OPEN POWER FOR A BRIGHTER FUTURE.

WE EMPOWER SUSTAINABLE PROGRESS

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2019
ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2019

“El fenómeno de la urbanización nos abre nuevas oportunidades y presenta nuevos desafíos, especialmente por el llamado al acceso a la energía seguro y para todos, que es esencial para convertir la ciudad de Santiago en una metrópolis cada vez más eficiente, inclusiva y sostenible”

Carta a los grupos de interés

102-14

Con agrado presentamos nuestro Reporte de Sostenibilidad, el cual da cuenta del desempeño de la Compañía en los ámbitos económico, social, ambiental y de gobernanza durante el 2019. Durante los últimos años la sostenibilidad se hizo parte integrante de nuestra estrategia de negocios. Estamos convencidos que nos permite crear valor a largo plazo, tanto para la Compañía como para nuestros *stakeholders*, y que es imprescindible para asegurar la sustentabilidad de nuestras operaciones. Por ello, nuestro propósito "*Open Power for a brighter future. We empower sustainable progress*" nos mueve y nos compromete a asumir un rol protagónico en el desarrollo sostenible del País.

El 2019 nos presentó grandes desafíos, tanto en la parte social, ambiental, económica y operacional. El cambio de agenda púbica a lo largo del año demandó gran capacidad de resiliencia y de adaptación por parte de todos los actores del País. El Plan de Sostenibilidad de nuestra Compañía incorpora las variables ambientales, sociales y económicas en el negocio, permitiendo así abordar con éxito los cambios y las tendencias en estos ámbitos. Frente a la crisis social del último trimestre del 2019 y a la emergencia sanitaria que vivimos actualmente a causa del COVID 19, hemos priorizado la continuidad del suministro, así como la seguridad de las personas. Nuestros activos operan bajo los más estrictos protocolos de seguridad sanitaria los que se aplican a todos nuestros colaboradores y contratistas. La inversión realizada en la digitalización nos facilita la comunicación con nuestros clientes, a través de los diferentes canales activados que les permiten mantener un dialogo constante con la empresa en tiempos de contingencias, destacando el *Contact Center*, Facebook y Twitter como los que han tenido el mejor nivel de satisfacción del cliente.

En un espíritu de solidaridad con los sectores más afectados y vulnerables, hemos actuado proactivamente para mitigar los impactos del conflicto social en las PYMES más afligidas, mediante planes de pago especiales, los que han beneficiado a 93 empresas. Frente a la emergencia sanitaria, hemos centrado nuestras medidas en los clientes más vulnerables socio-económicamente, abordando el tema de las deudas vigentes y asegurando no interrumpir el suministro, entre otras. Durante el año 2019 continuamos con la digitalización de las redes, las que son esenciales para convertir la ciudad de Santiago en una metrópolis cada vez más electrificada, como demuestra el importante cambio en el servicio de trasporte público que cuenta hoy con casi 400 buses eléctricos. Las nuevas necesidades de las ciudades se suman a los diferentes usos que hacen nuestros clientes de la energía. El uso de nuevas tecnologías en las actividades humanas cambia la forma en que nuestros clientes consumen y aumenta su dependencia del servicio eléctrico, por lo que hemos invertido en la mejora continua a fin de asegurar la continuidad del suministro, disminuyendo el tiempo de interrupción respecto al año anterior. La satisfacción de nuestros clientes es clave para la sostenibilidad de nuestro negocio y por eso trabajamos diariamente en mejorar nuestro servicio en pos de crear valor para ellos y la sociedad chilena.

En el ámbito laboral, reforzamos los valores de inclusión y diversidad, creando un ambiente de trabajo seguro y flexible, lo que permitió garantizar la seguridad de nuestros colaboradores frente a los eventos críticos ocurridos al final del año. El desarrollo sostenible de la empresa va de la mano del desarrollo profesional de nuestras personas. Consideramos la innovación como la piedra angular de la sostenibilidad y por esta razón apuntamos a que todos los colaboradores sean parte de un proceso de formación continua para enfrentar los desafíos a que la sociedad y el País nos convoca.

En el ámbito social, centramos nuestro trabajo e inversiones en remediar las brechas de la pobreza multidimensional y la pobreza energética, contribuyendo a las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y particularmente aquellos relacionados con el acceso a energía y la educación inclusiva.

El fenómeno de la urbanización nos abre nuevas oportunidades y presenta nuevos desafíos, especialmente por el llamado a la equidad en el acceso a la energía. Durante el 2019 hemos trabajado en los campamentos en las áreas más marginadas de la ciudad, colaborando con más de 200 familias en la normalización de su servicio eléctrico, asegurando así un suministro seguro desde el punto de vista técnico y al mismo tiempo iluminando áreas anteriormente oscuras e inseguras.

Finalmente 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.

La confianza, la responsabilidad, la proactividad y la innovación son los valores que desde años nos han guiado en todo nuestro quehacer. Los hacemos extenso a todos nuestros colaboradores internos y externos, compartiendo con ellos los logros obtenidos durante el 2019.

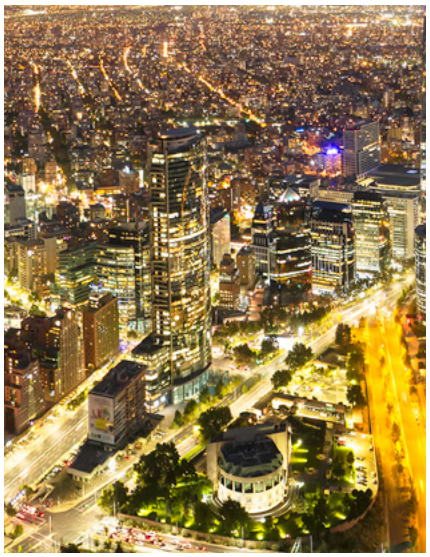
Edoardo Marcenaro
Presidente

Ramón Castañeda
Gerente General

Carta a los grupos de interés

3

01.



Enel Distribución Chile es *Open Power*

Enel Distribución Chile es Open Power **6**

02.

Resumen Ejecutivo

Acerca de Enel Distribución Chile: ¿Quiénes somos? **10**

Presencia en la Región Metropolitana **12**

Gobernanza de la sostenibilidad **14**

El entorno **16**

Transición energética: nuestra respuesta frente al nuevo escenario **23**

Modelo de negocio sostenible **24**

Materialidad: Definiendo prioridades **27**

Evaluación de riesgos **37**

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) **40**

Plan de Sostenibilidad 2020-2022 **42**

03.

Creación de valor sostenible a largo plazo

Crecimiento a través de tecnologías y servicios *Low Carbon* **46**

Mejoras operativas para un servicio de calidad **48**

Open Innovability y transformación digital **69**

Involucrando a las comunidades **80**

Involucrando a los colaboradores **95**

04.

Los pilares del negocio sostenible

Gobernanza **110**

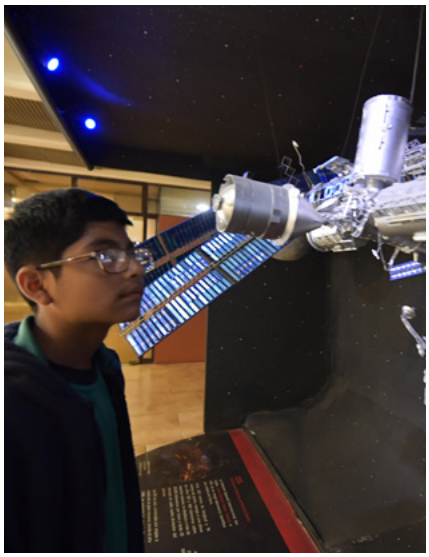
Salud y seguridad en el trabajo **135**

Sostenibilidad Ambiental **145**

Cadena de Suministro Sostenible **154**

Creación de Valor Económico **163**

05.



Anexos

Nota Metodológica **166**

Carta de Verificación **167**

Anexos **168**

Índice de contenidos GRI **169**

Enel Distribución es Open Power

Posicionamiento

Open Power

Propósito

Open Power for a brighter future. We empower sustainable progess.

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.

1. RESUMEN EJECUTIVO

Acerca de Enel Distribución Chile: ¿Quiénes somos?

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

Enel Distribución Chile es parte del Grupo Enel, holding multinacional, 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, mientras que Enel Chile es el controlador directo de Enel Distribución Chile con un 99,09%. Mayor información respecto a la estructura de propiedad y estructura de gobernanza se encuentra disponible en la Memoria Anual de Enel 2019. [1]

Enel Distribución Chile es la empresa de distribución de energía eléctrica más grande del país. A través de su concesión en el área Metropolitana de 2.105 kms^2 la Compañía abarca 33 comunas, de un total de 52 municipios urbanos y rurales existentes en la región (ver infografía), llegando a casi dos millones de chilenos.

1 https://www.enel.cl/es/inversionistas/inversionistas-enel-chile/reportes/memorias.html

Cifras Destacadas

BENEFICIARIOS POR PROYECTOS DE SOSTENIBILIDAD

221.607

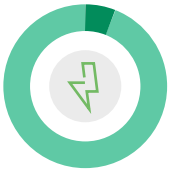
VENTAS DE ENERGÍA (GWh)

17.107

NÚMERO DE COLABORADORES

743

PÉRDIDAS DE ENERGÍA



4,99%

NÚMERO DE CLIENTES

1.972.218

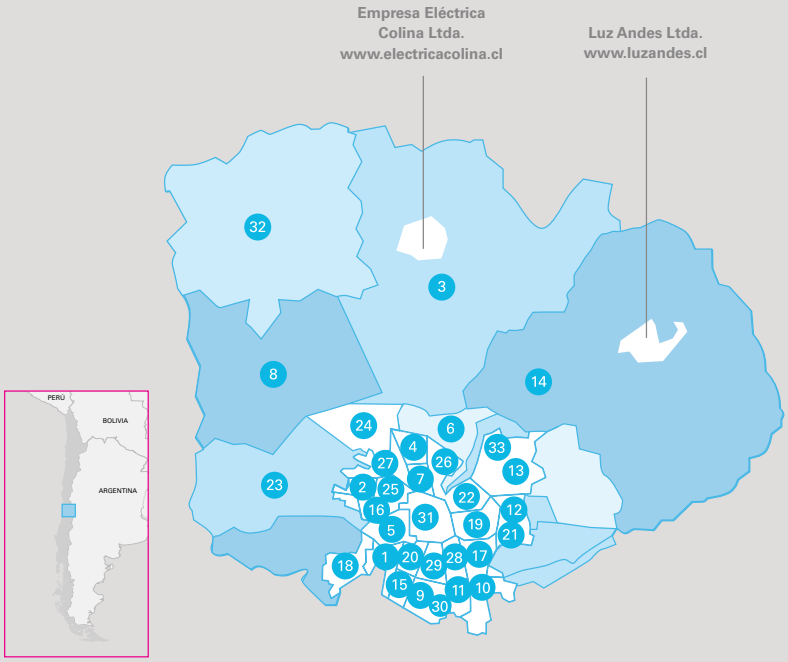
INGRESOS DE EXPLOTACIÓN (M$)

1.412.872

Presencia en la Región Metropolitana

102-6 102-7

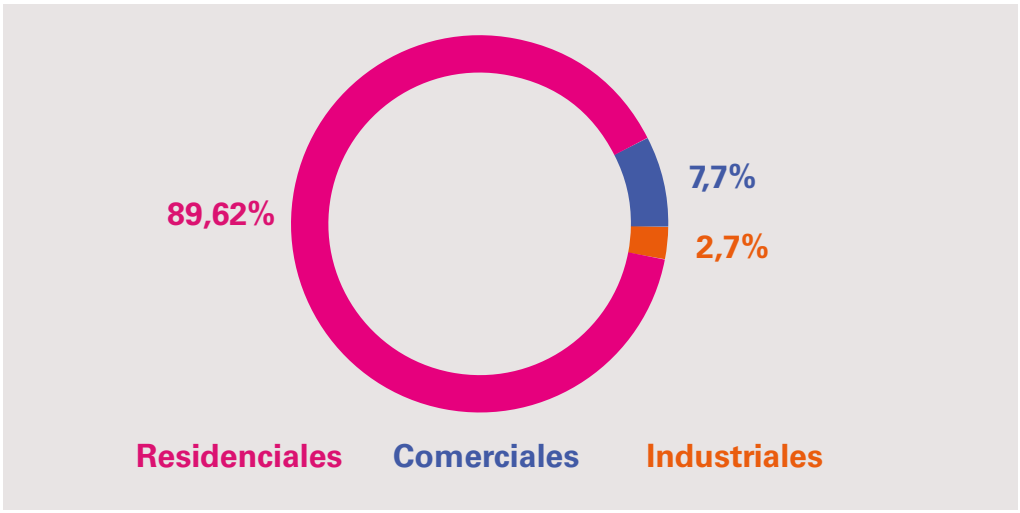
Área de concesión de
Enel Distribución Chile



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. Qilicura
25. Quinta Normal
26. Recoleta
27. Renca
28. San Joaquín
29. San Miguel
30. San Ramón
31. Santiago
32. Til Til
33. Vitacura

Clientes de Enel Distribución Chile



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.

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 operacionales a lo largo de toda la cadena de valor.

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

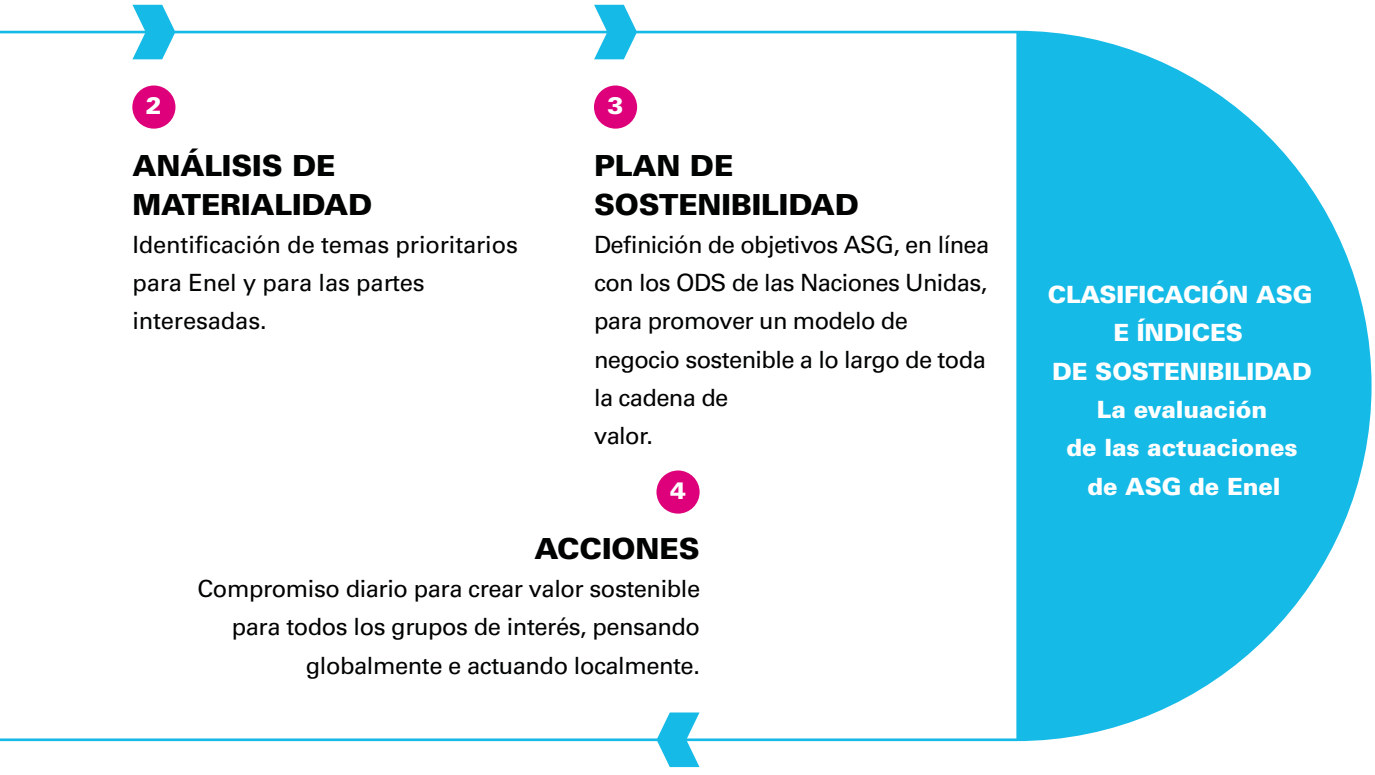
> **El Directorio:** aprueba planes estratégicos, industriales y financieros, incluyendo el presupuesto anual del Grupo y el Plan Industrial, que complementan las directrices clave para promover un modelo de negocio sostenible y sentar las bases para el valor a largo plazo. Es responsable, además, de 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

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

gobernanza, como corrupción, *lobby*, transacciones entre partes relacionadas, entre otros, y la aprobación de los mapas de riesgos, incluyendo los riesgos 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 Distribución Chile, gestiona todas las actividades de sostenibilidad e innovación, siguiendo los lineamientos del Grupo Enel.

El modelo de negocio de Enel Distribución 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.



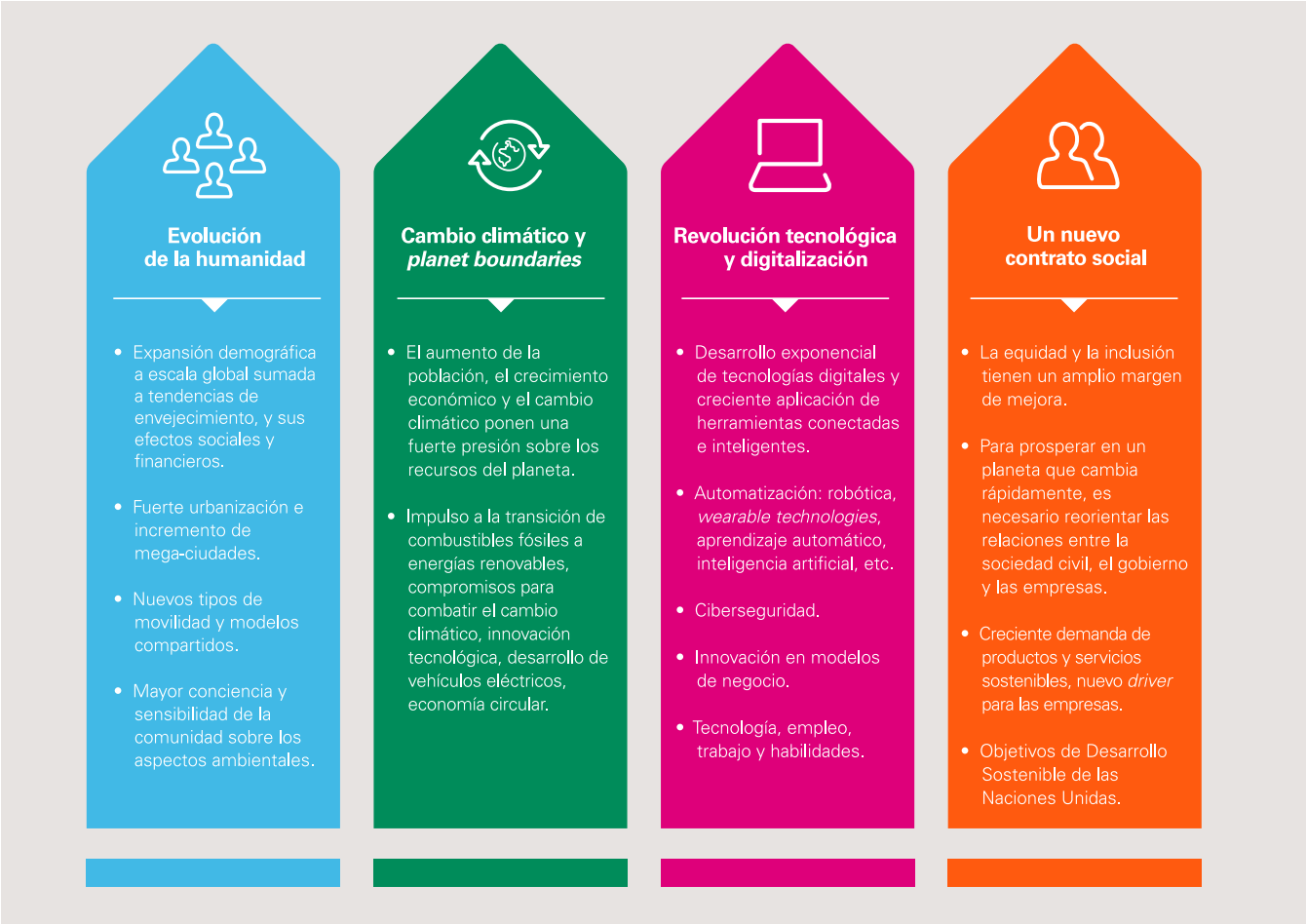
El entorno

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.

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 ciudades 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.

