuevo sistema que permite el control y monitoreo en tiempo real del desempeño de los proveedores según seis criterios de medición y observación: Calidad, Puntualidad, Seguridad, Medio ambiente, Derechos Humanos e Innovación y Colaboración. Para cada criterio, se han definido KPI estandarizados para medir de manera objetiva la *performance* de las empresas proveedoras.

Un componente fundamental del SPM es el *Track & Rate*, aplicación digital que permitirá que los evaluadores de las líneas de negocio y del área de compras emitan, en tiempo real, observaciones (positivas o negativas) sobre el desempeño del proveedor vinculado con alguna de las seis categorías anteriormente descritas. Lo anterior garantiza que este proceso de evaluación sea fácil, rápido, objetivo además de transparente, ya que tanto los evaluadores como los evaluados podrán ver los resultados en tiempo real, a través de la aplicación.

En la fase de **Contratación**, el proveedor adjudicado debe declarar estar en conocimiento y aplicar los principios indicados en el *Global Compact*, en el Código Ético de Enel, en las Condiciones de Salud, Seguridad y Medio Ambiente, entre otros documentos de la Compañía. Durante la **Gestión de Contrato** se monitorea y evalúa tanto el desempeño de los proveedores como su cumplimiento de las condiciones contractuales, mediante el sistema *Supplier Performance Management* (SPM).

Una vez obtenidos los resultados de desempeño de los proveedores y contratistas, como parte del SPM, se realiza la gestión de consecuencias, que involucra brindar apoyo y motivar a aquellos que obtengan una calificación insatisfactoria. Para este fin se envía una carta informando las inconformidades e invitándolos a poner en marcha acciones correctivas. Si el desempeño insatisfactorio es recurrente, se le solicitará al proveedor implementar un plan de acción que será acompañado y monitoreado por la Compañía. Si a pesar de estas acciones el desempeño del proveedor no mejora, el comité de calificación deberá determinar si puede o no seguir prestando el servicio, de acuerdo a las condiciones contractuales.

Desarrollo de proveedores y contratistas como socios estratégicos

414-1

Enel Chile considera a sus proveedores y contratistas como socios estratégicos, ya que estos ofrecen materiales y/o ejecutan trabajos fundamentales para las operaciones de generación y distribución de la Compañía. Dada su importancia, durante 2019 Enel Chile realizó distintas actividades para sus empresas proveedoras con el objetivo de contribuir al desarrollo de sus competencias y habilidades, y así estrechar aún más la relación entre ambas partes.

Por ejemplo, se llevó a cabo el proyecto "La ética es nuestra energía" en el marco de la Semana de la Ética, organizada por la Gerencia de Auditoría. Esta iniciativa tuvo por objetivo promover la cultura de transparencia de Enel Chile entre sus proveedores y brindar una breve capacitación acerca de la evolución del marco legislativo que aplica a las empresas en el país.

Otros proyectos destacados fueron implementados por la Gerencia de Servicios de Enel Chile, la cual es la responsable de identificar las necesidades respecto al desarrollo de capacidades de los contratistas y diseñar los programas más adecuados para lograr ese objetivo. Un programa transversal en el que participan todas las líneas de negocio es el de Clima Laboral, orientado a la medición de clima y el diseño de planes de acción en prevención de riesgos y trabajo en equipo, entre otras dimensiones, que permitan mantener condiciones laborales óptimas. Durante 2019 participaron un total de 1.743 trabajadores contratistas.

Resultados encuesta clima laboral a contratistas	Enel Generación Chile 2019	Enel Distribución Chile 2019	Enel Chile 2019
Porcentaje de satisfacción	67,4%	69,7%	63,9%
N° trabajadores encuestados	635	963	145
N° empresas contratistas representadas	18	13	6

Programas de desarrollo de competencias y habilidades de proveedores y contratistas realizados por la Gerencia de Servicios

En Enel Generación Chile

Se implementó una iniciativa para fomentar el autocuidado mediante actividades lúdicas, en donde además cada participante recibió una Tablet por medio de la cual pudo acceder al curso "Prácticas de autocuidado y salud ocupacional". Este proyecto se hizo en siete centrales y participaron más de 300 trabajadores contratistas.

En Enel Distribución Chile

Se llevó a cabo un proyecto de reconversión de oficio para lectores de medidores, servicio que se verá afectado en el mediano plazo debido a la telemedición. Específicamente, se hizo un levantamiento de las necesidades y expectativas de los trabajadores externos, en donde la mayoría indicó que quiere continuar prestando servicios para Enel Chile, para lo cual necesitaban una especialización técnica. En este marco, se implementó un curso de "Electricidad básica" impartido por INACAP en el que participaron 45 personas como becados. Otra iniciativa en Distribución fue un entrenamiento para mejorar la calidad de servicio en todos los canales de atención, en base al "modelo de las 4A": Acoger, Asesorar, Asistir y Agilizar. Participaron más de 250 contratistas que se relacionan directamente con los clientes. Por último, se realizó el programa de Acreditación de Competencias Laborales, que busca estandarizar, evaluar y potenciar a los trabajadores en función de los estándares de cada unidad de negocio. En el año 2019 se realizó una ceremonia para 433 trabajadores contratistas acreditados en diferentes servicios de Enel Distribución Chile.

En el área de Servicios

Se realizaron programas de autocuidado para contratistas, incluyendo la entrega de material de estudio y la consecuente evaluación de estos contenidos. En estos programas, participaron más de 170 personas.

En cuanto a los procesos de Acreditación de competencias laborales, en el año 2019 se llevó a cabo una ceremonia para 433 trabajadores acreditados en diferentes servicios de Enel Distribución Chile. Este programa tiene como propósito estandarizar, evaluar y potenciar a los trabajadores en función de los estándares de cada unidad de negocio.

Proveedores y Derechos Humanos

412-1

Enel Chile tiene una política sobre Derechos Humanos que sigue los lineamientos de la política global del Grupo Enel. A través de ella, la Compañía promueve el respeto de estos derechos en todas sus relaciones comerciales, y la adhesión de sus contratistas, proveedores y socios comerciales a los mismos principios, presentando particular atención a las situaciones de conflicto y de alto riesgo, tales como la contratación de mano de obra infantil o la existencia de trabajo forzoso entre los trabajadores de la empresa contratista.

