



OPEN POWER FOR A BRIGHTER FUTURE.

WE EMPOWER SUSTAINABLE PROGRESS.

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2020
ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE



**OPEN POWER
FOR A BRIGHTER
FUTURE.**

INFORME DE SOSTENIBILIDAD ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE 2020



Edoardo
Marcenaro

Presidente



Ramón
Castañeda

Gerente General

**WE EMPOWER
SUSTAINABLE
PROGRESS.**

Carta a los grupos de interés

102-14

Sin duda 2020 fue un año muy distinto, marcado por la emergencia sanitaria del coronavirus, que puso a prueba la capacidad de resiliencia a nivel global, implementándose nuevas formas de desarrollar la vida diaria. Esta prueba, ha dejado de manifiesto la importancia de la flexibilidad, acelerando tendencias como la digitalización y la electrificación, elementos claves para transitar a ciudades más sostenibles y resilientes. Para ello la innovación ha sido un impulsor en todos los ámbitos, para poner la energía al servicio de las personas con soluciones dedicadas a las distintas necesidades de los grupos de interés, en especial de los que se encuentran en situación de mayor exposición o vulnerabilidad.

Por otro lado, esta contingencia evidenció aún más la importancia de la integración de aspectos sociales y ambientales en el quehacer de la compañía, como una forma de que la energía sea un motor de desarrollo y mejore la calidad de vida. En este contexto, mantener la continuidad del suministro eléctrico sin poner en riesgo a las personas ha sido una prioridad. Es así como el 88% de nuestros colaboradores han trabajado con una modalidad de teletrabajo parcial o total, incluyendo las oficinas comerciales.

Se fomentaron los canales de atención digitales para facilitar la atención remota de los clientes y la autoatención. Con este fin se habilitó en la página web una sucursal casera que ofrece los mismos servicios que la sucursal física, contando además la web con un asistente virtual Nelbot, para resolver consultas frecuentes. También se mejoró el diseño e interacción de la APP Enel Clientes para brindar una mejor experiencia de usuario. Con objeto de proteger la salud de los colaboradores de las empresas contratistas y de los clientes, se suspendió el reparto de la boleta fomentándose la factura digital así como la lectura de los medidores. También se realizaron distintas campañas vía web y redes sociales invitando a los clientes a informar la lectura de su medidor y suscribirse a las condiciones especiales de pago dispuestas por la Compañía.

Apenas el Gobierno declaró estado de emergencia y previo a la publicación de Ley de Servicios Básicos, la Compañía ofreció facilidades de pago a sus clientes, enfocándose en las personas con mayores necesidades, tales como mayores de 60 años, personas acogidas a la Ley de Protección al Empleo, trabajadores independientes y/o informales que hayan disminuido sus ingresos, entre otros.

En 2020 el acceso a la electricidad se ha convertido en una condición de mayor relevancia en los hogares, por esto trabajamos para reducir la duración de la interrupción promedio de servicio por cliente que es uno de los resultados de nuestro plan de inversión de 117 mil millones de pesos chilenos, llevado a cabo por la compañía durante el año reportado en los ámbitos de infraestructura y digitalización. Estas inversiones se enmarcan en nuestro compromiso con los Objetivos de desarrollo Sostenible, Industria, innovación e infraestructura (ODS 9) con el fin de contribuir a la acción por el clima (ODS 13).

Un rol importante en el éxito de nuestro trabajo lo cubren nuestros contratistas. Sin lugar a dudas su trabajo ha sido central para la continuidad del suministro eléctrico en las 33 comunas de nuestra área de concesión durante esta inédita emergencia sanitaria, y fue determinante apuntar conjuntamente, empresa y contratistas, a la capacidad de reorganización y flexibilidad que la condición sanitaria ha requerido.

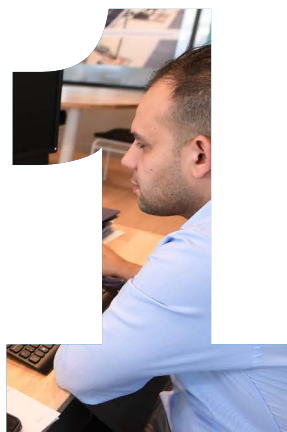
En el ámbito interno, el principal desafío en 2020 fue establecer las condiciones para la adaptación de las formas de trabajo remoto. Implementamos nuevos protocolos de seguridad y salud laboral para todas las personas de la compañía y especialmente para el trabajo presencial en las sedes operativas. Así mismo, se siguió avanzando en el plan de diversidad e inclusión y en el desarrollo profesional con un proceso de formación continua para contar con las habilidades y conocimientos que los desafíos energéticos exigen.

En el año 2020 se puso en marcha el Centro de Excelencia Operativa (CEO) el cual funciona como un centro de capacitación y entrenamiento en técnicas de trabajo a escala real, un laboratorio de prácticas hacia la mejora de la operación, abierto a la comunidad, a los trabajadores propios y contratistas. 27 alumnos de IV medio de la especialidad eléctrica del Liceo Bicentenario de Lampa, llevaron a la práctica la experiencia de formación técnica, gracias a una alianza de colaboración entre Enel Distribución Chile y el proyecto REDES, impulsado por la Red de Liceos Sofofa

Desarrollamos nuestro negocio mediante un proceso de mejora continua de acuerdo a las exigencias y tendencias del mercado, fortaleciendo nuestros valores y pilares y resguardando una conducta ética y transparente, en toda la Compañía. Un especial agradecimiento a todos nuestros colaboradores por su compromiso, dedicación y trabajo en equipo, que han hecho posible todos estos logros, que se relatan en más detalle en las siguientes páginas.


Edoardo Marcenaro
Presidente


Ramón Castañeda
Gerente General



Contexto y modelo de negocio

Contexto y modelo de negocio	12
Respondiendo al Covid-19	13
Operaciones de Enel Distribución Chile	14
Gobernanza de la sostenibilidad	16
Contexto y tendencias	18
Definiendo prioridades	28
Principales riesgos ASG de Enel Distribución Chile	33
Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	36
Estrategia de sostenibilidad y metas	38
Creación de valor	41



Nuestro Desempeño ASG



Transición energética

Compromiso con el cambio climático	44
Resiliencia y digitalización de las redes	48
Calidad del servicio y relación con los clientes	60



Centralidad en las personas

Colaboradores	72
Comunidades	88



Aceleradores de crecimiento

Innovación y transformación digital	104
Soportes Digitales y Ciberseguridad	117
Economía circular	121



Fundamentos del negocio sostenible

Cadena de suministro sostenible	124
Salud y seguridad ocupacional	134
Sostenibilidad ambiental	150
Gobernanza	160



ANEXOS

Nota Metodológica	190
Indicadores de desempeño	192
Índice GRI	199



ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE ES OPEN POWER

**VI
SIÓN**

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

**PO
SICIO
ONAM
IEN
TO**
**Open
power**

**PRO.
PÓ
SI
TO**

- > 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.

**MI
SIÓN**

PRI NCI PIOS DE CON DUC TA

**Open power
for a brighter
future.**

**We empower
sustainable
progress.**

VA LO RES

- > Tomar decisiones en la vida cotidiana y asumir la responsabilidad.
 - > Compartir la información mostrándose abierto a la contribución con los demás.
 - > Mantener los compromisos adquiridos, llevando adelante las actividades con compromiso y pasión.
 - > Modificar rápidamente las prioridades si cambia el contexto.
 - > Llevar los resultados apuntando a la excelencia.
 - > Adoptar y promover comportamientos seguros y actuar proactivamente para mejorar las condiciones de salud, seguridad y bienestar.
 - > Refuerzo en la integración de todos, reconociendo y valorizando la diferencia individual (cultural, género, edad, inhabilidad, personalidad, etc.)
 - > En el trabajo estar atento a asegurar la satisfacción del cliente y/o de los colegas, actuando con eficiencia y velocidad.
 - > Proponer nuevas soluciones y no rendirse frente a obstáculos y fracasos.
 - > Reconocer el mérito de los colegas y dar feedback.
-
- > Confianza
 - > Proactividad
 - > Responsabilidad
 - > Innovación

1

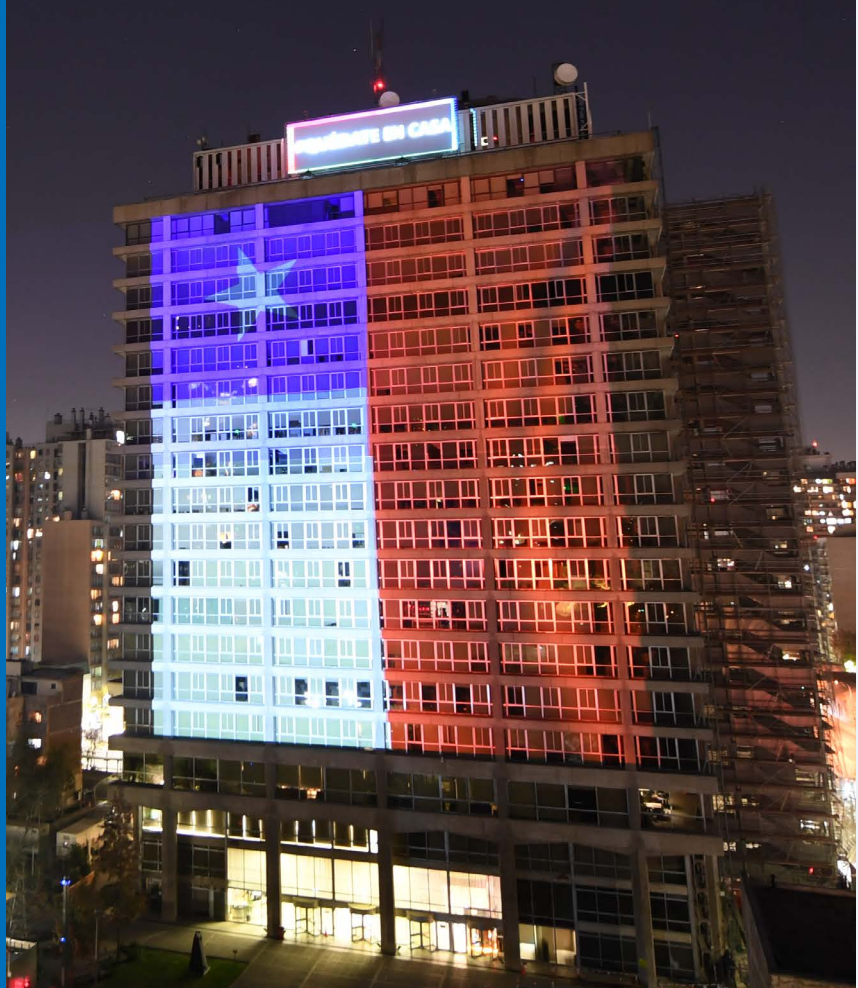
Contexto y modelo de negocio

- Somos una compañía líder con un modelo de negocio sostenible que crea valor a largo plazo para todas las partes interesadas
- Abordamos los aspectos de nuestra negocio, en una forma sostenible, innovadora y circular
- Establecemos las prioridades que sustentan nuestra estrategia, compromiso y reportamos a través de un proceso de análisis de materialidad estructurado con una continua y directa participación de nuestros grupos de interés
- Nuestra estrategia está enfocada en la sostenibilidad con el objetivo de contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU



Contexto y modelo de negocio

Enel Distribución Chile es el mayor operador de red en el país en términos de energía distribuida, atendiendo a 33 municipios de la Región Metropolitana de Santiago con más de 2 millones de clientes, en una zona de concesión en el área Metropolitana de 2.105 kms.



1. Enel Distribución Chile el mayor operador de red

[102-1](#) | [102-2](#) | [102-3](#) | [102-4](#) | [102-5](#) | [102-6](#) | [102-7](#) | [102-45](#)

Presencia global

Enel Distribución Chile es filial de Enel Chile, el cual es parte de Grupo Enel, multinacional líder en la industria de la energía y uno de los principales operadores integrados globales en los sectores de energía y gas, con operaciones en Europa, Latinoamérica, Norteamérica, África, Asia y Oceanía. Con presencia en más de 30 países, suministra electricidad a 74 millones de consumidores finales a través de una red de más de 2,2 millones de kilómetros y produce energía con más de 87 GW de capacidad instalada.

En cuanto a la estructura de la propiedad, Enel Chile es el controlador de Enel Distribución Chile, con el 99,09% de participación directa.

Más información respecto a la estructura de propiedad y estructura de gobernanza disponible en la Memoria Anual 2020 de Enel Distribución Chile.

2. Respondiendo al Covid-19

En Enel Distribución Chile, se tomaron diversas medidas para hacer frente a la emergencia provocada por el Covid-19, con el objetivo de disminuir la posibilidad de contagio entre los colaboradores y partes interesadas con las que compañía trabaja constantemente. En paralelo, la Compañía se preocupó de garantizar la continuidad del negocio y el servicio, para lo que se ha realizado un monitoreo constante de la información, siguiendo las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y las instrucciones de las autoridades.

En ese contexto, Enel Distribución Chile activó la modalidad de teletrabajo para todos los colaboradores, con excepción de las personas que trabajan en la operación y cuyas actividades no se pueden efectuar de forma remota y no se pueden posponer, ya que son necesarias para garantizar la continuidad del servicio. Para este grupo, se diseñaron turnos especiales, por medio de un trabajo en células, con el fin de que estas tuvieran la menor interacción posible entre sí. Con estas medidas, se logró que más del 88% de las personas de la Compañía pudieran trabajar desde sus domicilios.

Esta decisión está en línea con las medidas de precaución adoptadas por el Grupo Enel desde el inicio de la emergencia de salud, el cual activó una póliza de seguro para los más de 68.000 colaboradores en el mundo, con cobertura en caso de hospitalización por Covid-19. Este seguro fue diseñado según las necesidades específicas del Grupo y se convirtió en el primero de su tipo en el globo.

La pandemia puso en evidencia que la inequidad es el factor más crítico para contener la propagación de los contagios: en poblaciones de condiciones sociales más vulnerables existe un control más complejo de los contagios y una

menor accesibilidad a condiciones de vida sana y protegida, así como un menor acceso a salud de calidad. Ante esto, la crisis ha evidenciado la necesidad de salir de la contingencia sanitaria transversalmente, en todas las comunas y en todas las regiones. Por esta razón, y con el objetivo de colaborar con todas estas realidades a hacer frente a la emergencia, La Compañía se adhirió a la campaña impulsada por Enel Chile "[Codo a Codo](#)", que consistió en un paquete de iniciativas impulsadas junto con municipios, hospitales y organizaciones que día a día han destinado sus esfuerzos al combate de la pandemia. La Compañía financió iniciativas para contribuir a la solución de necesidades básicas como salud y alimentación en la primera etapa de la emergencia sanitaria en el país.

Además, se adoptaron medidas de manera inmediata con el objetivo de velar por la seguridad sanitaria de los colaboradores, clientes y contratistas. Entre ellas se destaca el cierre de todas las oficinas comerciales para evitar aglomeraciones, suspensión del reparto de boletas y lectura de consumo presencial para clientes domiciliarios, se fortalecieron las plataformas digitales, se activaron programas de convenios de pago especiales para los clientes más vulnerables; mientras que para las PYMES se adoptó un plan especial de lectura de medidores.

En el marco de la [Ley N°21.301](#), que extendió los efectos de la Ley N°21.249 y que contempla medidas excepcionales en favor de los usuarios finales de servicios sanitarios, electricidad y gas de red, en Enel Distribución Chile la tasa de aprobación de solicitudes, considerando las aprobadas y las rechazadas, ascendió a 89,59% al 12 de febrero de 2021. A lo largo de este Informe de Sostenibilidad se abordará en mayor profundidad las acciones realizadas e impactos en cada línea de trabajo.



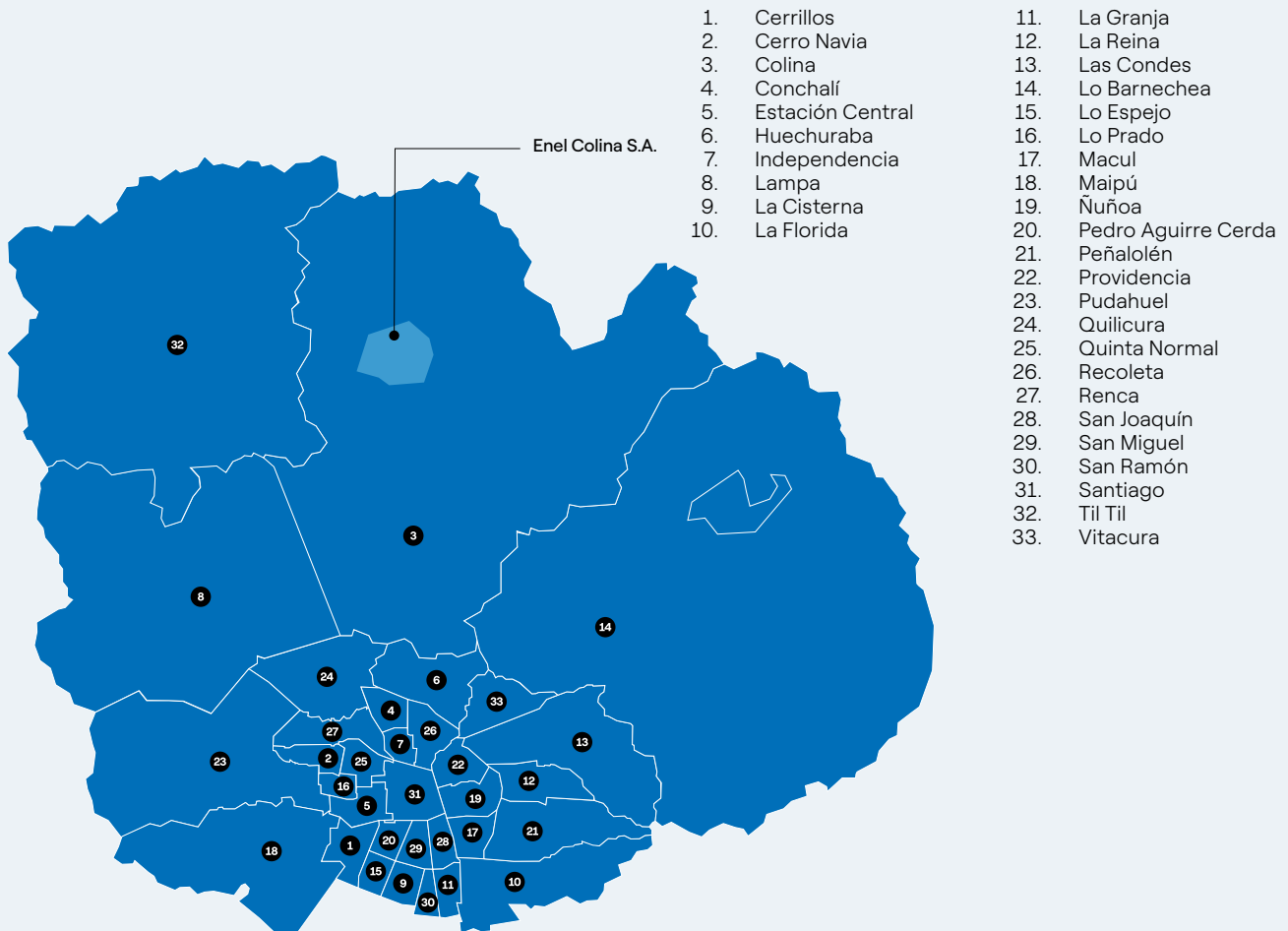
3. Operaciones de Enel Distribución Chile

102-7 | EU-3 | EU4

Enel Distribución Chile suministra energía eléctrica a 2.008.018 clientes en su área de concesión en 33 comunas de la Región Metropolitana. La Compañía dispone de un total 17.366 kilómetros de líneas de baja y media tensión y 683 kilómetros de líneas de alta tensión.

En 2020, las **ventas de energía fueron de 16.481 GWh**, representando el **44% de las ventas de las distribuidoras del país**.

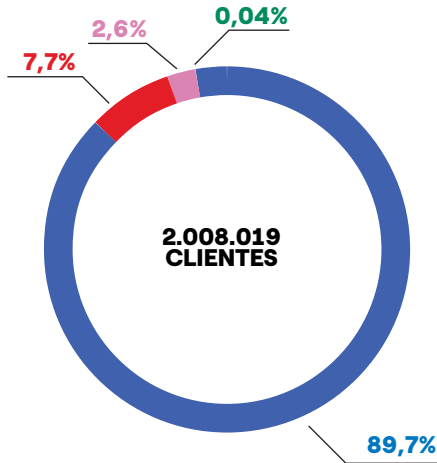
AREA DE CONCESIÓN ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE



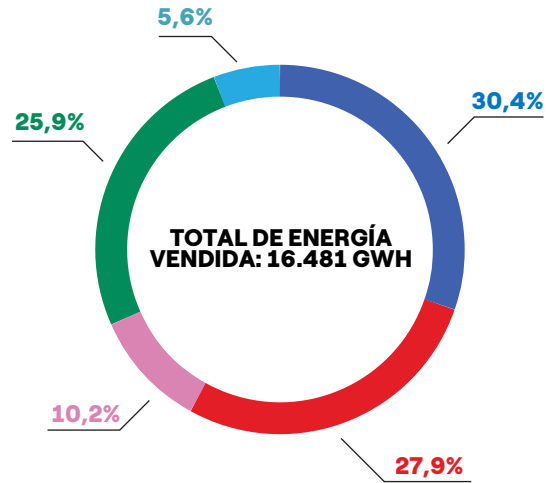
Cientes de Enel Distribución Chile

102-6

NÚMERO DE CLIENTES POR SEGMENTO



PORCENTAJE DE VENTAS FÍSICAS POR SEGMENTO



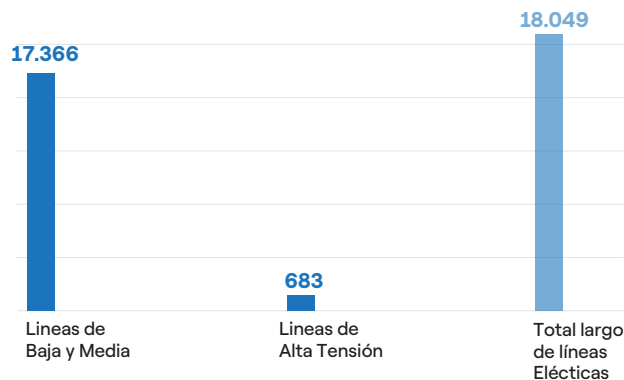
■ RESIDENCIAL ■ COMERCIAL ■ INDUSTRIAL ■ PEAJES ■ OTROS

Transmisión

La compañía dispone 367 kilómetros de líneas de alta tensión, 54 Subestación de poder (5 Subestaciones AT/AT y 49 Subestaciones AT/MT). Además, existen instalaciones de Enel en 5 Subestaciones de propiedad de otras empresas.

En etapa de ingeniería se encuentran la construcción de nueva "Subestación Peñalolén" y la Subestación "Nueva Providencia".

LONGITUD LÍNEAS ELÉCTRICAS SEGÚN TENSIÓN (km)



A partir del 1 de enero de 2021, de acuerdo con lo estipulado en la Ley N° 21.194 del Ministerio de Energía, Enel Distribución se mantiene con giro exclusivo, creando la empresa Enel Transmisión, responsable del transporte de la energía eléctrica, mientras que Enel Generación estará a cargo de la comercialización.

4. Gobernanza de la sostenibilidad

102-20 | 102-22 | 102-23 | 102-26 | 102-32

Enel Distribución Chile cuenta con una estructura específica de gobernanza inspirada en las mejores prácticas internacionales y las integra a los diferentes procesos de toma de decisiones y a sus operaciones a lo largo de toda la cadena de valor.

La sostenibilidad y la innovación se encuentran en la planificación estratégica de la Compañía y su gobernanza.

- Directorio: aprueba planes estratégicos, industriales y financieros, incluyendo el presupuesto anual del Grupo y el plan industrial, que complementan las directrices claves 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, sociales como derechos humanos, diversidad e inclusión, retención de personal, etc. y gobernanza, como corrupción,

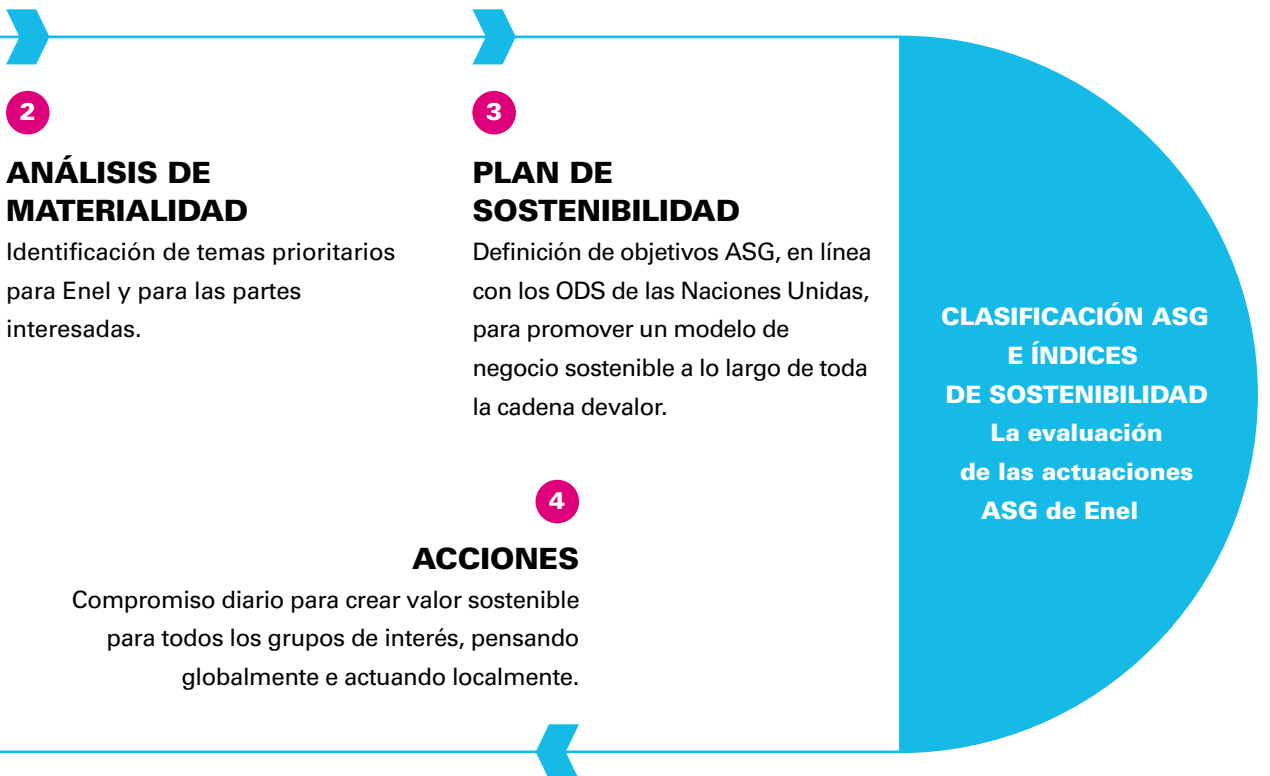
La integración de factores ambientales, sociales y de gobernanza ASG en gestión corporativa



lobby, transacciones entre parte relacionadas, etc. y la aprobación de los mapas de riesgos, incluyendo los riesgos de sostenibilidad y cambio climático.

- Gerente General y el Presidente del Directorio: Tanto el Gerente General como el Presidente del Directorio de la Compañía se encargan de la definición e

implementación del modelo de negocio sostenible, 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.



5. Contexto y tendencias

Mega tendencias y pandemia

La comunidad global enfrenta desafíos que, pese a que han estado presentes desde hace varios años, se han visto acelerados o se han tornado más apremiantes. Las principales tendencias actuales¹ consideran las temáticas ASG como determinantes para el desarrollo sostenible. El cambio ambiental, incluido el cambio climático, la mayor contaminación y la pérdida de biodiversidad, se analizan dentro de los factores ASG y se exigen para ser abordados

por parte de las empresas con soluciones sostenibles en el largo plazo. Los cambios sociales no están únicamente definidos por los cambios demográficos, sino por la mayor conciencia de desigualdad y necesidad de equidad para el desarrollo de relaciones más justas e inclusivas, los cuales tienen que ser parte de la estrategia del desarrollo económico sostenible. Los cambios macroeconómicos, cambios en poderes políticos y la revolución tecnológica con un gran acceso a la información, contemplan también una mayor preocupación por la propiedad y seguridad de datos, los que son factores relevantes para el negocio de la Compañía y su sostenibilidad en el largo plazo.

Tendencias que darán forma al futuro, presentando nuevos desafíos:

Cambio ambiental	Cambio social	Cambios macroeconómicos y políticos	Tecnología
Clima, contaminación y biodiversidad	Equidad, movilidad social e intergeneracional	Globalización, regionalización y polarización	Big Data, ética, propiedad y seguridad de los datos



Sin duda en 2020 estas macrotendencias han estado marcadas por los efectos de la pandemia por Covid-19, la cual ha abierto paso a una nueva forma de vida. La crisis sanitaria no solo afectó gravemente la salud de las personas, sino que también golpeó fuertemente a la economía mundial, impactando en los niveles de producción, en las cadenas de distribución, mercado de valores, entre otras áreas, demostrando así, la debilidad del actual sistema, y obligando a los países a tomar medidas urgentes.

Actualmente, las empresas se enfrentan a la necesidad de redefinir sus estrategias para avanzar en un escenario incierto de adaptación constante, considerando como foco principal el cuidado de las personas: colaboradores, contratistas, proveedores y las comunidades donde operan.

En este contexto, se ha puesto en evidencia lo crucial que resulta la electricidad para la vida de las personas. Todas






las actividades de teletrabajo, didáctica y relaciones sociales a distancia, así como el importante esfuerzo de las infraestructuras sanitarias, se han podido mantener gracias a la continuidad del suministro eléctrico.

Contexto nacional

La crisis social ocurrida a fines de 2019 en Chile puso de manifiesto la demanda social para un sistema más equitativo y justo, en el que educación, salud de calidad, trabajo digno y la dignidad de las personas sean puestas al centro de la política pública. Esta realidad se ve reflejada en los índices de desigualdad, como, por ejemplo, el Gini, que sitúa a Chile como la economía con mayor desigualdad entre los países [OCDE](#). Así mismo lo señalan las dimensiones de la pobreza multidimensional, donde se evidencia que más del 20% de la población se encuentra bajo esta condición.