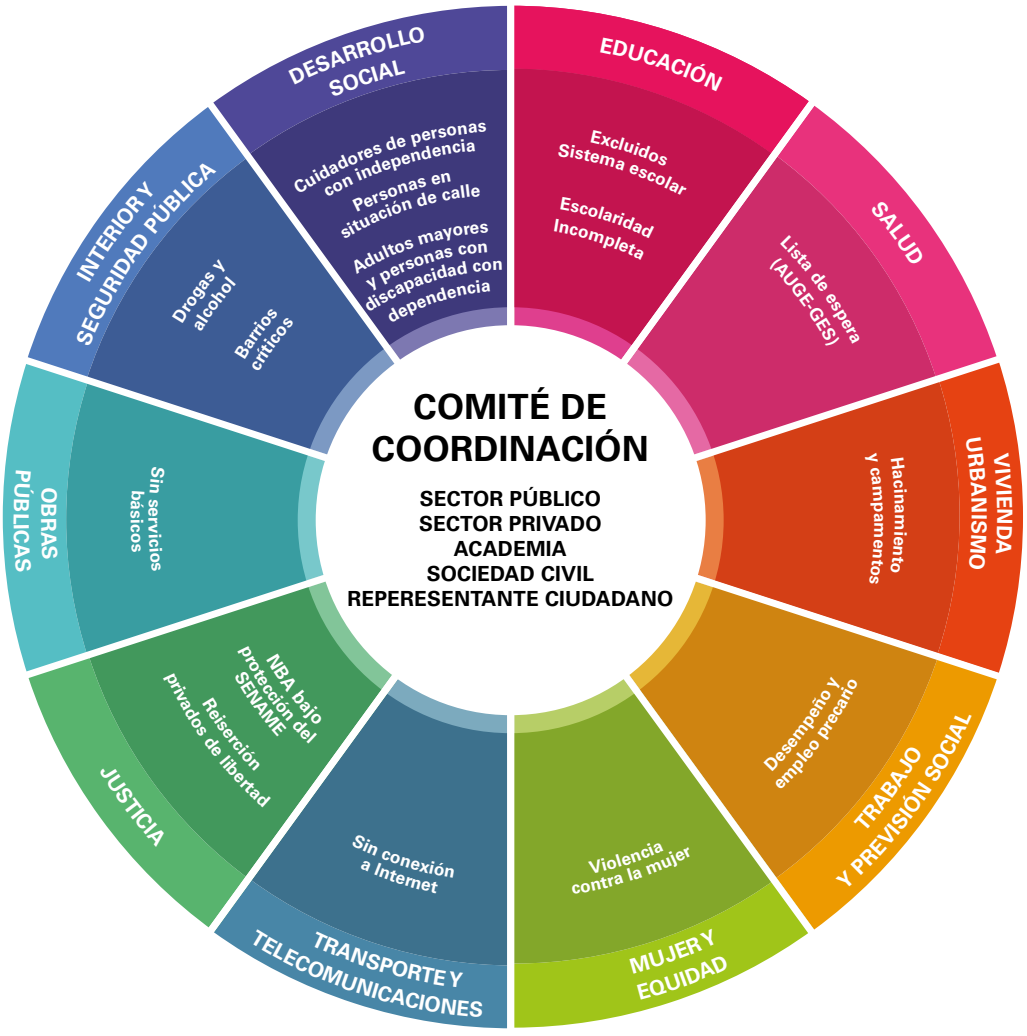
Principales tendencias globales en la actualidad



Contexto local: un nuevo escenario social

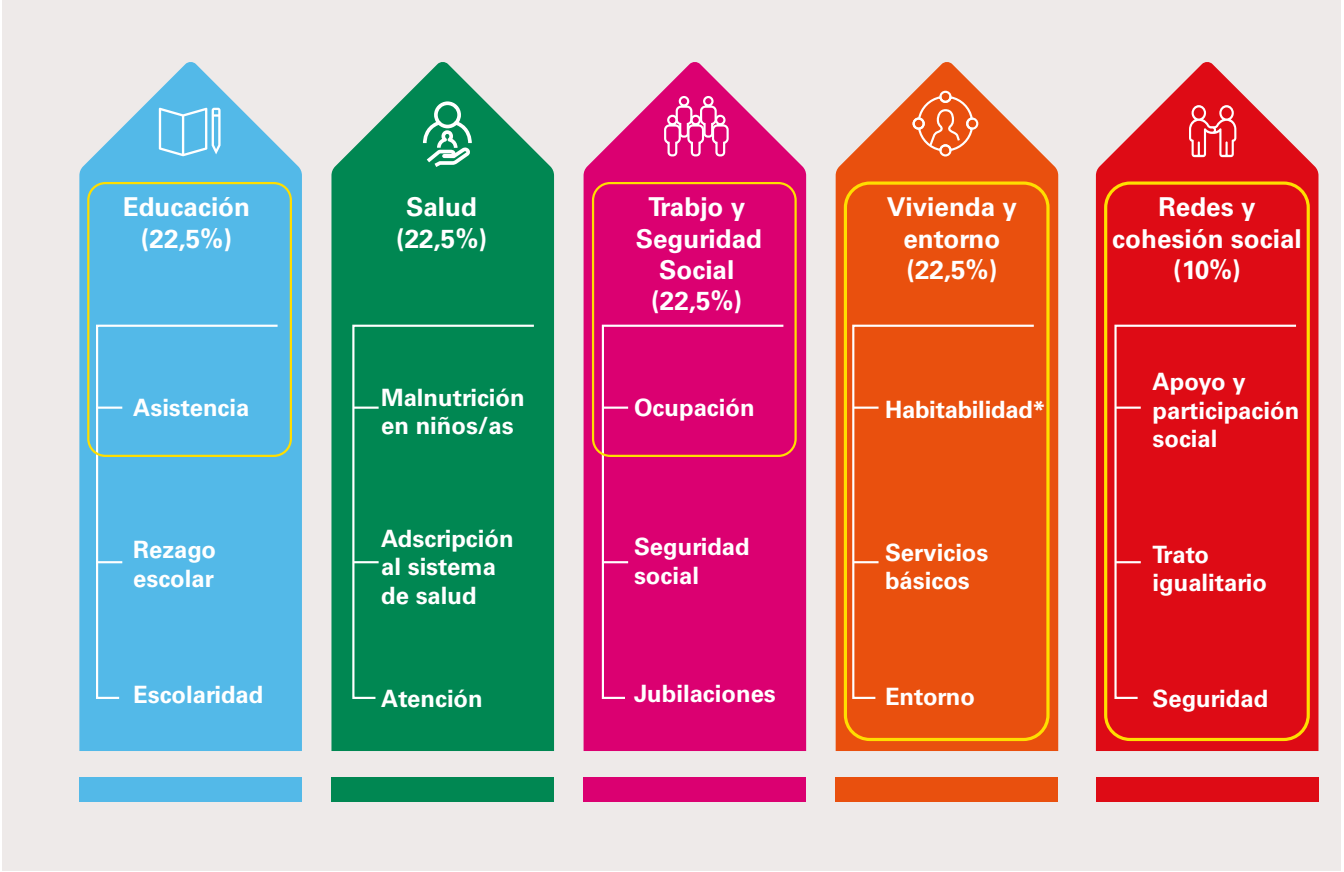
En Chile algunas temáticas como la pobreza, la desigualdad regional y la transición energética han tomado la agenda pública y están impulsando nuevas iniciativas en la materia. Según los datos de la Encuesta Casen 2017[2], el 20,7% de la población, esto es 2.940.275 personas viven en condiciones de pobreza 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[3], en base a ciertas características de los 16 Grupos de Vulnerabilidad, asignó competencias a 10 Ministerios para gestionar las respectivas soluciones a sus necesidades



2 http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/casen_2017.php
3 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 Distribución 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 del suministro eléctrico a los clientes y la seguridad de sus trabajadores y colaboradores. La Compañía mantuvo un constante diálogo con las comunidades en las que mantiene proyectos de desarrollo sostenible en la Región Metropolitana, 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) dañadas durante el conflicto, la Compañía lanzó un programa de facilitaciones de pago al cual han adherido 150 PYMES, parte de un total de 1.892 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[4].

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)

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

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", la cual desarrolló un Mapa de Vulnerabilidad Energética, para acortar las brechas existentes. Tanto en este ámbito como en otros megacompromisos que buscan la sostenibilidad energética nacional y que influyen en la industria, Enel Distribución 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: Ministerio de Energía, 2018. 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 sobre 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 manifestaciones climáticas extremas como sequias 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 interconectados e interdependientes. Enel Distribución 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 negocio y con la electrificación; otro eje son las políticas instaladas en la empresa, principalmente, la política de Medio Ambiente y de Biodiversidad, además del sistema de gestión ambiental integrado; el tercer eje son los varios compromisos del Grupo con las organizaciones internacionales, que nos guían hacia la sostenibilidad ambiental de nuestro quehacer. De todos estos proyectos se da cuenta en las partes 2 y 3 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

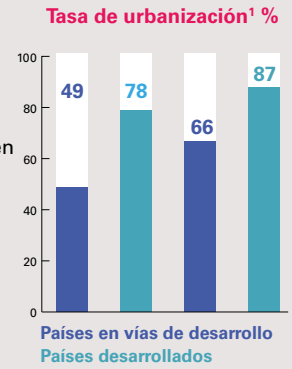
Las variables demográficas, las nuevas demandas sociales, la crisis climática y la revolución tecnológica presentan desafíos globales, los cuales impulsan a las empresas a reconcebir sus estrategias de negocios y la manera de desarrollar sus actividades en los ámbitos ambiental, social y económico (ASG). En este contexto, la transición energética es la respuesta de la industria para transitar 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

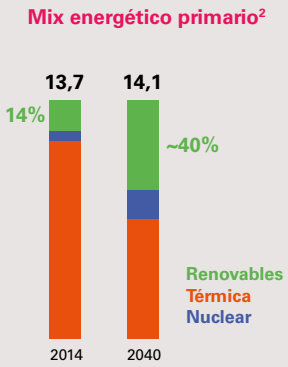
Urbanización

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".



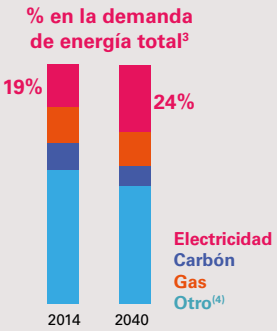
Descarbonización

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.



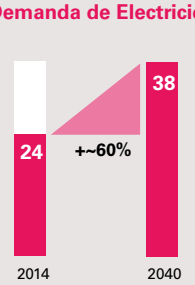
Acceso a la energía

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.



Aumento de la demanda

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



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

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.

Modelo de Negocio Sostenible

102-15

El desafío de lograr 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, Grupo Enel ha enfocado su propósito hacia un negocio sostenible que se basa en la innovación para crear soluciones y ofertas que generen valor a largo plazo, tanto para la empresa como para la sociedad. A través de la visión *Open Power*, Enel Distribución 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.

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 Distribución Chile, los cuales están basados en normativas y criterios de conducta que aplican a toda la Compañía

Modelo de Negocio Sostenible Enel Distribución Chile

En el contexto de la sostenibilidad en las ciudades, la línea dedicada a Infraestructura y Redes (I&N), contribuye al desarrollo de redes inteligentes cada vez más resilientes, que permiten garantizar la continuidad del suministro eléctrico y satisfacer las necesidades de los nuevos servicios. Para la distribución de energía eléctrica, la digitalización en las operaciones y el mantenimiento es clave para aumentar la eficiencia, mejorar la calidad del servicio, optimizar procesos y reducir los tiempos de respuesta.

Como eje estratégico de su modelo de negocio sostenible, Enel Distribución 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 y el consumo de los recursos naturales, reconcibiendo los procesos y los productos desde el diseño.

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 nuestro planeta. En respuesta a esto, en 2019 se creó el área de Economía Circular, bajo la Gerencia de Sostenibilidad, y se definieron referentes de Economía Circular en las relativas líneas de negocio con el objetivo de impulsar la implementación del Modelo de Economía Circular, el cual está constituido por cinco pilares:

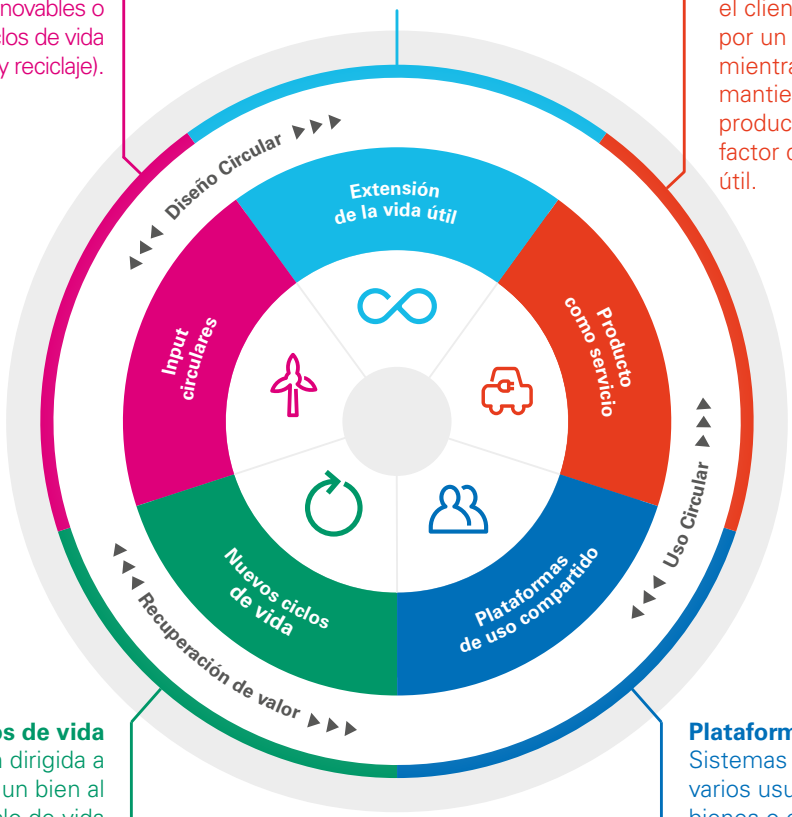
- ***Inputs* sostenibles**: se refiere al origen de las materias primas utilizadas en la construcción y operación de los activos. La Compañía promueve uso de materiales y energía de fuentes renovables, de reutilización o reciclaje.
- **Producto como servicio:** se refiere a la venta de servicios asociados 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* ©,[5] 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.

5 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

El informe considera la relevancia de los temas materiales definidos por Enel Distribución Chile y sus Grupos de interés, de acuerdo a los lineamientos del estándar de la *Global Reporting Initiative* (GRI), para la elaboración de informes de sostenibilidad. Su contenido da cuenta del cumplimiento de las metas del Plan de Sostenibilidad 2019-2021[6] y considera los resultados del análisis de materialidad 2019.

Durante el primer semestre de cada año, Enel Distribución Chile recopila datos ambientales, sociales y de gobernanza mediante una plataforma *online*, creada por el Grupo Enel, para almacenar y analizar información referente al desempeño de la 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

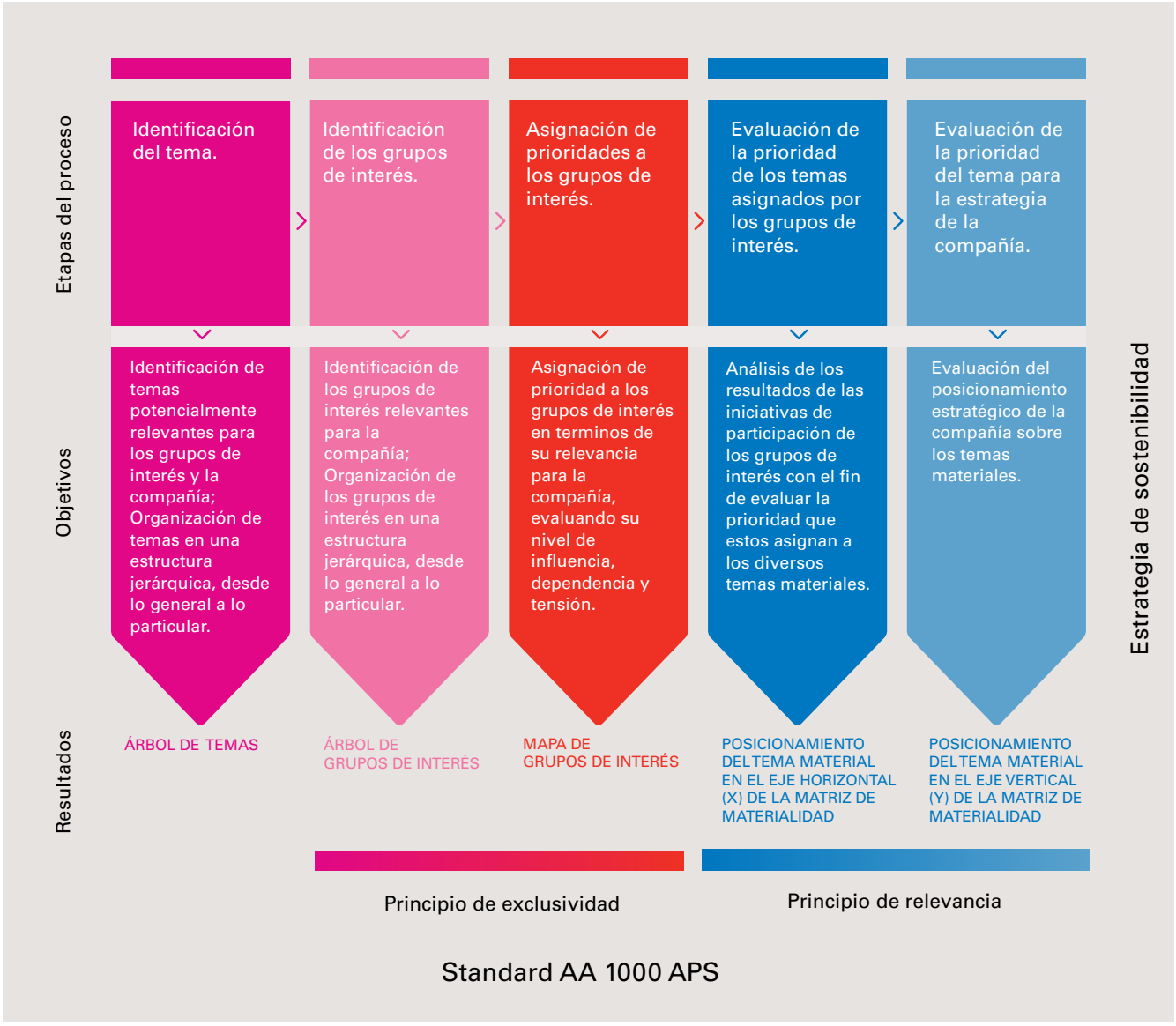
Con el fin de integrar las expectativas de los grupos de interés de una forma estructurada y alineada con el propósito de la Compañía, Enel Distribución Chile realiza anualmente un proceso de identificación de asuntos prioritarios, a través del cual evalúa y selecciona los asuntos económicos, éticos,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

6 Para mayor detalle del Plan de Sostenibilidad véase Reporte de Sostenibilidad Enel Distribución Chile 2018, pág 39

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 Distribución 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 Distribución 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 Distribución 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 consulta interna de los referentes de las diferentes áreas y líneas de negocio.

Priorización de los grupos de interés

102-40

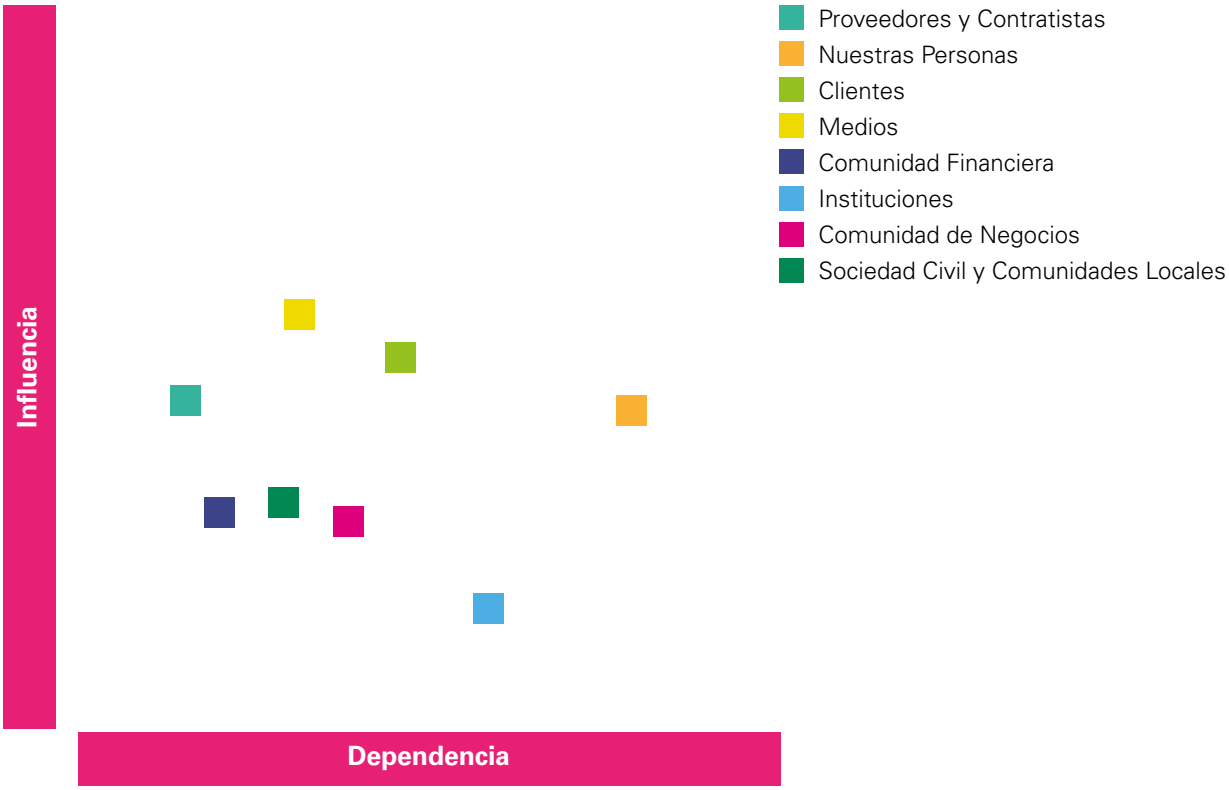
Mediante la participación activa de diferentes unidades de negocio y corporativas de la Compañía, en 2019 se realizó la priorización de los grupos de interés de acuerdo a la relevancia que tienen para la empresa. Para ello, los *stakeholders* fueron priorizados de acuerdo a dos variables:

- **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 en 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:

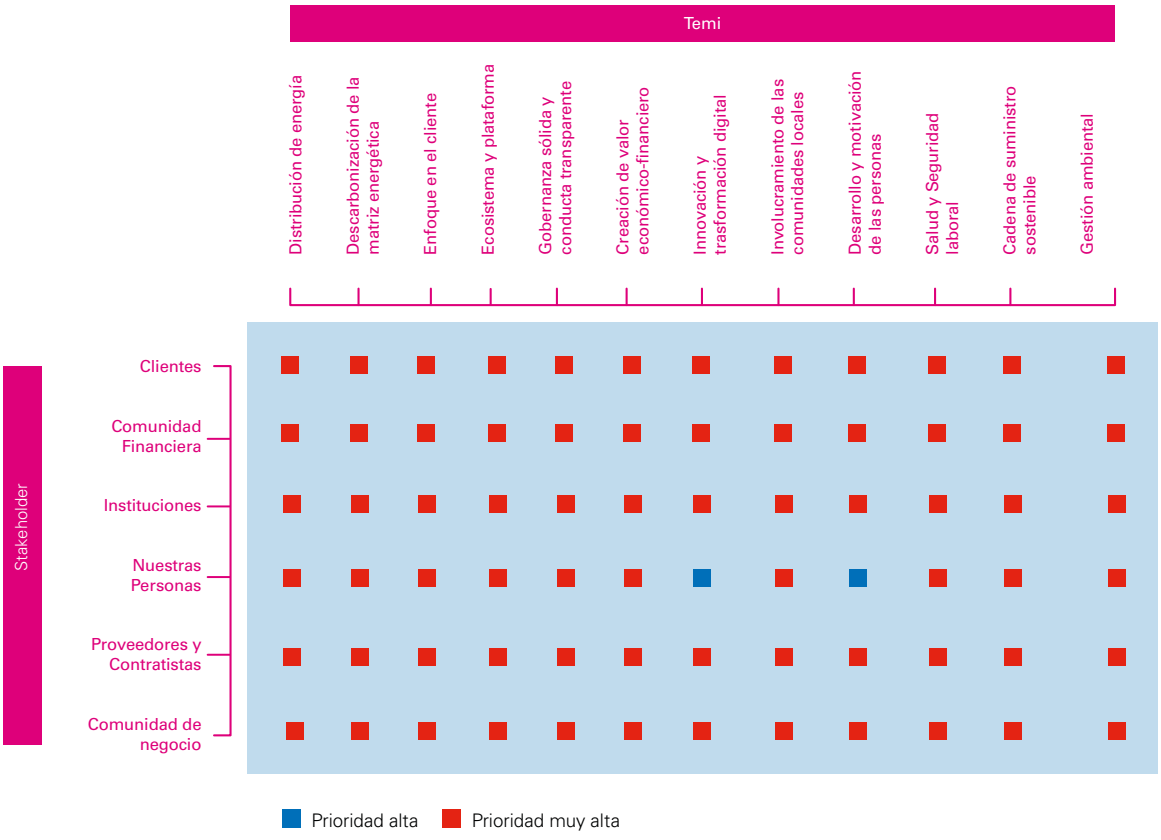


Asimismo, para cada grupo de *stakeholders*, se efectúa una segmentación específica para identificar a cada uno de los subgrupos que lo componen y, de esta manera, elegir los mejores canales de diálogo y consulta, con el propósito de evaluar la percepción que éstos tienen sobre la gestión de Enel Distribución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

Las prioridades para las partes interesadas

102-43

Durante 2019, Enel Distribución Chile, mediante una encuesta directa a todos sus grupos de interés, complementado con fuentes secundarias, identificó sus prioridades, respondiendo a sus inquietudes proporcionando información en su Informe de Sostenibilidad, detallando en cada capítulo las acciones y proyectos llevados 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 Distribución Chile y sus grupos de interés

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

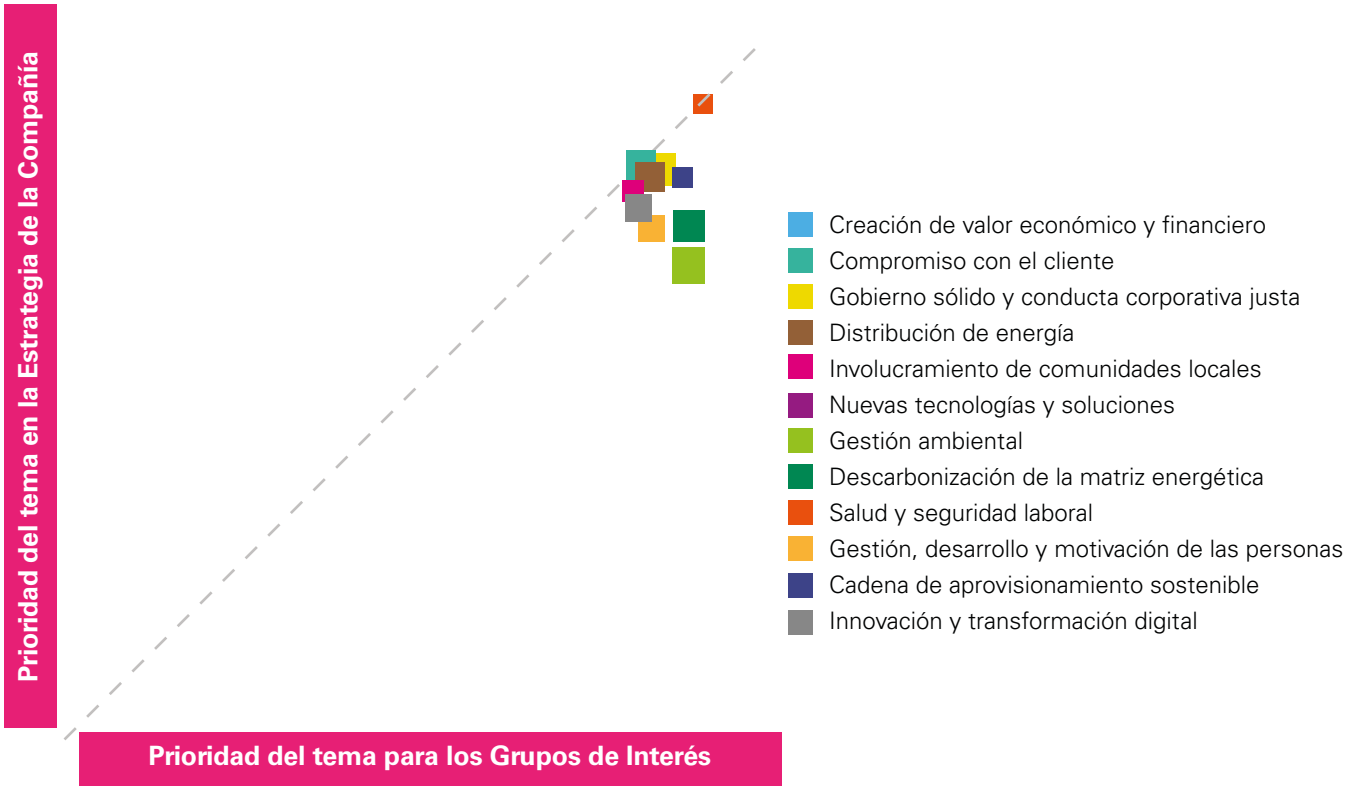
Durante el año 2019, Enel Distribución Chile realizó un estudio de materialidad que sirvió de base para la definición de las prioridades de su Plan de Sostenibilidad 2020-2022, consultando directa e indirectamente a fuentes y representantes de grupos de interés. Este estudio consistió en:

- 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 Distribución 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 Distribución 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 Distribución Chile 2019

102-47



Principales temas materiales de Enel Distribución Chile

El resultado del proceso de materialidad de Enel Distribución 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 tres principales temas para Enel Distribución Chile:

1. Seguridad y salud laboral

Para Enel Distribución 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 .

2. Enfoque en el cliente

La Compañía orienta su estrategia de negocios hacia la satisfacción de las necesidades de sus clientes, reconociendo el rol de la energía como habilitador del desarrollo socio económico, siendo clave un servicio de calidad, inclusivo y accesible. Para más información referirse a la sección de Mejoras Operativas para un servicio de calidad.

3. Gobernanza sólida

Enel Distribución Chile ha establecido reglas, modelos y mecanismos de control, que rigen el actuar de sus colaboradores bajo principios de integridad, tanto interna como externamente. Este modelo de conducta transparente genera confianza en sus partes interesadas, lo que también se refleja en los resultados económicos, así como el posicionamiento en los principales índices de sostenibilidad. Para más información referirse a la sección de Gobernanza.

7 Más información en capítulo “Salud y Seguridad laboral”, página 141.

4. Gestión Ambiental

Por la naturaleza de su negocio, Enel Distribución 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[8] y la Política de Biodiversidad, entre otros. La gestión ambiental responde a los estándares más altos en esta materia a nivel internacional.[9]

8 https://www.enel.cl/content/dam/enel-cl/sostenibilidad/medio-ambiente/politicas-medioambientales/Politica-MedioAmbiental-EnelChile.pdf
9 Más información en capítulo "Sostenibilidad Ambiental", página 145.

102-11 102-15 102-29 102-30 Evaluación de riesgos

Los riesgos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) forman parte 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 de 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 Distribución Chile ha establecido el requisito de prevención y minimización efectiva de los impactos y riesgos ambientales, como elemento fundamental y determinante detrás de cada proyecto, a lo largo de todo su ciclo de vida.

- 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 Distribución 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 Distribución Chile cuenta con planes y procesos para la gestión de contingencias. Consciente del rol estratégico que la energía eléctrica representa para el País, dicho planes priorizan la continuidad del suministro eléctrico a los clientes, y la seguridad de los trabajadores y colaboradores.

> Conflictos originados en las demandas de las comunidades aledañas a los activos de la Compañía. Enel Distribución Chile mantiene un relacionamiento continuo con las comunidades locales, a través de equipos dedicados a nivel municipal. Con la inversión social en las áreas en que opera, la empresa apunta a generar las condiciones para abordar las prioridades de las comunidades, especialmente, en materia de pobreza energética y adaptación al cambio climático, 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 Distribución Chile cuenta con políticas 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. La Compañía 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 legislaciones 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 Distribución 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 Distribución 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, la empresa 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), quien 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.

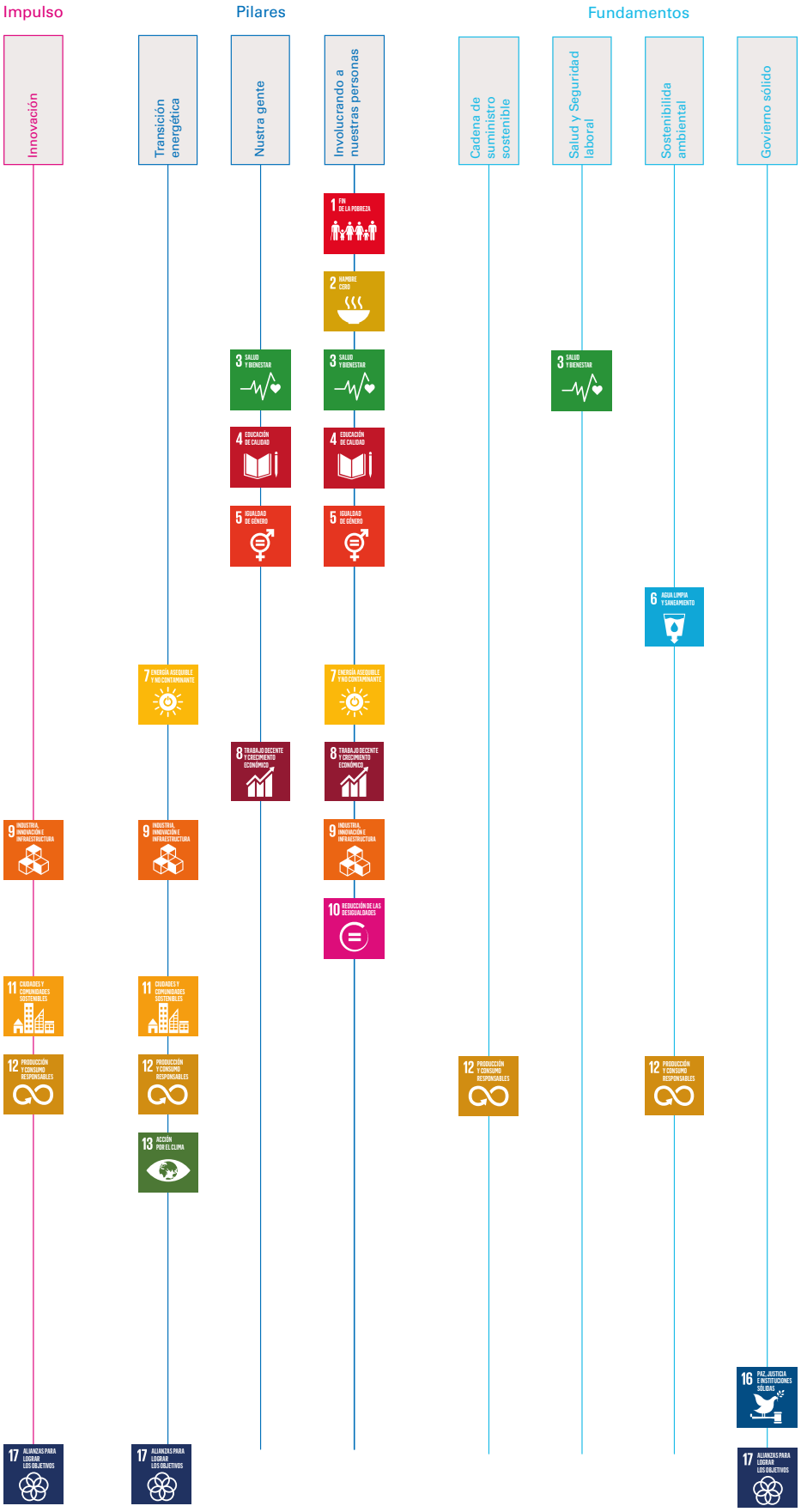
> **Digitalización, eficacia de TI y la continuidad del servicio:** Enel Distribución Chile está llevando a cabo una transformación digital de la gestión de toda su cadena de valor, desarrollando nuevos modelos de negocio y digitalizando sus procesos. En consecuencia, está cada vez más expuesto a riesgos 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 la gestión de 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. La Compañía 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 Memoria Anual de Enel Chile 2019, 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 Distribución 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); contribución al desarrollo socioeconómico de las comunidades donde opera el Grupo (ODS 8); promoción de la innovación en una industrialización responsable y de infraestructuras resilientes (ODS 9); 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/

Compromiso Enel Distribución con los ODS



Plan de Sostenibilidad 2020-2022

El Plan de Sostenibilidad 2020-2022 de Enel Distribución Chile busca fomentar la electrificación de los servicios, contemplando acciones para sus personas y sus grupos de interés, enfocando su quehacer sobre los pilares de la sostenibilidad del negocio, representados por una cadena de aprovisionamiento sostenible, seguridad y salud laboral, sostenibilidad ambiental y la solidez de su gobernanza. El Plan de Sostenibilidad 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 nuestros 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 nuestros activos respecto a las comunidades aledañas y, el cuarto, a las iniciativas hacia los colaboradores de la Compañía. Finalmente, el plan se fundamenta en cinco pilares que sostienen nuestra estrategia: salud y seguridad laboral, solidez del gobierno corporativo, sostenibilidad de la gestión ambiental, 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 poder lograr la sostenibilidad del negocio, así como de las relaciones sociales interna y externas a la empresa.

La estrategia de sostenibilidad de Enel Distribución Chile considera aportar, mediante nuestro 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 por inversionistas, los cuales se reflejan, principalmente, en los diferentes índices de sostenibilidad en que la empresa participa.

Plan de Sostenibilidad
2020-2022

Nuestras personas

Metas 2022

50%
Mujeres en proceso de reclutamineto[1]

100%
Personas involucradas en habilidades digitales

Evaluación del desempeño
Personas[2] involucradas **100%**

Encesta 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[4]

Metas 2022[3]

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.
2. Elegible y accesible: aquellos que tienen un contrato permanente y que han estado en vigor y activos durante al menos tres meses durante el año 2019.
3. Objetivos acumulativos desde 2015.
4. Las metas presentadas para el 2022 respecto a los ODS 4, 7 y 8 corresponden a las de Enel Chile.

U
RE

2. CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE A LARGO PLAZO

Crecimiento a través de tecnologías y servicios *Low Carbon*

103-2 103-3

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 y de las emisiones de gases de efecto invernadero. 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°, 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 2050, de acuerdo a su compromiso con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 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 Initiative* (SBTi) de abril 2019. Enel Distribución Chile, contribuye a las metas de Grupo Enel, alineando su estrategia de negocio en lo referente a acciones para el clima.

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 Distribución Chile, a través del uso de la innovación, contribuye con soluciones para desarrollar ciudades más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles, ofreciendo nuevas alternativas para el uso de la energía.

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 Distribución Chile basa su oferta en servicios Low carbon mediante la electrificación de las ciudades y la digitalización de las redes, liderando la transición hacia servicios bajos en carbono.

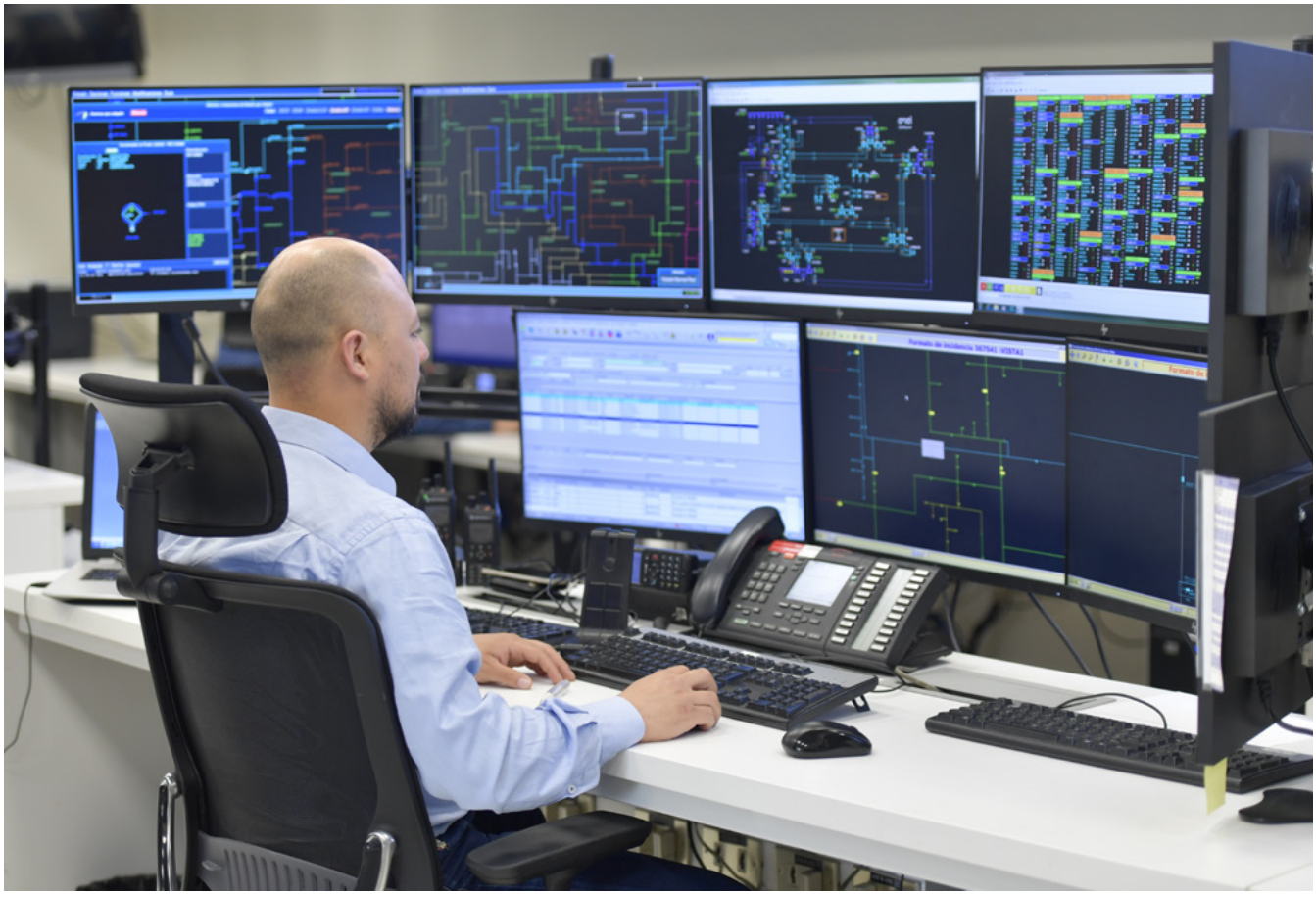
La tecnología y la innovación son clave para contribuir a la resiliencia de las ciudades, como también la búsqueda de nuevas soluciones de gestión de la energía, siempre con la mirada de ofrecer al ciudadano la oportunidad de consumir y generar energía al mismo tiempo. En este sentido, la Compañía implementó un proyecto piloto de Micro Red Virtual en la comuna de Providencia, mediante una alianza público-privada, instalando 34 sistemas fotovoltaicos residenciales y almacenamiento, de los cuales 32 fueron *On-grid* y dos *Off-grid*, con el objetivo de evaluar el futuro del desarrollo de micro redes entre viviendas.

Mejoras operativas para un servicio de calidad

103-2 103-3

Enel Distribución 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 y 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 Distribución Chile mediante el uso de redes digitales busca asegurar y potenciar el rendimiento de las redes de distribución.



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 Distribución 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 las energías renovables.

Uno de los proyectos destacados en línea 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 a cinco electroterminales por un total de ocho MW de potencia.

Redes 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 afectados por alguna pérdida en el suministro. Además, los datos son gestionados de acuerdo a las políticas de Ciberseguridad, poniendo especial cuidado ante las amenazas informáticas.

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 de la falla y agregando valor al uso de medidores inteligentes.

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 optimizarlo, 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 volun-

tario 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, este año 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.