Desde que un proponente se presenta a un proceso de licitación de Enel Chile, se le solicita que conteste un cuestionario sobre Derechos Humanos confeccionado según indicaciones de estándares internacionales en la materia, como los "Principios Rectores sobre Empresas y los Derechos Humanos" de las Naciones Unidas. En caso de que las respuestas provistas por el proveedor en este cuestionario no fueran satisfactorias o concordantes con la política de Derechos Humanos de la Compañía, dicho proveedor no podrá participar de los procesos de licitación de Enel Chile de ese periodo.

Asimismo, durante la vigencia de los contratos, Enel Chile monitorea que sus contratistas cumplan con los principios de sus políticas de Derechos Humanos. Es así que en 2018 se identificó un caso de discriminación hacia colaboradores inmigrantes por parte de la empresa contratista. El incidente fue levantado a la Gerencia correspondiente de la Compañía, en pos de tomar las medidas correspondientes.

A parte, para apoyar a los trabajadores en la ejecución de sus labores, Enel Chile lanzó programas de capacitación en materia de salud y seguridad para colaboradores inmigrados de idioma diferente, En su idioma nativo.

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

204-1

Enel Chile y sus filiales están comprometidas con la contratación de trabajadores provenientes de las cercanías de sus operaciones, con lo que contribuye a generar más trabajo local y oportunidades de desarrollo profesional. La materialización de este objetivo es a través de sus Condiciones Generales de Contratación (CGC), documento que establece el marco contractual en el cual se desarrollan los procesos de licitación/contratación de la Compañía. Estos documentos son públicos para todos los proveedores y garantizan una adecuada competencia en igualdad de condiciones de participación.

En esta línea, se han implementado una serie de prácticas y estrategias de licitación, orientadas a fomentar la contratación de trabajadores locales y la incorporación de PYMES como parte de la red de proveedores. En el siguiente cuadro, se destacan las más relevantes:

Prácticas para promover la contratación local y de PYMES

En Enel X

En el caso del negocio de instaladores eléctricos del sector residencial, se creó un modelo de adhesión con foco en los pequeños empresarios. Para esto se redefinieron las exigencias técnicas y económicas, lo que permitió a las PYMES tener mayor oportunidad de participar de los procesos de licitación.

En Generación

En el servicio de reparación de las viviendas sociales de las comunidades Doña Isidora y Huertos Familiares, se han implementado acciones que incentivan la contratación local y PYMES. Por ejemplo, las empresas que deseen obtener una mayor calificación mediante los factores K, deben comprometerse a contratar personas que son parte de las comunidades con las que Enel Chile tiene relación. Además, deberán subcontratar pequeñas empresas locales para llevar a cabo sus operaciones.

En las licitaciones de servicios para plantas renovables que se llevaron a cabo durante 2019, se exigió una declaración del porcentaje de mano de obra local que sería contratado por los proveedores participantes.

Otra de las medidas que se han implementado para apoyar a las PYMES es el pago de facturas a 30 días máximo, asegurando la liquidación de los compromisos contractuales con estas empresas en un plazo breve, que les permita disponer de los ingresos necesarios para continuar con su operación.

Claridad y transparencia en las relaciones con proveedores

En coherencia con la visión *Open Power*, Enel Chile busca promover una comunicación ágil y cercana con sus proveedores, que posibilite conformar vínculos basados en la claridad y la transparencia. Para ello, ha implementado constantemente distintas iniciativas. Durante 2019, la Compañía desarrolló una herramienta digital llamada *Glassdoor* por medio de la cual la Gerencia de Aprovisionamiento y las empresas contratadas podrán interactuar de manera constante, en base a información actualizada de los proveedores y de los contratos suscritos. A esta aplicación podrán acceder todos los proveedores que tengan un contrato con Enel Chile durante el primer trimestre del 2020. Mediante *Glassdoor*, se podrá acceder a las siguientes funciones:

- Búsqueda ágil de proveedores similar a la de Google, utilizando campos clave como el nombre de la empresa o código de identificación fiscal.
- Vista de proveedores suspendidos por temas de seguridad.
- Vista de datos generales del proveedor, como industria a la que pertenece, sus certificaciones, su desempeño en seguridad u otros aspectos relevantes, entre otros.
- Vista de la calificación de cada proveedor, completa o en curso.
- Visualización de los contratos activos o vencidos por país al que aplican.
- Visualización de las licitaciones en las que cada proveedor ha participado, mostrándose rápidamente aquellas en las que ha sido seleccionado y en las que no.

Desafíos a futuro

El Grupo Enel ha definido metas para los próximos años que buscan aumentar la cobertura de proveedores con calificación en Salud y Seguridad laboral, así como también en aspectos ambientales, Derechos Humanos y comportamiento ético en los negocios.

Además, para los próximos años, el Grupo Enel llaverá a cabo una serie de actividades tales como:

- Capacitación en temas de sostenibilidad para el equipo de *Procurement*.
- Desarrollo de proyectos en línea con los principios de la Economía Circular, con el fin de tener un enfoque de "cero desperdicios".
- Análisis de un Modelo Integrado para la evaluación del Impacto Social en los Proyectos Globales de Sostenibilidad de Adquisiciones (en conjunto con la Gerencia de Administración, Finanzas y Control).
- Puesta en marcha de un nuevo Sistema de Monitoreo del Desempeño que integra temas de Derechos Humanos.

Resultados

Actividad/meta	Resultado 2019
Evaluación de proveedores en salud y seguridad.	**100%** de los proveedores calificados.
Evaluación de proveedores en desempeño ambiental.	**100%** de los proveedores calificados.
Evaluación de proveedores en Derechos Humanos.	**100%** de los proveedores calificados.
Desarrollo de un sistema para el monitoreo y evaluación en tiempo real de contratistas.	*Supplier Perfomance Manager* (SPM) operativo en Generación Térmica y Renovables.
Estrategias de licitación incorporando aspectos de sostenibilidad.	En implementación.