¹ Informe de la red de economistas de la ONU para el 75° aniversario de las Naciones Unidas: Configurar las tendencias de nuestra época

DIMENSIÓN DE LA POBREZA MULTIDIMENSIONAL 2015 - 2017

Dimensiones de la pobreza multidimensional	Porcentaje de carencias para que se considere pobreza multidimensional	Temas que aborda la dimensión
EDUCACIÓN 	% 22.5	ASISTENCIA REZAGO ESCOLAR ESCOLARIDAD
SALUD 	% 22.5	MALNUTRICIÓN EN NIÑOS/AS ADSCRIPCIÓN AL SISTEMA DE SALUD ATENCIÓN
TRABAJO 	% 22.5	OCUPACIÓN SEGURIDAD SOCIAL JUBILACIONES
VIVIENDA Y ENTORNO 	% 22.5	HABITABILIDAD* SERVICIOS BÁSICOS ENTORNO
REDES Y COHESIÓN SOCIAL 	% 10	APOYO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL TRATO IGUALITARIO SEGURIDAD

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

En respuesta a lo anterior, el Gobierno de Chile planteó una serie de medidas, que se concretaron a través de una nueva agenda social, que tenía como gran hito un plebiscito nacional respecto a la posibilidad de redactar una nueva Constitución. Este se llevó a cabo un año después, en octubre de 2020, y los resultados se inclinaron por la opción de cambiar la Constitución política del país a través de una Convención Constituyente, que será electa en 2021.

Todo este proceso de conversión y expresión social vino acompañado, desde marzo de 2020, por la crisis sanitaria como efecto del Covid-19. Este contexto solo agudizó y evidenció aún más todavía más las desigualdades que sorteaba la sociedad chilena. El 8,2% de la población vivía en situación de pobreza -y un 20,7% en contexto de pobreza multidimensional²-, pero con la llegada del virus, la situación empeoró y la CEPAL, en su informe “El desafío social en

tiempos de Covid-19”, estimó que la pobreza en Chile llegaría al 11,9%³ en 2020. En el mismo informe, se habla de un alza del 1,4% al 2,6% en la pobreza extrema.

Paralelamente, el Indicador Mensual de Actividad Económica (IMACEC), de mayo, disminuyó 15,3%⁴, siendo una de sus peores caídas desde 1986. Este retroceso continuó hasta noviembre, cuando la cifra experimentó un aumento de 0,3%⁵ por primera vez desde febrero.

Como consecuencia de la crisis sanitaria, muchas empresas tuvieron que despedir a parte de sus trabajadores o cerrar, provocando un fuerte golpe en el ámbito laboral. Según cifras del Banco Central de Chile, la tasa de desempleo alcanzó un peak de 13,1%⁶ en el trimestre mayo-julio (3,8 puntos más que en 2019). Sin embargo, durante el trimestre septiembre-noviembre, la tasa se redujo, alcanzando un 10,8%⁸.

Resumen del contexto nacional en 2020

Covid-19	Economía	Sociedad
<ul style="list-style-type: none"> • ~1.000.000 contagios a nivel nacional. • Confinamiento de la población. • Saturación del sistema sanitario. • Paralización general de la actividad económica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Caída sostenida del IMACEC en torno al 11-15% entre abril y agosto. • Desempleo de 10,3% diciembre. 2020. • Caída de 5,8% del PIB. • Proyección de aumento de la pobreza de 8,6% en 2017 a 13,7% según CEPAL. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estallido social a fines de 2019. • Proceso Constituyente para iniciar durante 2021. • Retrocesos significativos en avances asociados a ODS (1, 2, 3, 4, 5, 8, 10). • Brechas en acceso a tecnologías digitales.

2 Encuesta CASEN 2017, Ministerio de Desarrollo Social y Familia

3 Informe Especial COVID-19 No 3: El desafío social en tiempos del COVID-19 (cepal.org)

4 Banco Central de Chile

5 Banco Central de Chile y Ministerio de Hacienda

6 Banco Central de Chile (https://si3.bcentral.cl/Bdemovil/BDE/Series/MOV_SC_ML3)

7 Banco Central de Chile (https://si3.bcentral.cl/Bdemovil/BDE/Series/MOV_SC_ML3)

Situación ambiental

El cambio climático no se ha detenido por efectos del Covid-19. Por el contrario, las concentraciones de gases de efecto invernadero en la atmósfera se encuentran en niveles récord y continúan aumentando. Pese a que el confinamiento tuvo un impacto temporal en la disminución de las emisiones, llegando a experimentar un descenso del 6,5% en la primera mitad de 2020⁸, estas se normalizaron nuevamente hacia niveles pre-pandémicos, y se espera que el mundo registre sus cinco años más cálidos. Esta es una tendencia que se desvía del camino para cumplir con los objetivos del Acuerdo de París que, en materia de mitigación, establece el objetivo de largo plazo de poner en marcha todos los esfuerzos para no aumentar la temperatura global por sobre los 2 °C, con aspiración a que sea menor a 1,5 °C respecto de los niveles preindustriales.⁹ Para ello, en el Acuerdo de París los países firmantes acordaron alcanzar el punto máximo de emisiones de gases de efecto invernadero lo antes posible, a fin de realizar posteriormente reducciones rápidas de acuerdo con los mejores conocimientos científicos disponibles, junto con alcanzar un equilibrio entre emisiones y capturas (carbono neutralidad) a partir del año 2050.

Durante 2020, Chile presentó la actualización de su Contribución Determinada a Nivel Nacional (NDC) definida en un proceso participativo, documento en el que se materializa el aumento de la ambición de sus metas. El Acuerdo de París considera la recuperación de los ecosistemas y la biodiversidad como variable fundamental en la ruta de la descarbonización, debido a los beneficios asociados con su tratamiento del carbono. En este contexto, los ministerios de Medio Ambiente y de Agricultura se han comprometido a formular un Plan Nacional de Restauración de Paisajes, que representa un proceso continuo de mejoramiento del bienestar humano y recuperación de la funcionalidad ecológica de paisajes de gran extensión y diversidad de usos, actores y ecosistemas, tanto terrestres como de aguas continentales y marino-costeros para el período 2021- 2030, con agenda única y sinérgica en favor de la restauración de paisajes en el país, mediante un proceso incremental, continuo y sustentable.

Entre los compromisos acordados destacan:

- Aumento de información y mecanismos de gestión respecto de los impactos del cambio climático en recursos hídricos.
- Contar para 2021 con el Plan Nacional de Restauración a Escala de Paisajes, que considerará la incorporación a procesos de restauración de un millón de hectáreas de paisajes a 2030, priorizando en aquellos con mayor vulnerabilidad social, económica y ambiental.
- Compromiso de Chile con un presupuesto de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) que no superará las 1.100 MtCO₂eq, entre 2020 y 2030, con un máximo de emisiones (peak) de GEI a 2025, y a alcanzar un nivel de emisiones de GEI de 95 MtCO₂eq a [2030](#).

El sector energético, que además considera el petróleo y diésel, según detalla el Informe Bienal de Actualización sobre [Cambio Climático de 2018](#), representa el 78% de las emisiones de dióxido de carbono (CO₂) emitidas en el país. Lo anterior dio origen a diversas iniciativas del Ministerio de Energía, destacando el Plan de Descarbonización de la Matriz Eléctrica a nivel nacional

Carbono neutralidad se refiere a un resultado cero entre la suma de todas las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por una entidad, menos las emisiones retiradas de la atmósfera por la misma entidad. Una economía carbono neutral implica el compromiso en desarrollar acciones para reducir y remover las emisiones de carbono emitidas en un período contable de un año. Una alternativa para reducir los gases de efecto invernadero y lograr carbono neutralidad es utilizar energías renovables o limpias. Estas energías son aquellas provenientes de fuentes inagotables y que se regeneran en forma natural; además, son limpias porque no generan residuos contaminantes

8 Carbón Monitor

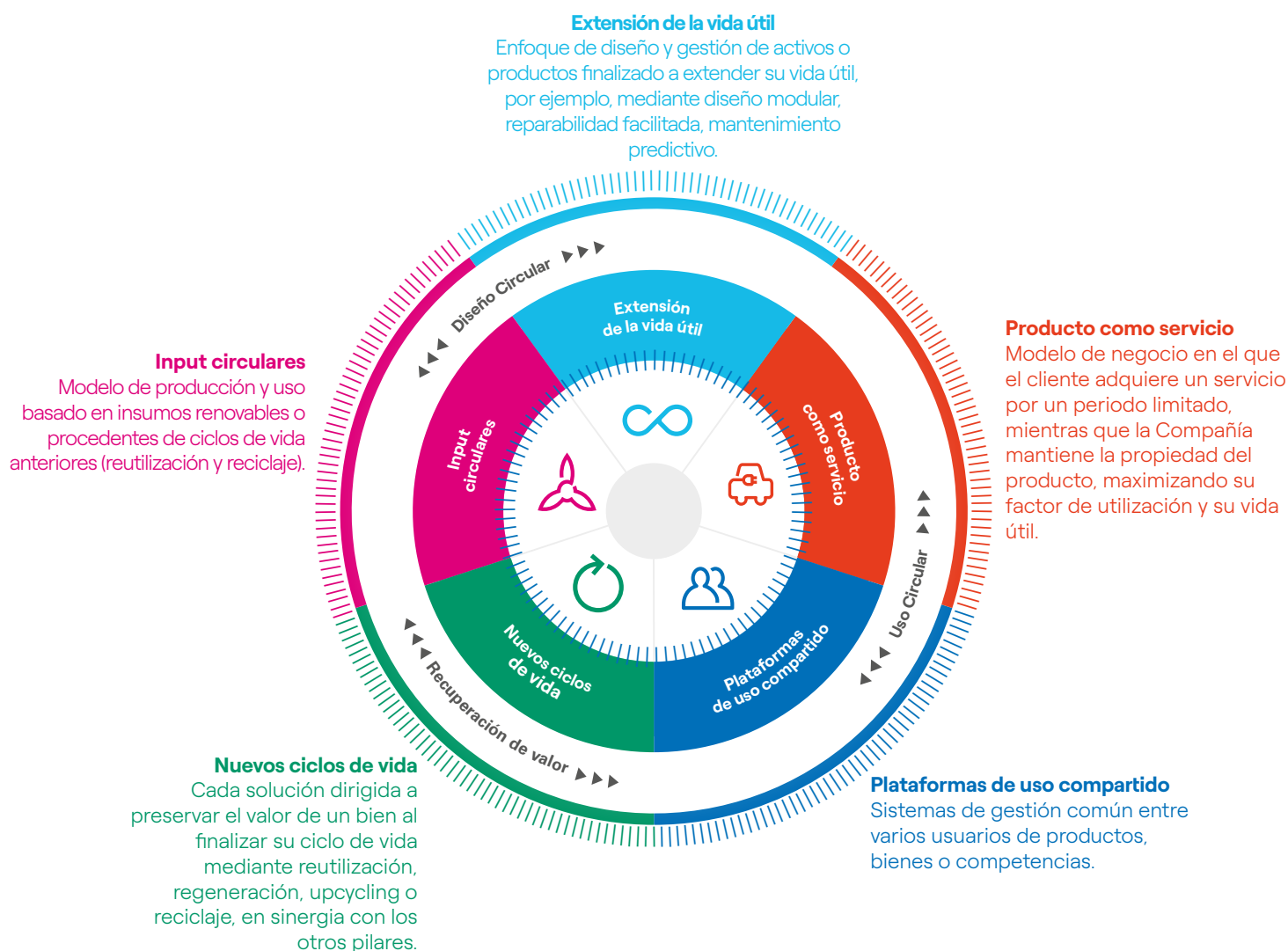
9 Unidos por la Ciencia 2020

Avances en economía circular en Chile

En los últimos años, la economía circular ha ganado un importante impulso en Chile, particularmente por su triple beneficio de crear nuevos negocios, generar empleo y combatir la crisis climática.

De cara al futuro, y con la discusión de la Hoja de Ruta de Economía Circular 2040, la ley REP 20.920, Pacto Chileno de los Plásticos (PCP) y el nuevo proyecto de Ley con la meta explícita de que Chile alcance la carbono neutralidad para 2050, se espera que surja una nueva economía, la cual replantee la forma en que producimos a lo largo de la cadena de valor, y que nos lleve a consumir de una manera consciente y a habitar las ciudades en comunidad.

Se ambiciona el surgimiento de ciudades circulares, zero-waste y zero-emissions que velen por la equidad y calidad de vida de sus habitantes y el medio ambiente.



Metas al 2040 incluyen:

- **180.000** nuevos empleos
- **75%** de tasa general de reciclaje
- **60%** de aumento productividad material
- **90%** de eliminación de microbasurales

Diagnóstico Nacional	Inversión en I+D	Normativa en discusión
Principales Brechas para la Economía Circular	Instituto de Tecnologías Limpias (ITL)	Hoja de Ruta de Economía Circular 2040
<p>Diagnóstico realizado en 2020 por el Ministerio del Medio Ambiente, publicado por EuroChile indica como principales brechas para avanzar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de capital humano capacitado. • Falta de conocimiento y concientización de los consumidores. • Limitación de oferta de productos sustentables. • Acceso al financiamiento. • Falta de regulación que vaya en línea con la innovación. • Carencia de infraestructura para gestión de residuos. • Asimetría de información a nivel poblacional. • Falta de confianza en procesos de articulación y colaboración (público y privado). • Falta de adopción de tecnologías (industria 4.0). 	<p>CORFO y SQM aportarán el 54% -en 10 años- de los US\$ 256 millones que implica el proyecto, adjudicado al consorcio Associated Universities Inc ((AUI), que financiará el restante. Busca desarrollar tecnología e innovación para resolver problemas de la industria de la región de Antofagasta. Áreas: Energía Solar, Minería de baja emisión, materiales de litio avanzados, electromovilidad y Green Growth.</p>	<p>Borrador en proceso de consulta pública, que fija metas al 2040 para impulsar a Chile hacia un desarrollo sostenible, justo y participativo que ponga el bienestar de las personas en el centro y que se avance hacia una sociedad que usa, consume y produce de manera sostenible y consciente.</p>
	Centro Tecnológico para la Economía Circular (CTEC)	Ley REP N°20.920
	<p>CORFO adjudica financiamiento a 11 entidades –y 21 asociadas, lideradas por el Centro de Innovación y Economía Circular para impulsar el desarrollo tecnológico y la innovación colaborativa con base en economía circular en energía solar, sales de litio, baterías de litio y almacenamiento de energía, y minería metálica y no metálica.</p>	<p>Promulgada en 2016, obliga a importadores y productores a hacerse cargo de sus residuos, cuyas normas para los productos prioritarios (aceites, electrónicos y eléctricos, baterías, envases y embalajes, neumáticos y pilas). Entrará en vigencia de manera progresiva desde 2021.</p>
		ISO TC 323 Circular Economy
		<p>Chile, mediante el Instituto Nacional de Normalización, participa en la redacción de un estándar ISO con más de 79 países, donde se definirán 4 nuevas normas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 59004 Principles and frameworks 2. 59010 Business models and value chain 3. 59020 Measuring Circularity 4. 59031 Specific Issues (Business Cases)



Contexto de la industria energética

Todas las iniciativas para combatir el cambio climático tienen un factor común, la participación de diferentes organismos públicos, privados y en conjunto con las comunidades y sociedad civil. No es distinto el caso para la Ruta Energética del Ministerio de Energía que, a través de sus siete ejes y diez mega compromisos, busca la modernización energética con sello ciudadano y participativo.

EJES DE LA RUTA ENERGÉTICA



10 MEGACOMPROMISOS



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.



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.



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.



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



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



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.



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.



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.



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.



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/>

Además, gracias a su particular geografía, Chile también se ha convertido en un gran promotor de energías renovables, apuntando a diversificar su matriz energética, a partir de una Planificación Energética de Largo Plazo (PELP) impulsada por el Ministerio de Energía, con miras a 2030.

Pobreza energética

Si bien en Chile la tasa de electrificación es superior al 99%, muchas personas aún viven en condición de pobreza energética, al considerar las dimensiones de asequibilidad y los efectos de un suministro seguro, confiable y de calidad. La pobreza energética representa un desafío importante dentro de la agenda energética global (ODS 7), ya que el acceso a la energía condiciona el desarrollo de las personas, tanto en el ámbito social como económico.

Un hogar se encuentra en situación de POBREZA ENERGÉTICA cuando:



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

Dimensiones de la Pobreza Energética

ACCESO

Umbral físico y tecnológico que limitan el acceso a servicios energéticos de cocción de alimentos e higiene, iluminación, dispositivos eléctricos y climatización de vivienda

CALIDAD

Umbral 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

Umbral económico 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>)

Pese a que es un fenómeno que siempre ha existido, en 2020 quedó aún más en evidencia la pobreza energética en algunos sectores del país, lo que significa que todavía existen hogares que no tienen acceso a la energía o que este acceso no es equitativo, es decir que hay familias que no pueden cubrir las necesidades energéticas fundamentales y básicas. Según el Mapa de Vulnerabilidad Energética, 24.556 viviendas no tienen acceso a suministro eléctrico y 5.086 solo tienen suministro parcial¹⁰.

10 Mapa de Vulnerabilidad Energética 2019, División de Acceso y Desarrollo Social, Ministerio de Energía

Transición energética

La transición energética consiste en el cambio desde una economía basada en combustibles fósiles, a una baja o nula en carbono. Esta transformación implica cambios estructurales como electrificación de la demanda y descentralización, donde el consumidor se transforma en un actor activo del mercado energético autoproduciendo su energía y gestionando sus consumos gracias a la digitalización.

TRANSICIÓN ENERGÉTICA PARA UN FUTURO SOSTENIBLE



Sumada a esta transición energética, el desafío para las empresas es propiciar una reactivación “sostenible y resiliente”, aprovechar la oportunidad brindada por la pandemia para tener un crecimiento que tenga en el centro la urgencia climática, las desigualdades sociales y la sostenibilidad económica.



Regulaciones relevantes

Los cambios regulatorios de mayor relevancia para la industria de la distribución eléctrica se enfocaron en 2020 principalmente en la resolución de problemas surgidos de la crisis sanitaria y la recuperación sostenible.

Resumen de cambios regulatorios y legislativos 2020 –2021

Leyes publicadas 2020–2021		Regulaciones en discusión 2020–2021	
<p>Ley 21.249 Servicios Básicos</p> <p>Publicada el 8 de agosto de 2020 – prorrogada con Ley 21.301 publicada el 05 de enero de 2021. Medidas en favor de los usuarios finales de servicios básicos: No corte del suministro por mora a clientes residenciales y microempresas. Repactación deudas contraídas entre el 18 de marzo 2020 y mayo 2021, en hasta 36 cuotas mensuales iguales sin interés</p>	<p>Ley 21.305 Eficiencia Energética</p> <p>Publicada el 13 de febrero de 2021. Enmarcada en el Plan de Eficiencia Energética del Ministerio de Energía, cada 5 años. Meta de reducción de intensidad energética para el país de, al menos, 10% al año 2030, respecto al año 2019. Empresas con consumo superior a 60 GWh deben contemplar un plan de reducción de su intensidad energética en un 4% promedio anual.</p>	<p>Proyecto Ley Cambio Climático</p> <p>Establecer metas de carbono neutralidad al año 2050, y una serie de planes de acción a nivel nacional y regional para la reducción de las emisiones. Proyecto se encuentra en discusión en la cámara del Senado.</p>	<p>Modificaciones Reconversión Energética Residencial</p> <p>Se busca incorporar una relación directa generador-cliente, para ofertar descuentos en la tarifa energética y la instalación de equipos de consumo que reemplacen el uso de la leña.</p>
		<p>Proyecto Ley Portabilidad Eléctrica</p> <p>Discusión que promueve incorporar la figura del comercializador y liberar gradualmente los consumos regulados con criterios de sostenibilidad priorizando aquellas zonas más contaminadas.</p>	<p>Estrategia Flexibilidad</p> <p>Modificación en la remuneración por capacidad agregando atributos de flexibilidad a las máquinas, además de realzar la participación del storage en la provisión de suficiencia y flexibilidad.</p>

6. Definiendo prioridades

Teniendo en cuenta el contexto y evolución de las principales variables económicas, ambientales, sociales y de gobernanza, Enel Distribución Chile anualmente define los temas materiales para su gestión, considerando las expectativas de sus grupos de interés, así como las prioridades de la Compañía.

Proceso de determinación de temas materiales y sus prioridades

ETAPAS DEL PROCESO	OBJETIVOS	RESULTADOS	
Identificación del tema	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de temas potencialmente relevantes para los grupos de interés y la Compañía Organización de temas en una estructura jerárquica, desde lo general a lo particular 	ÁRBOL DE TEMAS	PRINCIPIO DE EXCLUSIVIDAD
Identificación de los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de los grupos de interés y la Compañía. Organización de los grupos de interés en una estructura jerárquica, desde lo general a lo particular 	ÁRBOL DE GRUPOS DE INTERÉS	
Asignación de prioridades a los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de prioridad a los grupos de interés en términos de su relevancia para la Compañía, evaluando su nivel de influencia, dependencia y tensión 	MAPA DE GRUPOS DE INTERÉS	
Evaluación de la prioridad de los temas asignados por los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de los resultados de las iniciativas de participación de los grupos de interés con el fin de evaluar la prioridad que estos asignan a los diversos temas materiales 	POSICIONAMIENTO DEL TEMA MATERIAL EN EL EJE HORIZONTAL (X) DE LA MATRIZ DE MATERIALIDAD	PRINCIPIO DE RELEVANCIA
Evaluación de la prioridad para la estrategia de la Compañía	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del posicionamiento estratégico de la Compañía sobre los temas materiales 	POSICIONAMIENTO DEL TEMA MATERIAL EN EL EJE VERTICAL (Y) DE LA MATRIZ DE MATERIALIDAD	
ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD			

Grupos de interés

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

Enel Distribución Chile considera los grupos de interés al centro de su estrategia de negocio sostenible. Anualmente, la Compañía actualiza un análisis de materialidad, el cual se implementa en diferentes etapas, considerando sus expectativas. El conocer las expectativas de los stakeholders es una piedra angular del enfoque de sostenibilidad de Enel Distribución Chile, el cual busca identificar, principalmente, a habilitadores que permitan hacer modelos energéticos sostenibles, competitivos y seguros, así como desarrollar perspectivas innovadoras, exhaustivas y pioneras para adelantar acontecimientos, gestionar riesgos y buscar diferenciación. El

compromiso de la Compañía de mantener un diálogo continuo con estos grupos es un elemento fundamental para generar ámbitos de colaboración, desarrollo y confianza.

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

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

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

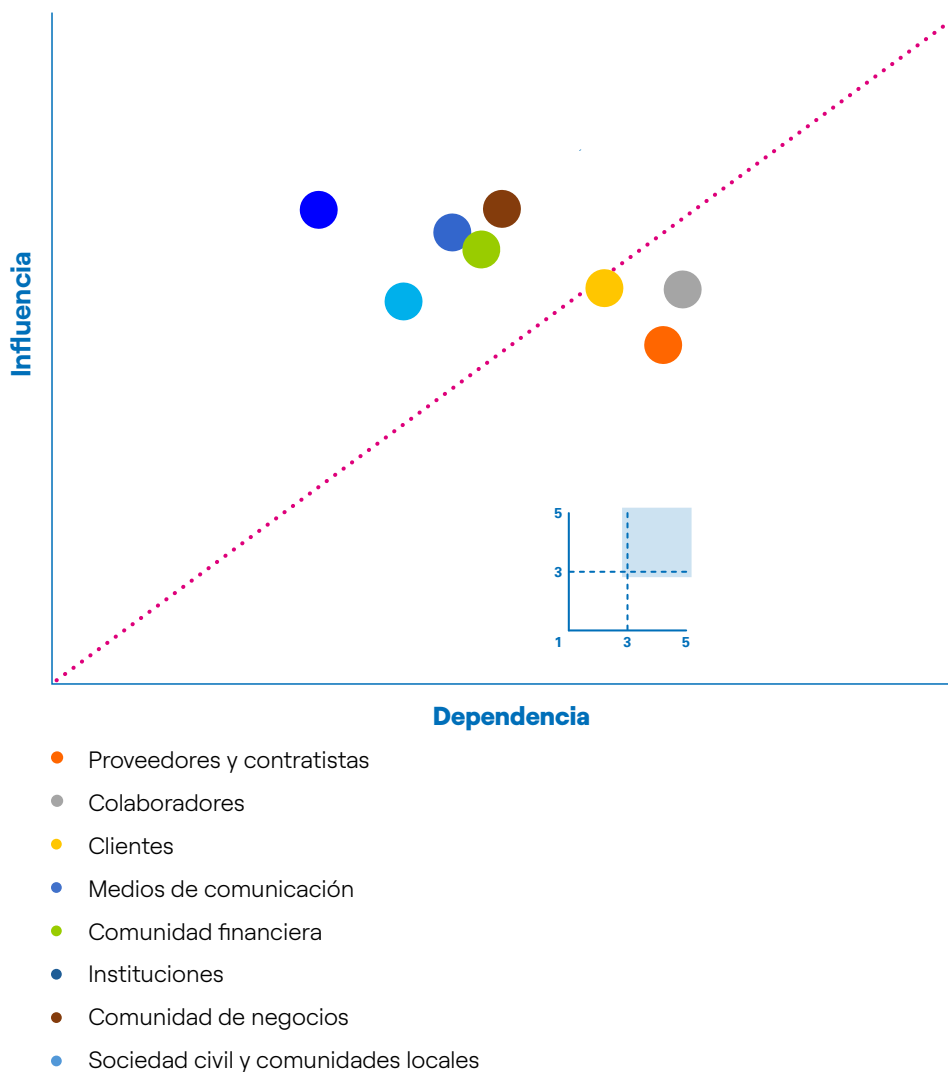
Anualmente, la Compañía revisa, identifica y mapea a sus stakeholders a nivel nacional y local, actualizando un mapa de acuerdo con la realidad de la Compañía y del entorno, mediante consultas internas a los referentes de las diferentes áreas y líneas de negocio.

Mediante la participación de diferentes unidades de negocio y corporativas de la Compañía, en 2020 se realizó

la priorización de los grupos de interés de acuerdo con la relevancia que tienen para la empresa. Para ello, los stakeholders fueron priorizados de acuerdo con dos variables:

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

Mapa grupos de interés



A partir de encuestas directas a ocho grupos de interés y complementadas con fuentes secundarias, se identifican los temas prioritarios para cada grupo de interés.

Canales de comunicación

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

Durante 2020, la Compañía utilizó los siguientes canales de comunicación:

Canales de comunicación y grupos de interés

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

Enel Distribución Chile en las redes sociales

En las diversas plataformas sociales (Twitter, Facebook, LinkedIn e Instagram), ya sea de Enel Distribución Chile o de Enel Chile, la Compañía publica información corporativa, educativa, comercial, financiera, de sostenibilidad o de atención al cliente, según el perfil y objetivo definido para cada plataforma, de forma de mantener una interacción fluida con sus comunidades virtuales, las que cobraron mayor relevancia durante la pandemia.



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



@EnelChile



Enel Chile

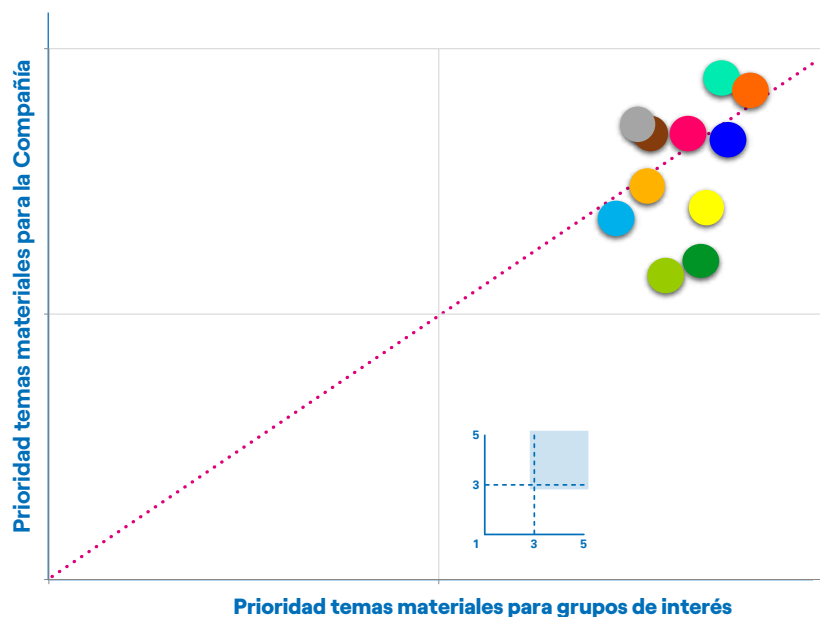


@EnelChile

Matriz de materialidad

102-44 | 102-46 | 102-47

Con la información recogida, Enel Distribución Chile construye la matriz de materialidad, que da cuenta de los temas que son prioritarios para sus stakeholders y, a la vez, estratégicos para la Compañía. Esta matriz se presenta al Directorio, no solo para definir los temas a abordar en el Informe de Sostenibilidad, en el que se da respuesta a las expectativas de los stakeholders, sino que guía los focos de trabajo de toda la Compañía que se plasman en el Plan de Sostenibilidad de Enel Distribución Chile, que se enmarca además en los desafíos que plantea el contexto actual y en los ODS.



- Creación de valor económico y financiero
- Enfoque en el cliente
- Gobernanza sólida
- Distribución de energía
- Involucrando a las comunidades
- Gestión ambiental
- Descarbonización y cambio climático
- Salud y seguridad ocupacional
- Gestión, desarrollo y motivación de las personas
- Cadena de aprovisionamiento sostenible
- Innovación y transformación digital



Temas materiales

A continuación, se describen los temas prioritarios, si bien cada uno de ellos y los riesgos asociados es presentado en cada capítulo del Informe de Sostenibilidad de Enel Distribución Chile.

3 SALUD Y BIENESTAR



Salud y seguridad ocupacional: para Enel Distribución Chile y sus grupos de interés, la salud y seguridad laboral tanto de los colaboradores, de los contratistas como de los stakeholders, en general, es un tema prioritario para el desarrollo y continuidad del servicio, que durante la pandemia cobró mayor relevancia que nunca. Por ello, Enel Distribución Chile adopta las mejores prácticas, respecto a gobernanza, estrategia y procedimientos para detectar y prevenir situaciones que pudieran poner en riesgo la integridad y salud de sus trabajadores propios y externos.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



Enfoque en el cliente: La Compañía orienta su estrategia de negocios en la satisfacción de las necesidades de sus clientes, siendo primordial la calidad de la relación con este y la capacidad de satisfacer sus necesidades, que con la evolución tecnológica pasa a entregar a la ciudadanía herramientas de gestión directas de la energía, cambiando el rol del consumidor a un rol más proactivo de "prosumidor".