Mejoras Preventivas para redes eléctricas

Tipos de líneas de tensión

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

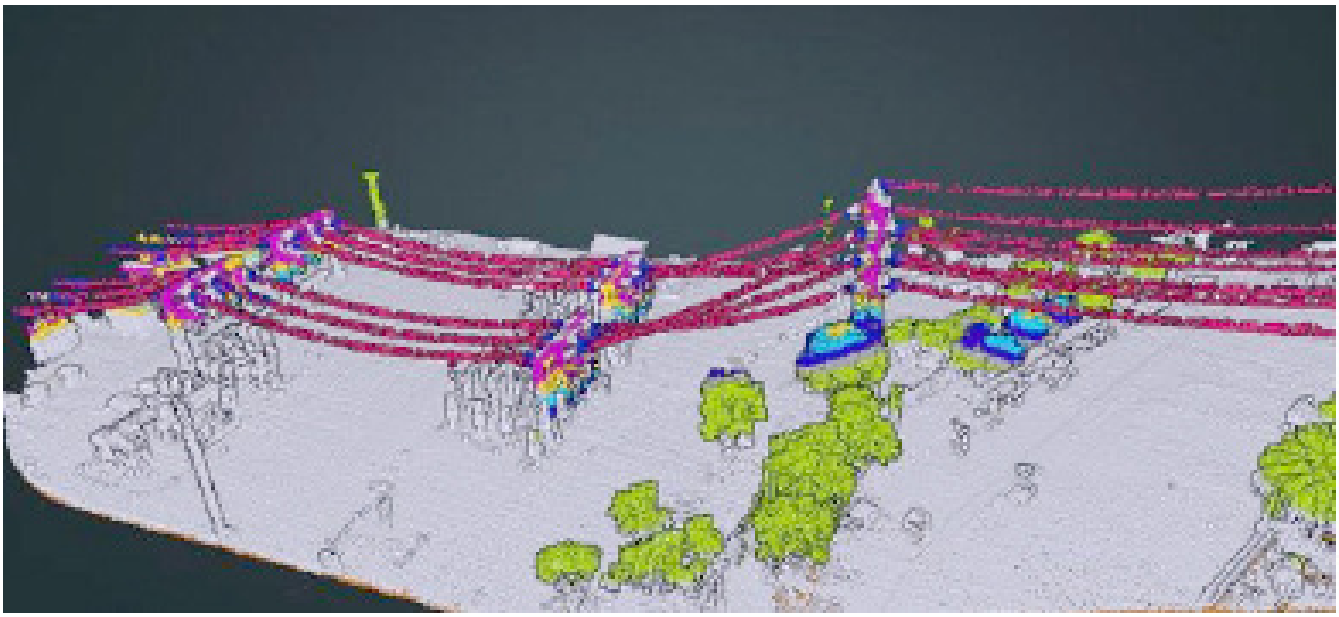
Plan de Calidad para líneas de baja tensión: Para asegurar el correcto funcionamiento de las líneas de baja tensión, Enel Distribución Chile busca detectar con antelación las sobrecargas de transformadores y así poder renovarlos de forma predictiva. Además de la instalación de nuevos conectores de acometidas, que permiten mejorar la calidad y continuidad del servicio a clientes conectados a baja tensión, y a la vez optimizar los indicadores SAIDI y SAIFI. Este 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, se realizó el 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 le instruye a Enel Distribución Chile 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 ocho 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: La calidad del servicio es el eje central en la planificación estratégica de la Compañía, para lo cual se desarrollan variados 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, encargado de planificar, coordinar e implementar las inspecciones y mantenciones a la red de distribución.

Durante 2019 se implementó un nuevo sistema de monitoreo aéreo del tendido eléctrico de alta y mediana tensión con helicópteros, los que a través de sobrevuelos en redes de alta y media tensión, – especialmente equipado 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 red eléctrica 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.

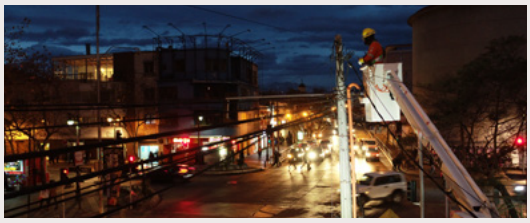
Con la información recopilada se coordinó la gestión de las cuadrillas de mantención y se trabajó en despejar especies arbóreas, reemplazar cables desgastados y reparar conexiones defectuosas.



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.

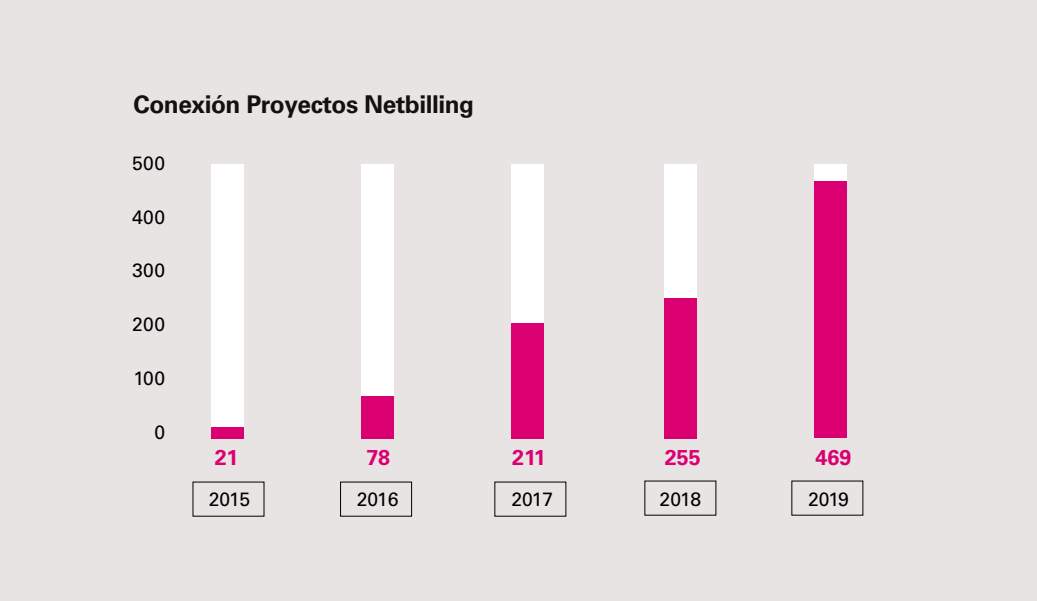
Subestación Quilicura: Instalación de un nuevo transformador 110/12 kV de 50 MVA y ampliación de patio MT de 4 a 8 alimentadores. Obras Eléctricas en desarrollo.

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.

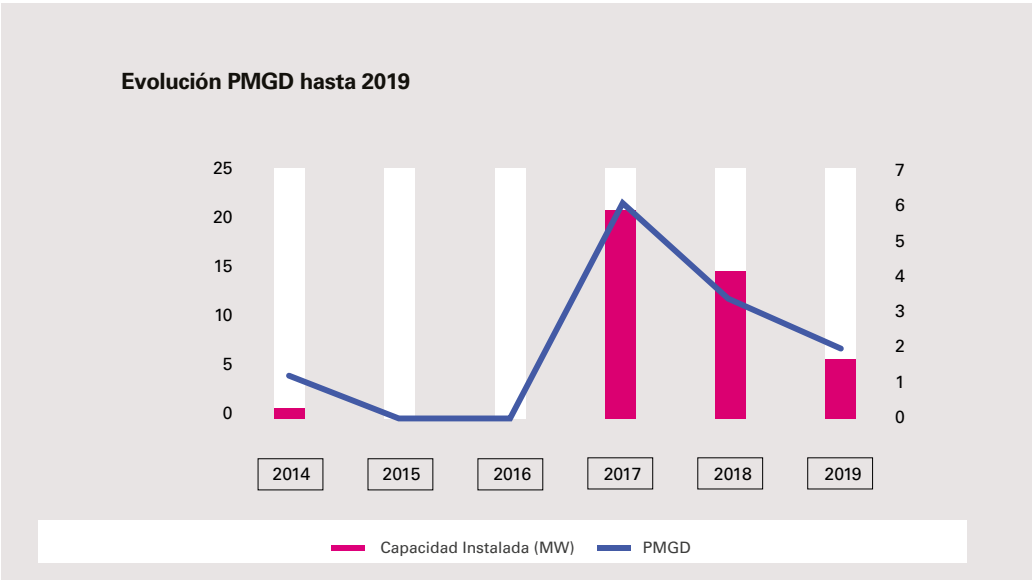
Proyectos de generación distribuida en media y baja tensión: Las nuevas tecnologías de generación limpia y renovable distribuidas a nivel de media y baja tensión, representan un aporte importante para la sociedad en términos de reducción de CO_2 y de abrir nuevas oportunidades de fuentes energéticas. 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 PMGD's, que en total suman 42 MWp de capacidad instalada. Adicionalmente, ya se cuentan con autorización técnica para conectar otros 21 proyectos que suman 103 MW de capacidad.

Proyectos de Generación Distribuida en Media Tensión



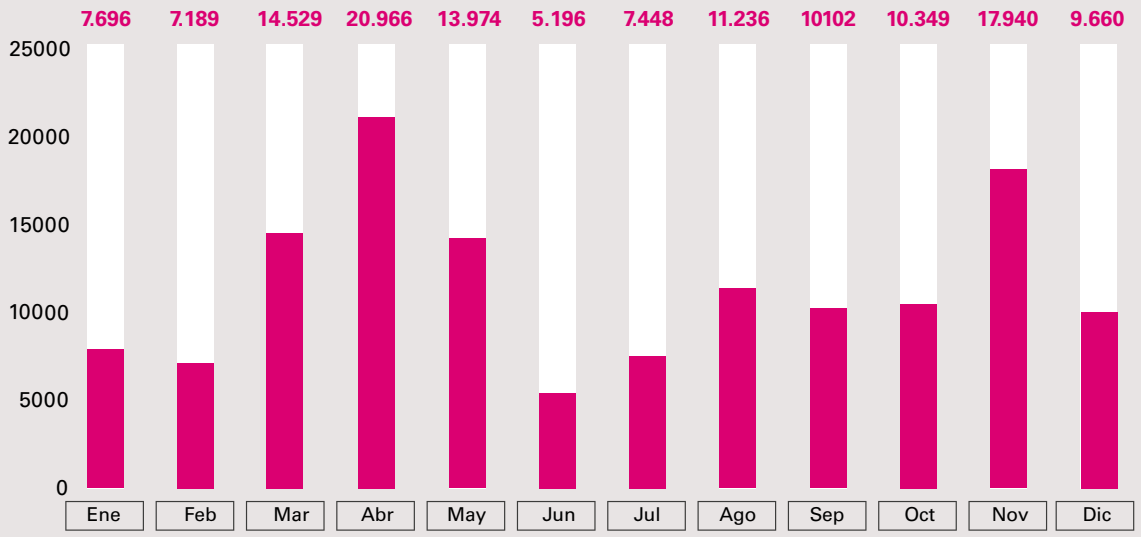
Prevención y Planificación ante contingencias

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.

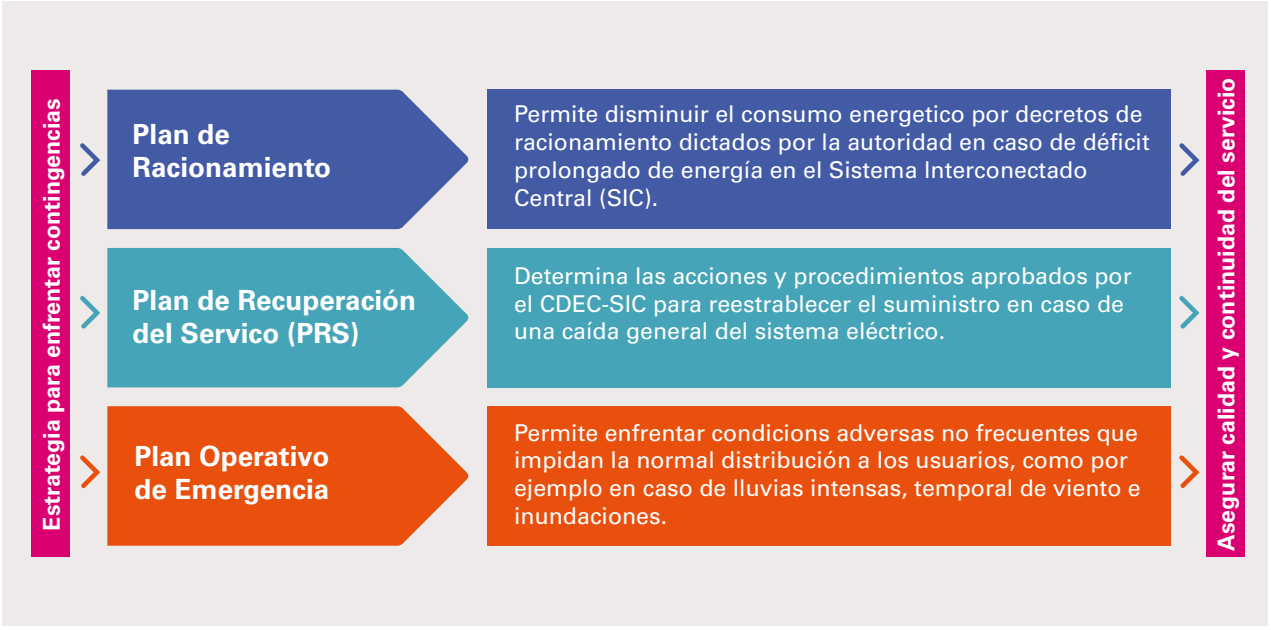
La distribución mensual fue la siguiente:

Situación Poda 2019

Árboles por mes



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



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

La calidad y fiabilidad de la red eléctrica son fundamentales para la gestión de Enel Distribución Chile. 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 a la implementación de los proyectos de redes inteligentes, se ha mejorado 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 en 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.

		Resultados		
ODS	**Indicador**	**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 no solamente implica garantizar un suministro de electricidad confiable, seguro y continuo, sino que también involucra escuchar atentamente los requerimientos y expectativas de los clientes. Es por esto que Enel Distribución 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 más eficaz sus necesidades, entregando la más oportuna y rápida respuesta posible a eventuales incidentes.

Satisfacción del cliente

Enel Distribución Chile monitorea las percepciones de sus clientes con 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%[10]. 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 satisfacción de clientes anual es de 55%, dos puntos por debajo del resultado del año 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 año, 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 información y comunicación con clientes. Durante 2019, en los meses de julio, noviembre y diciembre, se aplicaron encuestas a través de la página web y vía mail, mediante la atención telefónica con el uso de la tecnología IVR (*Interactive Voice Response* o respuesta de voz interactiva) y en redes sociales.

Respecto a la evaluación del IVR, cabe destacar que el nuevo sistema, en base a un lenguaje natural[11], incidió de forma significativa en el índice de satisfacción, en comparación con un IVR tradicional en los tres atributos abordados en la encuesta:

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 de 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).

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

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 Distribución Chile pone a disposición de sus clientes distintos canales para comunicar un reclamo o solicitud de información, como son 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 Distribución 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, posicionándolos 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 Distribución 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 los 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 eléctricos en campamentos

Gracias al trabajo de la Gerencia de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias de Enel Distribución Chile, y en alianza con 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 del 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 Distribución Chile. Mediante mesas de trabajo colaborativo se establecieron las condiciones de seguridad necesarias para llevar a cabo las labores 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 donde residen clientes electrodependientes[12] con hospitalización domiciliaria, para 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 un 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 gracias a un sistema de respaldo de energía mediante baterías de este tipo, 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 Distribución Chile realiza una gestión proactiva ante situaciones de emergencia, poniendo equipos electrógenos a su disposición y garantizando el suministro de energía eléctrica.

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

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

12 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.

Una relación transparente con los clientes

Propiciar una interacción transparente y de calidad con los clientes es fundamental para su satisfacción con el servicio entregado. Por ello, Enel Distribución 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 Distribución Chile cuenta con canales de atención específicos para entregar información a sus clientes sobre las características de los productos y servicios ofrecidos y comunicarse con ellos de manera constante. Estos canales 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. En este sentido, uno de los focos de la Compañía durante 2019 ha sido potenciar la digitalización de los canales de información y comunicación con clientes. Por ejemplo, la Compañía promovió que los clientes reciban su boleta de consumo por medio de correo electrónico, mediante dos campañas de suscripción a boleta electrónica, destacando los beneficios de esta modalidad a la que actualmente adscribe el 10% de los clientes de la Compañía. La campaña inclu-

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.

yó concursos a través de redes sociales, mail y página web, en donde se instaló un *banner* de inscripción, y permitió la incorporación de 30.467 nuevas suscripciones en el mes de mayo y 37.446 en el mes de septiembre. De esta manera, también se disminuyó el impacto ambiental que provoca la impresión de millones de boletas en formato físico.

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 con esta temática, 82% de los cuales consideraron que la información era útil. 26% de los clientes notificados no contactó a la Compañía luego de recibir la información, lo que da cuenta de la efectividad de la iniciativa.

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 técnico en el lugar envía fotografías e información sobre las causas de corte y se 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 y en línea con el trabajo realizado a través de redes sociales, 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

Mediante este programa piloto implementado en noviembre de 2019, se habilitó 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 litigios que fueron abordados con la mayor diligencia para su resolución, los cuales se mencionan su estado al cierre de este Reporte:

• Regulador chileno multa a empresa 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 km/h). Enel Distribución Chile afirmó que la Compañía compensó a los clientes afectados de acuerdo con la legislación aplicable, 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 e Invierno", implementando una serie de medidas para fortalecer la resiliencia de las redes. Los planes se centraron en la continuidad y seguridad de la distribución, 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
Redes inteligentes e integradas digitalmente.	**[11,28 M€].**
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 *Startups*, Políticas de Compra con *Startups*, entre otros.

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

Enel Distribución Chile trabaja buscando 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 tanto con *stakeholders* internos como externos, tales como startups, 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, en 2018 la matriz de Enel Distribución Chile lanzó el *Innovation Hub* e *Idea Hub*.

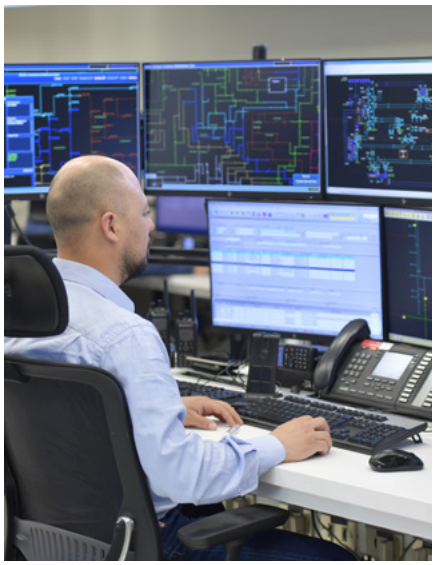
Innovation Hub consiste en una red de socios institucionales, organizaciones y fondos de capital de riesgo, que tiene como misión apoyar a *startups* que contribuyan al desarrollo de soluciones innovadoras para la sostenibilidad del negocio. Estas son implementadas en la Compañía y, de ser factible,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

Enel Distribución 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.

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

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

Proyectos en el ámbito de distribución



En materia de innovación, durante el 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, de las cuales cuatro fueron descartadas, mientras que dos finalizaron la fase de *Proof of Concept* (PoC)[13]. De ellas, una se encuentra en la fase de implementación de un piloto:

- **Monitoreo de red eléctrica con IA** 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 causas.

  Lo anterior afecta la calidad de suministro o provoca cortes de energía impactando a los clientes de Enel Distribución Chile, lo que ocasiona costos 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, quienes usan como apoyo la infraestructura de distribución de la Compañía. Su mal uso dificulta controlar las incidencias a Enel Distribución Chile y asegurar la continuidad de suministro. Para ello, la Compañía, en alianza con *Startup Innspatial,* desarrolló una aplicación, basada en la inteligencia artificial (IA) 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.

- ***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 de Enel Distribución Chile y a la incorporación de nuevas tecnologías de generación, almacenamiento y movilidad eléctrica, la red de distribución cada vez se ve sometida a mayores exigencias. Por lo anterior se requiere flexibilizarla, y mejorar la resiliencia mediante el uso de nuevas herramientas y tecnologías, entre ellas el "*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

13 *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.

de *Demand Response*, 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.

EPRI, una organización sin fines de lucro, desarrolló varias soluciones tecnológicas en el ámbito de ADR, inclusive en el de *OpenADR* 2.0b *Virtual T Terminal Node* (VTN) *and Virtual End Node* (VEN) *communication protocol technology.* Enel Distribución Chile, en conjunto con EPRI, 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 de ADR 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 de 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 REDs 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.

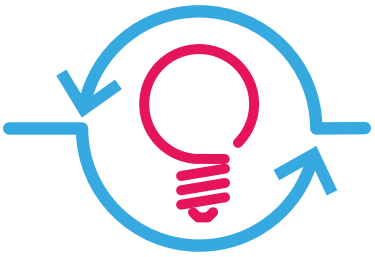
Incentivando una cultura de innovación

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: Enel *Idea Factory* + *Innovation School* + Cultura de Innovación

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 Distribución 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.

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, 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.

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.