Creación de Valor Económico

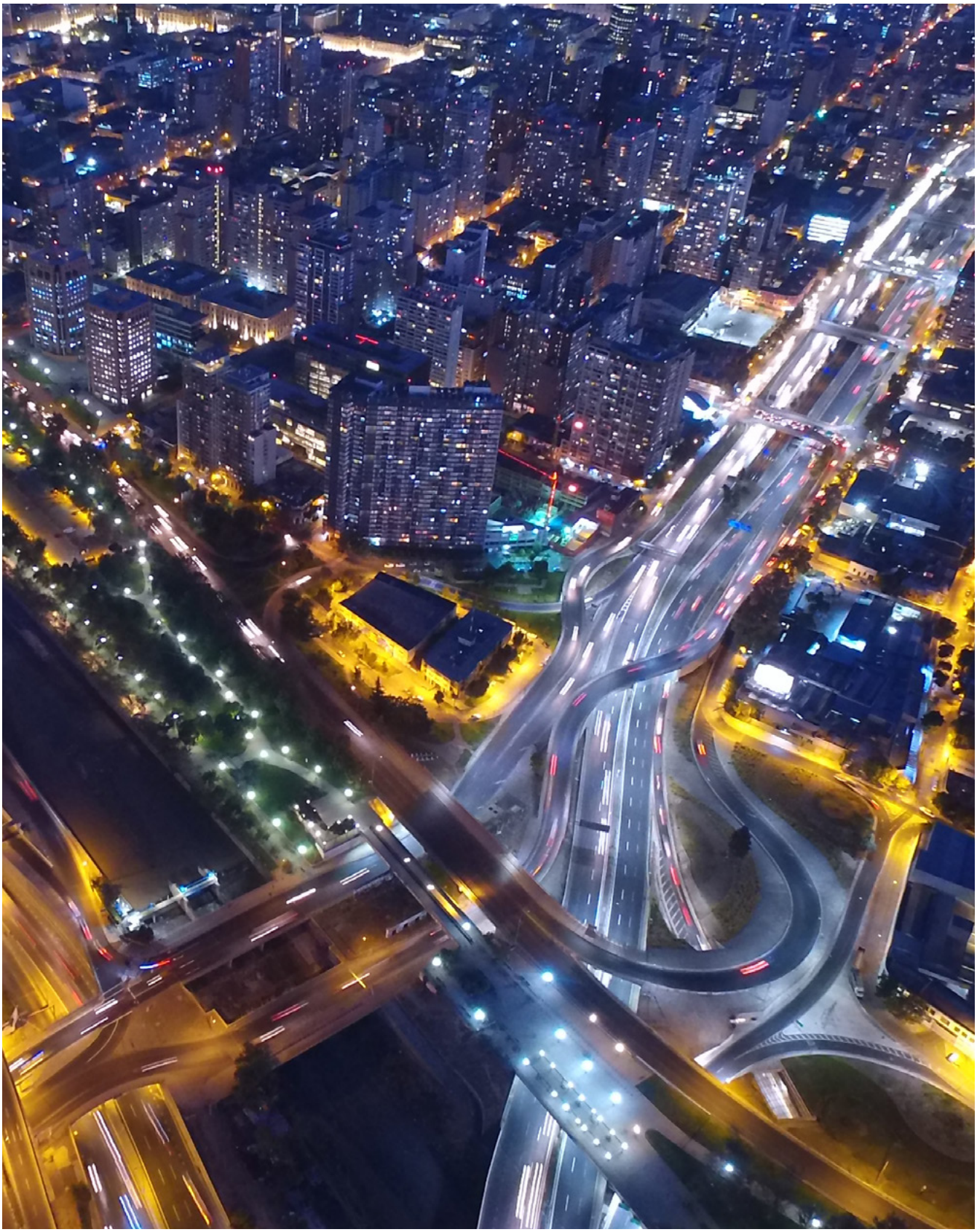
102-7 | 103-2 | 103-3 | 201-1

En la gestión 2019, Enel Chile genero valor por 2.800 millones de pesos, un 13% superior a lo generado en 2018. El 99% de lo generado corresponde a ingresos por ventas de la empresa, lo que se complementa con ingresos financieros y otros ingresos menores.

El valor económico se distribuyó en las diferentes áreas de operación y grupos de interés. Entre ellos, destacan los pagos a proveedores, por energía y combustibles, pagos a proveedores de capital financiero (dividendos a accionistas y costos financieros), y pagos por impuestos a la renta.

		2017		2018		2019	
		Mill CLP	**%**	**Mill de CLP**	**%**	**Mill de CLP**	**%**
Valor Económico Generado (VEG)	Ingresos	2.655.185	100%	2.483.697	100%	2.800.393	100%
	Operacionales	2.522.978	95%	2.457.161	99%	2.770.834	99%
	No operacionales	132.207	5%	26.535	1%	29.559	1%
Valor Económico Distribuido (VED)	Costos operativos	1.827.799	69%	1.688.763	68%	2.146.180	77%
	Salarios y beneficios sociales para los empleados	107.115		106.419		11.994	
	Pagos a proveedores de capital	314.314	12%	353.577	14%	401.377	14%
	Gastos financieros	53.511	2%	122.184	5%	164.898	6%
	Pagos de dividendos	260.803	10%	231.393	9%	236.479	8%
	Pagos al Gobierno	143.342	5%	153.483	6%	61.228	2%
Valor Económico Retenido (VER)	VER= VEG-VED	262.615	10%	181.455	7%	79.615	3%

**Las diferencias entre estos valores respecto a los años anteriores, se debe a una reclasificación en los Estados Financieros de Enel Chile



Índices y *rankings* ambientales, sociales y de gobernanza (ASG)