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Cadena de suministro sostenible: la Compañía busca compartir un propósito común con sus proveedores, a través de relaciones claras y transparentes en que la integración de aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la selección, el impulso de la economía circular y la promoción de las buenas prácticas son pilares fundamentales en la gestión.

7. Principales riesgos ASG de Enel Distribución Chile

102-29

A continuación, se describen los principales riesgos y acciones ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) para mitigar sus efectos y garantizar su correcta gestión.

Riesgos asociados al cambio climático

En diciembre de 2020 el Ministerio de Medioambiente del Gobierno de Chile publicó un Atlas de [riesgos climáticos](#), identificando por cada rubro industrial unos puntos de atención por potenciales impactos. En este importante proyecto se han identificados cadenas de impacto organizadas en 12 sectores. Para cada cadena se abren mapas de amenazas climática (A), exposición (E) y sensibilidad (S) del sistema considerado. El Riesgo Climático se define como una combinación de estas tres variables. Este Atlas define para el sector eléctrico los siguientes impactos:

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

Una buena medición predictiva de los fenómenos climáticos, y la disponibilidad de activos e infraestructura, le permiten a la Compañía mitigar y gestionar los cambios asociados a los patrones climáticos.

Enel Distribución Chile ha integrado estos riesgos en sus análisis y mantiene activo un sistema de monitoreo y mediciones predictivas para mitigarlos y, además, implementa iniciativas con los stakeholders locales, especialmente en el caso de la disminución del recurso hídrico, para acciones que generen un impacto colectivo en la mitigación de estos riesgos.

Riesgos físicos asociados al cambio climático están relacionados con la aparición de condiciones climáticas extremas o con cambios graduales, pero estructurales de las condiciones climáticas. Los eventos extremos podrían exponer a Enel Distribución Chile a una indisponibilidad más o menos prolongada de activos e infraestructura, costos de recuperación, molestias a los clientes, etc.

Las inversiones en la red de distribución para que sea más resiliente a estos fenómenos climáticos son las medidas de mitigación que Enel Distribución Chile está tomando en el perímetro de sus activos. Todas las áreas del Grupo están sujetas a la certificación ISO 14.001 y, a través de la aplicación de los Sistemas de Gestión Ambiental (EMS) reconocidos internacionalmente, se monitorean las posibles fuentes de riesgo para que se pueda detectar cualquier criticidad con prontitud.

Riesgos de transición hacia una economía baja en carbono puede implicar riesgos relacionados con cambios regulatorios, políticos, legales, tecnológicos y de mercado con un efecto a corto, mediano y largo plazo. La ventaja competitiva que tiene Enel Distribución Chile en la gestión de estos riesgos es pertenecer a un Grupo que opera en un mercado más maduro, que puede compartir buenas prácticas regulatorias, tecnológicas, de mercado, entre otras, anticipando tendencias y adecuando su modelo de negocios para aprovechar las oportunidades que ofrece la transición energética, que se relatan en el capítulo Transición Energética .

En relación con el manejo de los riesgos sociales es importante destacar

- Conflictos sociales cuya intensidad pueden poner en riesgo la continuidad del suministro eléctrico . Para hacer frente a estos posibles impactos, Enel Distribución Chile cuenta, con una estrategia de diálogo continuo y con la presencia de personal dedicado al relacionamiento con las comunidades y las partes interesadas, una inversión social con foco en la seguridad y acceso al suministro eléctrico.
- En caso de contingencias a nivel nacional, Enel Distribución Chile cuenta con planes y procesos para la gestión de estas situaciones. Consciente del rol estratégico que la energía eléctrica representa para el país, dichos planes priorizan la continuidad del suministro eléctrico a sus clientes y la seguridad de los trabajadores y colaboradores.

- Riesgos asociados a la salud y seguridad como, por ejemplo, los causados por accidentes, tanto del personal propio como contratista, los que Enel Distribución Chile previene promoviendo una cultura de seguridad, destacando la definición de políticas, la integración de la seguridad en procesos y formación, entre otros.
- Relacionados con la diversidad, atracción y retención de colaboradores. Para hacer frente a estos desafíos, Enel Distribución Chile cuenta con una Política de Diversidad, junto a la de Gestión y Promoción del Talento. La Compañía realiza diferentes iniciativas dedicadas a la conciliación de la vida personal con la vida laboral y promueve, además, la educación y el crecimiento de las personas mediante becas y cursos.

En relación con el manejo de los riesgos de gobernanza es importante destacar

- Originados por conductas ilícitas, incluidas la corrupción, actividades de lobby, etc., por parte de personal propio o contratistas, o de prácticas anticompetitivas. Enel Distribución Chile cuenta con un Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos basado en las normas y procedimientos legales y comerciales.
- Vulneración de derechos humanos, riesgos que son levantados a través de los procesos de debida diligencia, que se desarrollan anualmente en toda la cadena de valor de Enel Distribución Chile y transversalmente a todas las funciones. Del proceso de debida diligencia se derivan planes de acción para abordar los ámbitos de vulnerabilidad o impactos que se detectan.

Adicionalmente, la matriz de riesgos incluye riesgos transversales emergentes relacionados con

- **Protección de datos personales:** en la era de la digitalización y la globalización de los mercados, la estrategia comercial de Enel Distribución Chile se ha

centrado en acelerar el proceso de transformación hacia un modelo de negocio basado en plataformas digitales, a través de un enfoque cimentado en datos y centrado en el cliente, que se está implementando a lo largo de toda la cadena de valor. Enel Distribución Chile cuenta con una importante base de clientes que alcanza a más de dos millones y con más de dos mil personas empleadas directamente por la Compañía. En consecuencia, el nuevo modelo de negocio de Enel Distribución Chile requiere gestionar un volumen de datos personales mucho mayor que en el pasado. Lo anterior implica una mayor exposición a los riesgos asociados al tratamiento de los datos personales y a una legislación sobre privacidad cada vez más estricta a nivel mundial. Algunas de las formas que tienen estos riesgos de materializarse pueden ser una infracción al deber de confidencialidad, pérdida a la integridad, exactitud, actualización y disponibilidad de los datos personales de clientes, trabajadores y terceros (tales como proveedores y contratistas) y problemas en la resiliencia de los sistemas, todo lo cual podría dar lugar a sanciones, interrupciones operacionales o procesos, pérdidas económicas o financieras y, también, daños reputacionales. Para gestionar y mitigar este riesgo, Enel en Chile ha adoptado un modelo de gobierno de datos personales (Data Protection Compliance Program) que incluye la asignación de roles en todos los niveles de las compañías en Chile (incluido el nombramiento de un Oficial de Protección de Datos ("DPO"), la adopción de herramientas digitales para el mapeo de los datos, una adecuada evaluación del impacto de los riesgos, medidas de seguridad técnicas y organizativas, entre otras materias.

- **Digitalización, la 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, integrando sistemas y adoptando nuevas tecnologías. Una consecuencia de esta transformación digital es que el Grupo Enel en Chile 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, con impactos en los procesos y actividades operativas, lo que podría provocar interrupciones, filtraciones y pérdidas de datos. Para mitigar estos riesgos, la unidad Digital Solutions, responsable de liderar la transformación digital del Grupo en Chile, ha establecido un sistema de control interno, que contempla puntos de control a lo largo de la



cadena de valor. El sistema de control interno de Digital Solutions supervisa tanto las actividades que se realizan internamente como las encomendadas a colaboradores y proveedores externos. En este contexto, Enel Distribución Chile se encuentra impulsando la difusión de la cultura en este ámbito con el fin de lograr con éxito la transformación digital y minimizar los riesgos asociados.

Para más información, revisar la sección de Gobernanza en este Informe y la Memoria Anual 2020.

Como se verá en la siguiente sección, Enel Distribución Chile está comprometida a través de su estrategia de negocio con seis Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS). A continuación, se muestra la conexión entre las seis macro categorías de la taxonomía de riesgos, la integración con los aspectos ASG y los ODS.

MACRO CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS			ODS	
CUMPLIMIENTO	1	CUMPLIMIENTO DE OTRAS LEYES & REGULACIONES PROTECCIÓN DE DATOS & DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DIVULGACIÓN EXTERNA		8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 13 ACCIÓN POR EL CLIMA	
TECNOLOGÍA DIGITAL	2	CIBERSEGURIDAD		9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	
GOBERNANZA & CULTURA	3	CULTURA CORPORATIVA & ÉTICA REPUTACIÓN COMPROMISO CON PARTES INTERESADAS		7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 13 ACCIÓN POR EL CLIMA	
OPERACIONAL	4	PROTECCIÓN DE ACTIVOS INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO NECESIDADES & SATISFACCIÓN CLIENTES	MEDIO AMBIENTE SALUD Y SEGURIDAD PERSONAS & ORGANIZACIÓN	EFICIENCIA DE PROCESOS EFICIENCIA DE PROCESOS GESTIÓN CALIDAD DE SERVICIO	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 13 ACCIÓN POR EL CLIMA
ESTRATÉGICO	5	CAMBIOS CLIMÁTICOS DESARROLLO LEGISLATIVO & REGULATORIO PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA & ASIGNACIÓN DE CAPITAL		7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 13 ACCIÓN POR EL CLIMA	

8. Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

El modelo de negocio de la compañía integra la sostenibilidad en todos sus ejes de desarrollo.

En 2015, la Organización de las Naciones Unidas aprobó la Agenda Global sobre el Desarrollo Sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) relacionados, con el fin de cumplirlos antes de 2030. Es así como los 17 ODS se han convertido en una brújula para el trabajo de Enel Distribución Chile y han consolidado su compromiso hacia un modelo de negocio cada vez más sostenible.

Enel en Chile integra en su plan de negocio, en forma específica, seis de los 17 ODS. Esto, sin excluir la contribución de la Compañía para alcanzar todos los objetivos. Es más, el compromiso con los ODS fue resultado de la definición del modelo de negocio sostenible, por lo tanto, su plan estratégico de negocio sostenible se enmarca en la transición energética, incorporando las metas de los ODS en las inversiones de las líneas de negocio.

ODS prioritarios:



Educación de calidad



Energía asequible y no contaminante



Trabajo decente y crecimiento económico



Industria, innovación e infraestructura



Ciudades y comunidades sostenibles



Acción por el Clima



TRABAJO EN LÍNEA CON LOS ODS

ACELERADORES

Innovación
Cyber seguridad
Soportes digitales
Economía circular

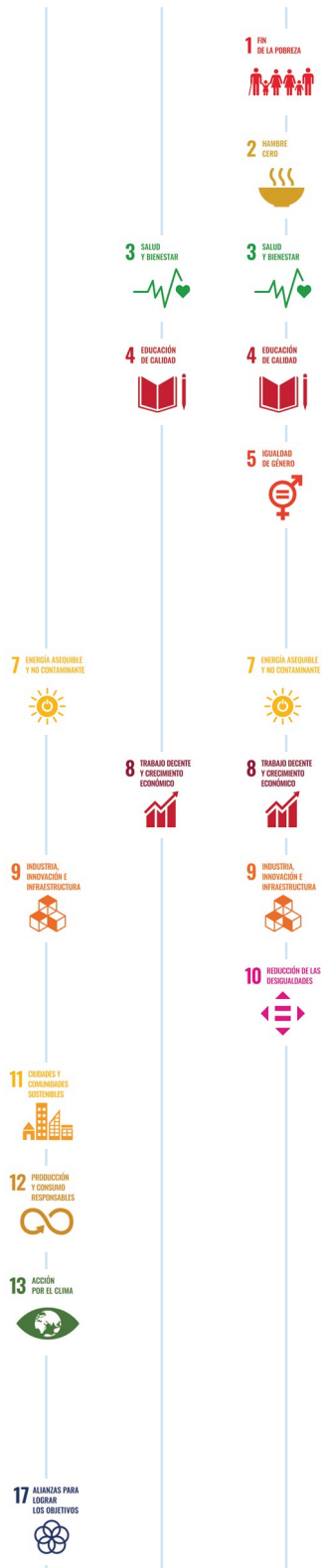


PILARES

Transición energética

Colaboradores

Involucramiento de las comunidades locales



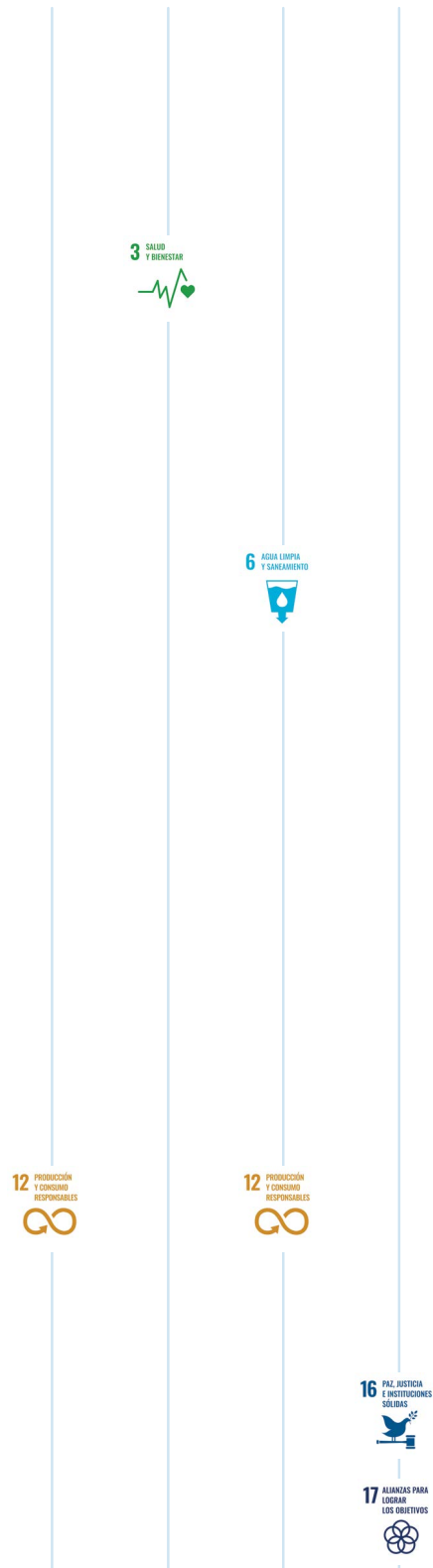
FUNDAMENTOS ASG

Cadena de suministro sostenible

Salud y Seguridad laboral

Sostenibilidad ambiental

Gobierno sólido



9. Estrategia de sostenibilidad y metas

A partir del análisis de contexto y de las mega tendencias para identificar los aspectos ASG relevantes en la cadena de valor, se definen los temas materiales, considerando las exceptivas de los stakeholders y los aspectos estratégicos de la Compañía. De esta forma se define la senda a seguir en cada línea de negocio y de staff que compone el plan de sostenibilidad de la Compañía.

La estrategia de sostenibilidad, plasmada en el Plan de Sostenibilidad, contempla como ejes de trabajo la transición energética, que es la piedra angular de la estrategia de negocio de Enel Distribución Chile, fundada en el plan de inversiones. Junto con este, la estrategia de sostenibilidad considera un eje dedicado a las personas, es decir a los colaboradores y las comunidades.

Este plan se basa en cuatro pilares que sustentan todo el desarrollo de los ejes anteriormente mencionados: gobernanza, sostenibilidad ambiental, salud y seguridad ocupacional, y cadena de aprovisionamiento sostenible.

Por esto, se consideran los aceleradores de crecimiento tales como la innovación, digitalización y economía circular, los cuales son factores integrales de la estrategia de sostenibilidad del negocio.

Finalmente, el plan de sostenibilidad de Enel Distribución Chile también considera factores imprescindibles externos a la compañía, los que tienen influencia en el negocio y en su sostenibilidad en el largo plazo. Estos factores son representados en las estrategias energéticas y sociales, las NDC en ámbito de estrategia ambiental, los principios rectores de empresas y derechos humanos, los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), la materialidad de las partes interesadas, y las indicaciones que la compañía recibe por parte del mercado, desde los analistas ASG.

Para la consecución de los objetivos del plan y sus compromisos, se diseñan una serie de acciones a lo largo de toda la cadena de valor.



Plan de Sostenibilidad 2021- 2023

Megatendencias

Inputs País Contexto Nacional

Materialidad

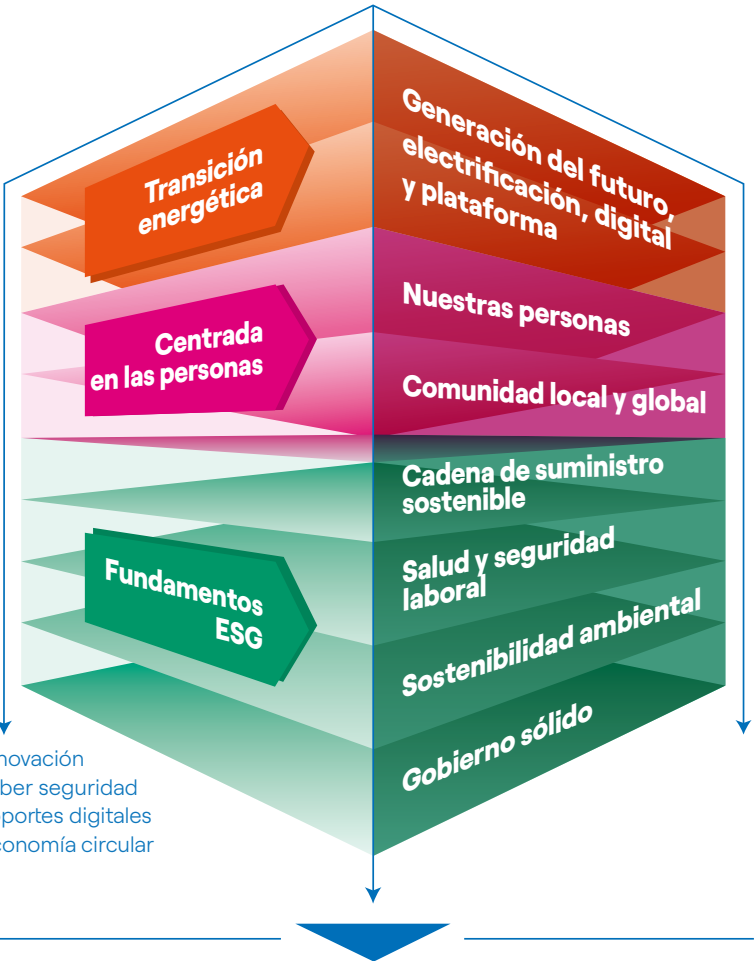
Derechos Humanos

Compromisos ODS

Evaluadores ASG



ACELERADORES DE CRECIMIENTO



- innovación
- cyber seguridad
- soportes digitales
- economía circular



A lo largo de este Informe, cada capítulo se iniciará con una gráfica que presenta el tema material a abordar y la prioridad con la que cuenta en la Matriz de Materialidad, a qué ámbito del Plan de Sostenibilidad corresponde el tema, los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que apunta la gestión de estas materias, así como los principios de la Política de Derechos Humanos de la Compañía que se abordan a través de esta gestión.

De igual forma, por medio de una tabla, se presentan los Objetivos trazados según el Plan de Sostenibilidad 2020-2022, los resultados alcanzados en el año reportado y los objetivos redefinidos o añadidos en relación al nuevo horizonte del Plan 2021-2023, orientado a la creación de valor sostenible a largo plazo, en cuatro secciones:

- **Transición Energética** a través de las acciones implementadas en relación con la ambición cero carbono, la electrificación, digitalización y plataformas.
- **Enfoque en las personas** o temas sociales en que abordan temas relacionados con la gestión de los colaboradores y el trabajo con la comunidad, socios clave para avanzar en la transición energética justa.
- **Aceleradores de crecimiento**, que dicen relación con el modelo de innovación que cruza toda la estrategia del negocio, así como un enfoque de economía circular, basados en un soporte digital y de ciberseguridad que viabiliza llevar adelante la estrategia.
- Finalmente, se detallan los **cuatro fundamentos** que sustentan la estrategia: una cadena de suministro sostenible, la salud y seguridad laboral, la gestión ambiental y el modelo de gobernanza sólido.



10. Creación de valor

201-1

El objetivo final del plan de sostenibilidad es crear valor para todos los grupos de interés de la Compañía en el largo plazo. En la siguiente tabla se presenta el valor generado por Enel Distribución Chile, considerando los resultados consolidados para proveedores, trabajadores, proveedores de capital (inversionistas, accionistas y financistas) y gobierno.

		2020	2019	2018
		miles MM Ch\$	miles MM Ch\$	miles MM Ch\$
Valor económico generado (VEG)	Ingresos	1.274.391	1.435.614	1.404.796
	Operacional	1.263.224	1.412.872	1.382.068
	No operacional	11.166	22.743	22.727
Valor económico distribuido (VED)	Costo operacional	1.076.387	1.232.923	1.253.579
	Salarios y beneficios para colaboradores	25.931	26.105	27.691
	Pagos a los proveedores de capital	37.974	55.832	61.688
	Costo financiero	6.724	19.061	17.697
	Pago de dividendos	31.249	36.771	43.992
	Pagos al gobierno	42.967	38.749	23.421
Valor económico retenido (VER)	VER= VEG - VED	91.132	82.006	38.416

Durante 2020, Enel Distribución Chile distribuyó entre sus stakeholders todo el valor generado mediante pagos por los bienes y servicios adquiridos a proveedores y contratistas, a los colaboradores y a los dueños de capital a través de pago de interés y dividendo, resultando con un Valor Económico Retenido de \$ 38.416 millones.

Análisis de resultados 2020

Los ingresos operacionales disminuyeron en un 2,0% alcanzando \$ 1.382.068 millones, principalmente por menores ingresos por venta de energía, reflejando los efectos de las cuarentenas establecidas en distintas comunas de Santiago producto de la pandemia por Covid-19.

El EBITDA disminuyó un 21,2% a diciembre de 2020, totalizando \$ 158.472 millones. Durante el cuarto trimestre de 2020 disminuyó un 29,3%, alcanzando \$ 40.429 millones.

En tanto, el beneficio neto atribuible a los accionistas de Enel Distribución Chile disminuyó desde \$ 118.777 millones en diciembre de 2019 a \$ 82.407 millones en diciembre de 2020, principalmente por un menor resultado operacional de \$ 42.681 millones, mayor depreciación y amortización \$ 4.878 millones y mayores pérdidas por deterioro (NIIF9) por \$ 4.845 millones. Lo anterior compensado por menor gasto de impuesto a las ganancias por \$ 15.327 millones. Para más información, referirse a la Memoria Anual 2020.

2

Nuestro Desempeño ASG

- Hemos intensificado nuestros compromisos con el cambio climático y la electrificación
- Prestamos mucha atención a las personas que trabajan para la Compañía y se esfuerzan por impulsar el crecimiento económico y social de las comunidades locales donde estamos presentes
- Innovación, Economía Circular, Digitalización y la ciberseguridad son nuestros aceleradores del crecimiento
- Nuestro modelo de negocio sostenible es basado en: una cadena de suministro sostenible, , salud y seguridad ocupacional, sostenibilidad ambiental y una sólida gobernanza



1. Compromiso con el cambio climático

102-15 | 103-2 | 103-3 | 201-2

Según la Organización Meteorológica Mundial, la temperatura media mundial en 2020 fue 1,2 °C superior a los niveles preindustriales; y se trató de uno de los tres años más calurosos registrados, siendo la última década la más cálida medida en la historia, una confirmación del calentamiento global. Por otro lado, el Programa de Naciones Unidas y Medio Ambiente, concluyó en su informe de brecha de emisiones de 2020, que, a pesar de una disminución en el gas de efecto invernadero (GEI) debido a la desaceleración económica de Covid-19 (una caída en el PIB de 5,8% en 2020 e), el mundo se encuentra en dirección a un aumento catastrófico de la temperatura de más de 3 °C en este siglo, mucho más allá de los objetivos del Acuerdo de París. Una recuperación económica sostenible y resiliente de la pandemia, como se ha planteado en todo el mundo, puede reducir las emisiones de gases de efecto invernadero proyectadas en alrededor de un 25% y acercar al planeta a la ruta de los 2 °C, de acuerdo con el objetivo global. Como resultado, esta década será clave para revertir la tendencia y asegurar que se respetan los compromisos establecidos en el Acuerdo de París.

En este contexto, es fundamental promover la colaboración entre gobiernos, empresas, instituciones financieras y sociedad civil, desarrollando la conciencia de los distintos actores sobre temas relacionados con el cambio climático. Las empresas desempeñan un papel clave al ser responsables de la mayoría de las emisiones globales, pero, al mismo tiempo, tienen la capacidad única de desarrollar soluciones innovadoras para ayudar a reducirlas a gran escala. El sector eléctrico puede actuar en la reducción de emisiones relacionadas con la producción de energía y, al mismo tiempo, promover la electrificación de la demanda energética para apoyar la descarbonización de otras industrias y servicios.

El Grupo Enel, como signatario de la campaña "Business Ambition for 1.5 °C" promovida por Naciones Unidas y otras instituciones, se ha comprometido a establecer un objetivo a largo plazo para lograr emisiones netas cero a

lo largo de la cadena de valor para 2050, en línea con los criterios y recomendaciones de la Science Based Targets initiative (SBTi). Como resultado de ello, en octubre de 2020 Enel anunció un nuevo objetivo de reducción del 80% de sus emisiones directas de gases de efecto invernadero por kWh_{eq} para 2030, en comparación con el año de referencia 2017. La actualización de este compromiso prevé una reducción de las emisiones directas del Grupo para 2030 a 82 gCO_{2eq} / kWh frente a los 125 gCO_{2eq} / kWh correspondientes al objetivo anterior del 70%, anunciado en septiembre de 2019.

Enel en Chile consciente de este desafío, ha desarrollado un modelo de negocio en línea con los objetivos del Acuerdo de París para contener el aumento medio de la temperatura global por debajo de los 2 °C respecto a los niveles preindustriales y seguir limitando este aumento hasta 1,5 °C, en línea con la estrategia y compromisos del Grupo Enel.

Con el fin de garantizar una mayor transparencia en las comunicaciones y relaciones con sus grupos de interés, Enel Distribución Chile informa el desempeño de sus actividades en línea con los estándares internacionales como el de GRI (Global Reporting Initiative).

Incorporación de los grupos de interés en las acciones para el clima

Enel Distribución Chile promueve la participación de sus principales grupos de interés para aumentar su conciencia y desarrollar un diálogo constructivo para recoger su contribución al diseño de soluciones para mitigar el impacto sobre el cambio climático y que creen valor para ambas partes. Entre las acciones más importantes llevadas a cabo en 2020 se encuentran:

- **Análisis de materialidad:** el cambio climático ha sido uno de los temas abordados con todos los grupos de interés en términos de prioridades y desempeño de la Compañía, el cual es considerado significativamente en la planificación de sostenibilidad y desarrollo de la estrategia.
- **Comunidades locales:** el relacionamiento continuo con las comunidades permite tener una visión al detalle de los impactos del cambio climático en la sociedad urbana y rural. Por esto la inversión social está principalmente dedicada a iniciativas que lleven las comunidades a ser parte de la transición energética mediante la implementación de modelos energéticos renovables y soluciones basadas en la naturaleza o en economía circular.
- **Proveedores:** durante 2020 se realizaron jornadas donde se da a conocer la estrategia de la compañía y su compromiso con el cambio climático, el cual se refleja en la incorporación de factores de sostenibilidad a los procesos de licitación, reconociendo a los proveedores que toman acciones para minimizar los impactos sociales y ambientales.
- **Colaboradores:** las actividades orientadas a concientizar sobre el cambio climático buscan promover mayormente el desarrollo de una cultura de innovación y emprendimiento con el objeto de resolver los desafíos energéticos. Se promovieron los eventos mayormente en plataformas virtuales para abordar temas como la electrificación, descarbonización, digitalización y urbanización.
- **Comunidad Financiera:** en la presentación del Plan estratégico, en el Capital Market Day de Enel Chile, se dan a conocer las acciones concretas a través de las cuales la Compañía contribuye a economías bajas en carbono. Asimismo, cada trimestre se da cuenta de los avances logrados en esta línea.
- **Redes sociales:** Enel en Chile refuerza su compromiso con la sociedad digital utilizando las redes sociales para sensibilizar al público sobre temas relacionadas con el cambio climático, incluyendo la descarbonización, el desarrollo de energías renovables, la electrificación y movilidad eléctrica, así como también promoviendo el consumo responsable de energía.

Sistema de incentivos al cambio climático

La política de remuneración de la Compañía incluye varios mecanismos con el objetivo de avanzar hacia la transición energética, en particular:

- Una remuneración variable a corto plazo (MBO) que puede incluir objetivos relacionados con la función específica de cada gerente.

Escenarios de cambio climático

El Grupo Enel elabora escenarios macroeconómicos energéticos y financieros a corto, medio y largo plazo con el objetivo de apoyar las actividades de planificación estratégica e industrial, evaluación de inversiones y operaciones extraordinarias. En estos escenarios el papel del cambio climático es cada vez más relevante, dado que genera efectos que pueden ser analizados en términos de:

- **Eventos agudos** (olas de calor, inundaciones, huracanes, etc.) y su impacto potencial en los activos industriales.
- **Eventos crónicos** relacionados con los cambios estructurales en el clima, como la tendencia al aumento de las temperaturas, el aumento del nivel del mar, etc. que pueden conducir, por ejemplo, un cambio en los perfiles de consumo de electricidad en los sectores residencial y comercial.
- **Factores de Transición** de los diferentes sectores industriales y empresariales hacia una economía verde caracterizada por un nivel cada vez menor de emisiones de gases climáticos.

Los factores relacionados con futuras tendencias en variables climáticas (en términos de eventos agudos y crónicos) definen el “**escenario físico**”, mientras que los factores asociados con la transición hacia economías bajas en carbono definen los “**escenarios de transición**”. Los escenarios se construyen con perspectiva sistémica que garantice la coherencia entre las proyecciones climáticas y los supuestos de transición, dentro del cual se evalúan los eventos identificados a corto, medio y largo plazo.

La adopción de los escenarios descritos y su integración en la cadena de valor de la Compañía considera las directrices del TCFD, utilizados en la evaluación de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.