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 Distribución 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

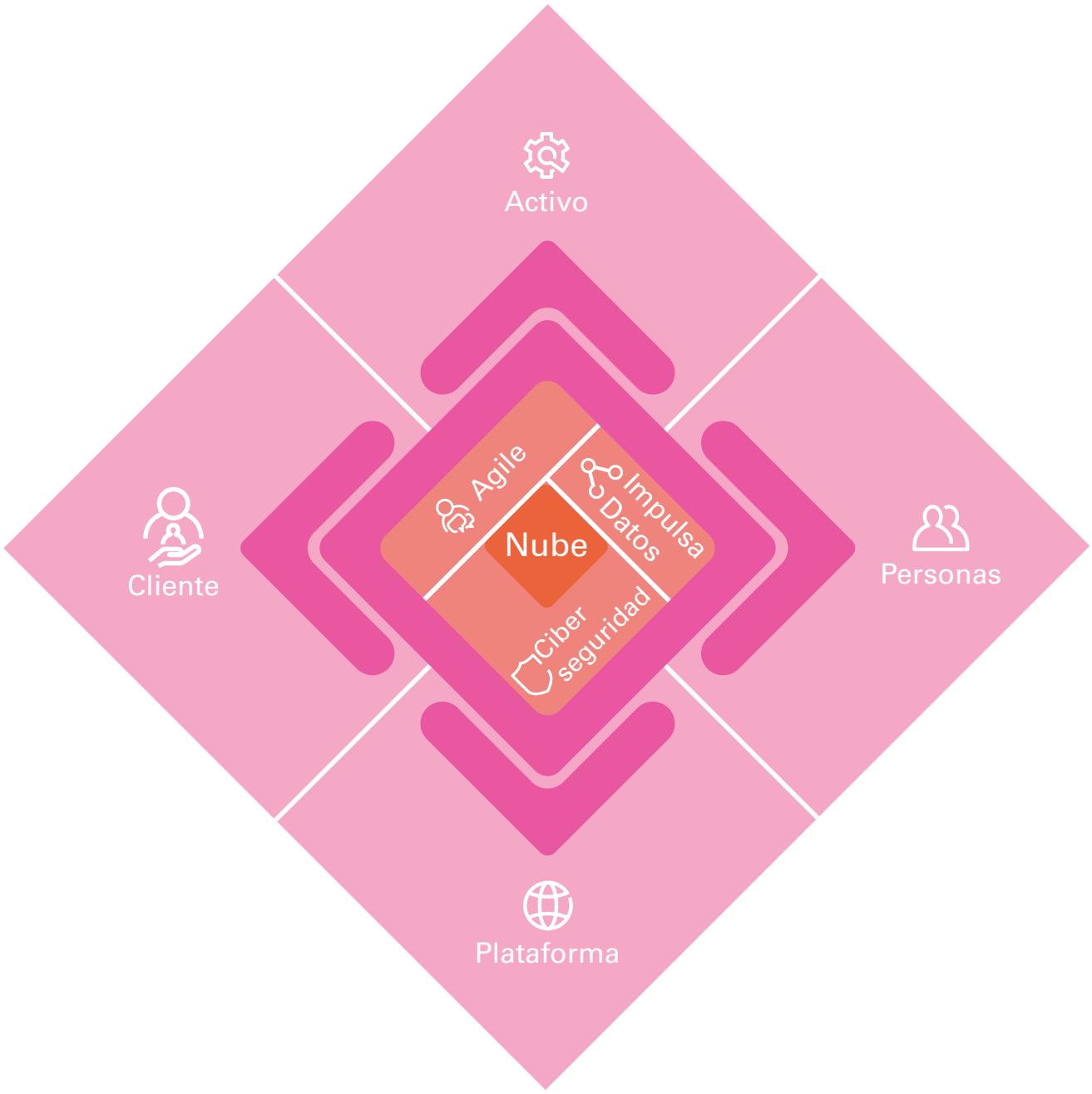
A través de la digitalización, los clientes obtienen nuevas formas de interactuar con la empresa, mediante aplicaciones como *Smart Invoice*, asistencia virtual, plataformas como *Salesforce* y los *Smart Meters*, los cuales simplifican la relación de la empresa con los usuarios de electricidad, optimizando 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 creación de redes de distribución inteligentes y 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 Distribución 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 difundir el uso de esta metodología.

Durante 2019, se implementó *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 integrado 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 Distribución 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 requiere mayor protección de las infraestructuras críticas, a fin de resguardar su operación frente a eventuales ataques.

Enel Distribución Chile 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 empresa, 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 Distribución 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 TI, considerando todas las posibles restricciones de cumplimiento.

103-2 103-3

Involucrando a las comunidades

La transición energética no sólo implica un cambio en el modo de generar y distribuir 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 Distribución 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 sus necesidades e identificar puntos de convergencia con la estrategia corporativa para facilitar soluciones articuladas junto a actores públicos, privados y la sociedad civil.

La creciente demanda de electricidad en las ciudades requiere aumentar la infraestructura para el suministro de energía y, 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 define los principios para avanzar en la senda del desarrollo sostenible en las comunas del área de concesión de Enel Distribución Chile.

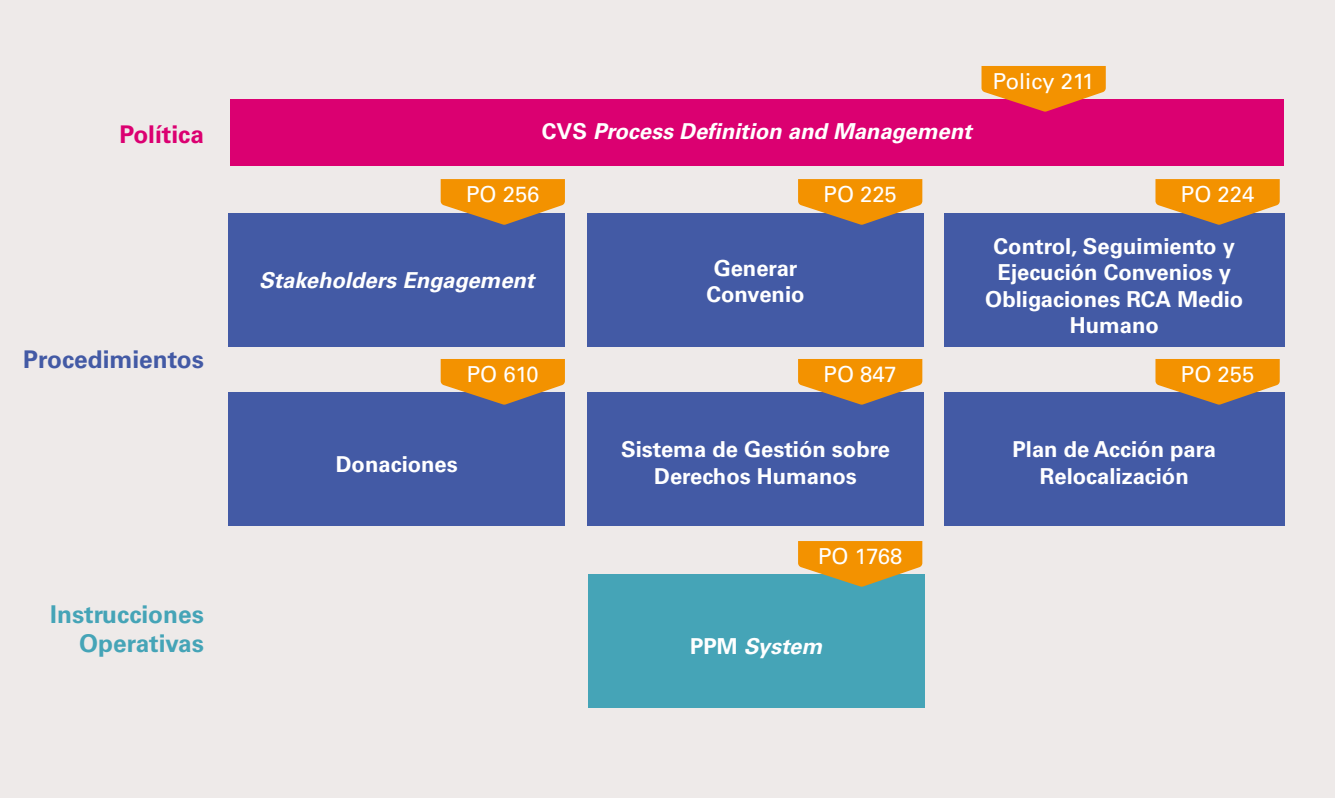
Durante el año 2019, Enel Distribución Chile aportó $ 751 millones de pesos a las comunidades. De ellos, el 48% corresponde a inversiones en comunidades y 53% a iniciativas comerciales con impacto social.

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 Distribución Chile. Es por ello que la Compañía, en línea con el modelo del Grupo Enel, 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.

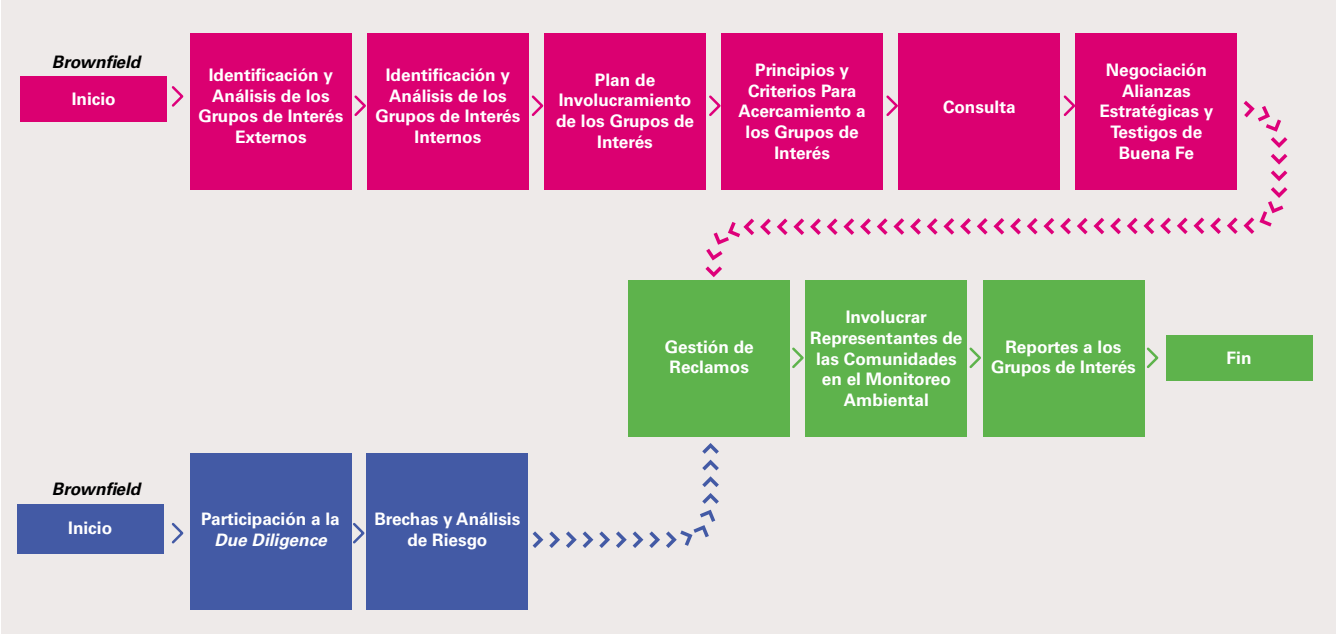
Política y procedimientos



> **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, principalmente orientadas al crecimiento sostenible.

Políticas y procedimientos

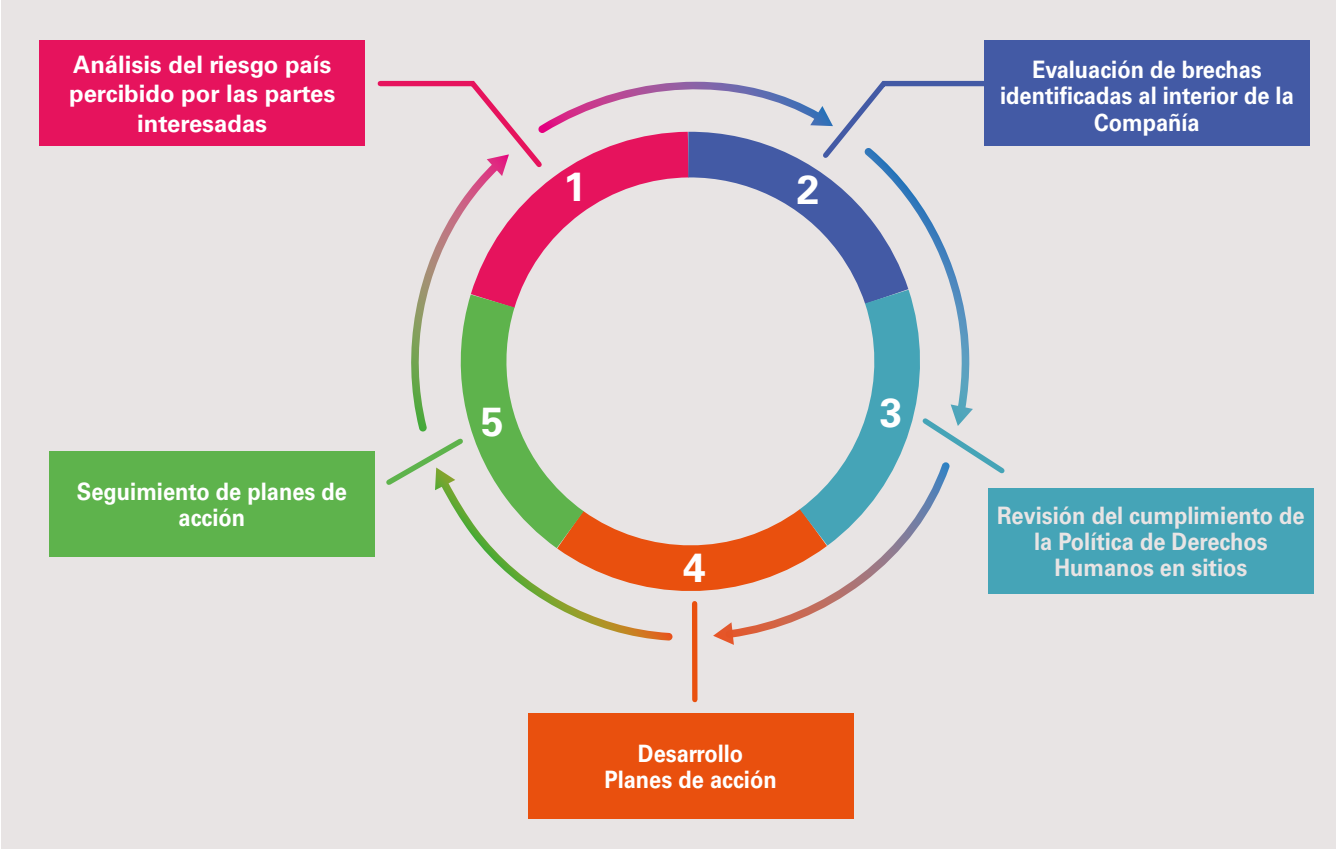


> **Generación de convenios:** Busca formalizar mediante un convenio toda entrega de beneficios materiales e inmateriales, preferentemente a instituciones formales, las cuales interactúan con las operaciones o proyectos de las compañías del Grupo Enel en Chile. Además, el procedimiento tiene como objetivo 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 determine 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.



> **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 impactos.

Ejes de la Estrategia de Relacionamiento Comunitario

413-1

Modelo CSV – Creación de Valor Compartido

El modelo CSV requiere de planificación anual 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.

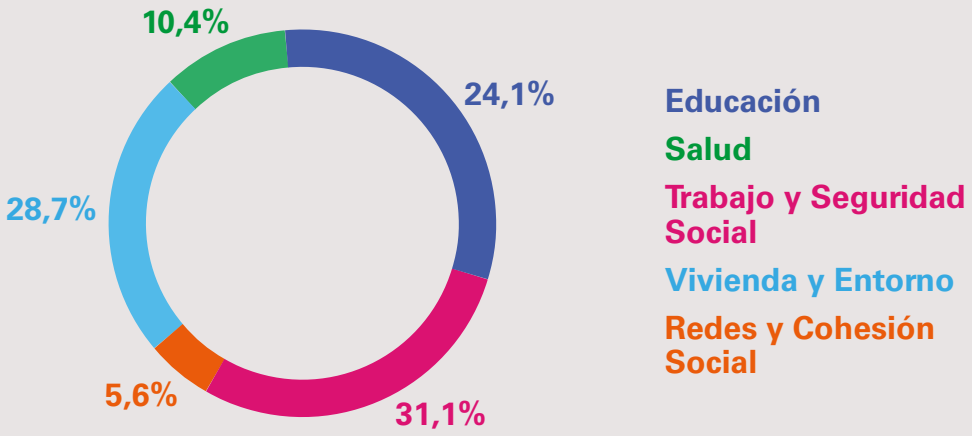
La estrategia de relacionamiento comunitario de Enel Distribución Chile considera como *drivers* principales los desafíos sociales y ambientales a nivel país, las necesidades locales identificadas a través del diálogo, herramientas del modelo de valor compartido de la Compañía y los lineamientos que 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 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 Distribución Chile no se limita a los ODS comprometidos, sino más bien contribuye a alcanzar los 17. Los desafíos globales identificados por los Objetivos de Desarrollo Sostenible 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, 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[14]. 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 esta alcanza al 20,7% de la población.

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

Contribución relativa a la pobreza multidimensional, 2017



Enel Distribución 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[15] 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 Distribución 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. Sumado a los 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. Los efectos de la crisis ambiental se extienden a impactos sociales en salud y bienestar de las personas, los cuales en las ciudades pueden incluso acentuar la condición de pobreza de los tejidos sociales más vulnerables.

15 Para más información revisar: 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.

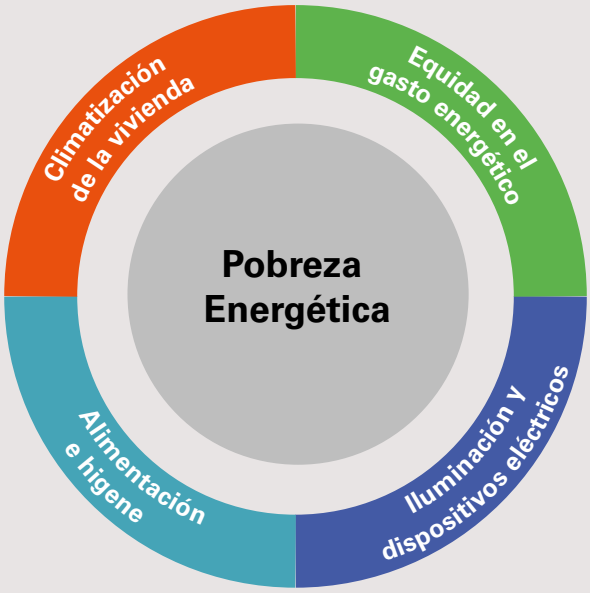
66,2%
hogares presentan problemas de eficiencia energética en la vivienda (INE 2018; CASEN 2017)

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)

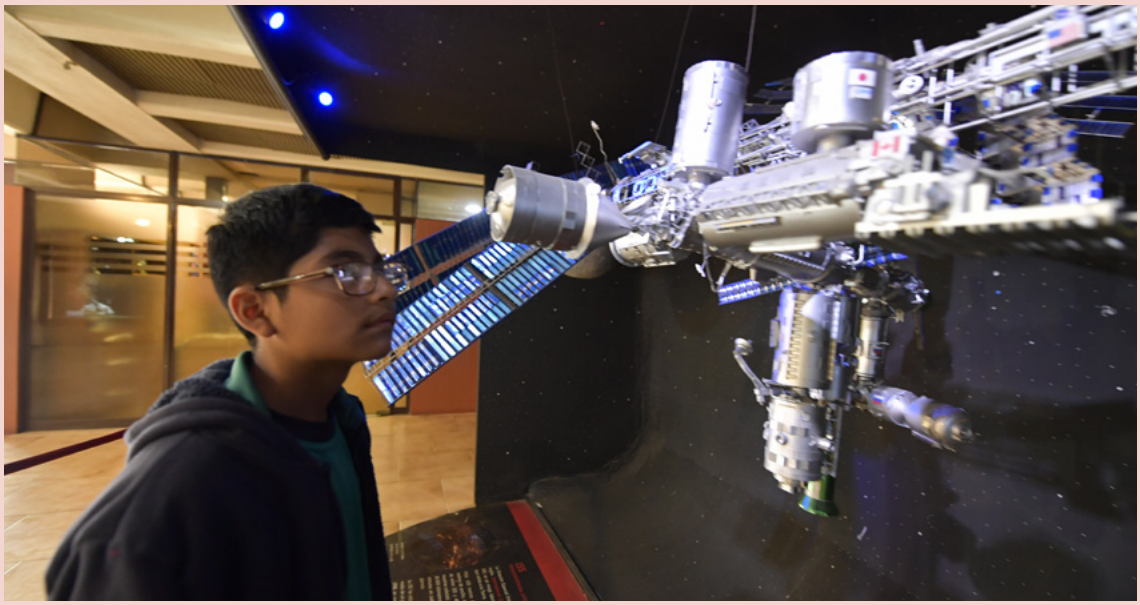
En este contexto, el equipo de la Gerencia de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias implementa la estrategia de relacionamiento comunitario, a través de iniciativas que buscan reducir las brechas anteriormente mencionadas, considerando las prioridades y necesidades de cada localidad identificadas a través del relacionamiento continuo. Dicha estrategia se concreta a través de tres líneas de trabajo con siete proyectos: 1) educación para el desarrollo sostenible, 2) vivienda y entorno, y 3) servicios eléctricos seguros, confiables y de calidad.

Educación para el desarrollo sostenible

La línea de trabajo de educación para el desarrollo sostenible consiste de 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.

Proyectos destacados:

"La energía del universo, una aventura infinita" en el Planetario

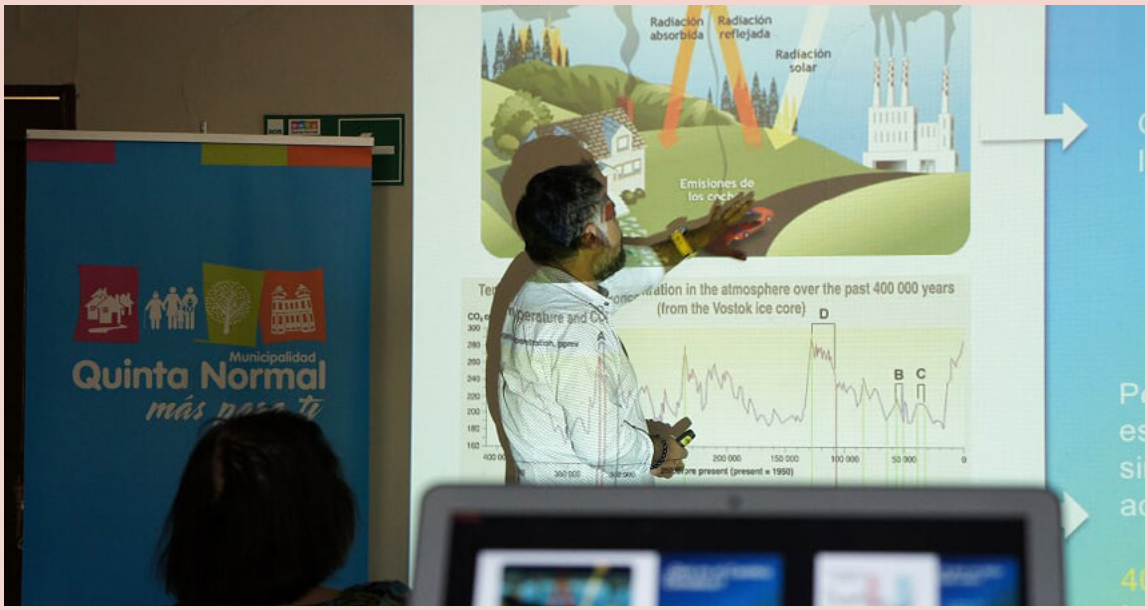


Desde 2018, Enel Distribución Chile establece una alianza estratégica con Fundación Planetario, organización que, a través de Planetario Chile en Santiago, realiza actividades educativas de difusión cultural y divulgación científica. La alianza contempla la elaboración de un corto educativo de siete minutos que aborda los efectos del cambio climático y del 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 en 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 el 2019, 34.106 personas apreciaron el corto "La energía del universo, una aventura infinita".