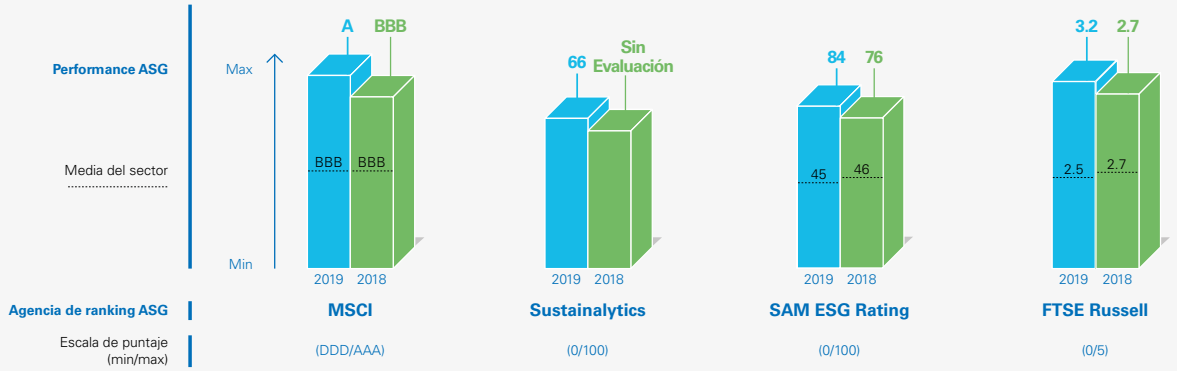
102-12

La relevancia de la sostenibilidad en el negocio de Enel Chile y su desempeño en la materia, se ve reflejado en su participación en diversos índices reconocidos a nivel mundial, lo que permite una trazabilidad del trabajo realizado y representa una oportunidad que permite comparar su gestión, dar credibilidad y transparencia ante inversionistas, consumidores y grupos de interés. De esta manera, los índices de sostenibilidad y *ranking* son instrumentos para medir la responsabilidad de una determinada empresa en los ámbitos ASG.

Principales Índices y *Ranking* ASG que ha participado Enel Chile

Índice/Ranking	Descripción y alcance
Dow Jones Sustainability Index (DJSI)	Dentro del 10% de las mejores Compañías de servicios eléctricos a nivel mundial, según el *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI), ubicándose en la octava posición en los índices DJSI Chile, DJSI MILA ***Pacific Alliance*** y DJSI *Emerging Markets*. Incluidos por primera vez en el *Sustainability Yearbook* de RobecoSAM, siendo reconocidos en la categoría bronce, como la única empresa chilena, junto a Enel Américas, en recibir estas distinciones y estar presente en tres índices.
FTSE4 GOOD	Índice de sostenibilidad de la Bolsa de Londres que clasifica a las mejores empresas en función de su desempeño en ámbitos como la lucha contra el cambio climático, la gobernanza, el respeto por los Derechos Humanos y las medidas contra la corrupción. Enel Chile ha sido incluido en este *ranking* por tercer año consecutivo en las categorías *Emerging Markets* y *Latin America*.
Vigeo-Eiris	Enel Chile fue incluida por tercer año consecutivo en el ranking "*Best Emerging Markets Performers*" en el sector *utilities* de Vigeo-Eiris, que incluye a las empresas con mejor desempeño de los mercados emergentes con un enfoque de "mejores en su clase".
MSCI ESG *Indexes*	Estos índices buscan generar perspectivas comunes en relación con las inversiones ASG, y sirven de *benchmark* para los inversionistas respecto al desempeño ASG de las Compañías. Durante el año 2019, Enel Chile recibió la clasificación, formando parte de los diversos índices bursátiles de sostenibilidad ofrecidos por esta entidad.

Desempeño ASG de Enel Chile en los principales rating **ASG**



Indices y ranking ASG

MSCI : Universal and focus ESG indices
Vigeo: ranking "Best Emerging Markets Performers
DJSI Chile, DJSI MILA Pacific Alliance y DJSI Emerging Markets.
FTSE Emerging Markets y Latin America.

Presencia de Enel Chile en los principales **índices y rating ASG**

Reconocimientos 2019

La buena gestión realizada por Enel Chile durante el año 2019, dio como resultado que la Compañía haya sido reconocida por diversas organizaciones, entre las cuales destacan:

Enel Chile ganador en categoría utilities, entregado por **Fundación Chile Mujeres, PwC Chile y diario PULSO**.

Enel Chile entre las tres empresas reconocidas por el **Premio Generación Empresarial-Diario Financiero**, debido a su compromiso con la integridad y estándares éticos.

2° Lugar **Concurso Buenas Prácticas para un Futuro Eléctrico Sustentable**, por el proyecto Gestión Hídrica en la Cuenca del Maule, otorgado por Generadoras de Chile.

Premios UITP, organización que promueve buenas prácticas en temas de movilidad en las ciudades, otorgaron el reconocimiento "*Smart Financing, Financing and Business Models*" a METBUS (Buses Metropolitana S.A), Santiago de Chile y Enel X, por el proyecto "Modelo de negocio privado para implementar la movilidad eléctrica en el transporte público en la ciudad de Santiago.

Enel Chile recibió **premio "Al compromiso con la Integridad"**, otorgado en la III versión del premio Generación Empresarial y Diario Financiero, debido a su compromiso con la promoción sistemática de la ética y las mejores prácticas corporativas a nivel interno y externo.

Enel Chile, Enel Distribución Chile y Enel Generación Chile obtuvieron la **certificación ISO 37.001**, norma internacional que reconoce la existencia de un sistema efectivo de gestión antisoborno.

Enel Chile, Enel Generación Chile, Enel Distribución Chile y Enel Green Power Chile, junto a todas sus filiales, recibieron la **certificación del Modelo de Prevención de Riesgos Penales** (MPRP), el cual busca prevenir y detectar la comisión de delitos de cohecho, financiamiento del terrorismo, lavado de dinero, receptación y otros delitos en la Compañía y en cualquier relación con terceros.

Enel Chile mantuvo la clasificación de riesgo otorgada por la agencia Feller Rate, que le asignó un **rating "AA**" con perspectivas estables.

La clasificadora de riesgos, Moody's, asignó a Enel Chile S.A la **clasificación internacional "Baa2"** con perspectivas estables.

La clasificadora de riesgo, Standard & Poor's mantuvo la clasificación internacional para Enel Chile S.A, **asignando "BBB+"** con perspectivas estables. Esto es "grado de inversión".

FUTURE

4. ANEXOS

Nota Metodológica

102-50 102-51 102-52 102-54 Alcance del informe

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

La información reportada corresponde a todas las operaciones de Enel Chile, dando cuenta de la gestión económica, social y ambiental del período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2019, considerando las operaciones de Enel Chile y todas sus filiales.

El Informe de Sostenibilidad da respuesta a la Comunicación de Progreso (COP) de Pacto Global de Naciones Unidas, al modelo del IIRC (International Integrated Reporting Council) y el SDG Compass, guía que facilita la adecuación de estrategias de sostenibilidad a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

El informe se estructura de acuerdo a las prioridades estratégicas del Plan de Sostenibilidad de Enel.