Como instrumento metodológico de análisis de escenarios, la Compañía trabaja con un enfoque de plataforma, dotándose de herramientas que garantizan información sólida y accesible. El proceso que traduce en información para decisiones estratégicas y de negocios que puede resumirse en cinco pasos:

1. Identificación de eventos relevantes para el negocio (por ejemplo, impacto en la demanda de electricidad por eventos meteorológicos extremos como olas de calor, lluvias intensas o nevazones)
2. Relacionar los escenarios de cambio climático con las variables operativas
3. Identificación sobre las tendencias en relación con los eventos climáticos a partir de datos de escenario (por ejemplo, intensidad de frecuencia)
4. Cálculo de impactos (por ejemplo, variación de márgenes, daños a la infraestructura, planificación presupuestaria)
5. Acciones estratégicas: definición e implementación (por ejemplo, planes de resiliencia, asignación de capital)

Estrategia para abordar el cambio climático

La estrategia sostenible desarrollada en los últimos años y el modelo de negocio integrado han permitido a Enel crear valor para todos sus grupos de interés capturando las oportunidades que surgen de la transición energética y la acción contra el cambio climático. Para ello, ha centrado sus acciones en la habilitación de infraestructuras de redes y en la implementación de modelos de plataforma, aprovechando así, al máximo la evolución tecnológica y digital, favoreciendo la electrificación y el desarrollo de nuevos servicios para los clientes. Las acciones están orientadas a contribuir de manera acelerada a los objetivos que desaceleren los impactos generados por el calentamiento global en conformidad con el Acuerdo de París.

En este contexto, el plan estratégico presentado por Enel Chile, en diciembre de 2020, sitúa en el centro de la estrategia corporativa, la aceleración de la transición energética de la mano de un crecimiento sostenible, creando valor compartido y significativo tanto para los accionistas como para los clientes, la empresa y el medio ambiente.

En este sentido, la **red de distribución** desempeña un papel central en el proceso de transición energética como ente facilitador de la transformación del mercado eléctrico en fuentes renovables, destinando el 21% de las inversiones de Enel Chile para 2023 al negocio de infraestructuras y redes con el objetivo de lograr mejoras necesarias a la calidad del servicio y la resiliencia de la red, aumentando el número de conexiones y mejorando el nivel de digitalización de la infraestructura.

La parte restante de las inversiones de Enel Chile que se realiza a través de Enel Distribución Chile está prevista destinarla a acelerar el camino de los clientes hacia la sostenibilidad y la eficiencia energética, combinando una oferta tradicional con servicios “más allá de las materias primas”. Esta actividad se beneficiará de la base de clientes, plataformas digitales y una creciente cartera integrada de ofertas. La estrategia de Enel Distribución Chile incluirá todos los segmentos: B2C (Negocio al Cliente), B2B (Negocio a Negocio) y B2G (Negocio a Gobierno).

Principales riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático

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

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

Como consecuencia de este análisis coherente se identifican dos categorías de riesgos/oportunidades: las derivadas de la evolución de las variables físicas y de la evolución de los escenarios de transición, relacionado los posibles efectos en el negocio, en tres horizontes temporales: el corto, mediano y largo plazo, para luego a nivel de Grupo realizar un análisis de sensibilidad.

Evento	Horizonte de plazo	Categoría de riesgo & oportunidad	Descripción	Posible impacto	Enfoque de gestión de Grupo Enel
Físico agudo	A partir del corto plazo (1 a 3 años)	Evento Extremo	Riesgo: Eventos meteorológicos particularmente extremos en términos de intensidad	Daño a los activos y paro de actividades	Adoptar las mejores prácticas para gestionar la vuelta a las operaciones en el menor tiempo posible. Invertir en planes de resiliencia de sus activos. Programa de Prevención de Pérdidas por Riesgos Patrimoniales, incluyendo exposiciones vinculadas a eventos naturales.
Físico crónico	Largo Plazo	Mercado	Riesgo/oportunidad: mayor o menor demanda de electricidad, mayor o menor producción.	La demanda de electricidad también se ve influenciada por la temperatura, cuyas fluctuaciones pueden tener un impacto en el negocio	Diversificación geográfica y tecnológica permite la variación. La gestión se realiza con información permanente de los fenómenos meteorológicos, adoptando una serie de prácticas como, por ejemplo, previsiones meteorológicas y escenarios climáticos a largo plazo.
Transición	Mediano plazo (2024-2029)	Políticas & Regulación	Riesgo/Oportunidad: políticas sobre precio y emisiones de CO2, incentivos para la transición energética y regulación sobre resiliencia	Las políticas podrían afectar los montos de inversiones requeridos	Inversiones en redes y clientes permiten mitigar los riesgos potenciales y aprovechar las oportunidades relacionadas con la transición energética. El Grupo también aporta una contribución activa en la definición de políticas públicas a través de actividades de incidencia. Participación en mesas de diálogos que convoca la autoridad para explorar escenarios nacionales de descarbonización en términos ambientales, económicos y sociales
Transición	Mediano Plazo (2024-2029)	Mercado	Riesgo/oportunidad: Cambios en los precios de las materias primas y la energía, evolución del mix energético, cambios en el consumo minorista, modificación de la estructura competitiva.	Considerando dos escenarios alternativos de transición, la electrificación y la penetración del transporte eléctrico, para evaluar sus posibles impactos	Maximiza las oportunidades gracias a una estrategia orientada a la transición energética y a la electrificación del consumo.
Transición	Mediano Plazo (2024-2029)	Productos & Servicio	Oportunidades: Mayores márgenes y mayor margen de inversión como consecuencia de la transición en cuanto a penetración de nuevas tecnologías electrónicas para consumo doméstico.	La tendencia de electrificación del transporte y el consumo interno tendrá impactos potenciales en el negocio	Maximiza las oportunidades debido a su posicionamiento estratégico en nuevos negocios y más allá de los servicios básicos
	Mediano Plazo (2024-2029)	Tecnología		Considerando dos escenarios de transición alternativas, el Grupo evalúa las oportunidades potenciales para escalar los negocios actuales frente a la tendencia de electrificación.	Maximiza las oportunidades por su fuerte posicionamiento estratégico en las redes

La evidencia del escenario muestra que los cambios estructurales crónicos en las tendencias variables físicas se manifestarán sensiblemente a partir de 2030.

En las próximas secciones de este capítulo se abordará cada línea de trabajo con sus métricas y objetivos.

2. Resiliencia y digitalización de las redes

103-1 | 103-2 | 103-3



Tema material primario: Distribución de la energía

¿Cómo se gestiona?

Con el objetivo permanente de mejorar la calidad de suministro para todos sus clientes, se desarrollan planes de inversión orientados a automatizar y digitalizar la red, logrando una mayor confiabilidad y disponibilidad del servicio. A través de incorporación de nuevas tecnologías que permiten la digitalización de las redes eléctricas, tanto en los procesos de operación como en su mantenimiento, se impulsa la mayor disponibilidad, resiliencia y flexibilidad de la infraestructura ante los crecientes fenómenos meteorológicos adversos y riesgos de ciberseguridad.

Temas materiales

- Mejora y desarrollo de redes
- Gestión operativa de redes







Importancia de una buena gestión



La red de distribución y transmisión de energía eléctrica brinda a los clientes actuales y futuros la posibilidad de acceder al suministro eléctrico y si es limpio, confiable y de calidad se vuelve un motor del desarrollo social sostenible. Asimismo, en un contexto de mayor electrificación es clave la digitalización de la red y para poder facilitar la transición del consumidor a prosumidor, con un rol activo en la gestión directa de la energía.

De esta forma además de ser habilitador de la transición energética y facilitar los cambios de consumo, una buena gestión evita riesgos de una interrupción del suministro, daño a la imagen corporativa, multa de las entidades reguladoras y daños a la red de distribución, entre otras.



Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta plan 2020-2022	Resultado 2020	Meta plan 2021- 2023
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE  9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	Pérdidas totales de energía	4,9%	5,2%	5,0%
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE  9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	SAIDI (minutos)	160	171	161
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE  9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	Equipos de telecontrol instalados en la red (unidades)	2.969	2.412	+ 2.700

Tema material y principios de la Política de Derechos Humanos	
Respeto a los derechos de las comunidades	
Privacidad y comunicaciones	

Resiliencia y digitalización de las redes

La calidad del suministro está estrechamente ligada a la confiabilidad y eficiencia de la infraestructura de transmisión y distribución, la que debe satisfacer los niveles de demanda crecientes que vienen a la par con los cambios demográficos de la población. Para fortalecerla, se requiere la adopción de nuevas tecnologías, procesos robustos y digitalización transversal en las operaciones, lo que permite avanzar en la electrificación y -con ello- el apoyo a la transición energética y a nuevos usos de la energía.

Enel Distribución Chile ejecuta continuamente planes de mejora, a través de trabajos de mantenimiento y modernización de la red para reducir el número y la duración de las interrupciones del servicio. Esto también posibilita la monitorización en tiempo real, garantizando una intervención rápida y oportuna para reparar averías y asegurar un suministro energético óptimo. En este contexto, los sistemas remotos juegan un papel clave, permitiendo que los centros operativos ejecuten las acciones necesarias para asegurar la continuidad del servicio eléctrico, sin afectar la calidad de vida de los clientes ni sus actividades.

Hitos 2020

Desarrollo y mejoras en la red:

- Digitalización de la red eléctrica.
- Desarrollo de redes inteligentes y telecontrol.
- Mejoras en la calidad y continuidad del suministro.
- Expansión, modernización y desarrollo de la red eléctrica.
- Telecontrol y automatización de la red.
- Gestión operacional de la red:
- Operación y mantenimiento de la red eléctrica.
- Gestión operacional de las redes y pérdidas de energía asociadas.
- Digitalización de los procesos.
- Prevención y planificación ante contingencias.
- Asegurar calidad y continuidad del servicio.
- Adaptación frente a los impactos del cambio climático
- Resiliencia de los activos.
- Mitigación de impactos.
- Adaptación frente a nuevos escenarios climáticos.

<p>DESARROLLO Y MEJORAS EN LA RED:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalización de la red eléctrica. • Desarrollo de redes inteligentes y telecontrol. • Mejoras en la calidad y constinuidad del suministro. • Expansión, modernización y desarrollo de la red eléctrica. • Telecontrol y automatización de la red.
<p>GESTIÓN OPERACIONAL DE LA RED</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Operación y mantenimiento de la red eléctrica. • Gestión operacional de las redes y pérdidas de energía asociadas. • Digitalización de los procesos. • Prevención y planificación ante contingencias. • Asegurar calidad y continuidad del servicio.
<p>ADAPTACIÓN FRENTE A LOS IMPACTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resiliencia de los activos. • Mitigación de impactos. • Adaptación frente a nuevos escenarios climáticos.

Medidas implementadas para la continuidad de la operación en pandemia

Gracias al despliegue de los colaboradores, adecuación de sistemas y nuevas formas de trabajo, se ha logrado la continuidad operativa del negocio de Enel Distribución Chile, considerando además que gran parte del trabajo de las cuadrillas corresponde a actividades en terreno y en directo contacto con el cliente. Las principales medidas adoptadas en 2020 fueron:

- En lectura, a pesar de la suspensión de forma presencial entre abril y junio, se logró dar soporte con la incorporación de la App de auto lectura.
- En inspecciones y normalizaciones se desplegaron diversas iniciativas de seguridad para los colaboradores y contratistas, las que continuaron realizando casi el 100% del trabajo en terreno.
- Relacionado a los smart meters, fue posible apoyar los procesos de lectura, gestionando más de 340.000 equipos de forma remota.
- Implementación de protocolos de seguridad en las distintas áreas.
- Con respecto a nuevas conexiones, se migró todo el esquema de atención al cliente a través del call center, reemplazando así lo que regularmente se efectuaba en las oficinas comerciales. A fines de 2020 se implementó un esquema de atención mixto: presencial en la oficina de Providencia, en combinación con algunos de los ejecutivos de empalmes en forma remota.

Enel Distribución Chile cumplió con el 95% del plan de mantenimiento, gracias a las medidas sanitarias y de prevención implementadas, las que permitieron la continuidad operacional de la Compañía.

Redes inteligentes

El contar con redes inteligentes, a través de la digitalización y la incorporación de nuevas tecnologías y equipamientos que brinden una mayor capacidad de respuesta ante incidentes y un suministro continuo, permite avanzar en la electrificación en línea con la senda de la transición energética.

Telecontrol y automatización de procesos

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. Entre los proyectos de 2020 destacan:

Proyecto WIN

Como parte del proceso de digitalización de la red, en agosto de 2020 comenzó la implementación del nuevo sistema denominado WIN, con la finalidad de integrar en un único sistema los procesos de operación, mantenimiento y construcción de Enel Distribución Chile, mejorando la trazabilidad de la información y permitiendo atender adecuadamente los riesgos operativos, atender coordinadamente las fallas y orientar los procesos de mantenimiento a la gestión adecuada de los activos, asegurando un funcionamiento eficiente.

App de auto lectura

Por efecto de la pandemia, se anticipó para 2020 la presentación de la App de auto lectura de medidores, que posibilita que los clientes puedan convertirse en lectores ocasionales de los medidores de su comunidad o barrio. Utiliza la tecnología OCR (reconocimiento óptico de caracteres, por sus siglas en inglés), la que permite identificar los numerales de la lectura del medidor al funcionar a través de una red neuronal que identifica marca y modelo de este último.

CICLOS DEL PROCESO



Smart meters

En línea con la digitalización de la red, la instalación de smart meters o medidores inteligentes permiten mejorar la calidad del servicio, al proporcionar a la Compañía y a los clientes información sobre el consumo eléctrico, en tiempo real y de manera precisa. Con estos datos, los clientes pueden gestionar su consumo de electricidad y tomar decisiones para optimizarlo, como medidas de ahorro energético. Asimismo, estos equipos hacen posible que Enel Distribución Chile pueda realizar operaciones de gestión del suministro eléctrico de manera remota. Su instalación siempre va acompañada de campañas específicas de información y sensibilización.

Se estima que para el segundo semestre de 2021 estará lista la versión actualizada del medidor digital, que cumple con los requerimientos técnicos emitidos por el regulador chileno, para ser instalado con todas las funcionalidades. En 2020, el parque de medidores inteligentes aumentó a más de 340.000, lo que apoyó la continuidad operacional para los lectores en los primeros meses de la pandemia ante las restricciones de desplazamiento. Además, se generó un proyecto que integra la respuesta a emergencias con los smart meters. Con ellos, se dispone de información y alertas en línea del estado del suministro en las zonas habilitadas, con lo que se puede discriminar el origen de la falla. Gracias a lo anterior, se espera la mejora en índices de calidad de suministro y de respuesta de las cuadrillas en terreno.

Gestión de medidores con un enfoque de economía circular

Una preocupación para Enel Distribución Chile es contar con una estrategia de manejo adecuado de los materiales generados por el plan de modernización de equipos de medición eléctrica, que considere alternativas sostenibles previas a la disposición final, aplicando los principios de la economía circular.

Este proyecto surge con el fin de cuantificar la composición, estructura y volumen de residuos generados por el plan de modernización, evaluar las distintas alternativas de tratamiento existentes o crear nuevas instancias de recuperación, valorizando económicamente el proyecto de acuerdo con los precios de mercado.

El programa fue implementado en 2020, con el desafío de evaluar en 2021 tanto al actual proveedor de servicios de gestión de residuos como el diseño de los materiales utilizados en la fabricación de los medidores nuevos, en una estructura definida globalmente.

Mejoras preventivas en las 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.

El Programa de Mantenimiento busca conservar la infraestructura necesaria para la distribución de electricidad en la zona de concesión de Enel Distribución Chile, asegurando un uso eficiente de recursos y un aumento de la vida útil de los activos. Involucra a los tres tipos de líneas de tensión (alta, media y baja) de Enel Distribución Chile, y para su efectividad es fundamental mantener un estrecho vínculo con los municipios y así gestionar los permisos de trabajo e identificar las necesidades sociales que pueden ser cubiertas en los planes de mantenimiento. Adicionalmente, es fundamental la interacción con la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC) para focalizar los planes de acción emanados por la autoridad, compatibilizándolos con los procesos internos.

En el marco del programa de mantenimiento, en 2020 se dio inicio al Proceso de Certificación ISO 55.000, de gestión de activos en mantenimiento.

Plan de calidad de media y baja tensión

Para mejorar la calidad del suministro, se reforzaron los alimentadores de acuerdo con el plan de calidad en media y baja tensión. También se trabajó en la automatización, incorporando 328 equipos nuevos al telecontrol de la red de media tensión y se realizaron las adecuaciones de red necesarias, lo que permitió llegar a 2.412 equipos de telecontrol manejados desde el Centro de Operación de la Red. Además, en 2020, se efectuaron las siguientes mejoras:

1. 117 km de cambios de red desnuda por protegida.
2. 14.500 cambios de espaciadores media tensión
3. 5.880 km de red de media tensión inspeccionada.
4. 3.600 recambios de cajas de distribución.
5. 230 proyectos de mejoras de calidad en zonas de baja tensión.
6. 10.000 cambios de acometidas de clientes.
7. 188.004 inspecciones en los distintos segmentos de clientes.
8. Normalización de más de 13.000 empalmes de media y baja tensión.

Canalización de redes eléctricas con interacción de redes de gas

Según lo estipulado en el oficio SEC N° 14228/2018, la autoridad instruye a Enel Distribución Chile y a Metrogas S.A. a coordinarse para mitigar el riesgo de incendio y explosión generado por la interacción de redes eléctricas con las de gas. Así, la Compañía comprometió el reemplazo de cerca de 36 km de redes subterráneas de baja tensión cercanas a la red de gas, por redes canalizadas instaladas en ductos de tramos mínimos de 100 metros. Esta obra se lleva a cabo previa inspección mediante calicata, técnica que detecta el nivel de cercanía de ambas redes. Durante 2020, se logró la normalización de 10,1 km de red subterránea en las comunas de Santiago, Recoleta e Independencia.

Inspecciones aéreas del tendido eléctrico de alta y media tensión

Con el objetivo de mejorar y digitalizar el levantamiento realizado por las inspecciones de las redes de distribución, en 2020 se continuaron haciendo inspecciones aéreas del tendido eléctrico de alta y media tensión con helicópteros. A través de sobrevuelos con tres cámaras termográficas de alta resolución y Laser Imaging Detection and Ranging (LIDAR), se aumentó la cantidad de kilómetros de red inspeccionada (alimentadores), además de digitalizar su estado y funcionamiento, a fin de facilitar la identificación de puntos críticos.

Beneficios:

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

Se estima que un 10% de mejora en los indicadores de calidad se gestionan con las actividades de mantenimiento. Las inspecciones aéreas, además de agilizar el proceso en solo dos meses (tradicionalmente puede tomar seis meses solo el levantamiento de la cantidad de kilómetros), genera una eficiencia en la ejecución del servicio, asociando varias actividades en una sola.

Enel-Hexagon Follow Up on "Identification of deterioration of low voltage (LV)"

Esta iniciativa de automatización, cuyo objetivo es detectar riesgos de forma predictiva, permite conocer la planimetría del subsuelo y el estado de las redes de Baja Tensión e interferencias, principalmente las subterráneas.

Equipos protectores de variaciones de voltaje en baja tensión (BT)

En 2020, Enel Distribución Chile contó con la colaboración de la Universidad de Santiago de Chile (USACH) y la Dirección de Investigaciones Científicas y Tecnológicas de la Pontificia Universidad Católica de Chile (DICTUC), para certificar el correcto funcionamiento del dispositivo de protección, que permitirá controlar las sobretensiones (transitorias y permanentes) que pudiesen dañar las instalaciones y equipos de los clientes.

Mejoras en proceso de nuevas conexiones a través de Room Agile

Bajo la metodología Agile, que se encuentra implementando Enel Distribución Chile en distintos ámbitos, en 2020 se trabajó en la definición y desarrollo de iniciativas de mejora del proceso de nuevas conexiones, sobre lo cual se determinaron tres objetivos principales que apuntan a mejorar el cumplimiento de plazos señalados en la Norma Técnica (NT):

- Satisfacción de clientes.
- Cumplimiento de plazos de conexión.
- Información disponible en los canales de atención.

En su desarrollo han participado representantes de todas las áreas que son parte de la cadena de una nueva conexión, para así implementar diferentes mejoras, tanto en el flujo de proceso como en los sistemas que lo soportan.

Plan de Calidad en Subestaciones

Para mejorar la calidad del suministro, en las subestaciones de poder se trabajó en el reemplazo de equipos tecnológicamente obsoletos por otros más modernos que permiten su monitoreo, tales como:

1. Reemplazo de 13 protecciones de transformadores y alimentadores.
2. Implementación del Sistema de Lectura Remota de Protecciones en 220 kV
3. Reemplazo de 2 Sistemas de Control Local
4. Mantenimiento de los sistemas de Telecontrol y Supervisión de subestaciones
5. Verificación de los esquemas de protección de líneas de transmisión
6. Reemplazo monitores de temperatura de antigua tecnología por monitores digitales en transformadores de alta tensión.
7. Instalación de sensores de gas y humedad en transformadores de alta tensión para monitoreo de líneas.
8. Reemplazo de ventiladores de alto ruido por bajo ruido y alto caudal de aire para mejoras en la refrigeración de transformadores de alta tensión.
9. Reemplazo de luminarias (sodio, mercurio) por iluminación LED en patios y recintos de subestaciones.
10. Inspecciones termográficas de todos los componentes de las subestaciones

Proyectos de renovación de activos orientado a la calidad de suministro

Este tipo de proyectos permiten a Enel Distribución Chile cambiar y recuperar su infraestructura que haya presentado hallazgos o anomalías en las inspecciones llevadas a cabo por el plan de mantenimiento, cambiándola antes de que genere algún fallo en la zona de concesión. Estas instancias permiten planificar y focalizar los recursos necesarios para la renovación de la infraestructura, generando una mejora en los indicadores de calidad de suministro.

Plan de Pérdidas

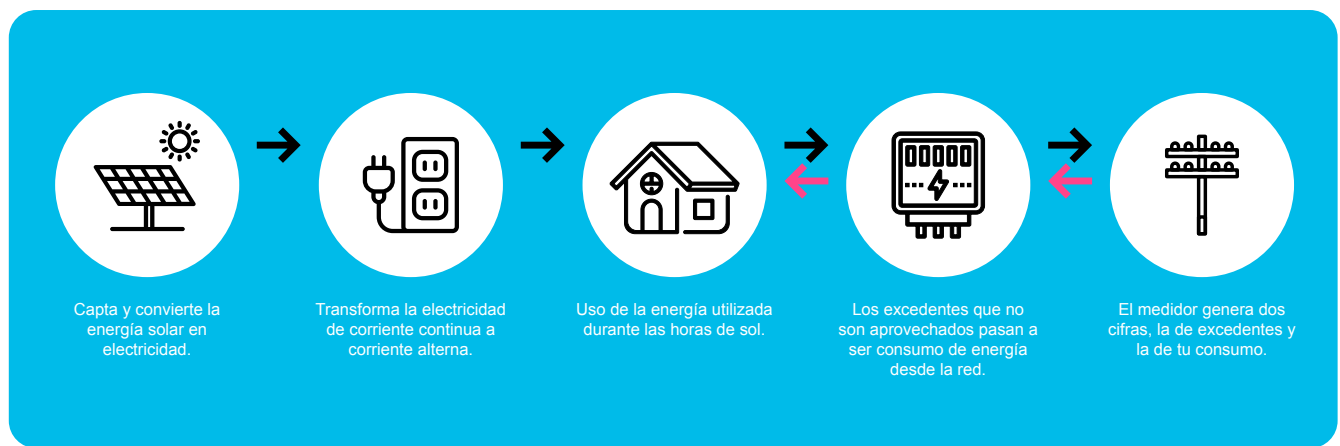
Enel Distribución Chile elaboró e implementó satisfactoriamente su Plan de Pérdidas, logrando mantener las pérdidas totales, en un contexto de mayor hurto por la pandemia en un 5,2%. La iniciativa consideró la planificación de inspecciones y medidas técnicas.

Sin embargo, hay aspectos sociales que son necesario solucionar para la eficiencia de la red. En 2020, se ejecutó el programa Gestión de Campamentos en zonas de alta densidad poblacional, con el fin de regularizar aquellas conexiones informales, logrando así una reducción del riesgo eléctrico, mayor seguridad para las personas, una mejora en la gestión de pérdidas y consecuentemente una mayor estabilidad de la red en las comunas..

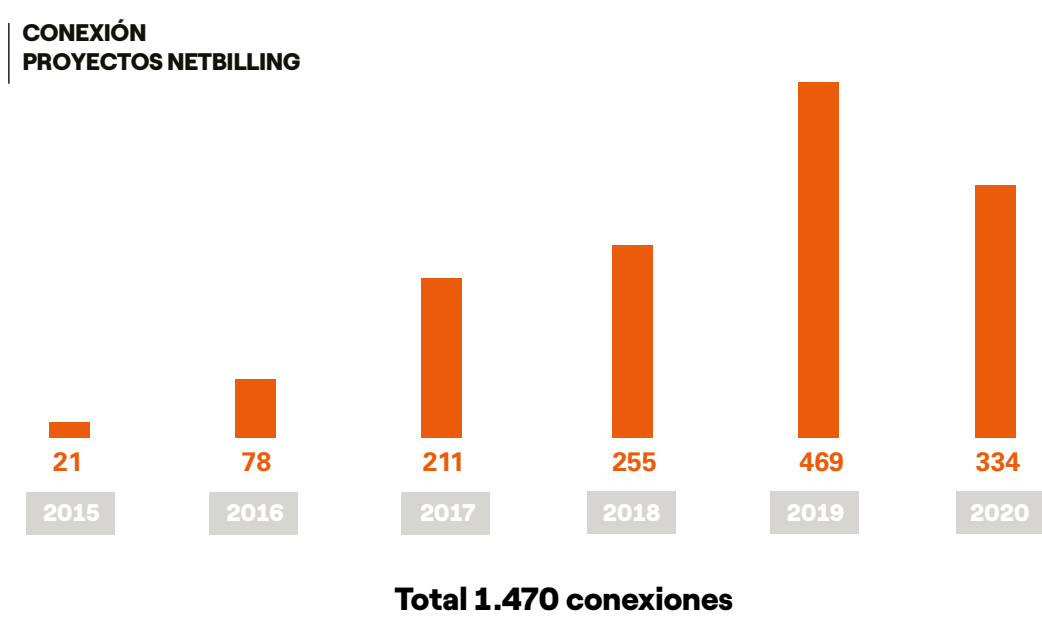
En la consecución de estos objetivos participan diversas áreas de la Compañía, y así se logra un mayor acercamiento con los diferentes municipios y, por otra parte, en conjunto con el área de Sostenibilidad, se establece un acercamiento con las comunidades y juntas de vecino, permitiendo no solo entregar energía eléctrica, sino que también capacitar a las personas en temas relacionados con la energía, por medio de charlas sobre eficiencia energética, riesgos eléctricos y cambio climático, entre otras.

Generación distribuida

La Ley 20.771 otorga el derecho a los usuarios a generar su propia energía, auto consumirla e inyectar sus excedentes a la red. Los "prosumidores" (dado que producen y consumen) venden sus excesos de generación hacia la red de distribución a un precio regulado presentando la documentación que se ajuste a su modelo de contrato de conexión, ya sean clientes residenciales o industriales. Para mayor información, ingresar a <https://www.enel.cl/es/clientes/informacion-util/tarifas-y-reglamentos/generacion-distribuida-netbilling.html>



Proyectos de generación distribuida



Mejoras en plataforma Netbilling

Enel Distribución Chile, en línea con los requerimientos de la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC) y la Comisión Nacional de Energía (CNE) respecto de la Norma Técnica de Equipamientos de Generación promulgada en julio de 2019, publicó un nuevo desarrollo en su sitio web que permite a los usuarios interesados tanto en Netbilling (generación residencial de autoconsumo) como pequeños medios de generación distribuida (PMGD) contar con mayor información de la red de distribución para poder diseñar su proyecto de energías renovables.

Por su parte, la Compañía habilitó para sus clientes, mayores funcionalidades dentro de su sucursal virtual, tales como revisión de sus boletas por un mayor horizonte de tiempo, anexos de inyecciones, accesos a contratos, protocolos de conexión e información técnica, además de las funcionalidades propias de un perfil de interesado, para poder diseñar proyectos adicionales a los que ya tenían.

En 2020, Enel Distribución Chile logró más de 78MW de energía limpia instalada entre Netbilling y pequeños medios de generación distribuida en alrededor de 1.500 clientes conectados, gestionando pagos a clientes por remanentes de inyección no utilizados en autoconsumo.

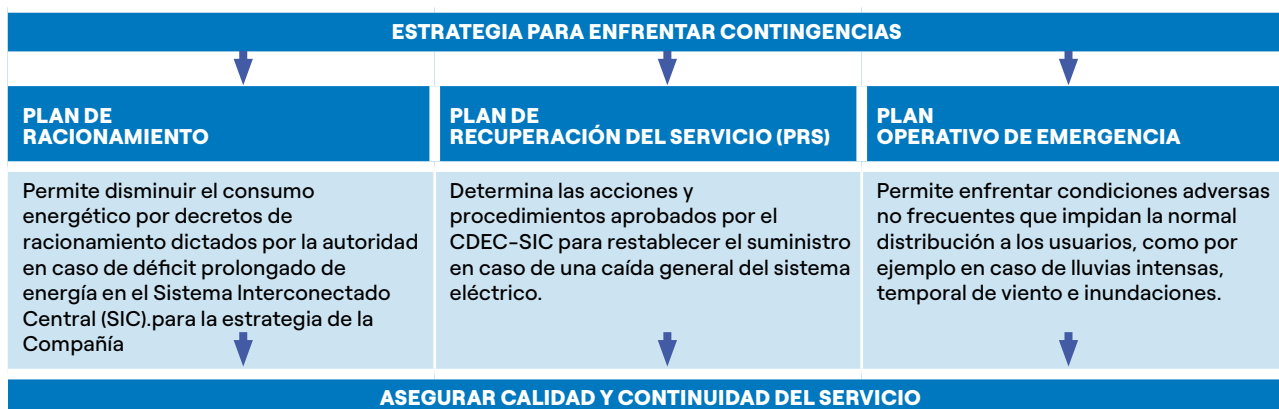
Las nuevas funcionalidades se implementaron en diciembre de 2020 y vienen a respaldar una política país respecto al crecimiento de las energías renovables y la generación distribuida en los últimos años, posicionando a Chile como referente en cuanto a energía solar, dadas las bondades geográficas que presenta el país y los esfuerzos que se hacen para descarbonizar la matriz.