Charlas Cambio Climático y Sus Efectos en la Red Eléctrica



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 diez a 50 años y consejos para mitigarlos. 538 personas participaron de estas charlas durante el año 2019.

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. Específicamente, Enel Distribución Chile contribuyó a esta línea de trabajo con proyectos de mejoras del entorno, por medio de la recuperación de espacios públicos mediante luminaria pública, como también a través de arte urbano.

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

Los espacios públicos en las ciudades son claves por su impacto en la convivencia, socialización, pertenencia e identidad de sus vecinos, teniendo la capacidad de influir en la cercanía, estado de 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 quienes representaron las historias más icónicas del barrio conexas con la identidad del lugar 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 pudieran 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 activos en sus barrios.

Recambio de luminarias en multicanchas

Esta iniciativa busca contribuir a la recuperación de espacios públicos y fomentando el deporte en los barrios, renovando las luminarias de las multicanchas con tecnología LED, cuya eficiencia permite reducir en un 50% el consumo eléctrico de las canchas, además de incrementar la vida útil de los equipos.

El recambio beneficia a diferentes barrios, mediante un convenio en el que Enel Distribución Chile se compromete a renovar las luminarias, entregando toda responsabilidad de mantención al organismo comunitario a cargo, tales como corporaciones deportivas y corporaciones de desarrollo social. En 2019, se renovaron diez multicanchas en las comunas de Cerro Navia y La Florida. Esto permitió beneficiar a 1.130 personas de dichas comunas durante 2019.

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

La energía eléctrica está al centro del negocio de Enel Distribución Chile. Es por ello que comprende 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 a su uso eficiente y responsable. Bajo esta línea de trabajo, la Compañía impulsa iniciativas con áreas vulnerables para garantizar un suministro seguro, talleres con juntas de vecinos e instituciones, y programas educativos en torno a la energía.

Proyectos destacados:

Vulnerabilidad y seguridad energética en áreas marginales

El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (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 "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 el 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 Lampa.

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 el 2019 esta iniciativa ha abarcado también otros temas tales como el cambio climático y sus efectos en la red de distribución eléctrica.

Talleres Juntas de Vecinos

Durante 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 Distribución 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.

Avances de Enel Distribución Chile respecto a los ODS 4 y 7

Beneficiarios anuales					
ODS	2015	2016	2017	2018	2019
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	0	0	2.153	8.769	34.644
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	96.420	3.353	32.811	22.710	20.747

Beneficiarios acumulados					
ODS	2015	2016	2017	2018	2019
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	0	0	2.153	10.922	45.566
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	96.420	99.773	132.584	155.294	176.041

Involucrando a los Colaboradores

El valor de nuestras personas

Las personas son el activo más importante de Enel Distribución 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 Enel Distribución 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 la Compañía.

La estrategia de Enel Distribución Chile en el ámbito de Personas parte de los principios básicos de respeto y la no discriminación arbitraria. 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 laboral, construido en base a anhelos compartidos, impulsa la calidad de vida de las personas y trae consigo la mejora permanente de los resultados de la Compañía.

Los colaboradores de Enel Distribución Chile

102-7 | 102-8 | 405-1

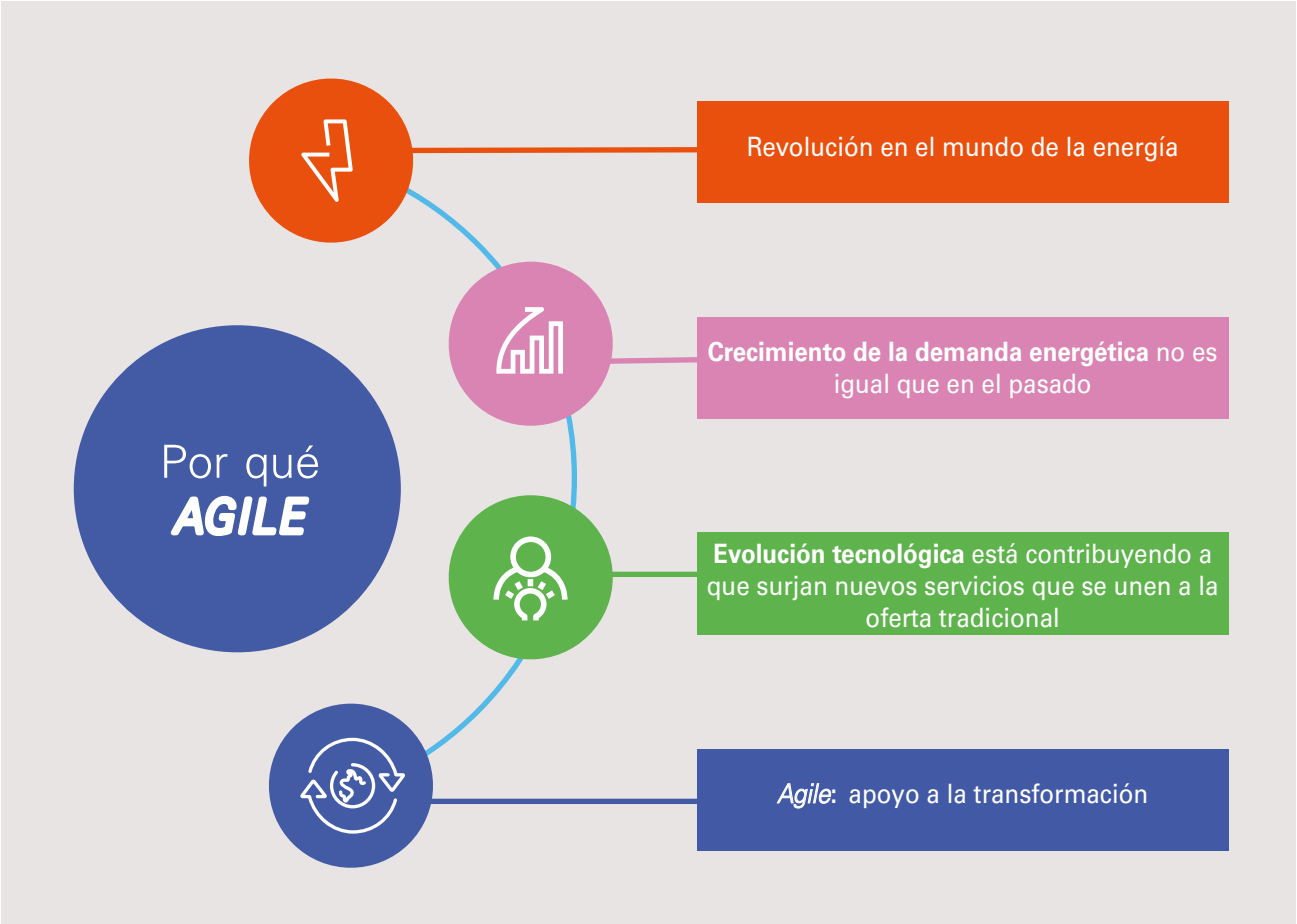
La plantilla total de Enel Distribución Chile cuenta con 743 colaboradores, de los cuales un 22% son mujeres, mientras que el 78 % restante son hombres.

Dotación de	Enel Distribución Chile		
	2017	2018	2019
Gerentes y ejecutivos	8	16	7
Profesionales y técnicos	616	622	705
Colaboradores y otros	45	43	31
Total	**669**	**681**	**743**

Del total de gerentes y ejecutivos de Enel Distribución Chile, el 14% son mujeres.

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*[16], que es un modelo de colaboración basado en la flexibilidad y la apertura, y que facilita la adaptación de soluciones, procesos y sistemas a nuevos requerimientos.



16 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 Distribución Chile, 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 Distribución 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.

Política de Diversidad e Inclusión Enel Distribución Chile

Documento que tiene por objetivo definir los principios claves requeridos para difundir una cultura que ponga atención en la diversidad y que agregue su valor. Debe ser implementado y aplicado, al interior de la empresa y en conformidad con la legislación vigente, las regulaciones y las normas de gobierno corporativo existentes en el país.

Como principio general de la Política, Enel Distribución Chile declara que rechaza toda forma de discriminación arbitraria y está comprometido a asegurar y promover la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades. La Administración de Enel Distribución Chile, a través de la Política 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.

33 Para más información sobre la política de Diversidad de Enel revisar: https://www.enel.cl/es/inversionistas/inversionistas-enel-chile/gobierno-corporativo/politica-diversidad.html

Inclusión de personas discapacitadas o en riesgo de exclusión

Enel Distribución Chile desde el año 2018, forma parte de la Red de Empresas Inclusivas de SOFOFA (ReIN), 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[17]. 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 el trabajo para dar cumplimiento a la legislación vigente.

Empresa	Personas con discapacidad
Enel Distribución Chile	6

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 Distribución Chile		
	2017	2018	2019
Menor de 30 años	58	62	84
Entre 31 y 40 años	176	176	206
Entre 41 y 50 años	165	161	168
Entre 50 y 61 años	210	209	207
Mayores a 61 años	60	73	78
Total	**669**	**681**	**743**

17 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 con discapacidad en las empresas.

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 Distribución Chile. 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 Distribución 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. 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, 27% de los candidatos finalistas en *short lists* de procesos de selección fueron mujeres.

ODS	Indicador	Resultados		
		2019	2018	2017
5, 10	Diversidad de género (% de mujeres)	22	21	19
5, 10	Participación de mujeres en *short list* de procesos de selección (% sobre total de candidatos)	27%	12%	-

En pos de impulsar la participación de mujeres en carreras STEM*, la Compañía mantiene relaciones con colegios, Universidades e Institutos Técnicos, en las que tradicionalmente participan varones.

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

Enel Distribución 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 Distribución 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.

Conciliación vida laboral y personal

Para Enel Distribución Chile, solo se pueden lograr los objetivos estratégicos de la Compañía mediante el compromiso, la motivación y la satisfacción de sus colaboradores. El compartir un propósito único, valores sólidos, disfrutar y aprender de los retos profesionales, permiten lograr un impacto positivo tanto en el entorno como en el desempeño laboral. Por ello, Enel Distribución 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.

ODS	Indicador	Resultados		
		2019	2018	2017
8	Flexibilidad laboral – *Smart Working* (Número de colaboradores)	74 [18]	58	37

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).

* STEM: *Science, Technology, Engeneering and Mathematics*
** La diferencia en la cobertura de la Encuesta de Clima informada en el Reporte de Enel Chile 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.
18 El número de *Smart Working* para Enel Distribución Chile fue de 74 personas durante 2019, el 95 total de Distribución que aparece en Informe de Sostenibilidad 2019 incluye 21 casos que son propios de Enel X.

Sácale el Jugo a Tu Tiempo

Enel Distribución 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 cuatro 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 dos 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 Distribución 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.

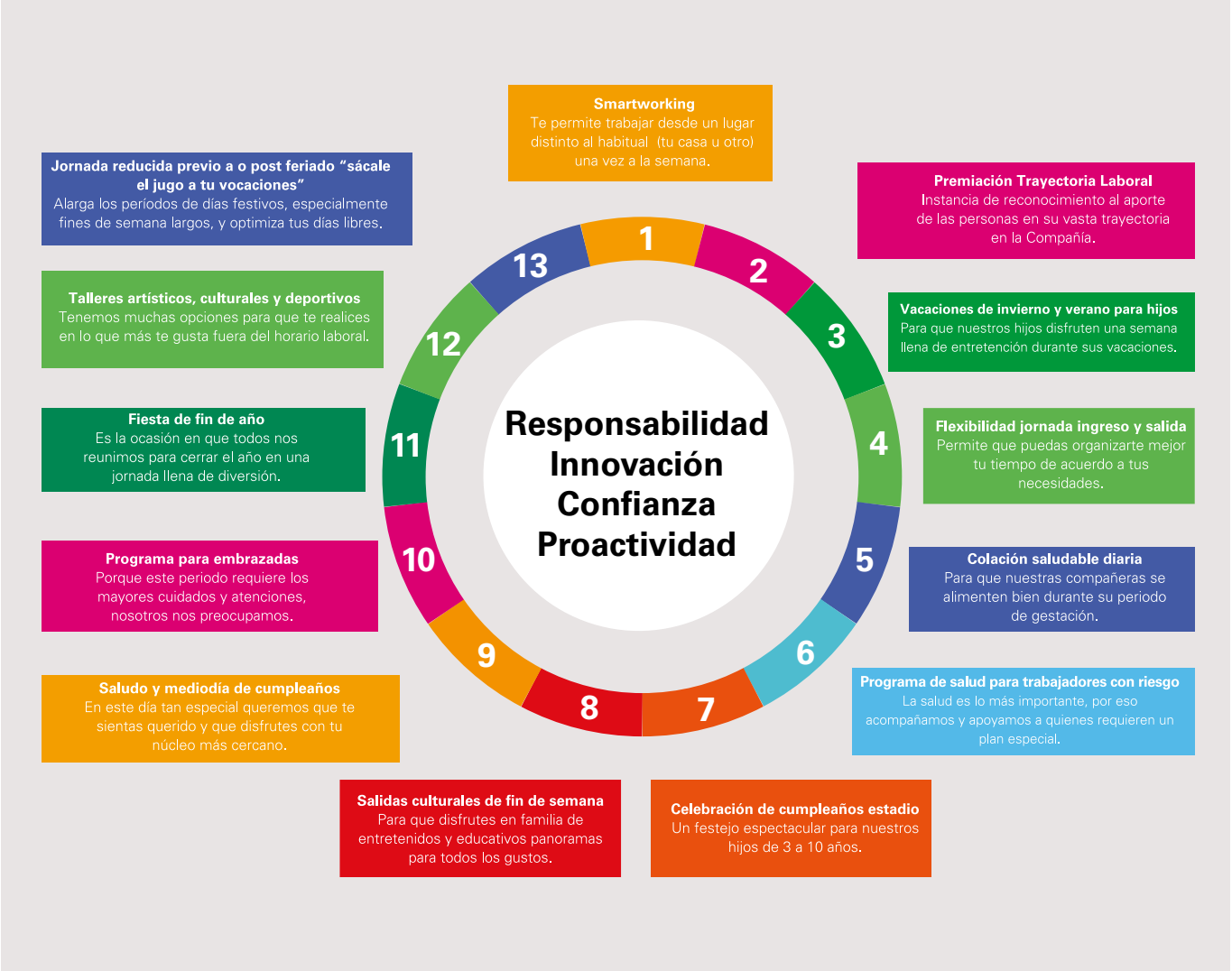
Empresa	Participantes
Enel Distribución Chile	752

Actividades deportivas

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

Empresa	Participantes
Enel Distribución Chile*	2.073

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 Distribución Chile:



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

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

Formación Laboral

Enel Distribución 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.

El foco de estas capacitaciones realizadas en 2019 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 Distribución Chile.

Horas de capacitación por género		Horas Totales	Horas Promedio
Enel Distribución Chile	Hombres	8.902	15
	Mujeres	2.895	18
	Total	**11.797**	**16**

103-2 103-3

Desarrollo y motivación de las personas

Enel Distribución 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, 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 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.

Otro eje es la identificación de *key 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 máximo potencialidad.

En el ámbito de formación profesional, con miras a desarrollar profesionales y equipos de excelencia, Enel Distribución Chile constantemente monitorea 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

Realizar una evaluación del desempeño de los colaboradores permite obtener información relevante para dar respuesta a los desafíos y necesidades de desarrollo del negocio, permitiendo que las personas puedan aportar valor y contribuir a concretar las metas de la Compañía.

Desde 2018 Enel implementó la herramienta de retroalimentación "*Open Feedback Evaluation*", la cual está basada en los valores que dan cuenta de la filosofía *Open Power*. El sistema de evaluación consiste de 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 Distribución Chile y sus filiales que cumplían con los requisitos de elegibilidad[19], lo que alcanza al 92% del total.

Colaboradores evaluados	**2017[20]**	**2018 [21]**	**2019**
N° total de evaluados	S/I	S/I	687
% total de evaluados	S/I	S/I	92%

Además, el 63% de los colaboradores fueron evaluados en base a cumplimiento de metas y objetivos, basado en la matriz de metas de la Compañía.

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. En 2019 se contrataron 113 colaboradores, siendo la tasa de rotación de empleados de un 6,8% y la movilidad interna un 3,8%.

19 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*.
20 En 2017 aún no se implementaba *Open Feedback*.
21 El nuevo sistema *Open Feedback Evaluation* tuvo durante 2018 su periodo de implementación piloto. El resto de los colaboradores fueron evaluados según *Performance Appraisal* en 2018.

Reconocimiento y meritocracia

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

En 2019, en relación a las acciones que impulsan la meritocracia y el reconocimiento, se estableció un nuevo programa en una versión renovada de "Protagonistas Enel", el cual busca potenciar una cultura de reconocimiento al interior de la empresa y generar instancias formales en las cuales, por una parte, los compañeros destacan a otros colaboradores, y por otra, la organización identifica aquellas iniciativas que han sido de alto valor para 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*.

- Actitudes: Se reconoce a compañeros que se destacan por ser claros ejemplos de una de las tres categorías individuales: Categoría *OPEN*, *SOLUTIONER* y Categoría *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 tres categorías.

Respeto por los derechos de los colaboradores

Libertad de asociación y negociación colectiva

102-41

Los colaboradores de Enel Distribución Chile cuentan con la libertad de asociarse colectivamente, formando parte de alguno de los cinco 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, por lo que se mantuvieron los mismos cinco sindicatos.

	Enel Distribución Chile		
Trabajadores cubiertos por convenios colectivos	**2017**	**2018**	**2019**
% de trabajadores cubiertos por convenios colectivos	86%	87%	83%
N° de trabajadores cubiertos por convenios colectivos	577	595	617

A pesar de que durante 2019 disminuyó el porcentaje de trabajadores cubiertos por convenios colectivos, lo que se debe a que durante los ultimos años aumentó en gran cantidad el número de colaboradores en Enel Distribución Chile, el numero de trabajadores cubiertos continua aumentando.

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, 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 Distribución Chile, 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 Distribución Chile se encuentran cubiertos por instrumentos colectivos como se señala en la página anterior, lo que da cuenta de las buenas prácticas de la Compañía en materias relacionadas a la libertad de asociación y a una compensación justa.

Rechazo al trabajo forzoso y al trabajo infantil

Bajo el alero de la Política de Derechos Humanos del Grupo Enel, Enel Distribución 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.

405-1 405-2 Remuneración

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

Directivos	60%
Mandos intermedios - Nivel 1	99%
Mandos intermedios - Nivel 2	98%
Mandos intermedios - Nivel 3	93%
Profesionales - Nivel 1	91%
Profesionales - Nivel 2	96%
Administrativos	95%
Media	95%

Resultados

Actividad/meta	Resultado 2019
92% de participación en encuesta de clima laboral.	**96%** de participación.
100% de involucramiento en evaluación de desempeño.	**100%** de involucramiento.
Personas en Flexibilidad laboral - *smart working*.	**95** personas.

T

3. LOS PILARES DEL NEGOCIO SOSTENIBLE

Gobernanza

102-18 Estructura de gobernanza

Enel Distribución 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 Distribución 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 Distribución Chile

El Directorio es el máximo órgano de gobierno corporativo de Enel Distribución 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. De acuerdo a los estatutos de la Compañía y a la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas, las sesiones de Directorio, al igual que la adopción de los acuerdos, requieren la asistencia de, al menos, la mayoría absoluta de los Directores.

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

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.

El Directorio está conformado por las siguientes personas:

1

2

3

4

5

1. PRESIDENTE
Eduardo Marcenaro
Abogado
Universita Cattolica, Milán
Pasaporte: YA1009432

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

3. DIRECTORA
Alessandra Billia
Matemática
Sapienza Universitá di Roma
Pasaporte: YA2918991

4. DIRECTOR
Mauro Di Carlo
Ingeniero Eléctrico
Universita degli studi di Cassino
Pasaporte: YA4657363

5. DIRECTORA
Claudia Bobadilla Ferrer
Abogada
Universidad Diego Portales
Rut: 9.954.477-5

Diversidad en el Directorio

Número de personas por género	
Femenino	2
Masculino	3
Total general	**5**

Número de personas por nacionalidad	
Chilena	2
Italiana	3
Total general	**5**

Número de personas por rango de edad	
Entre 41 y 50	1
Entre 51 y 60	3
Entre 61 y 70	0
Mayor a 70 años	1
Total general	**5**

Número de personas por antigüedad	
Menos de 3 años	4
Entre 3 y 12 años	0
Más de 12 años	1
Total general	**5**

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 Distribución 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.