Carta de Verificación

102-56

EY
Building a better working world

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

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

Informe de Verificación Limitada Independiente del Informe de Sostenibilidad de ENEL Chile 2019.

Señores
Presidente y Directores
ENEL Chile
Presente

Alcance

Hemos efectuado una verificación limitada e independiente de los contenidos de información y los datos presentados en el Informe de Sostenibilidad 2019 de Enel Chile, el cual tiene por alcance temporal el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019. Toda información fuera de este periodo no fue parte de la verificación.

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

Estándares y procedimientos de verificación

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

Los indicadores GRI verificados se encuentran identificados en el Informe de Sostenibilidad 2019 de Enel Chile.

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objeto de:

- Verificar que la información y los datos presentados en el Informe de Sostenibilidad 2019 de Enel Chile estén debidamente respaldados por evidencias.
- Determinar que Enel Chile haya elaborado su Informe de Sostenibilidad 2019 conforme a los indicadores de desempeño y los principios del estándar GRI.
- Confirmar el nivel de aplicación declarado (Esencial o Exhaustivo) por Enel Chile a su Informe de Sostenibilidad 2019, según estándar GRI.

Procedimientos realizados

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

- Entrevistas a personal clave de Enel Chile.
- Revisión de la documentación de respaldo proporcionada por Enel Chile.
- Revisión de fórmulas y cálculos asociados a información cuantitativa mediante re-proceso de datos.
- Revisión de la redacción del Informe de Sostenibilidad 2019, asegurando que no se induzca a error o duda respecto a la información presentada.

Independencia

EY Consulting SpA es una firma independiente, sin relación con el cálculo, elaboración o suministro de los datos económicos, ambientales o sociales presentados en el Informe de Sostenibilidad 2019 de Enel Chile.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad se limita exclusivamente a los procedimientos mencionados en los párrafos anteriores, y corresponde a una verificación de alcance limitado, la cual sirve de base para nuestras conclusiones. Por defecto, no aplicamos procedimientos de verificación extendidos, cuyo objetivo es expresar una opinión de verificación externa sobre el Informe de Sostenibilidad de Enel Chile 2019. En consecuencia, no expresamos una opinión.

Conclusiones

Sujetos a las limitaciones del alcance señaladas anteriormente, y basados en nuestro trabajo de verificación limitada independiente del Informe de Sostenibilidad 2019 de Enel Chile, concluimos que no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que:

- La información y los datos publicados en el Informe de Sostenibilidad 2019 de Enel Chile no están presentados de forma correcta.
- El Informe de Sostenibilidad 2019 de Enel Chile no haya sido elaborada en conformidad con la versión estándar para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del GRI.
- La opción declarada por Enel Chile no cumple con los requisitos para tal nivel, de acuerdo a lo establecido en la norma de aplicación GRI versión estándar.

Recomendaciones de mejora

Sin que incidan en nuestras conclusiones con base en el alcance limitado de la verificación, hemos detectado oportunidades de mejora al Informe de Sostenibilidad 2019 de Enel Chile. Estas oportunidades se detallan en un informe de recomendaciones separado, presentado a la Administración de Enel Chile.

Saludamos atentamente a usted,

EY Consulting SpA.

Elanne Almeida

27 de abril de 2020

Anexos

405-1 405-2

Tablas complemento estadísticas seguridad

Enel Chile				
Trabajadores propios	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
Accidentes fatales	0	0	0	0
Accidentes graves	0	0	0	0
Accidentes no graves	1	1	0	0
Accidentes totales	1	1	0	0
Frecuencia de accidentes	0,19	0,19	0,00	0
Tasa de lesiones	0,04	0,04	0,00	0
Tasa de días perdidos por accidentes	0,11	2,44	0,00	0
Horas trabajadas	5.349.023	5.164.477	5.131.762	4.612.704
Días perdidos	3	63	0	0

Enel Chile				
403-2 **Trabajadores Contratistas**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
Accidentes fatales	0	0	0	2
Accidentes graves	0	2	1	0
Accidentes no graves	35	27	26	16
Accidentes totales	35	29	27	18
Frecuencia de accidentes	1,71	1,50	1,36	0,95
Tasa de lesiones	0,34	0,30	0,27	0,19
Tasa de días perdidos por accidentes	12,5	10,8	16,84	2,32
Horas trabajadas	20.499.452	19.367.028	19.879.786	19.031.727
Días perdidos	1.280	1.050	1.674	221

Complemento datos ambientales[1]

302-1 | 303-1 | 305-1 | 305-2 | 306-2

Detalle	Unidad	2017	2018	2019
Emisiones				
Emisiones directas por generación termoeléctrica	tCO_2e	4.728.694	4.002.152	4.778.575[2]
Otras emisiones directas debidas a la producción de electricidad y otras actividades.	tCO_2e	16.306	23.848	18.247[3]
Total de emisiones directas de GEI (Alcance 1)	**tCO_2e**	**4.745.000**	**4.026.000**	**4.796.822**
Emisiones de gases de efecto invernadero indirecto de energía consumida y compradas (alcance 2)	tCO_2e	10.000	11.000	31.672[4]
Total de emisiones indirectas de GEI (Alcance 2)	**tCO_2e**	**10.000**	**11.000**	**31.672**
Emisiones por actividades relacionadas con el combustible y la energía	tCO_2e	205.042	186.490	237.673
Emisiones relacionadas al transporte y distribución	tCO_2e	41.958	38.510	48.625
Total Alcance 3	**tCO_2e**	**247.000**	**225.000**	**286.298[5]**
Total de emisiones de CO_2 evitadas	**t**	**9.600.983**	**11.554.074**	**10.224.976[6]**
Emisiones de NOx directas	t	6.130	4.749	5.524
Emisiones de SOx directas	t	2.734	2.585	3.394
Emisiones de SF6	t	0,006	0,007	0,018
Emisiones de Mercurio	t	0,017	0,024	0,0150
Emisiones de Material Particulado[7]	t	108,70	160,17	162,10
Intensidad de Emisiones				
CO_2 (scope 1)	g/KWh eq	276,96	199,65	227,11
Nox	g/KWh eq	0,36	0,24	0,26
Sox	g/KWh eq	0,16	0,13	0,16
Polvo	g/KWh eq	0,01	0,01	0,01
Consumo de energía				
Combustibles fósiles (carbón, petróleo, gas natural, etc.) comprados y consumidos (para fines energéticos)	MWh	18.072.930	14.132.151	10.676.709
Electricidad comprada	MWh	49.063	33.175	80.398[8]
Energía no renovable (electricidad y calefacción y refrigeración) producida	MWh	7.292.000	6.268.000	7.232.574
Energía renovable comprada o producida total	MWh	9.781.000	13.778.000	13.807.959
Consumo total de energía no renovable	MWh	10.829.993	7.897.326	3.524.533
Costos totales de consumo de energía	CLP (miles)	902.434.871	747.646.603	835.284.742
Cobertura de los datos	% de ingresos	100	100	100
Pérdidas promedio de la red de distribución*	%	5,10	5,02	4,99
Intensidad energética	g/KWh eq	3,81	2,54	1,58

* Incluye las pérdidas para las líneas de Baja, Media y Alta tensión, además de la robada por personas naturales.