Prevención y planificación ante contingencias

Además de las actividades que son parte de los planes de calidad, mantenimiento y contingencia habituales, se efectuaron cambios en los planes de mantenimiento relacionados a las redes que otorgan suministro a hospitales y clínicas, para reforzar el trabajo preventivo y predictivo que evitase interrupciones al suministro eléctrico en un periodo complejo dada la crisis sanitaria.

Planes de contingencia

Enel Distribución Chile 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 enfoques de estrategia:





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

Para los Planes Operativos de Emergencia, existen en promedio 28 cuadrillas dedicadas a la resolución diaria de contingencias, y -en caso de activarse los planes de emergencia, al menos se duplica esa cantidad, llegando a multiplicarse por seis en los planes más severos, asignados exclusivamente para la restitución de la electricidad en el área de concesión. En 2020, se dio curso al Plan de Acción de Mejoras, con más de 200 cuadrillas en total.

Planes verano y planes invierno

Con relación a la adaptación frente a los impactos del cambio climático, los planes de verano e invierno de la Compañía permiten mantener y manejar la vida útil de la infraestructura, con foco en los daños que los eventos climáticos puedan tener sobre ella. Estos propósitos permiten reducir las probabilidades de fallas atribuidas a incendios en las franjas de servidumbre, a la caída de ramas y presencia de cuerpos extraños en la red.

La poda, roce y tala de árboles es uno de los focos de atención para mantener la continuidad de servicio de los clientes. Durante 2020 se podaron 103.000 árboles, mejorando la calidad del servicio al evitar interrupciones del suministro por caídas de ramas o árboles.

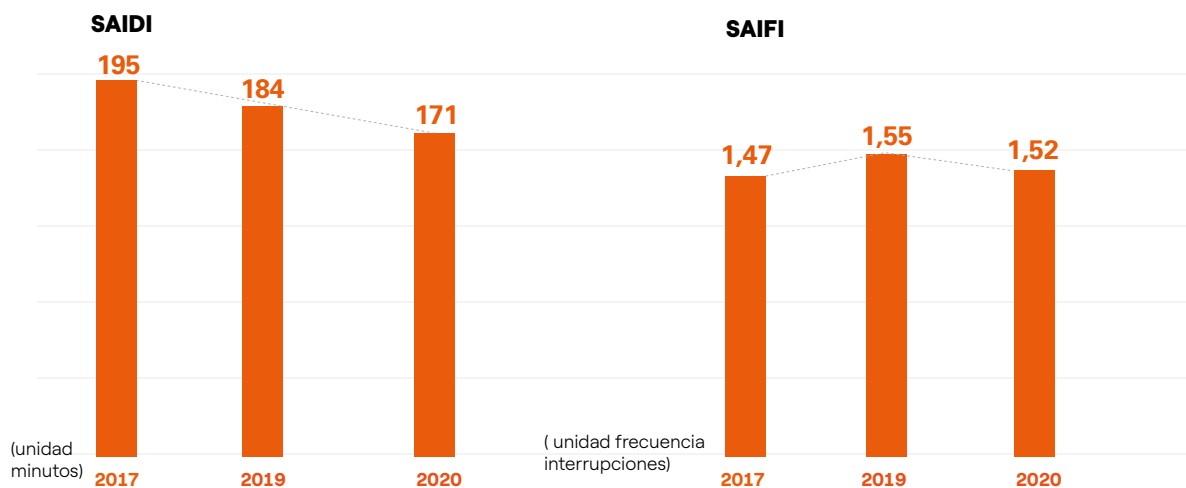
Resultados de calidad y continuidad del suministro eléctrico

EU28 | EU29

Durante el invierno de 2020 las interrupciones de suministro que afectaron a los clientes por contingencias climáticas **se redujeron más de un 25% respecto de 2019**, y también **se disminuyó más de un 25% el tiempo promedio de espera** para la reposición del suministro en aquellos clientes que tuvieron alguna interrupción durante dicho período. Lo anterior gracias a las acciones descritas en cuanto a inversión, mantenimiento e incorporación de tecnología en la red eléctrica, así como la mejora continua y digitalización de los procesos internos.

La medición de la calidad del suministro eléctrico se realiza a través de dos indicadores principalmente: **SAIDI** (System Average Interruption Duration Index), que representa el tiempo de interrupción por cliente en un periodo de 12 meses, y **SAIFI** (System Average Interruption Frequency Index), que representa la frecuencia de la interrupción en el mismo período.

EVOLUCIÓN DEL SAIDI Y SAIFI



3. Calidad del servicio y relación con los clientes

103-1 | 103-2 | 103-3

• Prioridad tema material

Enfoque en el cliente

• Plan de Sostenibilidad

Enfoque en el cliente

• ODS

9

INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

11

CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Tema material primario: Enfoque en el cliente

¿Cómo se gestiona?

Descarbonización y descontaminación junto con la digitalización y descentralización son las macro-tendencias que en este momento las empresas del sector eléctrico tienen que tomar en cuenta para entender el rol del cliente en la evolución del sistema de gestión de los consumos y servicios eléctricos. La evolución tecnológica entrega a la ciudadanía herramientas de gestión directas de la energía cambiando el rol del consumidor a un rol más proactivo de "prosumidor". En este escenario, el cliente está al centro del negocio y el factor de competitividad de las empresas de servicios eléctricos se determinará siempre más en una oferta energética que satisface las necesidades de una sociedad cada vez más interconectada y por ende atenta a la calidad del servicio en términos de continuidad, accesibilidad, equidad y a la vez por los atributos ambientales. Para satisfacer esta demanda, Enel Distribución Chile planifica resolver en el corto plazo los asuntos conexos con la mejora y upgrading de sus infraestructuras, con una más eficaz y eficiente asistencia comercial y resolución de problemas, con la implementación de modelos de asequibilidad, y con el proceso de mejora continua de los canales digitales.

Temas materiales

- Capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes:
- Asequibilidad de tarifas y flexibilidad de pagos.
- Optimización de productos y servicios para clientes vulnerables.
- Calidad y rapidez en la asistencia técnica y comercial
- Calidad de la oferta. comercial:
- Sensibilización a los clientes sobre el uso eficiente de la energía.
- Calidad en la relación con los clientes.
- Comunicación justa y eficaz.
- Calidad y equidad en las relaciones con los clientes.







Importancia de una buena gestión


La competitividad de las empresas del sector eléctrico hoy tiene un factor de medición en línea con el desempeño en el manejo de los riesgos ligados a la gestión del servicio. Enel Distribución Chile considera fundamental la importancia de tener un propósito compartido en toda la Compañía, orientado a la satisfacción del cliente. Se ha evaluado como un riesgo tangible para el negocio la eventual ineficiencia de respuesta al cliente, la falta de puntualidad y oportunidad de las soluciones entregadas, la gestión transparente de las quejas y reclamos, la inequidad en el acceso siendo este asequible. Estos riesgos están conexos, en el análisis, con una pérdida reputacional y con una pérdida de confiabilidad de la empresa, además, con una pérdida de clientes en un mercado que evoluciona rápidamente hacia un consumidor que tendrá más poder decisional en la compra, consumo y producción de su energía.

El riesgo consecuente de una situación de este tipo es que al no anticipar las necesidades futuras la Compañía no pueda aprovechar las oportunidades de la transición energética. Por esta razón el plan está orientado a iniciativas que abordan estos riesgos concentrando la inversión principalmente en redes e infraestructuras, digitalización y calidad del servicio al cliente de forma de satisfacer sus necesidades.



Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta plan 2020-2022	Resultado 2020	Meta plan 2021- 2023
 9 INDUSTRIAL, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA  11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Índice de satisfacción de clientes residenciales	72%	62%	73%
 9 INDUSTRIAL, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA  11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Número de clientes con App (en miles)	559	448	664
 9 INDUSTRIAL, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA  11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Número de clientes con facturación digital (en miles)	555	352	675

Tema material y principios de la Política de Derechos Humanos	
Respeto a los derechos de las comunidades	
Privacidad y comunicaciones	

Calidad del servicio y relación con los clientes

Garantizar el servicio eléctrico de manera confiable, segura y continua es el principal objetivo de Enel Distribución Chile, filial de Enel Distribución Chile. Este propósito implica una estrecha relación con sus clientes, donde escuchar sus requerimientos y ser capaz de responder adecuadamente a sus expectativas son ejes esenciales de la construcción de ese vínculo.

La emergencia sanitaria trajo consigo una profunda crisis social y económica, lo que ha obligado a las empresas

a asumir mayores responsabilidades, redefiniendo sus estrategias para adaptarse rápidamente al contexto.

Durante todo el período de pandemia, y en 2020 en general, estuvieron disponibles el 100% de los canales remotos de la Compañía y se habilitaron todos los servicios de atención en el portal “Sucursal Casera” de www.enel.cl, para que los clientes efectuaran los trámites que necesitaran sin salir de su hogar y se asegurara la continuidad del servicio.

Dado lo anterior, la pandemia representó un gran desafío para brindar un servicio de calidad, por lo que Enel Distribución Chile implementó nuevas medidas y proyectos, a fin de ofrecer apoyo a los grupos más afectados.



Gestión de los clientes durante la pandemia

Para enfrentar las consecuencias del Covid-19 en el servicio eléctrico, Enel Distribución Chile implementó planes de acción tendientes a minimizar el impacto económico en los clientes, asociado a la pandemia, como también enfocados en el cuidado de la salud de las personas. La suspensión del servicio de lectura de los medidores se hizo necesaria por algunos meses para minimizar el riesgo de propagación del Covid-19, lo que fue implementado de forma contemporánea a otras acciones, tales como el incentivo a la auto lectura, el prorrateo en cinco cuotas de la facturación por no lectura, facilidades de pago sin intereses y alianzas con municipios, como la desarrollada con la I. Municipalidad de La Florida, consistente en convenios de pago para apoyar a los clientes residenciales con tarifas (BT1 y THR) a saldar sus deudas.

En tanto, el área de Market, que maneja las relaciones con los clientes, desarrolló proyectos incentivando el uso de canales digitales, al difundirlos con una comunicación clara, transparente, accesible y explicativa.

La situación obligó a los equipos de canales de atención a reaccionar rápidamente, de manera de asegurar los estándares de calidad y continuidad del servicio. Por ello, se implementaron diversas medidas, entre las que destacan:

1. Teletrabajo para el personal de atención en oficinas comerciales, redes sociales y los de atención telefónica (contact center)
2. Fomento de canales digitales para facilitar la auto atención remota de los clientes, como la habilitación de la sucursal casera, nueva versión app Enel clientes, servicio en línea de lectura de medidor, webinars informativos para clientes libres, entre otras medidas.
3. Suspensión de reparto de la boleta desde marzo hasta mediados de junio, para proteger la salud de los colaboradores de las empresas contratistas y de los clientes.
4. Habilitación de equipos en canales de atención, para recibir y gestionar las solicitudes de facilidades de pago (en primera instancia realizado de forma voluntaria y, luego, instruido por la Ley 21.249 de Servicios Básicos).
5. Lanzamiento de campañas vía web y redes sociales invitando a los clientes a informar la lectura de su medidor y suscribirse a las condiciones especiales de pago dispuestas por la Compañía.
6. Prorrateo de las cuentas, para minimizar el impacto de la facturación abultada por no registro de los consumos estimados en los meses de crisis, beneficiando a más de 950 mil clientes. Esta iniciativa se ejecutó en distintas fases:
 - Distribución de la diferencia entre el consumo real y el provisionado en cinco cuotas, cuando la estimación total fuese menor al consumo real.
 - Envío de información a los clientes afectados a prorrateo.
 - Campañas en redes sociales para informar dicho sistema.
7. Cierre de oficinas comerciales en comunas en cuarentena, con una reapertura gradual de sucursales comerciales al finalizar esta fase, disponiendo de todas las medidas de seguridad para resguardar la salud y bienestar de los colaboradores y clientes.

Enel Distribución Chile ha participado en múltiples transmisiones televisivas y radiales, donde se explicaron las diferentes medidas tomadas a favor de los consumidores en la pandemia. Se respondió de forma satisfactoria a más de 67 mil reclamos asociados a alzas de facturación y problemas de lectura, provocadas por el período de no lectura presencial durante la emergencia sanitaria.

Soluciones a las nuevas emergencias sociales

La contingencia sanitaria ha hecho notoria la importancia del servicio eléctrico como un factor imprescindible para el desarrollo humano, social y económico para toda la sociedad. Accesibilidad, calidad y equidad son los atributos que determinan la sostenibilidad del suministro de energía eléctrica. Los fenómenos sociales de 2020 han sido caracterizados por un aumento en áreas urbanas de asentamientos precarios en diferentes barrios de Santiago, así como un aumento de la fragilidad económica en sectores sociales emergentes. Enel Distribución Chile se posicionó como parte de la solución y desde un principio ha acelerado sus proyectos de inclusión, brindándole seguridad energética a más de 900 personas en campamentos, velando así por la prevención de riesgos eléctricos y, a la vez, por la seguridad de la red y del suministro del resto de la comuna que habrían podido verse impactadas por el aumento de conexiones informales. De la misma forma, se han realizado convenios especiales para aquellos clientes que se encontraron con menor capacidad de pago debido a la pérdida de ingresos. Dichas iniciativas se han establecido para dar una solución a las nuevas necesidades sociales cumpliendo a la vez con las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 7 (Energía asequible y no contaminante) y 10 (Reducción de las desigualdades).

Durante 2020 se mantuvo el desarrollo de iniciativas en conjunto con instituciones, Gobierno y sociedad civil.



El 8 de agosto de 2020, se publicó la Ley 21.249. Esta ley dispone en favor de los usuarios finales de servicios sanitarios, electricidad y gas de red, la prohibición de corte de suministro de servicios por mora en el pago. Sus beneficios fueron extendidos y se contienen en la Ley 21.301, promulgada el 5 de enero de 2021, estableciendo que la prohibición de corte se extiende a los 270 días posteriores a la publicación de la norma.

El beneficio alcanzará a las personas, usuarios y establecimientos, que señalados a continuación:

- Usuarios residenciales o domiciliarios.
- Hospitales y centros de salud.
- Cárceles y recintos penitenciarios.
- Hogares de menores en riesgo social, abandono o compromiso delictual.
- Hogares y establecimientos de larga estadía de adultos mayores.
- Bomberos.
- Organizaciones sin fines de lucro.
- Microempresas, de acuerdo con lo establecido en la Ley N°20.416, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño.

En cuanto a los usuarios residenciales o domiciliarios, deben cumplir al menos una de las siguientes características:

- Encontrarse en el 60% más vulnerable del país, conforme el Registro Social de Hogares.
- Tener calidad de Adulto Mayor conforme la Ley 19.728
- Estar acogido a alguna de las causales de la Ley 21.227 que faculta al acceso a prestaciones de seguro de desempleo de la Ley 19.728.
- Ser trabajador independiente o informal no comprendido en las anteriores categorías, y que exprese, mediante declaración jurada simple, que está siendo afectado por una disminución significativa de ingresos que justifica el acceso a beneficios.

Convenios para clientes vulnerables, según Ley 21.249

La Compañía otorgó facilidades de pago para clientes vulnerables, a quienes se les habilitó un formulario web para su inscripción. Este acuerdo brindó la opción de pactar una fecha de pago de la deuda, desde el 18 de marzo al 6 de noviembre de 2020, sin intereses y hasta en 12 cuotas.

Las acciones implementadas por Enel Distribución Chile estaban en línea con lo estipulado en la ley y han permitido –además– reducir la pobreza energética en el país, a través del apoyo a los clientes más vulnerables, tales como personas mayores de 60 años, personas acogidas a la Ley de Protección al Empleo, trabajadores independientes y/o informales que hayan disminuido sus ingresos, entre otros.

En el período, se efectuaron más de 12 mil convenios, con Ch\$ 5.085 millones de deuda convenida.

Campaña especial de regularización de deuda en diciembre de 2020

Enel Distribución Chile brindó, además, en diciembre de 2020, el beneficio de recuperación de deuda, mediante convenios especiales y facilidades de pago.

Aquellos clientes con deuda inferior a 50 UF, podían solicitar un convenio de hasta 24 cuotas, sin pie ni intereses, con pago de la primera cuota en enero de 2021.

Customer Care para gestión de solicitudes y facilidades de pago

La Compañía conformó un equipo multicanal para gestionar remotamente solicitudes de facilidades de pago especiales, para clientes vulnerables y otros segmentos específicos.

El proceso implicó la conformación de un equipo dedicado, la habilitación de la gestión de los convenios en los canales de atención, el análisis y validación de antecedentes, el

Proyecto de mitigación de zonas susceptibles de tomas

Esta iniciativa nace con el objetivo de evitar la generación de condiciones irregulares bajo líneas de alta tensión. Los criterios para definir las zonas de estudio consideran la cercanía a campamentos existentes, terrenos sin resguardo permanente y de fácil acceso, experiencia del personal de Enel Distribución Chile y criterios definidos por el área de sostenibilidad. Según la zona involucrada, se analizan distintas acciones, según sea vía pública o privada.

Durante 2020 se trabajó con la Municipalidad de Cerrillos en la Línea 110 kV Chena – Cerro Navía, muy cercana a campamentos ya existentes, generando mesas de trabajo y proyectando la arborización y mejoras de la zona bajo las líneas de alta tensión con especies de bajo crecimiento, para disuadir eventuales tomas y construcciones bajo las mismas.

La ejecución de este proyecto permite proteger las líneas de transmisión y asegurar la continuidad del suministro eléctrico a los clientes y evitar riesgo a las personas que decidan instalarse indebidamente bajo las redes de transmisión.

envío de información a cobranza, la gestión del acuerdo en el sistema comercial y el contacto con los clientes. Esta instancia permitió beneficiar a un total de 37 mil familias.

Gestión de electrodependientes

Desde 2012, Enel Distribución Chile ofrece una atención prioritaria para aquellos clientes que son electrodependientes (ED), es decir para quienes necesitan estar conectados a un aparato médico que requiere de energía eléctrica de forma constante para funcionar. Enel Distribución Chile se encarga del despacho, instalación, recarga y retiro de equipos de energía domiciliarios, con reconocimiento automático de sus números telefónicos y suministro con derivación directa.

Al cierre del 2020, se registró un total de 1.926 clientes ED inscritos, 396 grupos electrógenos en operación y la instalación de 57 nuevas baterías de litio en departamentos donde no es posible instalar equipos de energía tradicionales.

Comunicación transversal y efectiva

Para abordar los desafíos derivados de la contingencia sanitaria, se adaptaron los canales de comunicación de la Compañía a la nueva forma de trabajo desde el hogar, garantizando la fluidez y efectividad de la relación entre Enel Distribución Chile y sus clientes. Gracias a una labor coordinada, basada en el incentivo de los canales digitales, se implementaron con éxito diversas medidas para afrontar los crecientes requerimientos de clientes, en línea con el cuidado de su salud para evitar exposiciones presenciales en las oficinas comerciales.

Nueva versión App Enel Clientes

En un trabajo colaborativo con representantes de la Compañía en Latinoamérica, se creó una nueva versión de la aplicación Enel Clientes, la que mejoró su diseño e interacción para brindar una mejor experiencia de uso. Con ella se puede acceder a diversos servicios de Enel, como el reporte de emergencias, pago de boletas, obtener detalles de la cuenta, información de sucursales, ingresos de lectura de medidores y notificaciones personalizadas sobre el suministro eléctrico, así como también contactar a la Compañía.

Desde el lanzamiento de la nueva versión en el segundo trimestre, se contabilizan más de 148 mil descargas.

Enelbot, nuevo canal de acceso web

En marzo se habilitó Enelbot en la página web www.enel.cl, para brindar a los clientes un nuevo canal de contacto de fácil acceso, el que entrega atención automatizada sobre consultas de saldo, pagos e ingresos de lectura. A diciembre, esta vía acumulaba más de 155 mil atenciones. Trabajos en terreno en redes sociales

La Compañía utilizó las redes sociales como Facebook y Twitter para mantener informados a los clientes sobre cortes de suministro o emergencias, consignando imágenes del lugar, mapa del sector y hora estimada de normalización, lo que produjo una mayor satisfacción de los clientes, debido a la transparencia, instantaneidad y precisión de la información.

Nuevo canal WhatsApp

En octubre, la Compañía desarrolló una nueva vía de contacto a través de WhatsApp, que ya registra más de 16 mil atenciones. Este canal, de fácil acceso, busca resolver consultas de saldo, pago de cuentas, ingreso de lecturas, reportar emergencias y entregar copias de boletas.

Campañas boleta electrónica

Mediante campañas y concursos en las redes sociales, la página web y vía mailling, se incentivó a los clientes a inscribir su boleta electrónica, las que, en 2020, sumaron más de 45 mil nuevos inscritos.

Campaña Informa tu Lectura

Tras la declaración de la pandemia, Enel Distribución Chile suspendió la entrega de boletas y la lectura de consumos entre abril y junio, por lo que se hicieron campañas informativas a través de todos los canales de atención, para que los clientes pudiesen aprender a leer su medidor de energía desde la seguridad de su hogar.

Modelos analíticos de cobranza en pre-corte y preventivo

La Compañía informa a los clientes sobre sus deudas, mediante distintas vías, para así elevar la eficiencia y el nivel de contactos de las campañas de cobranza en los segmentos de clientes pre-corte y preventivo. Asimismo, se efectuó una recopilación de su historial de comportamiento de pago, seguido por un cálculo de variables para, finalmente, implementar el modelo a través de un sistema de generación de carteras de cobranza. Lo anterior, permitió aumentar el nivel de contactos en 29 puntos porcentuales, llegando a 69%.

Solicitud copia de boleta en www.enel.cl

En agosto de 2020, Enel Distribución Chile habilitó en su sitio web la opción para obtener una copia de la boleta, siendo la solicitud más demandada por los clientes y que acumula más de 200 mil requerimientos.

Webinars para clientes libres

Con el fin de informar y aclarar dudas a los clientes, la Compañía llevó a cabo dos webinars, que contaron con una participación promedio de 200 asistentes por evento. En estas instancias pudieron aclarar dudas y temas normativos de interés, como el contexto regulatorio del cliente libre en Chile y las tendencias y oportunidades para ese mercado.

Brochure y oferta tipo para grandes clientes

La Compañía diseñó un brochure y una oferta tipo para grandes clientes, a modo de facilitar una mejor comprensión por parte de estos.

Ello permitió entregar antecedentes útiles sobre la organización e información relacionada con la oferta de suministro de energía. Se han entregado unas 150 propuestas con el nuevo formato.

Pack de bienvenida clientes libres

La Compañía les hizo entrega de un regalo completamente sustentable y que representa los valores del Grupo Enel a cerca de cien nuevos clientes.

Asistencia comercial y técnica pronta y efectiva

Respecto de los canales específicos para la asistencia a requerimientos comerciales y técnicos, Enel Distribución Chile dispuso de mecanismos a través de canales más expeditos, con una menor exposición frente al contexto de pandemia.

Sucursal casera

El 20 de marzo de 2020, en el sitio web www.enel.cl, la Compañía dispuso un portal para ofrecer las mismas facilidades que se reciben en las sucursales físicas, como acceso a convenios, información del servicio y copias de boletas, por ejemplo.

Así, la página tuvo un alza en sus visitas, llegando a 2,6 millones de interacciones en julio y hasta 80 mil lecturas informadas al mes, a través del sitio web.

Autopago en municipios

En 2020, Enel Distribución Chile consolidó la instalación de tótems en Macul, Peñalolén y Colina. En ellos, los clientes pueden pagar de forma inmediata, exclusivamente con tarjetas de débito o crédito, deudas vigentes o del saldo anterior y generar convenios de pago hasta por 10 UF, sin necesidad de presentar documentación, hacer filas o manejar dinero en efectivo.

Oficina móvil

Esta instancia atendió clientes durante noviembre y diciembre de 2020. Se realizaron 728 atenciones en Cerro Navia, Macul, La Florida, Ñuñoa y Huechuraba, efectuándose cerca de 40 viajes.



Satisfacción del cliente

A partir de 2020, con objeto de homologar estudios de satisfacción de clientes de diversas industrias y de otras distribuidoras de Latinoamérica y contar con la percepción directa del cliente, se comenzó a aplicar una nueva metodología que usa como indicador la "Satisfacción Final", que corresponde al resultado directo de la pregunta "¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que entrega Enel?", sumándose el porcentaje de clientes cuyas respuestas son "muy satisfecho" o "satisfecho". La encuesta se efectuó en modalidad online por la emergencia sanitaria, con una muestra estadísticamente representativa, cuyos resultados tienen un nivel de confianza del 99%.

A continuación, se presentan los resultados de 2020 y, para fines comparativos, se recalcularon los índices de años anteriores bajo esta nueva forma de medición.



ACOGER	ASISTIR	ASESORAR	AGILIZAR
Escuchamos a nuestros clientes, entendemos y hacemos nuestro su problema	Conversamos con nuestros clientes para entregar una información pertinente y oportuna	Nos comprometemos con la entrega de soluciones. Acompañamos a nuestros clientes y damos seguimiento a nuestros compromisos	Nos hacemos cargo de resolver en problema en el menor tiempo posible
"Estamos juntos en esto"	"Me conecto con el cliente"	"Hacemos que las soluciones ocurran"	"Me hago parte de la solución"

Satisfacción de clientes

2018	2019	2020
71%	67%	62%

(*) El índice de satisfacción para 2018 y 2019 difiere de lo reportado en los Informes de Sostenibilidad de dichos años, debido al cambio de metodología de medición implementada por la Compañía.

Plan Calidad de Atención 4A

Mejorar la experiencia en los canales de contacto y de las visitas a terreno fue uno de los principales desafíos que Enel Distribución Chile enfrentó en 2020, con el propósito de mejorar la satisfacción del cliente.

Para llevar a cabo el Plan de Calidad de Atención 4A, fue estratégico definir los pilares de trabajo, implementar una nueva pauta de evaluación de canales, realizar cursos de formación a los colaboradores, desarrollar nuevas funciones en el Sistema Comercial de Relacionamiento con Clientes (CRM), implementar reportes de seguimiento de órdenes fuera de plazo y efectuar un seguimiento de indicadores clave de satisfacción. Todo lo anterior, obtuvo como resultados la formación de más de 300 ejecutivos y una **reducción de un 16% en la cantidad de reclamos por calidad en la atención de los clientes.**

IVR, respuesta de voz interactiva

A través de un nuevo sistema de Respuesta de Voz Interactiva (Interactive Voice Response, IVR), se pretende mejorar la experiencia del cliente en cuanto a atención telefónica, reduciendo los tiempos de navegación por cada contacto.

El proyecto involucró la búsqueda del proveedor del servicio, entrenar el motor de reconocimiento de voz, desarrollar gramáticas y flujos de atención, para finalmente integrar la IVR con el CRM.

Desde la incorporación de este sistema, se registran más de dos millones de atenciones y los resultados al cierre de 2020 muestran un 80% de resolutivez del sistema, y más del 70% de los clientes indican que es una experiencia fácil y agradable.

Además, se llevó a cabo una campaña de actualización de datos, para que a través del canal IVR se reconozca el número telefónico o solicitud de RUT del cliente. Así, se logra su identificación sin tener que ingresar los dígitos cada vez que llama.

Política de Resarcimiento

En caso de errores de la Compañía, se decidió entregar compensaciones voluntarias que superan la normativa eléctrica vigente, lo que permite una mejora en la satisfacción del cliente. El proceso incluyó la definición de las condiciones para aplicarlas, un protocolo de atención, acuerdos de montos por cada caso y la formalización de esta política.

Gestión proactiva de reclamos posterior a meses de no lectura por emergencia sanitaria

Los casos de facturación provisoria y exceso de consumo aumentaron un 370% respecto al año anterior debido al período de no lectura pedestre comprendido entre los meses de abril y junio producto de la pandemia. Bajo un esfuerzo integrado entre las áreas de la Compañía (Market e Infraestructura y Redes), se logró atender de manera proactiva y óptima el aumento de atenciones generadas por el retorno de la lectura presencial, mediante el análisis de datos de clientes post lectura y la generación de respuestas proactivas a clientes según su condición, enviándose más de 36 mil cartas a estos con información detallada de su

consumo, y la explicación del prorrateo proactivo en cinco cuotas, realizado para minimizar impacto en facturación.

Encuestas post atención

Enel Distribución Chile ha implementado una serie de encuestas de post atención en sus diferentes canales de comunicación, como las redes sociales y el IVR (Interactive Voice Response) que han ayudado a medir la experiencia de los clientes con estos canales, en aspectos de resolutivez, facilidad de uso y experiencia en general.

Gestión de datos de contacto

La Compañía mantuvo actualizada la base de datos de clientes, con teléfono y correo electrónico, para mejorar la comunicación y lograr así una atención más personalizada, alcanzándose un total de 1,66 millones de clientes con información de contacto.

Para aumentar estas cifras, se realizaron campañas de captación de datos a través de los canales de atención disponibles.

Actualmente, el 97% de los casos ingresados por esta vía son conducidos por RPA.

Automatización Robótica de Procesos e Inteligencia Artificial en casos del canal autoridad

La Compañía ejecutó un servicio de bots para atender casos derivados por la autoridad, específicamente, la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC) y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). El desarrollo de la Automatización Robótica de Procesos e Inteligencia Artificial (RPA) permitió mayor celeridad en su gestión y una optimización del proceso.

Gestión de requerimientos y reclamos

Enel Distribución Chile pone a disposición de sus clientes distintos canales para comunicar un reclamo o solicitud de información, como 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 disminuir 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 12.605 oficios de forma electrónica, evitándose más de ocho días de gestión y la impresión de 84 mil 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 son enviados al CRM comercial de Enel Distribución Chile y, luego, al CRM técnico, que se encarga de resolver el incidente. Luego, los casos atendidos realizan el ciclo inverso y quedan cerrados en la SEC.

Durante 2020 fueron atendidos 3.535 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, de conexión, de empalme y de artefacto. En 2020 se atendieron 242 solicitudes.

Promoción del uso responsable y eficiente de la energía

Uno de los desafíos de Enel Distribución hacia sus clientes, más allá del suministro de energía y acceso a canales de atención, se refiere a la promoción y sensibilización sobre el cuidado de la energía. Para ello, durante 2020, la Compañía diseñó e implementó dos grandes proyectos:

Huella de Carbono para clientes libres

En conjunto con la empresa For The Planet, Enel Distribución Chile implementará en 2021 una nueva herramienta de cuantificación y verificación de la huella de carbono de sus clientes, quienes mediante una plataforma podrán monitorear sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y llevar un registro que les permita cumplir con sus propios objetivos de sostenibilidad. Este programa, que cuenta con un costo adicional que dependerá de la cantidad de suministros eléctricos que tenga el cliente, considera además capacitaciones sobre huella de carbono, recomendaciones y acompañamiento durante el tiempo que dure el contrato.