Relación entre el Directorio y las gerencias de Enel Distribución Chile

102-19

El Directorio es el encargado de designar al Gerente General y a los ejecutivos principales de Enel Distribución 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, medio ambiente, 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 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 y 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
Edoardo Marcenaro
Abogado
Universita Cattolica, Milán
Pasaporte: YA1009432

CEO

Gerente General
Ramón Castañeda Ponce
Ingeniero Civil Industrial
Pontificia Universidad Católica de Chile
Rut: 10.485.198-3
A partir del 16.08.2018

G

GERENCIAS

Gerente de Regulación
Daniel Gómez Sagner
Ingeniero Civil Electricista
Universidad de Chile
Rut: 15.287.886-9
A partir del 01.11.2013

Gerente de Comunicación
Andrés González Cerrutti
Periodista y Licenciado en
Comunicación Social
Universidad Finis Terrae
Rut: 9.906.072-7
A partir del 27.05.2015

Gerente de Planificación y Control
Alvaro Pérez Carrasco
Ingeniero Civil Industrial
Universidad Mayor
Rut: 14.119.842-4
A partir del 01.09.2019

Gerente Mercado Distribución Chile
Víctor Tavera Olivos
Ingeniero Civil Electricista
Universidad Técnica Federico Santa
María
Rut: 12.614.913-1
A partir del 15.09.2017

Gerente de Organización y Recursos Humanos
Silvia Latini
Economista y Management
Università degli Studi Roma Tre
Rut: 26.880.618-0
A partir del 15.05.2019

Fiscal
Horacio Aránguiz Pinto
Abogado
Pontificia Universidad Católica de Chile
Rut: 10.649.635-8
A partir del 01.12.2016

Gestión de Riesgos

Enel Distribución 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 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 la Compañía, 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, tanto 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 Distribución 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 y continuidad del negocio;
- **Sostenibilidad:** incluye los riesgos ambientales, sociales, y gobernanza implícitos en el negocio de la Compañía, dentro de los que destacan:
- **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 está revisando 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 al primero trimestre +1.5 meses; (ii) Recuperación Lenta que sería hasta al segundo trimestre +1.5meses y (iii) Recesión que sería hasta más allá que el tercer 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 realizan 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 periódicos, 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 Distribución Chile.

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

mente al Directorio, incluyendo cualquier eventual deficiencia 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 Distribución Chile, considerando el contexto particular de operación de cada Compañía.

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 Distribución Chile está plenamente comprometida con el cumplimiento de sus normas y conductas éticas, y la legislación vigente en cada uno de los negocios donde opera, tanto en sus relaciones internas como externas con otros grupos de interés. El valor de la transparencia y actuaciones éticas 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 Distribución 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 Auditoría 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 Su-

perintendencia 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 Distribución 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 Distribución Chile posee una mayoría accionaria, ejerce control o es responsable de la gestión.

El MPRP se compone de una serie de programas específicos, los que junto con el Enel *Global Compliance Program*, dan respuesta a la legislación local, principalmente la ley 20.393[22] 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 Distribución 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.

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.

22 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, administración desleal, contaminación de aguas, pesca ilegal, actividades con productos en veda, y actividades con recursos pesqueros escasos sin acreditación de origen legal.

Enel Distribución Chile cuenta 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 Distribución Chile es objeto de evaluación constante.

Durante 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.

En aquellas sociedades que no se controlan directamente, es decir, 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 Distribución 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

Como parte del compromiso de Enel Distribución Chile de implementar las mejores prácticas a nivel mundial, durante 2019 la Compañía y su filial Empresa Eléctrica Colina Ltda., obtuvieron por primera vez su certificación de Sistema de Gestión Antisoborno bajo el estándar internacional ISO 37.001: 2016, convirtiéndose en las primeras distribuidoras de Energía en Chile en obtener esta 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 Distribución Chile aporta al cumplimiento de este compromiso por medio de la aplicación y mantenimiento de los pilares del Sistema de Gestión Antisoborno de acuerdo 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 Enel. En Enel Distribución Chile, este sistema se enfoca en identificar riesgos, y diseñar, ejecutar y mejorar controles y estándares de comportamiento en operaciones consideradas riesgosas, 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 hace parte del programa de cumplimiento de Enel Distribución 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.

Sistema de cumplimiento en la Cadena de Suministro

Los proveedores de servicios y trabajadores contratistas se 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 Distribución Chile promueve la prevención de delitos y la lucha contra la corrupción por medio de entrenamientos específicos a su cadena de suministro según las actividades que desarrollen, además de mantener un sistema de monitoreo permanente.

El Directorio de Enel Distribución Chile se encarga de aprobar las operaciones con Personas Expuestas Políticamente (PEP) y Conexas a éstas últimas (PEPCO) y una vez al año, todos los proveedores son verificados de acuerdo a las políticas internas, comunicando los resultados a los directores.

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

* Para mas información sobre las políticas de la Compañía respecto a proveedores y trabajadores contratistas, ir a página 154 del Capítulo Cadena de Suministro Sostenible

103-2 103-3
102-25 205-1 205-2

Compliance Road Map

Sistema de cumplimiento del modelo
Enel Distribución Chile

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

Comunidad & Clientes — Transmitir, a la comunidad y clientes el compromiso del Grupo Enel con sus programas de cumplimiento normativo.

Proveedores & Contratistas — Traspasar la cultura, los valores y el compromiso con la ética y el cumplimiento a nuestras contrapartes, trabajando de manera conjunta para establecer y fortalecer buenas prácticas.

Instituciones & ONG — Desarrollar, y compartir, practicas de cumplimiento ético y anticorrupción con organismos gubernamentales y de la sociedad civil.

Nuestros Pares — Identificar las mejores prácticas, en la industria eléctrica y otros mercados, junto con promover internamente la adopción de estándares del Grupo Enel.

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 Distribución 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 de evaluación, 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 Distribución Chile como sus filiales, de acuerdo a la Ley 20.393. Cada una de éstas cuenta con un sistema de *compliance* específico para su contexto legislativo, y durante el 2019 se realizó la actualización de documentos, riesgos y controles considerando la ampliación del alcance de la Ley 20.393, que incluye 8 nuevos delitos bajo responsabilidad penal de la persona jurídica.
- **Matriz del *Risk Assessment:*** Este instrumento evaluó los riesgos en la totalidad de los procesos de Enel Distribución Chile a través de la metodología C.O.S.O,[23] 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 empresa.
- **Canal ético:** La Compañía mantuvo disponible este canal a todos sus grupos de interés, instrumento que ofrece garantías de confidencialidad, no represalia y anonimato a los denunciantes y cuya administración es externa e independiente.

Enel Distribución 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 ingresos de la Compañía, donde reciben entrenamiento específico sobre el sistema de cumplimiento de Enel Distribución Chile.

En 2019, en Enel Distribución Chile se realizaron 26 formaciones a 432 personas, y 147 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 37001 y, en general, sobre el conocimiento del sistema de cumplimiento de la Compañía, incluidas las políticas y procedimientos vigentes en Enel Distribución Chile. Adicionalmente, está a disposición de todos los colaboradores un curso en línea que aborda contenidos del Modelo de Prevención de Riesgos Penales.

Como hecho relevante, durante el 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.

23 *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.*

Canal de denuncias

El canal de denuncias, gestionado por la Gerencia de Auditoría Interna pero administrado externamente, permite denunciar anónimamente conductas irregulares, contrarias a los principios del Modelo de Prevención de Riesgos Penales, al Código 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 la 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 por Enel Distribución Chile.

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 seis denuncias bajo el ámbito Enel Distribución Chile relacionadas con el código ético, un 33% menos que en 2018 (9). Sobre estas denuncias no se evidenciaron infracciones de carácter significativo al Código de Ética de la Compañía.

Cabe señalar que Enel Distribución Chile no tuvo casos confirmados de corrupción y/o soborno durante los últimos cuatro años fiscales.

Enel Distribución Chile

KPI	UM	2019	2018	2017	2016	2018-2019	%
Denuncias recibidas [1]	n.	6	9	4	2	-3	-33,3%
Incumplimientos relativos a episodios de	n.	0	3	2	1	-3	-100,0%
Conflicto de interés/Corrupción [2]	n.	0	3	0	1	-3	-100,0%
Uso indebido de activos	n.	0	0	1	0	0	-
Clima laboral	n.	0	0	1	0	0	-
Comunidad y sociedad	n.	0	0	0	0	0	-
Otras motivaciones	n.	0	0	0	0	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 30 situaciones al canal, 24 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 www.eneldistribucion.cl	Menú derecho/Canal Ético

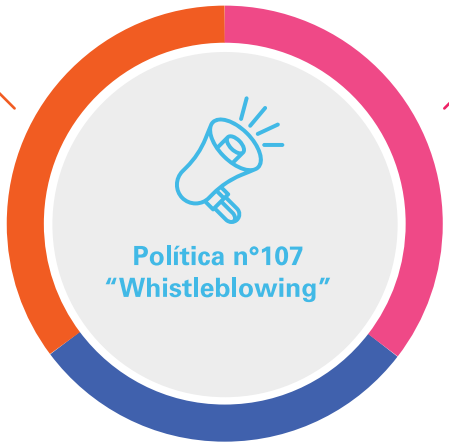
Internet	
Canal ético directo	https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/es/gui/102504/index.html

Presencial o escrito	
Enel Distribuciòn Chile	Gerencia de Auditoría Interna, Santiago, Santa Rosa N°76, Piso 9.

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

Los Canales Aseguran

- Garantía de anonimato
- Protección de la confidencialidad
- Seguridad
- Protección contra retaliaciones (represalias)



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

¿Qué se denuncia?
¿Quién es el denunciado?
¿Qué principio o comportamiento 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

Denuncia Infundada

Denuncia es archivada

Ficha de cierre de denuncia

Sistema disciplinario, implementación de mejoras y reporte al Directorio

Relaciones Institucionales y participación en asociaciones.

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

Durante el año 2019 Enel Distribución 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.

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.

Contribuciones de los últimos tres períodos*		
2017	2018	2019
$271.618.561	$217.727.147	$317.401.471

* Enel Distribución 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 Distribución Chile, la más importantes fue a la Asociación Gremial de Empresas Eléctricas A.G ($278.995.116),

Mediante el Programa de Cumplimiento del Grupo, Enel Distribución 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 Distribución 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	Asociación
Enel Distribución Chile	Centro de Innovación UC
Enel Distribución Chile	Empresas Eléctricas A.G.
Enel Distribución Chile	Pacto Global Red Chile (Universidad Andrés Bello)
Enel Distribución 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 de Derechos Humanos, por medio de la Gerencia de Auditoría Interna o a través del Canal Ético.

Enel Distribución 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 enfoque de Derechos Humanos de Enel Distribución Chile está referenciado por los "Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos" de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que desde 2011 son el estándar global autorizado 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 empresas 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 de 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 Distribución Chile está disponible en el enlace: https://www.enel.cl/es/inversionistas/inversionistas-enel-distribucion/gobiernos-corporativos/politica-derechos-humanos.html

Gestión en Derechos Humanos

Debida Diligencia

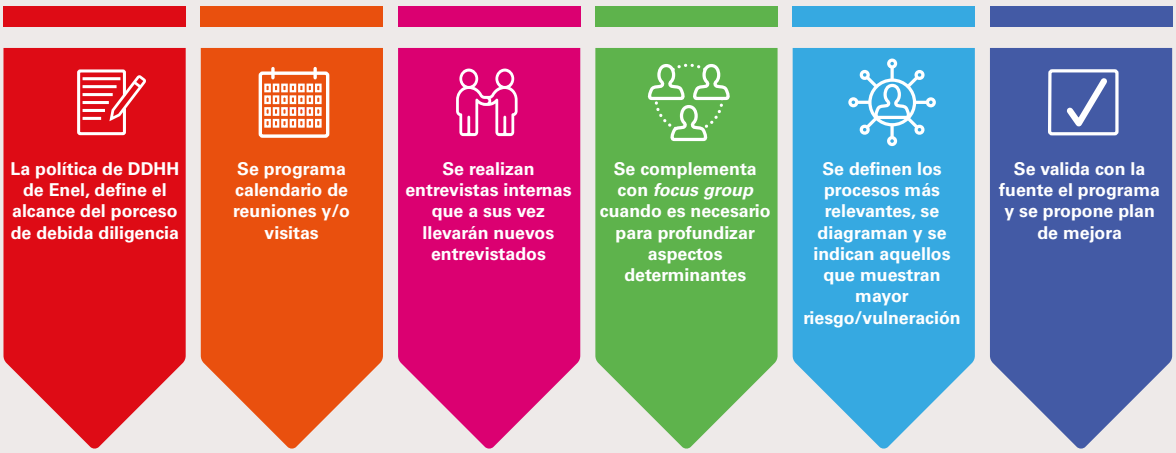
Enel Distribución Chile desarrolló un enfoque de Debida Diligencia que se dirige a aquellas ubicaciones, procesos o actividades de alto riesgo que requieren mayor atención y donde se pueda aplicar influencia para mitigar o remediar problemas donde ocurren. Este implica cinco fases:

Fase	Objetivo	Actividad específica	Principales resultados en el ciclo 2017-2019
Análisis del riesgo percibido por las partes interesadas clave en los temas de Derechos Humanos relacionados con: - Derechos laborales - Comunidades locales - Aspecto Ambientales	- Conocer el contexto en el que opera la Compañía en Derechos Humanos. - 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 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 de 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 DDHH.	- 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 Derechos Humanos y gestionar adecuadamente los riesgos existentes.
Revisión de cumplimiento de la Política de Derechos Humanos en sitios	- Conocer el cumplimiento de la Política de Derechos Humanos en las áreas y centrales que pudieran tener mayor riesgo y requerir mayor atención para valorar su quehacer en temas de DDHH.	- Se realizaron 33 entrevistas a personas pertenecientes a grupos de interés internos y externos de todas las líneas de negocio.	Se identificaron 13 situación divididas en dos categorías: - 2 afecciones: situaciones transversales donde existe evidencia o demostración objetiva, que la actividad de la Empresa ocasionó una o más consecuencias sobre los compromisos en DDHH de la Política de Enel. - 11 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 DDHH de la Política de Enel.
Planes de acción para cubrir cualquier área de mejora que resulte en la fase anterior	- Definir acciones de prevención, control y remediación para las situaciones, detectadas en las instancias de revisión de cumplimiento de la Política de DDHH, 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 de Derechos Humanos en sitios** Plan de prevención y remedición donde se definieron mesas de trabajo con las diferentes áreas de la Compañía para definir acciones para las 13 situaciones identificadas e la revisión en sitios.	- **Plan de acción:** Se planificaron 14 acciones que cubren el 100% de las operaciones, y que cerró con todas las accione 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 13 situaciones identificadas e 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, terminando también el ciclo de tres años de la Debida Diligencia. - 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 de Derechos Humanos en sitios

Para desarrollar el proceso de revisión del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Política de Derechos Humanos en sitios, el método utilizado se basa en la exploración *In Situ*, entrevistas en profundidad y recolección de información interna de la Compañía. Se complementa con análisis de estudios de percepción de *stakeholders, focus group* y entrevistas con representantes de la comunidad, proveedores, contratistas u otros líderes que pudieran aportar al proceso. Una vez recopilada y sistematizada la información levantada, ésta se procesa y se 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 de Enel Distribución Chile y, la divulgación interna y externa que se traduce en un Plan de capacitación y comunicación sobre DDHH.

Durante 2020, comenzará el nuevo ciclo de evaluación que seguirá al realizado entre 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.
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 Distribución Chile y filiales.
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 Distribución Chile las personas son el activo más importante, siendo primordiales temas como la salud, seguridad e integridad psicofísica de sus colaboradores.

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 Distribución 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 Distribución 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 Distribución 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 trabajadores. Además, debe notificar lo antes posible al superior inmediato todo comportamiento no seguro, así como cualquier omisión o situación que pueda provocar potencialmente un accidente.

Las notificaciones de *Stop Work* no conllevan procedimientos sancionatorios para 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 Distribución Chile se implementa esta Política, y 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 Distribución 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 el 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 Distribución 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 Distribución Chile, tienen como función la promoción de la cultura de seguridad, la inspección y eventual investigación de accidentes.

El Comité de Riesgo psicosocial por su lado está constituido por Directores, representantes de la Gerencia de Personas y Organización, junto a 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 y lograr la meta de cero accidentes en las operaciones de Enel Distribución Chile, se llevan a cabo una serie de iniciativas que buscan mantener un control de los riesgos durante la ejecución de actividades de los colaboradores.

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, para presentar los últimos resultados en seguridad y accidentabilidad. Durante el año 2019, hubo 25 *Briefing* de seguridad en Enel Distribución Chile.

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. Para el caso de Enel Distribución Chile, se realizaron cuatro ECoS durante 2019.

Safety Walks

Mediante el método de la observación, los ejecutivos de Enel Distribución Chile inspeccionan las condiciones de seguridad en sus áreas de operación. Las caminatas de seguridad les permite – de forma preventiva – detectar riesgos, y tomar decisiones de forma oportuna, evitando así eventuales incidentes. Durante 2019 se efectuaron 86 *Safety Walks* en terreno por parte de diez ejecutivos.

Adicionalmente, se realizaron programas de **Liderazgo en "Seguridad Jefes y Supervisores"** por parte de siete ejecutivos y 40 jefes de área.

Respecto a la gestión de accidentes, Enel Distribución Chile cuenta con una política específica (Policy 106 "Clasificación, comunicación, análisis e informes de incidencias"), que define funciones y métodos para garantizar la comunicación oportuna de accidentes y asegurar el proceso de análisis de las causas, la definición de planes de mejora y su seguimiento según el tipo de evento que involucra tanto a colaboradores propios como de terceros. De acuerdo a la política, se ha conformado un grupo de expertos para profundizar y analizar eventos que habrían tenido el potencial de causar daños graves o accidentes industriales y que podrían haber tenido consecuencias sobre los colaboradores, además de investigar todos los accidentes graves y fatales, así como los acontecimientos considerados significativos.

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 Distribución 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 medio ambiente.

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 año 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.

Estadísticas de Seguridad Ocupacional

403-2

Enel Distribución Chile + Contratistas	2017	2018	2019
Accidentes fatales	0	0	0
Accidentes graves	1	1	0
Accidentes no graves	14	16	7
Accidentes totales	15	17	7
Frecuencia de accidentes	1,26	1,50	0,66
Tasa de lesiones	0,25	0,30	0,13
Tasa de días perdidos por accidentes	12,80	15,85	1,86
Horas trabajadas	11.873.146	11.306.126	10.668.890
Días perdidos	760	896	99

Como resultado de las acciones implementadas se logró disminuir el índice de frecuencia de accidentes en un 56%, respecto al mismo periodo del año 2018.

Salud Ocupacional

Para Enel Distribución Chile la salud de sus colaboradores, tanto internos como externos, es una de sus mayores preocupaciones. Por ello, la Compañía ha establecido un sistema estructurado 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, que busca un equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Durante el año la Compañía llevó a cabo 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.
- **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 del programa anual de salud preventiva, se realizaron campañas, por ejemplo: contra el cólera, sarampión, no violencia contra la mujer, vacaciones seguras y una conducta responsable durante fiestas patrias.

Durante el 2019, Enel Distribución 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, la Compañía 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 Distribución Chile	507

- **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. Durante el 2019, cinco trabajadores den Enel Distribución Chile fueron vacunados.

Salud y Seguridad en la cadena de suministro

Enel Distribución 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[24]. 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 medioambiental, condiciones laborales y el correcto uso de los elementos de protección personal (EPP).

Simultáneamente, Enel Distribución Chile realiza capacitaciones a las empresas contratistas, buscando de hacerlas parte de la cultura de seguridad de la Compañía.

Los siguientes programas se hacen extensivas a sus empresas contratistas[25]:

- Primeros auxilios sicológicos
- Local Safety Peer Review
- Protocolos de salud y vigilancia médica
- *Intrinsic Safety*

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 de seguridad para empresas contratistas 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.

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 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, además de empresas contratistas. En el programa participaron 336 personas, incluyendo personal propio, ocho empresas contratistas y nueve oficinas comerciales de Enel Distribución Chile.

El 100% de los nuevos contratistas que trabajan para Enel Distribución Chile recibieron capacitación e información sobre salud y seguridad.

24 Para mayor información véase Capítulo Cadena de Suministro Sostenible en la página 154.
25 Para mayor información acerca de cada programa, ver Informe de Sostenibilidad Enel Chile 2019

Línea de negocio	*Safety Supplier Assessment*
Enel Distribución Chile	23

Portal Colaborativo

Con el objetivo de establecer una comunicación fluida con los trabajadores de empresas contratistas, Enel Distribución 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.

La plataforma permite administrar toda la información relativa a salud, seguridad, Medio Ambiente y calidad, y fue ideada en conjunto con un colaborador de Enel Distribución Chile.

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.

Digitalización de la gestión de la seguridad

Enel Distribución 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 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 Medio Ambiente. 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.

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 de este año 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 piel, etc. Las campañas de comunicación se realizaron a través de la publicación de noticias en la intranet de la empresa.

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 dos 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.
- **Compromiso de los contratistas** para mejorar los estándares de seguridad de las empresas que trabajan con Enel Distribución Chile.

Formación de contratistas inmigrantes

Durante 2019 Enel Distribución Chile capacitó en su idioma nativo a más de 100 trabajadores inmigrantes contratados por empresas externas. La Compañía 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.

Seguridad comunitaria y de terceros

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 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.

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 Distribución Chile promueve el diálogo social y la participación de representantes de los colaboradores. Para ello, se han creado comités que cuentan 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. El comité examina los principales proyectos para mejorar las normas de seguridad, los programas de formación y las iniciativas de prevención.

103-2 103-3

Sostenibilidad Ambiental

En su compromiso por operar con altos estándares ambientales y en armonía con su entorno natural, Enel Distribución Chile considera la sostenibilidad ambiental como uno de los fundamentos de su estrategia corporativa. Su gestión se enmarca 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.

Gobernanza Ambiental

Enel Distribución 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[26]: 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

26 La Política Ambiental de Enel Distribución Chile se extiende a toda la cadena de valor y aplica a 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); y a todos los proveedores incluidos los proveedores de servicios y contratistas.

Política de Medio Ambiente

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 grupos de interés.
- Adoptar y cumplir los compromisos voluntarios, promoviendo prácticas ambiciosas de gestión medioambiental.