Consumo de agua[9]				
Total de suministros municipales de agua (o de otros servicios de agua)	MMm^3	0	0	0
Agua dulce superficial (lagos, ríos, etc.)	MMm^3	0	0	0
Agua fresca subterránea	MMm^3	5,40	5,42	5,97
Total *withdrawal* de agua fresca neta	**MMm^3**	**5,40**	**5,42**	**5,97**
Sea water withdrawal	MMm^3	0,60	0,51	1,03
Aguas residuales (Utilizadas en plantas)	MMm^3	0	0	0,004
Retiro total de agua	**MMm^3**	**6,00**	**5,93**	**7,00**
Total once through cooling system	**MMm^3**	**697,40**	**558,70**	**793,17**
Aguas residuales (Volumen descargado)	MMm^3	700,09	561,90	796,35
Consumo neto de agua	MMm^3	3,31	2,73	3,82[10]
Agua Reutilizada	%	0,0%	0,0%	0,1%
Consumo de agua en zonas de escasez hídrica				
Total de suministros municipales de agua (o de otros servicios de agua)	MMm^3	0	0	0
Agua dulce superficial (lagos, ríos, etc.)	MMm^3	0	0	0
Agua fresca subterránea	MMm^3	4,74	4,93	5,43
Total withdrawal de agua fresca neta	**MMm^3**	**4,74**	**4,93**	**5,43**
Residuos en tonelada				
Residuos peligrosos generados	Ton	1.339	1.986	968
Residuos no peligrosos: cenizas	Ton	169.525	164.983	169.839
Residuos no peligrosos excluyendo cenizas	Ton	222.928	315.649	128.170
Total de residuos generados	**Ton**	**393.792**	**482.618**	**298.977**
Residuos no peligrosos reciclados o enviados a recuperación	Ton	41.401	60.265	99.332
Residuos peligrosos reciclados o enviados a recuperación	Ton	31	42	67

1. Algunas cifras difieren de lo anteriormente reportado por cambios en criterios, adhesión de protocolos como el GHG como resultado de la fijación de metas en línea al SBTi o por omisiones involuntarias.
2. El aumento en este valor se debe a un mayor uso de Fuentes Termoeléctricas durante el año, debido a la grave sequía sufrida durante 2019 en gran parte del país.
3. Para todos los procesos de combustión de fuentes fósiles, se ha incluido la producción de N2O (GWP = 265) y CH4 (GWP = 28) expresados en CO_2 equivalente. Estos valores, que no fueron incluidos en los informes de 2017 y 2018, en esta oportunidad han sido incorporados para dichos años. Los cálculos de las otras actividades también incluyen las emisiones de CO2eq, producto de la combustión de combustible diésel en los grupos electrógenos y de los vehículos de la flota de la compañía. Las emisiones de SF6 también han sido incluidas en este valor.
4. El aumento en los valores del alcance 2 se debe a la inclusión del total de la energía comprada por el sector Hydro para todo 2019, a diferencia del año pasado donde se contó desde mediados de año, después de la reorganización entre Enel Generación Chile y Enel Green Power
5. Este aumento se debe a una mayor producción a Carbón, lo que implicó mayor producción y transporte de carbón, aumentando este tipo de Emisiones, ocasionado por la sequía sufrida en gran parte del país.
6. El valor resultante de emisiones evitadas es el producto de la generación de electricidad obtenida de una fuente renovable y las emisiones específicas de CO_2 de la generación termoeléctrica
7. El aumento en las emisiones de Material Particulado se debe a una mayor generación a través de Centrales a carbón (Bocamina I y II), lo que aumenta las emisiones de azufre y cenizas.
8. El aumento en estos valores se debe a la inclusión del total de la energía comprada por el sector Hydro para todo 2019
9. La diferencia en las cifras de 2019 con respecto a los años anteriores se debe a un método de recopilación de datos diferentes, luego de la introducción de una nueva herramienta de datos ambientales. Las cifras se obtuvieron adoptando el retiro y descarga de agua de acuerdo con la nueva norma GRI 303.
10. Las diferencias de 2019 respecto a los años anteriores se deben a un aumento en la producción de energía mediante fuentes termoeléctricas y a un diferente mix de producción.

Multas ambientales

Sanciones ambientales o ecológicas superiores a US$10.000				
	2016	**2017**	**2018**	**2019**
Número de sanciones	0	0	1	2
Monto multas (CLP)	0	0	7.181.310	12.307.050
Provisión (CLP)	0	0	0	0

Generación (GWh)			
	2017	**2018**	**2019**
Total	**17.073**	**20.046**	**21.041**
Hydro	9610	11.346	10.523
Nuclear	0	0	0
Coal	2737	2.608	3.268
Oil-Gas	4557	3.660	3.965
NCRE / Mini Hydros	40	49	55
NCRE / solar	0	872	1.190
NCRE / Wind	129	1.352	1.845
NCRE / Geothermal	0	159	194

Requisitos Directores Independientes

Legislación chilena:

Artículo 50 bis Ley 18.046: No se considerará independiente a quienes se hayan encontrado en cualquier momento dentro de los últimos 18 meses, en alguna de las siguientes circunstancias:

1) Mantuvieren cualquier vinculación, interés o dependencia económica, profesional, crediticia o comercial, de una naturaleza y volumen relevante, con la sociedad, las demás sociedades del grupo del que ella forma parte, su controlador, ni con los ejecutivos principales de cualquiera de ellos, o hayan sido Directores, gerentes, administradores, ejecutivos principales o asesores de éstas.