Plataformas de gestión de energía en clientes libres

Enel Distribución Chile, en conjunto con Enel X, entregó a sus clientes libres herramientas para gestionar la energía en sus dependencias, a fin de cumplir con sus objetivos de eficiencia energética. Ello, mediante la entrega de dos sistemas: Utility Bill Management (UBM), plataforma web que permite una mayor eficiencia operativa a través de la gestión automatizada de las cuentas de servicios básicos, brindando la alternativa de administrar facturas de electricidad de manera digital, lo que centraliza la información de todas las sucursales del portafolio global, permitiendo visualizar los consumos. El otro recurso es Energy Management System (EMS), que monitorea en línea los consumos de energía y potencia, y que hace posible la gestión de la eficiencia energética de la planta.

Cada una de estas plataformas tiene un costo de 1 UF mensual por punto de suministro y, a la fecha, son 19 los clientes con acuerdos comerciales firmados para su implementación.

4. Colaboradores

103-1 | 103-2 | 103-3



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

¿Cómo se gestiona?

Las personas constituyen un factor central para la sostenibilidad del negocio. Su desarrollo y motivación resultan claves para la gestión sostenible de la empresa, especialmente en el contexto de la transición energética, la que demanda adaptarse a una alta exigencia tecnológica y a procesos diferentes a la forma convencional de trabajo.

En ese marco, la permanente generación de oportunidades es parte esencial de la oferta de valor de la empresa hacia sus colaboradoras y colaboradores. Propiciando el talento a través de la promoción interna y el desarrollo de las capacidades en distintos roles, se impulsa la sostenibilidad del negocio, a modo de alcanzar la excelencia.

La estrategia de la empresa en el ámbito de personas involucra recursos para actividades de desarrollo, tanto dentro como fuera del rol. Entre ellas se encuentran el mentoring, coaching, shadowing, actividades de formación, como cursos técnicos, diplomados, desarrollo de proyectos, exposición a equipos de liderazgo y otras instancias, cuyo foco principal es que las personas desarrollen sus habilidades y su máximo potencial.

Sobre la base de principios como el respeto y la no discriminación, Enel Distribución Chile genera un ambiente que impulsa la diversidad y la inclusión. Ello es fuente fundamental de una cultura organizacional que promueve un buen ambiente de trabajo, que estimula la colaboración y el diálogo y donde la conciliación de la vida personal y laboral son principios que rigen la Compañía.

Importancia de una buena gestión

La adecuada gestión de las personas en Enel Distribución Chile se orienta a contar con el talento adecuado que permita lograr un alto desempeño en cada una de las funciones y roles, y así también con las competencias necesarias para asegurar la innovación y la adecuación a las nuevas necesidades de la industria, reduciendo los riesgos de no contar con colaboradores diversos y con las competencias necesarias.





Esto implica que los procesos de selección de personas, la retención del talento, el desarrollo de carrera, la gestión del clima y la cultura, las negociaciones colectivas, la gestión de los líderes y de las áreas son fundamentales para lograr los objetivos de la Compañía.






Temas materiales

- Desarrollo de las personas
- Calidad de vida empresarial
- Respeto a los derechos de los colaboradores
- Valorización de la diversidad de los colaboradores



Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta Plan 2020-2022	Resultado 2020	Meta Plan 2021-2023
5 IGUALDAD DE GÉNERO 	% de mujeres en Short List para procesos de selección externa	50%	46%	50%
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	Personas con cargos trabajables a distancia	166	663	173
5 IGUALDAD DE GÉNERO 	Aumentar porcentaje de Managers y middle manager mujeres	21%	18%	23%
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	Evaluación de desempeño - % de colaboradores evaluados del total elegibles	99%	99%	99%

Tema material y principios de la Política de Derechos Humanos	
Rechazo al trabajo forzoso u obligatorio y al trabajo infantil	
Respeto a la diversidad y no discriminación	
Libertad de asociación y negociación colectiva	
Condiciones de trabajo justas	
Privacidad y comunicaciones	

Gestión de personas y adopción de nuevas formas de trabajo

Enel Distribución Chile cuenta con un equipo de 755 personas que cada día gestionan, innovan, toman decisiones, diseñan y realizan proyectos, estrategias y soluciones, a partir de lo cual Enel Distribución Chile tiene un rol de liderazgo en la transición energética.

El trabajo exige cada vez más el abordar nuevas tendencias sociales, económicas y ambientales, desafíos para la industria eléctrica que tiene como protagonistas a los colaboradores del sector.

Enel Distribución Chile tiene el objetivo de ser la empresa referente en dar solución, mediante su negocio, a las nuevas y futuras exigencias del país, por esto une todos sus colaboradores bajo un mismo propósito: Open Power for a brighter future – We empower sustainable progress. La Compañía cree que la energía es la clave para un futuro mejor y para el progreso sostenible del país.

Esta visión del rol de Enel Distribución Chile en el crecimiento sostenible del país es lo que motiva a los colaboradores de la Compañía. Para ello es esencial que la sostenibilidad sea el criterio central en la gestión de las personas, sobre la base de una estrategia que se basa en los principios básicos del respeto, la igualdad de oportunidades, la generación de ambientes laborales positivos e inclusivos, basados en los valores Open Power y donde se busca propiciar el equilibrio entre el desarrollo profesional y la calidad de vida de los colaboradores.

Gestión de la pandemia

Enel Distribución Chile asumió un rol activo en el marco de la pandemia y de la crisis sanitaria, redefiniendo los focos de gestión en el ámbito de Personas, a fin de dar rápida respuesta y soporte a las condiciones de trabajo

y salud requeridas por parte de los colaboradores, así como también contar con las condiciones necesarias para mantener la continuidad operacional de la Compañía. En ese contexto, la digitalización, el teletrabajo, el cuidado físico y de la salud mental, primaron respecto de otros proyectos contemplados para 2020. Cabe mencionar que, a pesar de la pérdida de puestos de trabajo en todo el país y en general en el mundo, Enel Distribución Chile cerró 2020 con un balance positivo en términos de número de personas, contando con un aumento de 12 colaboradores.

En línea con lo anterior, tras el estallido social iniciado en octubre de 2019 y ante el incendio que afectó al edificio corporativo, Enel Distribución Chile comenzó 2020 utilizando diversos espacios de trabajo flexibles, que permitieron a todos los colaboradores contar rápidamente con un nuevo lugar de trabajo y mantener su continuidad laboral.

Meses más tarde y producto de la alerta sanitaria decretada por el Ministerio de Salud por el brote de Covid-19, según las recomendaciones de la Organización Mundial de Salud (OMS) y las directrices del Grupo Enel, la empresa llevó a aproximadamente el 88% de los trabajadores a una modalidad de teletrabajo total y/o parcial, a fin de resguardar su salud asegurando al mismo tiempo la continuidad operacional de los negocios.

Con el fin de enfrentar los diferentes aspectos de la contingencia sanitaria y su impacto hacia las personas de la Compañía, se constituyó una Task Force, liderada por el Gerente General e integrada por un equipo multidisciplinario de diversas áreas, que tuvo por objetivo primordial proteger la salud y seguridad de las trabajadoras y trabajadores y, al mismo tiempo, minimizar impactos en la operación y en la calidad del servicio.

En el ámbito de gestión de personas, el plan de trabajo de la *Task Force*, contempló distintas acciones destinadas a apoyar el bienestar físico y psicológico de los trabajadores y trabajadoras.

Principales iniciativas ejecutadas para enfrentar la pandemia

- Definición e identificación del personal cuyo trabajo presencial fuera indispensable para la continuidad del negocio.
- Implementación de protocolos internos por temáticas relacionadas a Covid-19 y entre ellos el manual operativo Enel, protocolo en caso de contagio al interior de las instalaciones, control de acceso y control de comunicaciones diarias por temas de Covid-19 a todos los colaboradores.
- Realización de campañas de sensibilización dirigidas a todos los trabajadores.
- Realización de charlas sobre temas relativos a Covid-19 y actualizaciones.
- Implementación de un servicio de médicos especialistas (infectólogos) al servicio de los trabajadores.
- Generación de un contrato con un laboratorio para toma de exámenes PCR.
- Adquisiciones y contratos nuevos de insumos de Elementos de Protección Personal (EPP) para enfrentar el Covid-19.
- Incorporación de temas Covid-19 a charla de inducción (On Boarding).

Estrategia de gestión de personas

Para abordar los desafíos de la empresa, la gestión de personas de Enel Distribución Chile cuenta con cuatro objetivos clave:

ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE PERSONAS

Ser reconocido como socio estratégico, entregando **soluciones innovadoras y oportunas** que **aportan valor** y fomentan el desarrollo de una **organización sustentable** que aporte al desarrollo de la **sociedad**.

Impulsar los **cambios** organizativos y culturales para **transformar digitalmente la organización**, fomentando **nuevas tecnologías, plataformas y formas de trabajo** que permitan mejorar la **eficiencia**, el **valor para el cliente**, la **automatización de procesos** y la **recolección de datos**.

Promover la adopción de la **cultura Agile** en toda la organización, generando **soluciones** enfocadas en el **Customer Centricity** para adaptarse a la **entrega temprana y continua de valor**.

Brindar un **servicio de excelencia**, basado en el **diseño de experiencias** para el trabajador que aumenten su **satisfacción**, para contar con las mejores **personas y equipos Open Power**.

Nuevas formas de trabajo

Tras el estallido social, en octubre de 2019, y luego con la pandemia, el nivel de resiliencia, adaptación y nuevas formas de trabajar se vieron fuertemente impactadas, lo que impulsó aún más los cambios organizativos y culturales que eran parte de la estrategia de personas, donde la clave ha sido una gestión cercana, empática y con verdadero sentido de cuidado hacia las personas, en especial de su seguridad, de su salud física y mental.

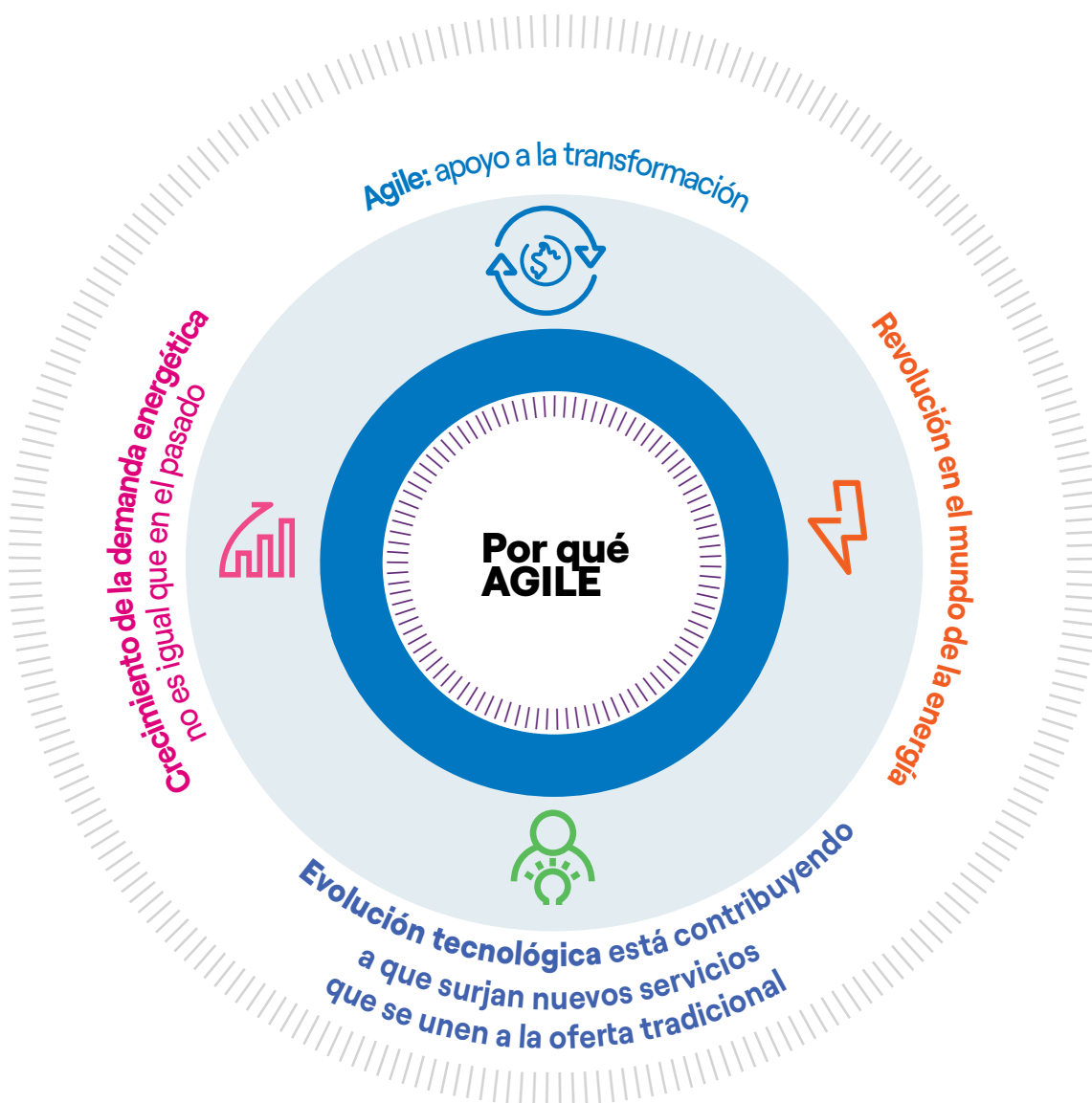
New Ways of Working

En 2020, comenzó el proyecto New Ways of Working. Este busca, a través de un análisis, encuestas y sesiones de trabajo que involucran a todos los colaboradores de Enel en Chile, impulsar la mejor propuesta de modalidades de trabajo modernas, flexibles, que empoderen a los equipos, con foco en la eficiencia y excelencia y en armonía con la calidad de vida de las personas.

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

En materia de desarrollo de nuevas habilidades para la agilidad, se llevaron a cabo diversas actividades para difundir el framework ágil en las diferentes unidades de la organización. Las principales acciones impartidas durante el año proporcionaron a los colaboradores habilidades y conocimientos necesarios para fomentar un enfoque adaptativo e iterativo, para la gestión de proyectos y el desarrollo de productos.



En el marco de la estrategia de digitalización, las acciones llevadas a cabo a partir de la metodología Agile se basaron en tres pilares: comunicaciones, conocimiento y desarrollo de habilidades.

Focos de gestión de personas en 2020

Dado el contexto, el principal desafío en 2020 fue redirigir los esfuerzos al apoyo hacia los colaboradores durante la crisis sanitaria, considerando, además, el rol de la Compañía en el proceso de transición energética del país. Ello se tradujo en:

Foco	Trabajo realizado
Adaptación en los lugares de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> 663 colaboradores efectuaron sus labores de manera remota, manteniendo la continuidad de servicio. Para las personas con trabajo presencial, se crearon células de trabajo y separación de puestos. Se contrató a un equipo médico que se encuentra en el edificio en jornada de horario hábil para asesorar y actuar ante casos sospechosos y responder las consultas de todos los colaboradores de Enel Distribución Chile, mediante una línea habilitada.
Plan de Inclusión y Diversidad	Estrategia centrada en cuatro pilares de diversidad, con fuerte foco en género (programa de liderazgo femenino, con fortalecimiento de alianzas con fundaciones externas y liderando esfuerzos en reclutamiento de mujeres y hombres, para lograr short list equitativas en género).
Prevención en temas de salud y seguridad durante la pandemia	Medidas en el edificio corporativo (rutas de circulación, controles de temperatura y limpieza de calzado, entre otros) y en el casino (distanciamiento físico, entrega de alimentos servidos y coordinación de turnos de almuerzo, con una limpieza y desinfección de superficies entre turnos).
Negociaciones colectivas	A diciembre de 2020, cinco fueron las negociaciones colectivas sostenidas con sindicatos, de forma anticipada. Todos los procesos culminaron con la celebración de convenios colectivos, con una vigencia de tres años.
Digitalización	Ejecución de un plan de revisión y propuesta de trabajo, de proyectos internos de Personas y Organización, con el objetivo de digitalizar y simplificar procesos del área. Además, se está capacitando al equipo ejecutivo con la estrategia de la transformación digital para Enel Distribución Chile.
Avances en Metodología Agile	Se llevaron a cabo actividades para difundir el framework ágil en las diferentes unidades de la organización, con capacitaciones sobre temáticas de product owner y coach agile, brindando habilidades y conocimientos necesarios para fomentar un enfoque adaptativo e iterativo, para la gestión de proyectos y el desarrollo de productos. Se efectuaron otras actividades como Room Agile en las áreas de la gerencia de Personas y Organización, a fin de diseñar soluciones en metodología Agile para mejorar procesos y creación de aplicativos digitales.
Preocupación por el bienestar de los colaboradores durante el contexto de crisis	Generación de un plan desde la unidad de People Care destinado a apoyar a los trabajadores: charlas, talleres y webinars de mindfullnes, ansiedad, prevención de malestar físico relacionado al teletrabajo, nutrición y deporte online, entre otros, más un programa de cuidado psicológico con orientación telefónica para quienes lo requirieran.

Nuestros colaboradores

102-7 | 102-8 | 405-1

La dotación total de Enel Distribución Chile en 2020 correspondió a 755 trabajadores, un 3% mayor a la de 2019. El porcentaje de trabajadores con contrato indefinido es del 98%.

	Ejecutivos principales y otros gerentes	Profesionales y técnicos	Colaboradores y otros	Total 2020	Ejecutivos principales y otros gerentes	Profesionales y técnicos	Colaboradores y otros	Total 2019	Ejecutivos principales y otros gerentes	Profesionales y técnicos	Colaboradores y otros	Total 2018
Enel Distribución Chile ⁽¹⁾	13	710	32	755	14	688	31	733	16	622	43	681

*. Enel Distribución Chile incluye Enel Colina

Enel Distribución Chile cree firmemente en la equidad de género, desarrollando políticas e iniciativas que las propicien. Del total de colaboradores de la Compañía, incluidas sus filiales, el 22% corresponde a mujeres. Respecto al total de ejecutivos, el 7% de esos cargos eran ocupados por mujeres al cierre de 2020, mientras que el 20% de los Middle Managers correspondía a mujeres, totalizando entre ejecutivas y middle manager mujeres un 18%.

Proporción de personas por género	2020	2019	2018
Femenino	22%	22%	21%
Masculino	78%	78%	79%
Total general	755	733	681

Encuestas de clima laboral y bienestar

En 2020, dado el contexto de pandemia, Enel desarrolló la encuesta “Bienestar y formas de trabajo” en Enel Distribución Chile realizada en noviembre, con una participación del 80% de los colaboradores. Los principales resultados muestran que el 67% de los consultados declara un estado de bienestar bueno o muy bueno en 2020 y reconocen haber recibido el apoyo de su líder, manejo del propio bienestar y recibido apoyo de pares y equipos. En tanto, el 83% de los encuestados declara que la organización ha respondido de forma adecuada a la crisis.

Conciliación de vida personal y laboral

401-2

Uno de los pilares de la estrategia de Personas se sustenta en la calidad de vida de sus colaboradores y en la consecución del equilibrio entre la vida laboral y familiar. En ese marco, y en el contexto de un 2020 marcado por la pandemia y el teletrabajo, la Compañía desarrolló una serie de iniciativas remotas, como las charlas para padres y madres, gimnasia durante el embarazo, actividades recreativas-educativas para las hijas e hijos de colaboradores, flexibilidad horaria y otras acciones ligadas al bienestar personal (talleres deportivos, clases de yoga y charlas de salud preventiva física y mental, además de consejos posturales durante las horas de trabajo) y bienestar organizacional, a través de variados eventos corporativos que son una tradición para la organización, los trabajadores y sus familias, como la premiación por excelencia académica y trayectoria laboral.

Campañas para incentivar el uso de vacaciones

Enel Distribución Chile incentivó a sus colaboradores a que tomaran un descanso y cuidaran de su bienestar en este año marcado por la crisis sanitaria y el teletrabajo, promoviendo diversas campañas para el uso de vacaciones entre mayo y diciembre, al bonificar un día libre sujeto a una cierta cantidad de días de descanso.

Principales beneficios de Enel Distribución Chile

Enel Distribución Chile cuenta con una amplia batería de beneficios para las personas que trabajan en la Compañía y para sus familias.

Beneficios de salud

1. Seguro complementario de salud que incluye, por ejemplo, cobertura a prestaciones médicas ambulatorias y hospitalarias, medicamentos y tratamientos dentales. Además, considera cobertura catastrófica a gastos médicos de alto costo.
2. Plan de Isapre Colectivo que permite acceder a los siguientes beneficios:
 - El pago directo por cuenta de la Compañía de los subsidios por incapacidad laboral en la fecha habitual del pago de remuneraciones, sin la obligatoriedad de realizar las gestiones de cobro en la Isapre.
 - Cuenta Corriente Médica: permite un préstamo en condiciones especiales para los copagos o fracción del gasto de salud que no está cubierto por la Isapre.
3. Complemento Subsidio por Incapacidad Laboral: la empresa realiza el pago total de la remuneración mensual a quienes se encuentran con licencia por incapacidad laboral, completando los montos que por ley no son pagados por los Institutos de Salud Previsional.

Apoyo financiero

Enel Distribución Chile cuenta con beneficios dirigidos a los diferentes grupos de personas, por ejemplo, apoyo financiero para madres y padres de hijos estudiantes, a través de préstamos para financiar sus estudios superiores, becas, bonificaciones escolares y estímulos a estudiantes por su excelencia académica, entre otros.

Actividades recreativas y celebraciones

Enel Distribución Chile, durante los últimos años ha desarrollado un extenso programa de actividades recreativas en torno a la actividad física y talleres artísticos, los colaboradores y sus familias, pueden participar de las distintas iniciativas desarrolladas para acercarse al deporte y la vida sana.

Asimismo, buscando reconocer y premiar el compromiso laboral de los colaboradores, se realizan eventos corporativos y celebraciones. Este año, debido a pandemia, se realizó en modalidad online el reconocimiento a la Trayectoria Laboral para trabajadores, la Excelencia Académica de los hijos de trabajadores, la celebración de cierre de año, entre otras actividades.

Teletrabajo – Smart Working

Dado el contexto de pandemia, el teletrabajo se estableció como la nueva modalidad, a diferencia de años anteriores en que era una alternativa de conciliación de vida personal y familiar.

Número de trabajadores propios que trabajaron a distancia

Empresa	2018	2019	2020
Enel Distribución Chile (con filiales)	58	95	663

- Participantes en programas de entretenimiento, en el marco del eje Calidad de Vida: 96 trabajadores y su grupo familiar
- Participantes en actividades deportivas: 208 trabajadores y su grupo familiar
- Programa de vacunación 2020: 426 trabajadores
- Programa medicina del viajero: 2 trabajadores
- Programa de salud preventiva: 90 trabajadores

Flexibilidad horaria

Esta medida de Enel Distribución Chile ha permitido que sus colaboradores, sujetos a control horario, ingresen a su jornada hasta 45 minutos antes de lo establecido, lo que les permite concluir anticipadamente su jornada en igual lapso. Por otro lado, pueden elegir entrar hasta media hora más tarde, desplazando su horario de salida en la misma proporción por la tarde. Cabe destacar que, en condiciones de trabajo remoto, se ha dado énfasis a una gestión por objetivos, buscando equilibrar los tiempos requeridos por temas personales y laborales



Valor de la diversidad en los colaboradores

El respeto por la diversidad e inclusión

Para Enel Distribución Chile y sus filiales, la diversidad e inclusión en todas sus formas es fundamental en la gestión de Personas, lo que queda de manifiesto en la [Política de Diversidad e Inclusión de la Compañía](#) (2015), en la que se define como focos los pilares de género, el colectivo LGTBI+, las personas en situación de discapacidad, la interculturalidad y la diversidad generacional.

Como parte del informe de resultados al Directorio, que realiza el Gerente general y su equipo ejecutivo, la Gerencia de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias, en coordinación con el área de People & Organization es la responsable de reportar la gestión de Diversidad y Género de la Compañía, incluidos sus riesgos relevantes trimestralmente.

Inclusión de la discapacidad

The Valuable 500 (pendiente logo)

El Grupo Enel se ha unido a "Valuable 500", una iniciativa mundial que solicita la participación de 500 empresas privadas con el fin de promover y aprovechar el valor empresarial, social y económico de las personas con discapacidad en todo el mundo. El Grupo, que ya ha incluido la discapacidad en la agenda de su Consejo de Administración, ha adquirido un compromiso público de acción en materia de discapacidad.

Enel Distribución Chile, siguiendo los lineamientos de su matriz, se ha incorporado a The Valuable 500 y ha identificado las brechas que impiden la inclusión de las personas con discapacidades en la Compañía. Un equipo dedicado ha realizado un viaje experimental a lo largo de los procesos, desde el reclutamiento hasta la inserción laboral, determinando las barreras físicas, tecnológicas y culturales que es necesario eliminar para garantizar a todos y todas oportunidades laborales, inclusivas y no discriminantes en la Compañía.

Este trabajo ha generado un plan de acción para los próximos tres años, donde se han planteado líneas de trabajo y objetivos, algunas de ellos son:

1. Compromiso ejecutivos-gerentes

Involucrar en el plan de Discapacidad a los altos ejecutivos de la Compañía, para asumir mayor compromiso con la agenda de discapacidad. Concientizando y sensibilizando, para realizar una transformación cultural en la Compañía.

2. Infraestructura

Actualmente la Compañía se encuentra ejecutando un plan que busca la adecuación de sus instalaciones para garantizar accesibilidad universal y eliminar barreras existentes (considerar accesibilidad universal en el diseño de todas las nuevas infraestructuras a desarrollar).

3. Prevención de Riesgos PWD (People With Disability)

La Compañía resolvió contar con Planes de emergencia asociados a los tipos de discapacidad, es decir, un "Plan de emergencia inclusivo". Esto debido a que como se pudo constatar durante el trabajo del equipo dedicado, los colaboradores en situación de discapacidad se sienten excluidos de simulacros de seguridad y algunos temen que no existan procedimientos específicos para ellos en caso de emergencia.

El objetivo de esta línea de trabajo será homologar el Protocolo Inclusivo que existe en la matriz y extender a todas las sociedades de la Compañía y sus respectivas instalaciones para contar con cobertura 100%. Además, se propone elaborar un protocolo de emergencia específico para cada tipo de discapacidad para incorporarlo a los procedimientos de emergencia.

4. Plataformas digitales inclusivas

Se requiere disponer de plataformas y/o herramientas digitales de uso diario en el trabajo que se ajusten a las habilidades o competencias que tienen las personas en situación de discapacidad

Para ello se levantará información relativa a qué herramientas o aplicaciones requieren ajustes para que las personas viviendo con una discapacidad puedan realizar su trabajo, cumpliendo con criterios POUR (Perceptible, Operable, Comprensible y Robusto).

5. Formación inclusiva

Enel Distribución Chile realizará las adecuaciones necesarias en la metodología para transferir conocimiento y comunicar a las personas en situación de discapacidad, en los procesos de capacitación, levantando, a su vez, la información sobre las condiciones óptimas para participar de eventos y reuniones masivas, con el fin de elaborar un protocolo para quienes organizan estos eventos y sean considerados en las licitaciones.

6. Fin último - cambio cultural

Con todas estas iniciativas se busca erradicar los eventuales prejuicios en relación con personas en situación de discapacidad, tanto para el reclutamiento, formación y desarrollo de carrera. El objetivo es que todas las personas que trabajan en Enel Distribución Chile perciban que tienen las mismas oportunidades y que se encuentran en igualdad de condiciones para desarrollarse profesionalmente.

Enel Distribución Chile se encuentra fuertemente comprometida con la inclusión de las personas discapacitadas o en riesgo de exclusión social. En ese contexto, durante 2020, se realizaron actividades de difusión, educación y estudio, tendientes a promover este compromiso, como son el curso de e-learning "Construyendo juntos una cultura inclusiva y diversa para Enel", la participación en la feria laboral Expo Inclusión, el proceso de intermediación laboral (análisis de puestos de trabajo) y las charlas/webinars "Derribando mitos en torno a la discapacidad" y "Marco legal de la discapacidad en Chile", entre otros.

Personas con discapacidad:

405-1

Empresa	2020	2019	2018
Enel Distribución Chile (con filiales)	7	6	4

Alianzas o adhesiones relevantes

Desde 2018, Enel Distribución Chile, a través de su matriz, Enel Chile, forma parte de la Red de Empresas Inclusivas de Sofofa (ReIN), agrupación de 40 empresas que cuentan con el objetivo común de contratar a las personas por sus capacidades más que por sus discapacidades, con un claro foco en la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Asimismo, la Compañía cuenta con dos alianzas relevantes en este ámbito como son los acuerdos de valor compartido con Centro de Formación Técnica DUOC y con Fundación Teletón, de modo de respaldar el desarrollo de sus colaboradores y de contratistas.

Diversidad generacional

Para Enel Distribución Chile, la diversidad y la inclusión también hacen referencia a la importancia de contar con el aporte de distintas generaciones, donde el talento joven cumple un rol relevante a la hora de enriquecer a la organización. En ese sentido, la Compañía efectuó iniciativas tendientes a reforzar la integración sin discriminación de edad en las diversas áreas, mediante actividades como la realización del encuentro para jóvenes profesionales tales como: Qué hacemos en Enel, Mi experiencia como practicante en Enel, el cual se llevó a cabo en dos oportunidades, y el estudio/encuesta asociado a reconocer a las Mejores Empresas para Jóvenes profesionales, entre otras.

Todas las líneas de negocio reciben estudiantes en práctica, Se procura mantener también la equidad en los candidatos/as e ingresos en cada práctica.

Diversidad cultural

Enel Distribución Chile, como parte de Enel Chile, promueve la diversidad e inclusión, aspectos que también implican la contribución de las diversas culturas. En ese esquema, una organización donde confluyen distintos orígenes, formaciones y bagaje culturales cuenta con mayor riqueza de miradas.