Adicionalmente, establece diez objetivos estratégicos para la operación:

1. Aplicación en toda la organización de Sistemas de Gestión Medio ambiental reconocidos a nivel internacional, basados en el principio de la mejora continua y la adopción de índices ambientales para medir el desempeño ambiental de toda la organización.
2. Reducción del impacto ambiental mediante la aplicación de las mejores tecnologías disponibles y las mejores prácticas en las fases de construcción, operación y desmantelamiento de las instalaciones, desde una perspectiva de análisis del ciclo de vida y de Economía Circular.
3. Localización de las instalaciones industriales y edificios, protegiendo los territorios y la biodiversidad.
4. Liderazgo en energías renovables y en la generación de electricidad con bajas emisiones, empleo eficiente de los recursos energéticos, hídricos y de las materias primas.
5. Gestión óptima de residuos y vertidos, y promoción de iniciativas de Economía Circular.
6. Desarrollo de tecnologías innovadoras para el medio ambiente.
7. Informar transparentemente entre los ciudadanos, las instituciones y otros grupos de interés de los resultados medioambientales de la empresa.
8. Formación y sensibilización de los colaboradores en materias ambientales.
9. Fomento de prácticas ambientales sostenibles entre los proveedores, contratistas y clientes.
10. Ir más allá de las obligaciones legales.

Sistema de Gestión Integrado

Bajo el primer objetivo estratégico de la Política Medio ambiental, Enel Distribución Chile ha implementado el Sistema de Gestión Integrado (SGI) que permite ordenar, documentar y mejorar los procedimientos, actividades y operaciones de la Compañía, como también medir indicadores de desempeño no solo ambientales, sino además en salud, seguridad ocupacional y calidad. Las normas internacionales que adopta el Sistema Integrado de Gestión son:

Certificaciones ISO

Norma implementada	Certificaciones obtenidas por Enel Distribución Chile
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 Distribución Chile llevó a cabo durante 2019 proyectos concretos en educación y concientización ambiental.

- **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 empresa impartió clases sobre la política y procedimientos, el Sistema de Gestión Ambiental, *permitting*, control operacional, sostenibilidad ambiental, entre otros.

Gestión del Recurso Hídrico

303-1

Ante la situación de escasez hídrica que afecta cada vez más al país, Enel Distribución Chile se ha comprometido con un uso eficiente del agua en su Política de Medio Ambiente.

El abastecimiento de agua para las instalaciones de la Compañía proviene de las redes de agua potable dentro de la ciudad de Santiago.

Consumo instalaciones Enel Distribución Chile	2017	2018	2019
Aguas (m³)	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 presentó la propuesta de reutilizar las aguas grises generadas en estas instalaciones, para ser utilizadas 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 m².

302-1

Gestión de energía

Principales Consumos Enel Distribución Chile

	2017	2018	2019
Combustibles (tep)	355,12	424,15	11,63
Electricidad (GWh)	7,14	2,02	9,91

Medición y mitigación de emisiones acústicas y electromagnéticas

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 actualizó la zonificación de estas instalaciones y personal propio realizó en total 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 que realice 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.

Gestión de Residuos

306-2

Las políticas y procesos de Gobernanza Ambiental de Enel Distribución 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 el 2018 Enel Distribución 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 en el camino de reducir la cantidad enviada a disposición final.

Adicionalmente, durante el año 2019 la Compañía 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 CO_2 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, se implementaron los siguientes proyectos para reducir y gestionar los residuos:

- **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. Su uso en el tiempo genera que no cumpla con los estándares de seguridad, por tanto, se elimina y envía a disposición final. Como resultado 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.

Residuos Generados	Tipo de Residuos	Unidad	2017	2018	2019	Tipo de manejo del residuo
Residuos peligrosos	Asbesto	Toneladas	4,5	5,6	0	Incorporado en plan de retiro
	Baterías	Toneladas	0	10,8	0,4	Disposición final autorizada
	Equipos contaminados con PCB	Unidades	0	5	0	Disposición final autorizada
	Materiales contaminados con sustancias peligrosas (1)	Toneladas	5,2	1,9	0	Disposición final autorizada
	Pilas y baterías	Toneladas	4,19	0	6	Disposición final autorizada
	Tubos fluorescentes y otros residuos contenido en mercurio	Toneladas	0,28	0,18	0,22	Disposición final autorizada
	Tóners y cartuchos	Toneladas	0	0,015	0,06	Disposición final autorizada
	Otros residuos peligrosos	Toneladas	15,8	43,5	0,74	Disposición final autorizada
	Residuos electrónicos (2)	Toneladas	0	0	1,9	Disposición final autorizada
Residuos no peligrosos	Restos vegetales (3)	Toneladas	1.374	1.105	1.266	Disposición en rellenos autorizados o entrega a los propietarios de los terrenos donde se realizan trabajos
	Escombros (4)	Toneladas	25.322	537,6	6.787,5	Disposición final autorizada

(1) El año 2019 Enel acoge lo indicado en el RETC, regulando el reporte de información asociada a la generación de residuos no peligrosos directamente al contratista.
(2) Desechos informáticos y de telefonía, pequeños electrodomésticos, monitores planos, televisores, CPU, laptops.
(3) Biodegradables, correspondientes a podas y maderas.
(4) Provenientes de obras civiles.

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. 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.*

Este modelo ha sido reconocido como una de las principales medidas para enfrentar la urgencia climática.

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

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 Generación 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 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.

* 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 página 25

304-1

Gestión de la Biodiversidad

Enel Distribución Chile trabaja junto a distintos actores de la sociedad civil en la conservación de las especies y hábitats naturales, siguiendo los principios de su Política de Biodiversidad. Si bien la Compañía tiene una amplia experiencia en el manejo de la biodiversidad cerca de sus sitios aledaños, por medio de una adecuada planificación de proyectos y evaluación ambiental preventiva, hoy Enel Distribución 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 definida es realizar, para cada nueva instalación, estudios previos de impacto que consideren una evaluación sistemática de sus posibles efectos sobre los ecosistemas, con el objetivo de evitar operaciones en áreas con un alto valor de biodiversidad, adoptando las mejores soluciones posibles para mitigar los posibles impactos sobre la biodiversidad en todos los territorios.

Política de Biodiversidad

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 Distribución 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 Distribución Chile:

1. Gestiona las actividades respetando el principio de la "jerarquía de mitigación", mediante la cual se prioriza, en primer lugar, prevenir o evitar los impactos negativos; en segundo lugar, si los impactos no se pueden evitar, reducir y remediar sus efectos; y, por último, compensar los impactos residuales negativos.
2. En caso de impactos residuales, implementar medidas compensatorias que respeten el principio de "no pérdidas netas" (*no net loss*) de biodiversidad, y cuando aplique con un balance neto positivo.
3. Evalúa, para cada nueva instalación, estudios de impacto, que incluyen una evaluación sistemática de los efectos sobre los ecosistemas, sus biotopos, especies de fauna y vegetación, con el fin de evitar operaciones en áreas con un alto valor de conservación en términos de biodiversidad, adoptando las mejores soluciones posibles para 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.

Un proyecto destacado en esta materia durante el año 2019 fue:

- **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. 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, junto al 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.

102-9 | 102-10 | 103-2 | 103-3

Cadena de Suministro Sostenible

Impulsar la sostenibilidad en la cadena de suministro de la Compañía es un aspecto central para el modelo de negocio de Enel Distribución 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 Distribución Chile, la cual implica la implementación de prácticas responsables en los procesos de adquisición de bienes y servicios, junto a la promoción de los proveedores y contratistas como socios estratégicos del negocio, fortaleciendo 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.

Seguridad

Ambiente Economía Circular

Derechos Humanos

Asociación con Proveedores

Calificación	Selección	Contrato	Gestión de Contrato
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 RobecoSAM

FTSE4Good

EURONEXT vigeo eiris INDICES

STOXX ESG LEADERS INDICES

Durante el 2019, un total de 737 empresas proveedoras fueron contratadas por Enel Distribución Chile y sus filiales, 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 $ 873 mil millones de pesos.

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 apunta a la eliminación de los residuos repensando el diseño de los productos, mantener los bienes y materiales en uso y regenerar los sistemas naturales. Con el fin de incorporar estos principios dentro de su cadena de valor, la Compañía implementó el 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 cumplan con los estándares de sostenibilidad más exigentes. Para el desarrollo óptimo de estas fases, es fundamental asegurar que la relación entre Enel Distribución 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.

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, Enel Distribución Chile 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 Distribución 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 con 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. Esta iniciativa se implementó el 2019 para tres categorías de productos: interruptores, aisladores y medidores de potencia. En una segunda etapa del proyecto, se incorporarán nuevas categorías.

3) **Co-Innovación:** La información recopilada a través de la EPD permite diseñar e implementar proyectos de co-innovación, junto con proveedores para reexaminar sus procesos de producción y/o cambiar los métodos de compra de acuerdo con los modelos de Economía Circular. Durante 2019, se identificaron áreas de mejora en las cadenas de producción de los proveedores de las tres categorías de producto anteriormente descritas.

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

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 Distribución 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 los sistemas de *Procurement*, 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 proveedores son calificadas 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 en licitaciones, en donde se expuso sobre la inclusión del K de sostenibilidad.

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 el desempeño de los proveedores, como su cumplimiento de las condiciones contractuales, mediante el sistema *Supplier Performance Management* (SPM).

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.

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 Distribución Chile considera a sus proveedores y contratistas 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 Distribución 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 con ellos.

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 Distribución 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 Distribución 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, el cual está 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 963 trabajadores contratistas.

Resultados encuesta clima laboral a contratistas	**Enel Distribución Chile 2019**
Porcentaje de satisfacción	69,7%
N° trabajadores encuestados	963
N° empresas contratistas representadas	13

Programa de desarrollo de competencias y habilidades de proveedores y contratistas realizado por la Gerencia de Servicios

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 a Enel Distribución 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 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

412-2

Enel Distribución Chile tiene una política de 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 Distribución 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 dadas 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 Distribución Chile de ese periodo.

Asimismo, durante la vigencia de los contratos, Enel Distribución Chile monitorea que sus contratistas cumplan con los principios de sus políticas de Derechos Humanos. Es así como se identificó un caso de discriminación hacia colaboradores inmigrantes por parte de un contratista. El incidente fue levantado a la Gerencia correspondiente de la Compañía, en pos de tomar las medidas correspondientes.

Además, para apoyar a los trabajadores en la ejecución de sus labores, Enel Distribución Chile lanzó programas de capacitación en materia de Salud y Seguridad para colaboradores inmigrantes de idioma diferente, en su idioma nativo.

204-1

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

Enel Distribución Chile está comprometida 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.

Dentro de las medidas para apoyar las PYMES, cabe destacar 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 Distribución 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 Distribución 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 ha definido llevar 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.
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 Generación generó valor por 1.437.164.999 millones, un 12,6 % superior a lo generado en 2018. El 98% 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, un 2% se destinó a pagos a los empleados, un 4% al pago a los proveedores de capital y un 3% a pagos al gobierno. El Valor económico retenido alcanzó el 6% del total de ingresos del año.

Detalle	2017		2018		2019	
	M$	%	M$	%	M$	%
Ingresos	1.346.079.845	100%	1.276.037.363	100%	1.437.164.999	100%
Valor económico generado	1.346.079.845	100%	1.276.037.363	100%	1.437.164.999	100%
Costos y gastos	1.131.400.980	82%	1.078.033.882	84%	1.234.473.521	86%
Empleados	29.218.910	2%	25.930.870	2%	26.104.753	2%
Pagos a proveedores de capital	155.802.090	12%	37.973.946	3%	55.832.061	4%
Pagos al gobierno	32.589.362	2%	42.967.123	3%	38.748.555	3%
Valor económico distribuido	1.316.380.084	98%	1.184.905.821	93%	1.355.158.890	94%
Valor económico retenido	22.585.339	2%	91.131.542	7%	82.006.109	6%
Utilidad	141.499.466	-	122.380.997	-	118.777.047	-
Dividendos	149.313.431	-	31.249.455	-	36.770.938	-

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 Distribución 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 Distribución Chile y todas sus filiales.

El Informe de Sostenibilidad da respuesta a la Comunicación de Progreso (COP) de Pacto Global de Naciones Unidas, al modelo del IIRC (*International Integrated Reporting Council*) y el SDG Compass, guía que facilita la adecuación de estrategias de sostenibilidad a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

El 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 Distribución 2019.

Señores
Presidente y Directores
ENEL Distribución
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 Distribución, 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 Distribución.

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 Distribución.

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objeto de:

- Verificar que la información y los datos presentados en el Informe de Sostenibilidad 2019 de Enel Distribución estén debidamente respaldados por evidencias.
- Determinar que Enel Distribución 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 Distribución 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 Distribución, 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 Distribución.
- Revisión de la documentación de respaldo proporcionada por Enel Distribución.
- 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 Distribución.

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 Distribución 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 Distribución, concluimos que no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que:

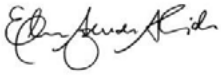
- La información y los datos publicados en el Informe de Sostenibilidad 2019 de Enel Distribución no están presentados de forma correcta.
- El Informe de Sostenibilidad 2019 de Enel Distribución no haya sido elaborada en conformidad con la versión estándar para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del GRI.
- La opción declarada por Enel Distribución 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 Distribución. Estas oportunidades se detallan en un informe de recomendaciones separado, presentado a la Administración de Enel Distribución.

Saludamos atentamente a usted,

EY Consulting SpA.



Elanne Almeida

27 de abril de 2020

Anexos

Tablas complemento estadísticas seguridad

403-2

Total Chile			
Trabajadores propios	**2017**	**2018**	**2019**
Accidentes fatales	0	0	0
Accidentes graves	0	0	0
Accidentes no graves	0	0	0
Accidentes totales	0	0	0
Frecuencia de accidentes	0,00	0,00	0,00
Tasa de lesiones	0,00	0,00	0,00
Tasa de días perdidos por accidentes	0,00	0,00	0,00
Horas trabajadas	1.535.404	1.302.176	1.387.442
Días perdidos	0	0	0

Total Chile			
Trabajadores Contratistas	**2017**	**2018**	**2019**
Accidentes fatales	0	0	0
Accidentes graves	1	1	0
Accidentes no graves	14	16	7
Accidentes totales	15	17	7
Frecuencia de accidentes	1,45	1,70	0,75
Tasa de lesiones	0,29	0,34	0,15
Tasa de días perdidos por accidentes	14,70	17,91	2,13
Horas trabajadas	10.337.742	10.003.950	9.281.448
Días perdidos	760	896	99

302-1 305-1 306-2

Emisiones		
Detalle	**Unidad**	**2019**
Otras emisiones directas debidas a la producción de electricidad y otras actividades.		172,26
Total de emisiones directas de GEI (Alcance 1)	**tCO2e**	**172**
Emisiones de gases de efecto invernadero indirecto de energía consumida y compradas (alcance 2)	tCO2e	3.112
Total de emisiones directas de GEI (Alcance 2)		**3.112**
Emisiones de SF6	t	0,007

Consumo de energía		
Electricidad comprada	MWh	7.900
Residuos en tonelada		
Residuos peligrosos generados	Ton	23
Residuos no peligrosos: cenizas	Ton	0
Residuos no peligrosos excluyendo cenizas	Ton	6.788
Total de residuos generados[1]	**Ton**	**6.811**
Residuos no peligrosos reciclados o enviados a recuperación	Ton	2.987
Residuos peligrosos reciclados o enviados a recuperación	Ton	2

1 El dato incluye tierras, piedras y sobre todo materiales de demolición generados durante actividades importantes de mantenimiento/construcción de la red.

Índice de contenidos GRI

102-55

Contenido básico	Título	Página	Nº Principio Pacto Global
Perfil de la organización			
102-1	Acerca de Enel Distribución Chile: ¿Quiénes somos?	10	
102-2	Acerca de Enel Distribución Chile: ¿Quiénes somos?	10	
102-3	Acerca de Enel Distribución Chile: ¿Quiénes somos?	10	
102-4	Acerca de Enel Distribución Chile: ¿Quiénes somos?	10	
102-5	Acerca de Enel Distribución Chile: ¿Quiénes somos?	10	N°6
102-6	Acerca de Enel Distribución Chile: ¿Quiénes somos?	10	
	Presencia en la Región Metropolitana	12	
102-7	Acerca de Enel Distribución Chile: ¿Quiénes somos?	10	
	Presencia en la Región Metropolitana	12	
	Los colaboradores de Enel Distribución Chile	95	
102-8	Los colaboradores de Enel Distribución Chile	95	
102-9	Cadena de suministro sostenible	154	
102-10	Cadena de suministro sostenible	154	
102-11	Evaluación de riesgos	37	
102-12	Relaciones Institucionales y participación en asociaciones	129	
102-13	Relaciones Institucionales y participación en asociaciones	129	
Estrategia			
102-14	Carta a los grupos de interés	3	
102-15	Transición energética: nuestra respuesta frente al nuevo escenario	23	
	Modelo de negocio sostenible	24	
	Materialidad: definiendo prioridades	27	
	Evaluación de riesgos	37	
Ética e integridad			
102-16	Normas y conducta ética	118	
102-17	Normas y conducta ética	118	
Gobernanza			
102-18	Estructura de gobernanza	110	
102-19	Relación entre el Directorio y las gerencias de Enel Distribución Chile	113	
102-23	Gobernanza de la sostenibilidad	124	
102-24	Directorio Enel Distribución Chile	110	
102-25	Compliance Road Map	124	
102-27	Procedimiento de información para directores y accionistas	112	
102-29	Evaluación de riesgos	37	
102-30	Evaluación de riesgos	37	
Participación de los grupos de interés			
102-40	Priorización de los grupos de interés	30	
102-41	Libertad de asociación y negociación colectiva	106	N°3
102-42	Participación de los grupos de interés	29	
102-43	Las prioridades para las partes interesadas	31	
102-44	Materialidad: Definiendo prioridades	27	

Contenido básico	Título	Página	Nº Principio Pacto Global
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45	Acerca de Enel Distribución Chile: ¿Quiénes somos?	10	
102-46	Materialidad: definiendo prioridades	27	
102-47	Matriz de materialidad Enel Distribución Chile 2019	34	
102-48	No existe reexpresión de información	N/A	
102-49	No existen cambios en la elaboración de informes	N/A	
102-50	Alcance del informe	166	
102-51	Alcance del informe	166	
102-52	Alcance del informe	166	
102-53	Contraportada	173	
102-54	Alcance del informe	166	
102-55	Índice de contenidos GRI	169	
102-56	Carta de Verificación	167	

Contenidos Específicos

Tema Material	Contenidos	Título o respuesta	Página	Nº Principio Pacto Global	ODS
Desempeño económico	103-2, 103-3	Creación de valor económico	163		
	201-1	Creación de valor económico	163		
Prácticas de adquisición	103-2, 103-3	Cadena de suministro sostenible	154		
	204-1	Apoyo a pequeñas y medianas empresas (PYMES) y trabajo local	161		
Anticorrupción	103-2, 103-3	*Compliance Road Map*	124	N°10	
	205-1	*Compliance Road Map*	124	N°10	
	205-2	*Compliance Road Map*	124	N°10	
Energía	103-2, 103-3	Sostenibilidad Ambiental	145	N°7, 8 Y 9	ODS 7
	302-1	Gestión de energía	148	N°7, 8 Y 9	ODS 7
Agua	103-2, 103-3	Sostenibilidad Ambiental	145	N°7, 8 Y 9	
	303-1	Gestión del Recurso Hídrico	147	N°7, 8 Y 9	
Biodiversidad	103-2, 103-3	Sostenibilidad Ambiental	145	N°7, 8 Y 9	
	304-1	Gestión de la Biodiversidad	152	N°7, 8 Y 9	
Efluentes y residuos	103-2, 103-3	Sostenibilidad Ambiental	145	N°7, 8 Y 9	
	306-2	Gestión de residuos	149	N°7, 8 Y 9	
Evaluación ambiental de proveedores	103-2, 103-3	Cadena de suministro sostenible	154		
	308-1	Gestión responsable de aprovisionamiento	155		
Empleo	103-2, 103-3	Desarrollo y motivación de las personas	103	N°3 Y 6	
	401-1	Plan de desarrollo de carrera	104	N°3 Y 6	ODS 8
Capacitación y educación	103-2, 103-3	Formación laboral	103	N°6	ODS 8
	404-1	Formación laboral	103	N°6	
	404-2	Formación laboral	103	N°6	
	404-3	Evaluación de desempeño y habilidades	104	N°6	
Diversidad e igualdad de oportunidades	103-2, 103-3	Respeto por la diversidad y no discriminación	97	N°6	
	405-1	Los colaboradores de Enel Distribución Chile	95	N°6	
Innovación y digitalización	103-2, 103-3	*Open Innovability* y transformación digital	67		
	Propio	*Open Innovability* y transformación digital	67		
Salud y seguridad en el trabajo	103-2, 103-3	Salud y seguridad en el trabajo	135	N°6	
	403-1	Salud y seguridad en el trabajo	135		
	403-2	Estadísticas de Seguridad Ocupacional	139		
Buen gobierno y conducta ética	103-2, 103-3	Sistema de control interno y riesgos	117		
	Propio	Sistema de control interno y riesgos	117		
Comunidades locales	103-2, 103-3	Involucrando a las comunidades	80	N°1 Y2	ODS 4 ODS 8
	413-1	Ejes de la Estrategia de Relacionamiento Comunitario	84	N°1 Y2	ODS 4 ODS 8
Descarbonización	103-2, 103-3	Crecimiento a través de tecnologías y servicios *Low Carbon*	46		
	Propio	Crecimiento a través de tecnologías y servicios *Low Carbon*	46		
Mejoras Operativas	103-2, 103-3	Mejoras operativas para un servicio de calidad	48		
	Propio	Mejoras operativas para un servicio de calidad	48		
Evaluación de Derechos Humanos	103-2, 103-3	Cadena de suministro sostenible	154	N°1 Y2	
	412-1	Respeto por los Derechos Humanos Gestión responsable de aprovisionamiento	130	N°1 Y2	
	412-2	Proveedores y Derechos Humanos	155		
Evaluación social de proveedores	103-2, 103-3	Cadena de suministro sostenible	160	N°1 Y2	
	414-1	Gestión responsable de aprovisionamiento	154		
		Desarrollo de proveedores y contratistas como socios estratégicos	157	N°1 Y2	

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.