2) Mantuvieren una relación de parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, con las personas indicadas en el número anterior.

3) Hubiesen sido Directores, gerentes, administradores o ejecutivos principales de organizaciones sin fines de lucro que hayan recibido aportes, contribuciones o donaciones relevantes de las personas indicadas en el número 1).

4) Hubiesen sido socios o accionistas que hayan poseído o controlado, directa o indirectamente, el 10% o más del capital; Directores; gerentes; administradores o ejecutivos principales de entidades que han prestado servicios jurídicos o de consultoría, por montos relevantes, o de auditoría externa, a las personas indicadas en el número 1).

5) Hubiesen sido socios o accionistas que hayan poseído o controlado, directa o indirectamente, 10% o más del capital; Directores; gerentes; administradores o ejecutivos principales de los principales competidores, proveedores o clientes de la sociedad.

   Bajo este criterio, son Directores independientes en Enel Chile los Sres. Fernán Gazmuri Plaza, Pablo Cabrera Gaete y Gerardo Jofré Miranda.

Criterios Internacionales:

Los miembros del Comité de Directores de Enel Chile son considerados Directores independientes según los requerimientos de la **Ley Sarbanes-Oxley** y **los estándares de la NYSE**.

Los estándares de registro de NYSE establecen que un miembro del Comité de Directores no es independiente si aplica cualquiera de los siguientes:

1. Es un empleado o un familiar directo o fue un director ejecutivo de la Compañía durante los últimos tres años.

2. Él o ella o un familiar directo recibió más de $120,000 en compensación directa de la Compañía en cualquier período de 12 meses durante los tres años anteriores, excepto por honorarios de Director y otros pagos permitidos.

3. Él o ella o un familiar directo es socio actual del auditor interno o del auditor independiente de la Compañía; él o ella es un empleado actual de tal firma; él o ella tiene un familiar directo que actualmente es empleado de tal firma y personalmente trabaja en la auditoría de la Compañía; él o ella o un miembro directo fue, pero ya no es, socio o empleado de tal firma y personalmente trabajó en la auditoría de la Compañía durante los anteriores tres años.

4. Él o ella es un empleado actual, o un familiar directo es un Director ejecutivo actual, de otra Compañía que hace pagos a, o recibió pagos de, la Compañía registrada por propiedad o servicios en una cantidad que, en cualquiera de los tres años fiscales anteriores, estuvo en exceso del mayor entre $1 millón o el 2 por ciento de los ingresos ordinarios brutos consolidados de la otra Compañía.

   Bajo este criterio, son Directores independientes los Srs. Fernán Gazmuri Plaza, Pablo Cabrera Gaete y Gerardo Jofré Miranda.

   Conforme a los criterios establecidos por el **Dow Jones Sustainability Index**, se considera Director independiente quien cumpla con las siguientes condiciones:

   - El Director no debe haber estado empleado por la empresa en calidad de ejecutivo durante los últimos cinco años.
   - El Director no debe ser un "miembro de la familia de una persona física que ha trabajado, o durante los últimos tres años fue empleado por la empresa o por una matriz o filial de la empresa como funcionario ejecutivo".
   - El Director no debe ser (y no debe estar afiliado a una Compañía que sea) un asesor o consultor de la Compañía o un miembro de la alta gerencia de la Compañía.
   - El Director no debe estar afiliado a un cliente o proveedor significativo de la empresa.
   - El Director no debe estar afiliado a una entidad sin fines de lucro que reciba contribuciones significativas de la empresa.
   - El Director no debe haber sido socio o empleado del auditor externo de la Compañía durante los últimos tres años.
   - El Director no debe tener ningún otro conflicto de interés que la propia junta directiva determine que no puede considerarse independiente.

     Bajo estos criterios, son Directores independientes los Sres. Fernán Gazmuri Plaza, Pablo Cabrera Gaete, Gerardo Jofré Miranda, Salvatore Bernabei, Daniele Caprini y Giulio Fazio.

Índice de contenidos GRI

102-55

Contenido básico	Título	Página	Nº Principio Pacto Global
Perfil de la organización			
102-1	Acerca de Enel Chile: ¿Quiénes somos?	14	
102-2	Acerca de Enel Chile: ¿Quiénes somos?	14	
102-3	Acerca de Enel Chile: ¿Quiénes somos?	14	
102-4	Acerca de Enel Chile: ¿Quiénes somos?	14	
102-5	Acerca de Enel Chile: ¿Quiénes somos?	14	
102-6	Acerca de Enel Chile: ¿Quiénes somos?	14	
	Presencia en el país	18	
	Nuestros clientes	21	
102-7	Acerca de Enel Chile: ¿Quiénes somos?	14	
	Presencia en el país	18	
	Los colaboradores de Enel Chile	163	
	Creación de valor económico	256	
102-8	Los colaboradores de Enel Chile	163	
102-9	Cadena de suministro sostenible	245	ODS 12: Producción y consumo responsables
102-10	Cadena de suministro sostenible	235	ODS 12: Producción y consumo responsables
102-11	Evaluación de riesgos	47	
102-12	Índices y *rankings* ambientales, sociales y de gobernanza (ASG)	258	
102-13	Relaciones Institucionales y participación en asociaciones.	205	
Estrategia			
102-14	Carta a los grupos de interés	3	
102-15	Transición energética: nuestra respuesta frente al nuevo escenario	32	ODS 13: Acción por el clima
	Modelo de negocio sostenible	34	
	Materialidad: Definiendo prioridades	37	
	Evaluación de riesgos	47	
Ética e integridad			
102-16	Normas y conducta ética	194	
102-17	Normas y conducta ética	194	
Gobernanza			
102-18	Estructura de gobernanza	184	
102-19	Relación entre el Directorio y las gerencias de Enel Chile	188	
102-23	Gobernanza de la sostenibilidad	22	
102-24	Directorio Enel Chile	184	
102-25	*Compliance road map*	200	
102-27	Procedimientos de información para directores y accionistas	186	
102-29	Evaluación de riegos	47	
102-30	Evaluación de riegos	47	
Participación de los grupos de interés			
102-40	Priorización de los grupos de interés	40	
102-41	Libertad de asociación y negociación colectiva	177	
102-42	Participación de los grupos de interés	39	
102-43	Las prioridades para las partes interesadas	41	
	Estrategia de Relacionamiento Comunitario	119	
102-44	Materialidad: Definiendo prioridades	37	