En ese marco, posee un programa de tutorías para colaboradores expatriados que busca ser un aporte a la

inclusión cultural de las personas provenientes de otros países que llegan a trabajar a Enel Distribución Chile y sus filiales. La tutoría permite la orientación e integración del expatriado en el nuevo contexto, siendo un punto focal informal para la información sobre la organización local y el nuevo país. En específico, es un enlace para:

- Apoyo y orientación: fomentar la integración, la motivación y ofrecer apoyo al expatriado, en particular en los momentos de transición en su vida profesional y personal.
- Oportunidad de intercambio de conocimientos: propiciar el intercambio de conocimientos, las sinergias entre las funciones, facilitando el flujo de información e ideas a través de la organización.
- Cultura organizacional: permitir un mejor entendimiento del contexto y la cultura de la empresa (procesos, políticas, valores, clima, "reglas no escritas"), así como la promoción de la diversidad e inclusión.

Asimismo, en el marco de las acciones de la Mesa Interempresarial sobre Migración (OIM), dimensión de integración socio económica de las comunidades migrantes en el Sector Privado, se realizó el taller "Interculturalidad, desafíos de inclusión" en la Compañía, en la Semana de la Diversidad & Inclusión, para generar sentido de pertenencia y crear comunidad.

Además, se realizan actividades de difusión de la política de Diversidad & Inclusión de Enel Distribución Chile, estudios en torno a esta materia, actividades de integración, como, por ejemplo, saludo en el día nacional de los países de las personas de las diversas nacionalidades que tenemos presente en la empresa.

Diversidad de género

El aporte y empoderamiento de la mujer

Programa de Liderazgo Femenino

Enel Distribución Chile está profundamente comprometida con un mundo diverso e inclusivo, donde hombres y mujeres tengan las mismas oportunidades, razón por la cual busca generar espacios con equidad de género, con el objeto de construir una organización sólida y mejor preparada para enfrentar sus desafíos.

Con ese objetivo, y en el marco de la adhesión al programa público – privado Energía + Mujer, impulsado por el Ministerio de Energía, la Política de Diversidad e Inclusión (en su eje de género) y el trabajo en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS, PNUD 2030), que Enel promueve, la Compañía desarrolló el Programa de Liderazgo Femenino Enel 2020–2021. En ese marco, se realizaron seis encuentros online, que reunieron a trabajadores, trabajadoras y líderes del sector que intercambiaron visiones sobre los avances alcanzados y el camino que aún falta por recorrer.

Asimismo, se desarrolló el Programa de Liderazgo Femenino que busca potenciar, desarrollar y visibilizar las habilidades de liderazgo de las mujeres profesionales en la Compañía que en 2020 contó con conversatorios donde se buscó acercar conceptos clave sobre género, igualdad y equidad, co-responsabilidad, entre otros.

Asimismo, la Compañía adhirió a los siete principios del WEP (Principios de Empoderamiento de las Mujeres) promovidos por el Pacto Global de las Naciones Unidas y ONU Mujeres. A nivel país, se generaron alianzas de trabajo con Fundación Ronda y REDMAD (Red de Mujeres en Alta Dirección), con objeto de potenciar el trabajo especialmente en los pilares de discapacidad y género.



Otras iniciativas de género y LGTBI+ de la Compañía:

- Charla “Cómo incorporar la perspectiva de género en nuestra organización”.
- Charla Liderazgo y complementariedad de género para un desarrollo sostenible.
- Charla Gestión de personas con enfoque de género.
- Charla Conceptos básicos sobre género, equidad e igualdad y mecanismos para su gestión.
- Charla Sesgos inconscientes y su impacto en las relaciones laborales y sociales.
- Videos Temática: Desarrollo de carrera mujeres en ámbito STEM.
- Video nuevos ingresos Enel en Chile.
- Feria laboral Energía + Mujer.
- Charla Diálogo por la diversidad.
- Saludo comunicacional Día del Orgullo Gay.
- Saludo comunicacional Día Internacional contra la Homofobia, Transfobia y Bifobia.
- Saludo comunicacional Día Internacional de la Mujer y Día de la Eliminación de la violencia hacia la mujer.
- Charla embarazo y Covid-19.
- Programa acondicionamiento físico para futuras mamás/Programa Parental.
- Importancia de la lactancia materna.

Campaña global Equal by 30 por la igualdad de género

La campaña Equal by 30 es parte del foro Clean Energy Ministerial (CEM) y su objetivo es posibilitar una mayor diversidad de género en profesiones del sector de la energía limpia. Funciona bajo la bandera de la iniciativa Clean Energy Education and Empowerment (C3E) International Initiative, que trabaja por promover políticas y programas que hagan avanzar la tecnología de energías limpias, por compartir las lecciones aprendidas y las buenas prácticas y por acelerar la transición a una economía global de energía limpia.

En concreto, Equal by 30 se refiere a un compromiso público asumido por organizaciones del sector público y privado a nivel mundial para trabajar por la igualdad salarial, igualdad en liderazgo y las mismas oportunidades para las mujeres en el sector de las energías limpias para 2030. El Grupo Enel se encuentra entre los firmantes de la campaña, como reflejo del enfoque estratégico que otorga a la diversidad e inclusión en cada una de sus filiales.

Con ello, Enel refuerza su compromiso con la igualdad de género, fomentando que las mujeres puedan expresar su talento a todos los niveles y en toda la cadena de valor de la energía. Como parte del plan de acción surgido por esta campaña, Enel se encuentra trabajando en todos los países en los que está presente en diversas iniciativas para promover la sensibilización, especialmente entre las niñas, de las oportunidades existentes en los campos denominados STEM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas). Como ejemplo, “Tech Talk” es un ciclo de encuentros digitales informativos e inspiradores para escuelas con mujeres líderes en las áreas de la ciencia, la cultura y el emprendimiento, que fomenta decisiones equitativas y destaca la mezcla diversa de habilidades necesarias para las profesiones del futuro.

Desarrollo y motivación de las personas

El desarrollo de los colaboradores al interior de las organizaciones es uno de los pilares fundamentales de la gestión de las personas. Se cree firmemente que cada persona es única, cada persona es un talento y se busca ver esos talentos florecer. En esa línea, Enel Distribución Chile sustenta este eje en drivers tales como la identificación del talento y de roles críticos, la formación de líderes y el trabajo de equipo, la movilidad interna, y la evaluación de desempeño.

Total Rewarding

A partir de 2020, se implementó un nuevo proceso llamado Total Rewarding, cuyo objetivo es valorizar el desempeño de los trabajadores, a través de importantes oportunidades de empoderamiento profesional, personal y de recompensas. En el período, se identificaron las iniciativas y se planificaron las acciones que se entregarán en la oferta integral de desarrollo, movilidad y entrenamiento para los colaboradores, en 2021.

Este proceso se caracteriza por su dinamismo y constante mejora, pues cada país de las empresas del Grupo aporta con experiencias y mejores prácticas, al tiempo que se genera una integración de éstas y se agregan nuevas herramientas al sistema.

Identificación de roles críticos

La Compañía inició, en 2020 y al interior de la organización, un proceso de identificación de aquellos roles que resultan más críticos y estratégicos para lograr sus objetivos.

En este proceso, se generó un trabajo colectivo a nivel global, donde se realizó una labor de homologación de cargos para facilitar la comparabilidad. Este análisis se efectuará anualmente, actualizando la información de sus ocupantes y potenciales sucesores, distinguiendo entre aquellos que están en condiciones de ocupar actualmente la posición (ready) y aquellos que requieren más tiempo para asumirla (pipeline), pudiendo así generar acciones

dirigidas de crecimiento y prepararlos oportunamente para su desarrollo.

Programas para la identificación del talento

Enel Distribución Chile cuenta con dos programas de identificación del talento: Key People y Talent Cluster, los cuales permiten identificar colaboradores clave para la Compañía, para los cuales se definen planes específicos de desarrollo que incluyen acciones de formación en el puesto de trabajo y coaching, con el propósito de llevarlos a su máxima potencialidad y así promover su desarrollo.

Para esto, en el ámbito de formación profesional, con miras a desarrollo laboral, motivación y equipos de excelencia, Enel Distribución Chile monitorea constantemente las necesidades formativas tanto técnicas como de habilidades blandas.

Plan de sucesión

El plan de sucesión busca cautelar la disponibilidad de personas para responder ante eventuales vacantes en posiciones manageriales de la Compañía, lo cual se revisa anualmente y se sustenta en la continuidad en los proyectos de desarrollo, la gestión del talento, la planificación eficaz y compartir la red, de modo de ampliar el abanico de talentos. Este se sustenta en los siguientes criterios:

- Continuidad en los proyectos de desarrollo: facilitar la conexión directa entre open feedback & evaluation, e-profile, plan de sucesión y proceso de evaluación gerencial, promoviendo la combinación de género y rotación generacional.
- Gestión del talento: apoyar el proceso del talento centrándose en los sucesores con caminos de crecimiento individuales. Estos son sugeridos por los directivos y compartidos con el people business partner y el equipo de Desarrollo, quienes gestionan su crecimiento.
- Planificar de manera eficaz: flexibilizar las estrategias de desarrollo enfocando las prioridades de presupuesto y de acción.
- Red: compartir, con perspectiva de Open Power, la red de contactos adquirida por el position holder durante la carrera profesional para ampliar el listado de talentos y la transversalidad de las propuestas.

Filial	Número de sucesores
Enel Distribución Chile	45

Incentivando la motivación y liderazgo

El desarrollo de carrera debe contar con diversas iniciativas que permitan mantener motivados a los colaboradores y que apoyen la formación del liderazgo al interior de la organización. En este esquema, la empresa ha desarrollado el Programa de Agentes de Cambio Enel, que busca formar a colaboradores que puedan apoyar y facilitar procesos de adopción de cambios en la Compañía; el Programa liderazgo "From Leader to coach", diseñado para potenciar el liderazgo y el rol del gestor en la cultura Open Power y al cual se sumaron este año nuevas actividades formativas:

- **Nuevos workshops:** "Avanzando con el equipo hacia un propósito común", "Tensión creativa v/s tensión paralizante", "Impacto e influencia en el trabajo a distancia" y "Planificación flexible: la clave del éxito hoy".
- **Webinars:** "Liderazgo en tiempos de crisis", "Las rutas de la transformación digital", "Darwinismo Digital", "¿Qué es Agile?: Fundamentos Enel Agile" y "Enel Agile: cambiando cultura y Mindset".
- Curso de liderazgo Enel para los nuevos gestores.
- Curso online "Gestión del cambio en Enel".

En tanto, el Programa "Leadership in data driven transformation", busca entregar herramientas para liderar procesos de transformación digital al interior de los lineamientos definidos por la Compañía e identificar las mejores prácticas de empresas globales que se encuentran transitando por el proceso de transformación digital. En él se consideran los diversos líderes de Enel Distribución Chile.

Otras iniciativas destacadas

Teambuilding

Enel Distribución Chile continuó con sus programas Teambuilding, que se realizó de manera virtual, con actividades que potenciaron el trabajo en equipo y la cohesión entre los colaboradores. Asimismo, se implementó, en 2020, el Programa Inspire Talk, que buscó intercambiar información que permitiera motivar, energizar, informar y capacitar a las personas en los ámbitos de interés de la Compañía y que son tendencia en el mundo. Por otra parte, se siguieron desarrollando los programas de Mentoring y de Reconocimiento.

Programa de Reconocimiento

Enel Distribución Chile valora la meritocracia como el camino para hacer una carrera profesional al interior de sus filiales.

Durante 2020, se premió el programa Protagonistas, en el cual los propios colaboradores de Enel Distribución Chile destacan y promueven las prácticas, iniciativas y/o proyectos que generan valor en la Compañía.

TeamWork

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, entre otros.

Movilidad interna

Otro driver relevante en la gestión de personas es la movilidad interna, que le permite a los colaboradores alcanzar nuevas posiciones y oportunidades dentro de la organización, mediante el llamado de concursos internos y selección directa. En este sentido, al término de 2020, Enel Distribución Chile contabiliza 30 procesos desarrollados de manera interna (Selección Directa: 16 y Concurso Interno: 14)

Evaluación de desempeño

404-3

En Enel Distribución Chile, las instancias de feedback que mantienen los gestores con los colaboradores son oportunidades para generar mayor cercanía, transparencia, alinear expectativas y apoyar el desarrollo profesional de los colaboradores. Una de ellas es el programa Open Feedback, que busca incentivar la cultura de retroalimentación continua entre toda la red laboral durante el año, dirigiendo el desarrollo de los colaboradores, así como también, la conformación de equipos de alto desempeño. Basado en la filosofía Open Power, el sistema de evaluación cuenta con una plataforma online en la cual cualquier colaborador puede entregar retroalimentación 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 2020, se evaluó a la totalidad de los colaboradores de Enel Distribución Chile y sus filiales que cumplían con los requisitos de elegibilidad. Además, se realizó una evaluación por objetivos basada en la matriz de metas de la Compañía.

Reclutamiento y selección

En Enel Distribución Chile, la estrategia de Reclutamiento y Selección se centra en tres pilares:

- Digitalización: Una de las transformaciones quizás más evidentes para las personas es la que ha tomado lugar en el proceso de reclutamiento. Desde Enel se plantea una estrategia mundial de reclutamiento basada en datos para monitorear métricas y rendimiento de la contratación.
 - El proceso de digitalización implica cambios no solo asociados a la implantación de las herramientas en sí, sino en el cambio que producen en las personas que las utilizan, modificándose y ampliándose la relación entre personas, medios y herramientas.
 - Con la digitalización se busca generar nuevas estrategias de gestión del personal y planes de actuación para la toma de decisiones. En esencia, la optimización del tiempo que otorga la digitalización impulsa hacia una mayor planificación a futuro.
- El segundo pilar es Personas, se asocia a la experiencia del candidato y el rol de reclutador como primer contacto con eventuales postulantes externos a la Compañía, se busca lograr un mayor acercamiento al negocio y la revisión de las distintas metodologías de evaluación que permitan un enfoque personalizado y cuidado del candidato, generando una experiencia favorable desde el primer contacto y hasta finalizar el proceso de reclutamiento y selección.
- El tercer pilar es Apertura y que se relaciona con contribuir a un ambiente diverso e inclusivo, puntualmente Recruiting este pilar busca asegurar un proceso libre de sesgos (edad, género, discapacidad, nacionalidad, etc.) y puntualmente contribuir a la estrategia de sostenibilidad mediante el logro de objetivos de paridad de género.

En paralelo y atendiendo a asegurar la transparencia y trazabilidad de cada uno de los procesos de selección, se actualizó el procedimiento operativo con objeto de dar cumplimiento a la Norma ISO 37001 y Norma ISO 9001 de modo de establecer un estándar de gestión, colaborando en el establecimiento de una cultura de integridad, transparencia y cumplimiento.

Formación laboral

404-2

Preparación para las nuevas exigencias del entorno

Para Enel Distribución Chile, es importante fomentar el desarrollo de habilidades de sus colaboradores. Para ello, pone a disposición una serie de programas y herramientas que en 2020 se concretaron bajo modalidad online, debido al contexto de la pandemia. Cabe destacar que, respecto a la formación general, el 77% fue para hombres y el 23% para mujeres.

En ese marco, la Compañía desarrolló el ciclo de charlas para gestores, iniciativa que forma parte del Programa #IWorkAtHome, destinado a todos los colaboradores que asumen modalidad de teletrabajo por la pandemia.

Asimismo, se llevaron a cabo cursos normativos para teletrabajo, junto a la Mutual de Seguridad y la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), donde se abordaron dos temáticas sobre esta área: "Actores ergonómicos" y "Factores psicosociales", en los que se contó con una participación del 84% de los colaboradores en Chile.

Diplomados internos

A través de dos diplomados, realizados internamente, en conjunto con destacadas universidades chilenas, se busca promover el desarrollo de los colaboradores. Estos cursos, que se implementaron completamente bajo la modalidad online, son:

- El Diplomado en Transformación Digital, que busca que los colaboradores puedan contar con herramientas teóricas y prácticas para implementar un proyecto de transformación digital en sus respectivas áreas.
- El Diplomado en Mercado Eléctrico, programa que busca profundizar en las características y desafíos del negocio eléctrico y contribuir en los procesos de negociación, en aspectos de contratación del suministro eléctrico, ofertas de servicios complementarios y peajes de distribución, potenciando su desempeño y posicionamiento dentro de la empresa.

Programa de idiomas

Al ser una empresa global, es necesario proporcionar herramientas de idiomas a los colaboradores que se encuentran en cargos críticos y que las requieren para desempeñar su rol.

Este programa posee cuatro subprogramas con distintas necesidades de idioma, modalidad y horas de formación.

Programa de Beca de Estudios para Trabajadores (BET)

El Programa de Beca de Estudios para Trabajadores (BET) es un aporte económico para el financiamiento de estudios de Formación, Regularización o Perfeccionamiento, que contribuyan a un mejor desempeño en sus actividades funcionales presentes y futuras, con especial énfasis en aquellas que tengan vínculo directo con el lineamiento estratégico del Grupo Enel.

Inversión en capacitación

Categoría Laboral	Enel Distribución Chile
Directivos	\$3.268.570
Mandos intermedios	\$48.817.743
Profesionales	\$73.519.087
Administrativos	\$903.729
Técnicos/operativos	\$17.818.343
	\$144.327.472

Respeto por los derechos de los colaboradores y relaciones sindicales

102-41

Enel Distribución Chile establece condiciones laborales justas y favorables para sus colaboradores, en línea con lo que define la normativa legal vigente, a través de contratos e instrumentos colectivos, surgidos de los procesos de negociación colectiva entre sindicatos y la Compañía, lo que contribuye a una gestión responsable de las condiciones laborales de los colaboradores.

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

En 2020, del total de colaboradores el 88% estaba sindicalizado por acuerdos colectivos. Los colaboradores de Enel Distribución Chile y sus filiales cuentan con la libertad de asociarse colectivamente, formando parte de alguno de los sindicatos existentes en cada empresa.

Empresa	% Cubierto		
	2020	2019	2018
Enel Distribución Chile	88%	84%	77%

Los contratos colectivos se prepararán considerando los siguientes lineamientos:

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

Las medidas vigentes para informar a los empleados sobre sus derechos sindicales se realizan a través de los mismos dirigentes sindicales o personal de People and Organization. En caso de eventuales vulneraciones a los derechos de los trabajadores o sindicales, se reciben reportes de los colaboradores tanto por el Canal Ético como por otras vías, como por ejemplo correos electrónicos y cartas, que se rigen de acuerdo con los procedimientos internos y que tienen carácter confidencial.

Los reportes que son allegados por medio del Canal Ético se investigan por parte de la función de Auditoría Interna y en caso de concluirse que hubo algún incumplimiento se toman acciones correctivas en línea con el sistema disciplinario vigente en cada país. En 2020 no se registraron casos confirmados de discriminación, vulneración a derechos sindicales o a derechos laborales por medio del Canal Ético.

Anualmente se realizan campañas informativas para promover el Canal Ético y el canal de consultas, tanto a nivel interno como externo, haciendo énfasis en las políticas y protocolos del programa de cumplimiento, Código y Canal Ético, Modelo de Prevención de Riesgos Penales y conflictos de interés. La Gerencia de Auditoría Interna reporta trimestralmente las denuncias gestionadas y canaliza las denuncias de relevancia significativa para informarlas al Directorio.

El Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad contienen la descripción detallada de los procedimientos para denuncias de acoso laboral, sexual y cualquier causa, así como los procedimientos de investigación. Durante 2020 no se registraron denuncias en materias sindicales, derechos laborales o discriminación.

5. Comunidades

103-1 | 103-2 | 103-3



Tema material primario: Involucrando a las comunidades locales

¿Cómo se gestiona?

Para la identificación y definición de los lineamientos estratégicos en materia socioeconómica-ambiental, la Compañía considera factores conexos con el contexto país y los marcos definidos a nivel internacional. En relación con el contexto local, los principales insumos consisten en variables tales como pobreza multidimensional, pobreza energética, crisis climática, estrategias de desarrollo social y ambiental de Chile; también eventos como la crisis sanitaria y el conflicto social que caracterizaron el 2020. A esto se suman los resultados del análisis de materialidad que permiten identificar las prioridades de las partes interesadas y ponerlos en el sistema de definición de los lineamientos estratégicos. Los marcos definidos a nivel internacional, que la Compañía considera como referente en la definición de su estrategia, consisten en la orientación que brindan los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas (ONU) y los principios rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos de la misma entidad. En el proceso de transición energética, Enel Distribución Chile define la digitalización, electrificación y descentralización como los ámbitos de inversión necesarios para mantener el aumento de la temperatura global dentro del límite de 1,5 grados. Un desafío que la Compañía pone al centro también de su estrategia de relacionamiento comunitario es diseñar con las comunidades soluciones e iniciativas de desarrollo que apuntan al progreso sostenible de las comunidades con que se relaciona en la región metropolitana.

Temas materiales





- Acceso a la electricidad.
- Consulta a la comunidad en el desarrollo de nuevos proyectos.
- Evaluación de los impactos de las operaciones en las comunidades.
- Mitigación de los impactos de las operaciones en las comunidades.
- Protección de la salud y seguridad de las comunidades.
- Respeto a los derechos comunitarios y de los pueblos indígenas
- Desarrollo social y económico de las comunidades.
- Apoyo a las comunidades locales.

Importancia de una buena gestión

Para reducir los riesgos sociales -que pueden surgir por efecto de la operación de la Compañía o por asuntos indirectamente conexo con ella- Enel Distribución Chile ha instalado el diálogo permanente con sus partes interesadas, como la herramienta fundamental para dar respuestas y codiseñar soluciones sostenibles a las demandas y necesidades de las comunidades. Un equipo dedicado y presente es intérprete de una relación basada en la socialización, escucha, diálogo justo y codiseño de las mejores soluciones para los desafíos sociales, económicos y ambientales que es necesario abordar con las comunidades para que la transición energética sea un proceso inclusivo. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible 4, 7 y 8 son referentes para orientar los proyectos comunitarios, colaborando a la vez para el logro de las metas de todos los otros 14 ODS.






Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta Plan 2020-2022 ¹	Resultado 2020 ²	Meta Plan 2021-2023 ¹
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 	Número de beneficiarios por programas educacionales (miles)	139	178
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 	Número de beneficiarios por programas para el acceso a la energía (miles)	200	330

1. Metas acumulados desde el año 2015. Corresponde a Enel Chile Consolidado

2. Resultados acumulados desde el año 2015. Corresponde a Enel Distribución Chile

Tema material y principios de la Política de Derechos Humanos	
Respeto a los derechos de las comunidades	
Respeto a la diversidad y no discriminación	
Privacidad y comunicaciones	

Comunidades

103-2 | 103-3

Un modelo de negocio sostenible, en el que se consideran ámbitos sociales, ambientales y de gobernanza, además de los económicos, con la visión de crear valor para todos los grupos de interés, es el motor para superar los grandes desafíos y alcanzar un nuevo modelo de desarrollo equilibrado y justo, trabajando de la mano de las comunidades donde opera Enel Distribución Chile.

Si bien la transición energética se presenta como una gran oportunidad para avanzar hacia un desarrollo sostenible y hacer frente al cambio climático, ésta debe ser administrada con una mirada inclusiva que considere, junto a las variables económicas, también las sociales y ambientales a lo largo de todo el proceso, con el objetivo de no dejar a nadie atrás y garantizar que sus beneficios alcancen a todos los grupos de interés involucrados, poniendo a las personas al centro y entendiendo la innovación y la economía circular como su motor fundamental.

Es indispensable que las comunidades sean actores

protagónicos en esta transformación, siendo necesarias condiciones de acceso equitativas, tanto al conocimiento como a las herramientas que lo permitan y, por ello, el principal enfoque de la estrategia de relacionamiento comunitario de Enel Distribución Chile ha sido acompañar a las comunidades locales en el recorrido de la transición energética. Para lograrlo, la Compañía cuenta con un equipo territorial dedicado a comprender las necesidades locales e identificar puntos de convergencia con la estrategia corporativa; de esta manera es posible facilitar la creación de soluciones articuladas junto a actores públicos, privados y la sociedad civil.

La creciente demanda de electricidad 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 de que se trata de un aspecto clave que permite que los proyectos de la empresa puedan crear valor de largo plazo para todos sus grupos de interés.



ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE TIENE PRESENCIA EN

33

COMUNAS DE LA REGIÓN METROPOLITANA, CON

21

PROYECTOS QUE ABARCAN A

81

COMUNIDADES.

La Política de Sostenibilidad y Relacionamiento Comunitario –disponible en <https://www.enel.cl/es/sostenibilidad/nuestro-compromiso/politica-de-sostenibilidad-y-relacionamiento-comunitario.html>– define los principios para avanzar en la senda del desarrollo sostenible en las comunidades con las que Enel Distribución Chile se relaciona.

Construir juntos el progreso sostenible del país

102-43

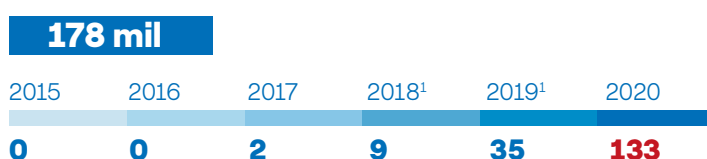
El compromiso de Enel Distribución Chile se plasma en su Plan de Sostenibilidad, donde uno de los pilares es el involucramiento comunitario. Enel Distribución Chile ha orientado su trabajo en línea con tres ODS, que se relacionan directamente con el quehacer de la empresa y las necesidades de sus comunidades.

A continuación, se presenta el avance que Enel Distribución Chile tuvo en 2020 con respecto de los tres ODS que guían su gestión en Sostenibilidad.

● ODS ● Indicador ● Beneficiarios anuales

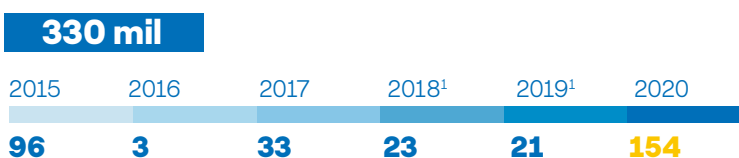
Educación de calidad

número de beneficiarios en miles



Energía limpia y accesible

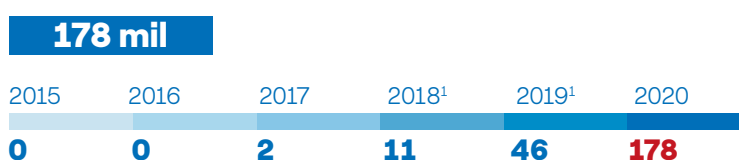
número de beneficiarios en miles



● ODS ● Indicador ● Beneficiarios acumulados

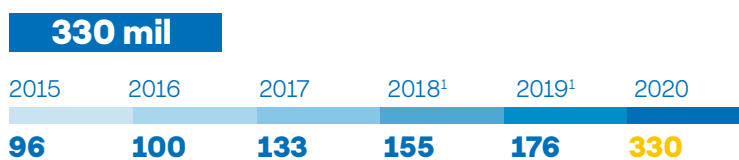
Educación de calidad

número de beneficiarios acumulados en miles



Energía limpia y accesible

número de beneficiarios acumulado en miles



Durante 2020, Enel Distribución Chile aportó más de Ch\$ 893 millones a las comunidades. De ellos, el 57% a donaciones caritativas, un 36% corresponde a inversiones directas en comunidades, y el 7% restante a iniciativas comerciales con impacto social. Del total de la inversión, el 57% fue en dinero, y el 43% restante en bienes o servicios.



Meta de Enel Chile al 2023

268 mil
beneficiarios acumulados



Meta de Enel Chile al 2023

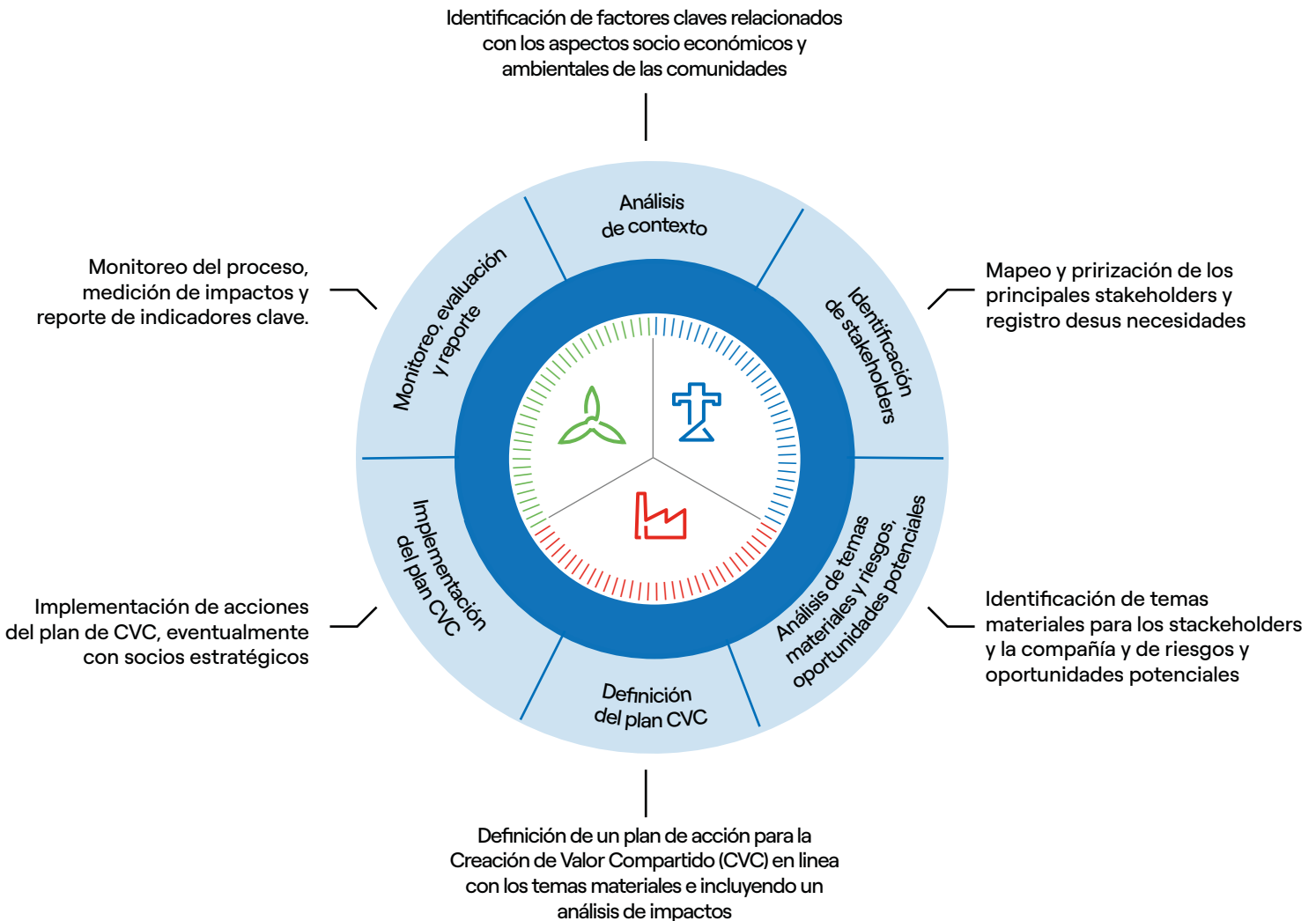
411 mil
beneficiarios acumulados

Creación de Valor Compartido (CSV)

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

El modelo de Creación de valor compartido o CSV -por sus siglas en inglés-, desarrollado por el Grupo Enel en

2015, está cimentado sobre el concepto de que, a través de sus actividades de negocio, la Compañía puede enfrentar desafíos y problemáticas socioambientales, de forma que pueda crear valor para todos los stakeholders. Este marco considera una serie de herramientas de análisis, planificación y monitoreo que implementa en las distintas etapas del ciclo de vida de los activos, como son el desarrollo del negocio, la ingeniería y construcción, operación y mantenimiento y desmantelamiento, permitiendo diseñar e implementar acciones relativas con las necesidades de cada proyecto y territorio, mitigando posibles impactos ambientales y maximizando los beneficios sociales.