Contenido básico	Título	Página	Nº Principio Pacto Global
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45	Acerca de Enel Chile: ¿Quiénes somos?	14	
102-46	Materialidad: Definiendo prioridades	37	
102-47	Matriz de materialidad Enel Chile 2019	44	
102-48	No existe expresión de información	N/A	
102-49	No existen cambios en la elaboración de informes	N/A	
102-50	Alcance del informe	264	
102-51	Alcance del informe	264	
102-52	Alcance del informe	264	
102-53	Contraportada	273	
102-54	Alcance del informe	264	
102-55	Índice de contenidos GRI	268	
102-56	Carta de verificación	265	

Contenidos Específicos

Tema Material	Contenidos	Título o respuesta	Página	Nº Principio Pacto Global	ODS
Desempeño económico	103-2, 103-3	Creación de valor económico	256		
	201-1	Creación de valor económico	256		
Prácticas de adquisición	103-2, 103-3	Cadena de suministro sostenible	245		
	204-1	Apoyo a pequeñas y medianas empresas (PYMES) y trabajo local	253		
Anticorrupción	103-2, 103-3	*Compliance Road Map*	200	N°10	
	205-1	*Compliance Road Map*	200	N°10	
	205-2	*Compliance Road Map*	200	N°10	
Energía	103-2, 103-3	Sostenibilidad Ambiental	225	N°7, 8 Y 9	ODS 7
	302-1	Gestión de emisiones	230	N°7, 8 Y 9	ODS 7
Agua	103-2, 103-3	Sostenibilidad Ambiental	225	N°7, 8 Y 9	
	303-1; 303-3	Gestión del Recurso Hídrico	228	N°7, 8 Y 9	
Biodiversidad	103-2, 103-3	Sostenibilidad Ambiental	225	N°7, 8 Y 9	
	304-1	Gestión de la Biodiversidad	236	N°7, 8 Y 9	
	304-3	Gestión de la Biodiversidad	236		
	304-4	Gestión de la Biodiversidad	236		
Emisiones	103-2, 103-3	Sostenibilidad Ambiental	225	N°7, 8 Y 9	ODS 13
	305-1	Gestión de emisiones	230	N°7, 8 Y 9	ODS 13
	305-2	Gestión de emisiones	230	N°7, 8 Y 9	ODS 13
	305-3	Gestión de emisiones	230	N°7, 8 Y 9	ODS 13
Efluentes y residuos	103-2, 103-3	Sostenibilidad Ambiental	225	N°7, 8 Y 9	
	306-2	Gestión de residuos	232	N°7, 8 Y 9	
Evaluación ambiental de proveedores	103-2, 103-3	Cadena de suministro sostenible	245		
	308-1	Gestión responsable de aprovisionamiento	246		
Empleo	103-2, 103-3	Desarrollo y motivación de las personas	174	N°3 Y 6	
	401-1	Plan de desarrollo de carrera	176	N°3 Y 6	ODS 8
Capacitación y educación	103-2, 103-3	Formación laboral	172	N°6	ODS 8
	404-1	Formación laboral	172	N°6	
	404-2	Formación laboral	172	N°6	
	404-3	Evaluación de desempeño y habilidades	175	N°6	
Diversidad e igualdad de oportunidades	103-2, 103-3	Respeto por la diversidad y no discriminación	165	N°6	
	405-1, 405-2	Los colaboradores de Enel Chile	163	N°6	
Innovación y digitalización	103-2, 103-3	*Open Innovability* y transformación digital	102		
	Propio	*Open Innovability* y transformación digital	102		
Salud y seguridad en el trabajo	103-2, 103-3	Salud y seguridad en el trabajo	212	N°6	
	403-1	Salud y seguridad en el trabajo	212		
	403-2	Estadísticas de Seguridad Ocupacional	218		
		Tablas complemento estadísticas seguridad (anexo)	266	N°6	
Buen gobierno y conducta ética	103-2, 103-3	Sistema de control interno y riesgos	193		
	Propio	Sistema de control interno y riesgos	193		
Comunidades locales	103-2, 103-3	Involucrando a las comunidades	113	N°1 Y2	ODS 4 ODS 8
	413-1	Ejes de la Estrategia de Relacionamiento Comunitario	122	N°1 Y2	ODS 4 ODS 8
Descarbonización	103-2, 103-3	Crecimiento a través de tecnologías y servicios *Low Carbon*	56		
	Propio	Crecimiento a través de tecnologías y servicios *Low Carbon*	56		
Mejoras Operativas	103-2, 103-3	Mejoras operativas para un servicio de calidad	74		
	Propio	Mejoras operativas para un servicio de calidad	74		

Contenidos Específicos

Tema Material	Contenidos	Título o respuesta	Página	N° Principio Pacto Global	ODS
Evaluación de Derechos Humanos	103-2, 103-3	Cadena de suministro sostenible	245	N°1 Y2	
	412-1	Gestión responsable de aprovisionamiento	246		
		Respeto por los Derechos Humanos	207		
		Proveedores y Derechos Humanos	252	N°1 Y2	
Evaluación social de proveedores	103-2, 103-3	Cadena de suministro sostenible	245	N°1 Y2	
	414-1	Gestión responsable de aprovisionamiento	246		
		Desarrollo de proveedores y contratistas como socios estratégicos	250	N°1 Y2	
Política Pública	103-2, 103-3	Relaciones institucionales y pertenencia a asociaciones	205		
	415-1	Relaciones institucionales y pertenencia a asociaciones	205	N°10	

102-53

Dudas y sugerencias pueden ser comunicadas a:

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

Existen energías que se generan día a día,
que se alimentan y crecen gracias a una red que nos mantiene conectados.
Somos la energía que nos permite expresar las posibilidades de cada uno del mejor modo posible, así como proteger nuestro planeta y promover el desarrollo social.
La curiosidad nos ha abierto nuevas perspectivas.
Ser valientes nos ha permitido hacerlas realidad y crear nuevos modelos de negocio para nosotros, nuestros clientes, nuestros accionistas y las comunidades en las que operamos.
Porque lo que ayer era solo una idea, hoy es una realidad.