El modelo de CSV requiere de planificación anual en cada lugar donde Enel Distribución Chile y sus filiales operan, basado en los siguientes análisis:

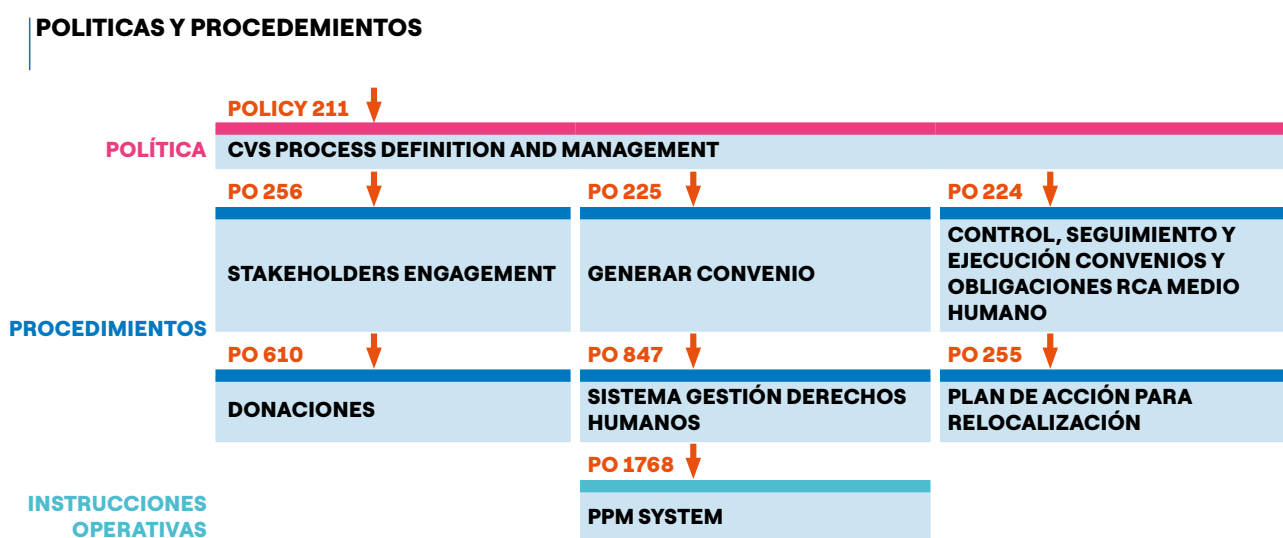
- Contexto socioeconómico-ambiental de cada área de influencia.
- De los grupos de interés.
- De materialidad, priorizando los temas principales del negocio y del territorio.

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

Durante 2020, se implementaron aplicaciones del modelo CSV para diseñar las diversas iniciativas sociales y ambientales realizadas a lo largo de la cadena de valor de la Compañía.

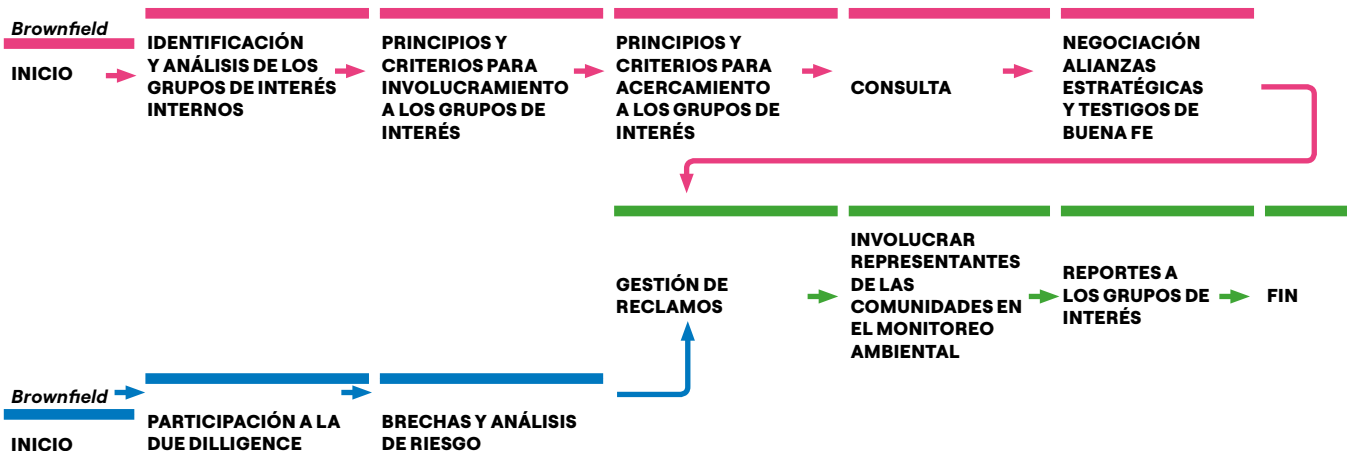
Política y procedimientos

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



- **Política 211, "Definición y gestión del proceso CSV":** define la forma de diseñar, ejecutar, monitorear y evaluar los diversos planes de sostenibilidad a nivel de los diferentes territorios en que la compañía opera, identificando roles y responsabilidades. El modelo incorpora herramientas que permiten evaluar las necesidades sociales, económicas y ambientales, a fin de definir los proyectos, de modo que creen valor, tanto para la Compañía como para las comunidades locales y mitiguen los eventuales impactos socioambientales que pudiesen generar.
- **Stakeholder engagement:** este procedimiento (PO 256) de Enel Distribución Chile detalla los principios y criterios que aplican para el relacionamiento con los diversos stakeholders locales. Se sustenta en el diálogo caracterizado por la entrega de información oportuna y transparente y la búsqueda de acuerdos entre la Compañía y las comunidades para el codiseño de programas e iniciativas de corto, mediano y largo plazo, orientadas principalmente al crecimiento sostenible.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS



- **Generación de convenios:** regula la formalización de un acuerdo entre empresa y comunidad que tienen interacción con las operaciones o con proyectos de las compañías del Grupo Enel en Chile. Este procedimiento (PO 225) regula, además, la certificación de legitimidad de representatividad de los interlocutores de cada grupo de interés relacionado con el acuerdo, compromiso o convenio, de modo que los aportes a instituciones o partes interesadas, directamente en el proyecto de la Compañía, quedan debidamente regularizados.
- **Control, seguimiento y ejecución de convenios:** este procedimiento (PO 224) entrega el marco normativo

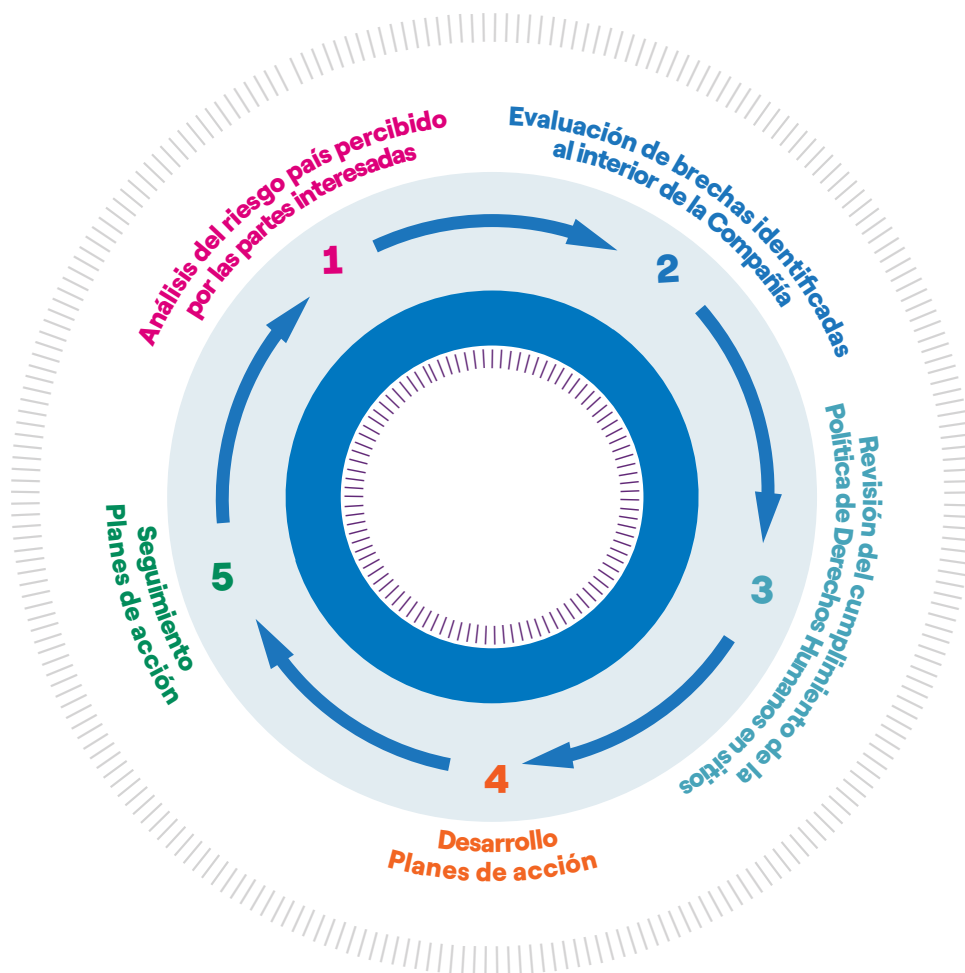
para las actividades de control y seguimiento de convenios. Para definirlo, se consideran una guía de sostenibilidad, asignación de roles y responsabilidad, la definición de las funciones que intervienen y la identificación de actividades críticas.

- **Donaciones:** Enel Distribución Chile, mediante este procedimiento (PO 610), entrega directrices para llevar a cabo actividades relacionadas con el otorgamiento y gestión de donaciones, de modo de garantizar su coherencia con la estrategia corporativa de desarrollo sostenible.



- **Sistema de Gestión de Derechos Humanos:** a través de este procedimiento (PO 847), es posible definir roles y responsabilidades, así como describir el proceso de implementación de la debida diligencia de este sistema.

**SISTEMA DE
GESTIÓN DERECHOS HUMANOS**



PPM (Project Portfolio Management) System: Esta instrucción operativa (PO 1768) busca definir, sobre la base de la caracterización de las distintas iniciativas de inversión social y ambiental, los KPIs y la metodología de cálculo de los impactos. **La caracterización de las iniciativas incluye proyectos de CSV (Creación de Valor Compartido), los de CSR (Corporate Social Responsibility o Responsabilidad Social Corporativa) y las instancias que se circunscriben al contexto de la filantropía.**

De esta forma, el objetivo de este instructivo es dejar de manifiesto la relación de los proyectos con los activos de la Compañía, definir un modelo común en todo el Grupo para la actualización de los KPIs, garantizar la geolocalización de cada una de las iniciativas y activos a los que se vinculan, así como también desarrollar un monitoreo y medición constante y un proceso de reporting homogéneo, en términos de outcomes e impacto.

Con las comunidades, hacia la transición energética







413-1

La transición energética implica una transformación conjunta del país hacia el desarrollo sostenible en materia de generación, distribución y usos de la energía. El propósito de Enel Distribución Chile consiste en construir un recorrido común hacia el progreso sostenible con todos los stakeholders, para que nadie se quede atrás en este importante proceso.

Considerar la realidad local en todas sus dimensiones, con las diversas brechas en torno a la pobreza multidimensional y energética, junto con la vulnerabilidad del país frente a la crisis climática, entrega una visión sistémica y transversal de los principales desafíos a los que la Compañía puede contribuir para buscar sinergias entre el desarrollo social y corporativo.


El modelo CSV (Creación de Valor Compartido) permite comprender cómo se traduce y qué formas toman las brechas a nivel local y territorial, permitiendo focalizar el quehacer de la Compañía para abordar las necesidades y prioridades del entorno donde se emplazan las 33 comunas del área de concesión.

Sobre la base de este análisis, Enel Distribución Chile ha definido cuatro líneas de trabajo.

TEMÁTICA/BRECHA A ABORDAR	DESCRIPCIÓN	LÍNEAS DE TRABAJO
<p>Pobreza Energética – Acceso, Equidad y Calidad</p> <p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p> 	<p>-Pobreza energética: Acceso, equidad y calidad</p> <p>-Pobreza multidimensional: Vivienda y entorno (Servicios básicos)</p>	<p>Reducir las brechas de pobreza energética, entendiendo que la transición energética justa también implica una electrificación equitativa, segura y de calidad en el consumo energético. Consideramos que la eficiencia energética es una herramienta clave para combatirla, y también para avanzar en el desarrollo sostenible. Buscamos concientizar a las personas respecto al uso seguro y eficiente de la energía, y los impactos positivos que tienen sus conductas en el consumo</p>
<p>Educación para el Desarrollo Sostenible</p> <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p> 	<p>-Pobreza multidimensional: Educación (Rezago Escolar)</p>	<p>Promover la educación global orientada a que estudiantes, niñas, niños y organizaciones sociales adquieran conocimientos que les permitan construir comunidades más informadas, conscientes y empoderadas en miras de alcanzar un desarrollo más sostenible</p>
<p>Mitigación al Cambio Climático</p> <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>  	<p>-Pobreza multidimensional: Educación (Rezago Escolar)</p>	<p>Promover la educación orientada al fenómeno del cambio climático, con foco en sus efectos sobre la infraestructura eléctrica y sus respectivas incidencias el suministro. El fin es acercar a las comunidades al tema para abordar de forma temprana nuevas conductas que permitan confeccionar una estrategia sostenible en el marco de la acción por el clima.</p>
<p>Reconversión Laboral Post-Pandemia</p> <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>  	<p>-Pobreza multidimensional: Trabajo y Seguridad Social (Ocupación)</p> <p>- Vivienda y entorno</p>	<p>Potenciar la recuperación económica y la empleabilidad de las comunidades locales, entendiendo el nuevo escenario impuesto por la pandemia, y al mismo tiempo crear valor compartido proponiendo oportunidades de empleos que también generan valor.</p> <p>Recuperación de espacio público y entornos en los barrios incorporando el tejido social en las subestaciones eléctricas</p>

Educación para el desarrollo sostenible (ODS4)

Esta línea de trabajo promueve el acceso a educación, buscando mejorar los índices de asistencia y escolaridad, así como difundir conocimientos que contribuyan a una formación integral de jóvenes a lo largo del país. Entre las principales temáticas educativas impulsadas se encuentran la ciencia, tecnología, ingeniería (STEM) y medioambiente.

ENEL CHILE Y FILIALES	PROYECTOS	BENEFICIARIOS	AREA
2020	2 <i>proyectos</i>	132.713 <i>beneficiarios</i>	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 

Proyectos destacados

Planetario: Energía en equilibrio, una aventura infinita - versión online


Este cortometraje, fruto de la colaboración de Enel Distribución Chile y Fundación Planetario, busca concientizar sobre el fenómeno del cambio climático e invita a hacerse responsable de las propias acciones y cómo estas pueden contribuir a mitigar sus efectos. Durante 2020, se modificó la forma de exhibir el cortometraje, debido al contexto, ya que anteriormente se mostraba en la sala del Planetario. Se publicó en diversas plataformas, como Youtube y canales como TV Educa. **Desde enero de 2020 al término del año, 17 mil personas fueron espectadores de este material audiovisual.**

Charlas de cambio climático y sus efectos en la red eléctrica - versión online

En la búsqueda de poder generar conciencia en las personas sobre el fenómeno del cambio climático y con la expectativa de contribuir a mitigarlo, Enel Distribución Chile lleva a cabo el proyecto "Charlas de Cambio Climático y sus efectos en la Red Eléctrica". A través de estas conferencias, dictadas por el reconocido meteorólogo Gianfranco Marcone, se busca promover esta temática, con el fin de que las personas entiendan su rol protagónico en la mitigación de los efectos del cambio climático. En 2020, estas actividades estuvieron disponibles en internet, en un formato de cápsulas audiovisuales, lo cual permitió llegar e impactar a más personas. **Durante el año, 117 mil personas vieron estos contenidos.**

Energía: acceso, calidad y equidad (ODS 7)

Esta línea de trabajo de Enel Distribución Chile tiene como principal objetivo enfrentar el fenómeno de la pobreza energética y busca reducir las brechas que ponen a las familias de su zona de concesión en este estado, al abordar las dimensiones de acceso, calidad y equidad, junto con la promoción de conocimientos relacionados con la energía.

ENEL CHILE Y FILIALES	PROYECTOS	BENEFICIARIOS	AREA
2020	10 <i>proyectos</i>	153.992 <i>beneficiarios</i>	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 

Mejoras en las condiciones energéticas de hogares en situaciones precarias

Conscientes de las diferentes realidades que conviven en Santiago, con especial atención en el fenómeno de la pobreza energética y sus dimensiones, Enel Distribución Chile trabaja en campamentos¹¹ y con familias de escasos recursos, para enfrentar los riesgos eléctricos al que se exponen los hogares, en lo que respecta a accidentes, incendios por conexiones inseguras y también en lo que se refiere al acceso a la energía.

Vulnerabilidad y seguridad energética en campamentos

A través de este programa se habilitan nuevas conexiones para entregar energía eléctrica de calidad, permitiendo el acceso a este servicio con altos estándares de seguridad, promoviendo conductas de pago y hábitos de consumo responsables. Así mismo, se generan instancias de educación en temas de seguridad eléctrica, gestión de residuos, cuidado del medioambiente, cambio climático, salud, bienestar y prevención de riesgos eléctricos en el hogar y talleres de eficiencia energética.

En 2020, a través de este proyecto, se vieron impactadas 3.700 personas con 920 nuevas conexiones eléctricas en los campamentos Media Luna II; El Estero de Lampa; Vicente Reyes; Luna de Haití y El Esfuerzo de Maipú.

Como parte de este programa, desde 2018 se trabaja con la Fundación Techo Chile, a través del proyecto “**Techo común**”, el cual busca entregar una mejora sustancial en la calidad de vida de los habitantes de los campamentos. La iniciativa consiste en entregar sedes comunitarias sostenibles y personalizadas acorde a los intereses y necesidades de las comunidades. La entrega de un espacio de encuentro entre vecinos les permite superar problemas colectivos y potenciar el desarrollo comunitario. Esto genera una mejora en la calidad de vida y situación socioeconómica de las personas.



Adicionalmente, se han desarrollado diversas iniciativas orientadas a entregar herramientas que potencien la integración, apoyando –a quienes viven en campamentos– en temáticas de empleabilidad para adultos, educación lúdica para niños, niñas y jóvenes y cuidado del medioambiente, a través del reciclaje en microbasurales.

Programa de Inclusión Energética en Renca

La Compañía, en un trabajo conjunto con otros actores sociales y relacionados con el rubro energético como EBP Chile, ONG EGEA y la Red de Pobreza Energética, llevó a cabo la implementación de acciones concretas que permitieron mejorar las condiciones energéticas en hogares de escasos recursos de la comuna. A partir de una serie de modificaciones que contemplaron especialmente mejoras materiales (infraestructura, artefactos eléctricos y aislación), se renovaron las condiciones energéticas de 70 hogares que se encontraban en situación de pobreza energética.

¹¹ “Asentamientos precarios de ocho o más hogares que habitan en posesión irregular de un terreno, con carencia de al menos uno de los tres servicios básicos (electricidad, agua potable y sistema de alcantarillado) y cuyas viviendas conforman una unidad socio territorial definida”. Catastro Nacional de Campamentos 2019, Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Concurso Desafío Inclusión Energética

Enel Distribución Chile auspició –y a través de su gerenta de sostenibilidad fue jurado– en esta instancia abierta que buscaba generar soluciones innovadoras que permitieran reducir la condición de pobreza energética para determinadas familias en el país. Más información en: <https://inclusionenergetica.com/desafio/>

Trabajo con organizaciones comunitarias e instituciones

En 2020, Enel Distribución Chile continuó su trabajo en la difusión de la eficiencia energética. Entre los tópicos abordados por este programa, se encuentran la gestión eficiente del consumo eléctrico en el hogar; los impactos de la eficiencia energética en la economía familiar y medioambiente; tarifa y características del servicio eléctrico; consejos para entender y poner en práctica la eficiencia energética, entre otros. Dentro de la estrategia de digitalización de algunas iniciativas de la Compañía, atendiendo al escenario social causado por el Covid-19, los talleres se realizaron a través de cápsulas audiovisuales.

A principios de 2020 se realizaron talleres a comunidades de diez comunas, contando con la participación total de 1.066 personas, con una directa contribución en los hogares de la Región Metropolitana. Adicionalmente, el video de Eficiencia Energética alcanzó un total de 23 mil visitas.

Con respecto del trabajo realizado con instituciones, Enel Distribución Chile capacitó en 2020 a Bomberos y Carabineros, entregándoles herramientas para enfrentar situaciones de riesgos eléctricos en escenarios de emergencia. Las capacitaciones fueron clases teórico-prácticas, donde los participantes pudieron adquirir conocimientos sobre las características de la red de distribución, prevención de riesgo eléctrico y preparación para respuestas ante eventuales emergencias que pudieran involucrar la infraestructura eléctrica.

En el período se capacitaron 319 funcionarios –bomberos y carabineros– en la nueva plataforma virtual.

Por último, continuó la campaña de prevención de riesgos eléctricos, iniciativa que responde, principalmente, a la necesidad de prevenir accidentes que ocurren a partir de manipulaciones indebidas, así como también de instalaciones eléctricas inseguras.

El cuarto trimestre de 2020, esta campaña se llevó a un medio digital en la página web de Enel Distribución Chile, la cual, acompañada de un plan de difusión en RR.SS., llegó a más de 126 mil personas.


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

Esta línea de acción de Enel Distribución Chile busca fomentar el emprendimiento y el desarrollo de habilidades que potencien la calidad del trabajo de las comunidades locales, junto con colaborar al crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyme), vía financiamiento de insumos, maquinaria, certificaciones y contratación de servicios, además de programas de desarrollo de habilidades.

Esta línea de trabajo cobra especial relevancia por las consecuencias que ha tenido la crisis sanitaria, sobre todo considerando los aspectos del trabajo y los ingresos que se han visto disminuidos en muchos grupos familiares.

Así mismo, durante 2020, con el objetivo de aprovechar las oportunidades que presenta la transición energética para llevar a cabo una recuperación sostenible, en términos sociales y ambientales, la Compañía ha diseñado programas para desarrollar conocimientos técnicos en oficios relevantes dentro de la cadena de valor de la distribución de energía eléctrica, o para el desarrollo e implementación de soluciones energéticas sostenibles.

Más de **20** personas de la Región Metropolitana se capacitaron en instalaciones eléctricas domiciliarias.

ENEL CHILE Y FILIALES	PROYECTOS	BENEFICIARIOS	AREA
2020	3 <i>proyectos</i>	55 <i>beneficiarios</i>	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 

Formación instalaciones eléctricas domiciliarias en baja tensión



Principio de la Política de DD.HH. de Enel que se resguarda: condiciones de trabajo justas.

Variable de pobreza multidimensional en la que se trabaja: trabajo y seguridad social.

Realizado con: comunidad.

Impacto social 2020: 20 maestros electricistas.

Este proyecto consiste en entregar becas para formar a personas de las comunidades del área de concesión de Enel Distribución en el oficio de instaladores eléctricos domiciliarios en baja tensión. Estos cursos formativos consideran, además, la respectiva **certificación y registro de estas personas ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles**, lo que permitirá aumentar sus posibilidades de inserción laboral formal y formación de emprendimientos en torno al sector eléctrico.

El proyecto se materializó a partir de una alianza de colaboración con INFOCAP, fundación con amplia experiencia en formación y capacitación de empleos para personas que no tienen la oportunidad de acceder a la formación técnica o profesional, como una nueva línea estratégica de intervención comunitaria post pandemia.

Proyecto Piloto REDES – CEO



Principio de la Política de DD.HH. de Enel que se resguarda: seguridad y salud laboral.

Variable de pobreza multidimensional en la que se trabaja: educación.

Realizado con: comunidad, estudiantes de educación secundaria.

Impacto social 2020: 27 alumnos del Colegio Bicentenario de Lampa.

Este es un programa piloto que tiene como protagonistas a 27 alumnos de 4to medio, de la especialidad de electricidad del Liceo Bicentenario de Lampa, quienes pudieron llevar a la práctica la experiencia de formación técnica sobre la base de las necesidades del mercado eléctrico, gracias a una alianza de colaboración entre Enel Distribución Chile y el proyecto REDES, impulsado por la Red de Liceos SOFOFA, donde la Compañía puso a disposición las instalaciones del **Centro de Excelencia Operacional (CEO)**.

El programa formativo, que también contempló temáticas asociadas al cuidado del medio ambiente y la entrega de un servicio eléctrico de calidad para los clientes, se llevó a cabo –en una primera fase– a través de **20 horas de capacitación teórica online**, para luego continuar el proceso de aprendizaje con **56 horas de actividades presenciales**, la mayoría de ellas, desarrolladas en el CEO de Enel Distribución.

Este modelo de capacitación se constituye como un plan de alternancia de **Aprendizaje Colaborativo**, adecuado al nuevo perfil del técnico que se requiere para enfrentar los desafíos de transformación y adopción digital de la industria energética.


De los alumnos participantes, **11 realizaron prácticas Profesionales de 180 horas en tres empresas contratistas y cuatro fueron contratados en la empresa DELCO**.

Fondos concursables para la recuperación socioeconómica

Mediante la entrega de fondos concursables para el desarrollo de iniciativas a lo largo del país, Enel Distribución Chile contribuyó a fortalecer la capacidad de recuperación de más de 750 MiPYMEs de diversos rubros, muchos de ellos afectados por la contingencia sanitaria Covid-19, iniciativa que continuará durante 2021.

Vivienda, servicios y entorno (ODS 11)

Esta área de trabajo de Enel Distribución Chile apunta directamente a reducir las brechas de habitabilidad, una de las dimensiones abordadas por la pobreza multidimensional. Ésta se refiere al acceso a servicios básicos e infraestructura disponibles, que generen las condiciones mínimas en los territorios para mejorar no solo la calidad de vida de las comunidades locales, sino también, permitan avanzar hacia el desarrollo de iniciativas de valor compartido.

ENEL CHILE Y FILIALES	PROYECTOS	BENEFICIARIOS	AREA
2020	2 proyectos	100 beneficiarios	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 

Open Power to Art La Reina



Principio de la Política de DD.HH. de Enel que se resguarda: respeto a los derechos de las comunidades.

Variable de pobreza multidimensional en la que se trabaja: vivienda y entorno

Realizado con: comunidad.

Impacto social: siete artistas locales y 50 personas de la comunidad.

En el marco del proyecto *Open Power to Art* Santiago, las paredes de la subestación La Reina se llenaron de vida, con un mural ideado y pintado colectivamente que repasa, en 690 m² la historia del barrio y su comunidad.

Es un recorrido por la historia, desde los primeros asentamientos indígenas que habitaron en el lugar, hasta el desarrollo de la migración urbana, con una mirada soñadora sobre qué deparará el futuro. Esa es la esencia del arte plasmado en el muro perimetral de la subestación La Reina, que hoy da el paso a una colorida obra que representa la identidad cultural de la comunidad.

Inaugurado en diciembre de 2020, este mural fue pintado con grafeno, pintura ecológica que absorbe 120 gramos de CO₂ por metro cuadrado, lo que equivale a 83 kilogramos absorbidos en las instalaciones. Este es un ejemplo de recuperación de espacios con una atención particular en el medioambiente, que, a la vez, busca acercar la cultura, el arte y la sostenibilidad ambiental a las personas, contribuyendo al desarrollo de las comunidades.

Para más información sobre la iniciativa *Open Power to Art* ingresa a este [link](#)

Renovación y entrega de sistemas de iluminación en multicanchas

Este proyecto de Enel Distribución Chile tiene por objetivo aportar a la modernización de instalaciones eléctricas en multicanchas ubicadas en el área de concesión de la Compañía. El proyecto busca contribuir en la recuperación de espacios públicos y promover el uso de estos lugares para realizar prácticas deportivas, incidiendo tanto en la seguridad como en el bienestar de las personas

En 2020, se renovaron los sistemas de iluminación en diez multicanchas ubicadas en dos comunas, Lo Espejo (3) y Lo Prado (7), permitiendo beneficiar a 1.120 personas de dichas comunas.

Solidaridad durante la pandemia

La emergencia sanitaria y su impacto en el desarrollo sostenible

La pandemia del Covid-19 generó profundos impactos e, incluso, retrocesos en el importante progreso alcanzado a nivel mundial en términos de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Este efecto se hizo aún más evidente en América Latina. Las brechas en materia de salud pública, condiciones de habitabilidad, acceso a herramientas digitales y alta dependencia de las cadenas de abastecimiento globales, entre otros aspectos, golpearon fuertemente a la población de los países de la región y a sus economías.

La emergencia sanitaria, particularmente durante los primeros meses, exigió acciones de solidaridad para dar respuesta inmediata a las necesidades que permitieran a las comunidades de mayor riesgo y vulnerabilidad, enfrentar la pandemia y acatar las restricciones de cuarentena. En este sentido, la Compañía –a través de la campaña “Codo a Codo” –, colaboró con múltiples actores para paliar los impactos de la pandemia.

Acciones realizadas a través de la Campaña “Codo a Codo”

Con el objetivo de ayudar a la población más vulnerable a enfrentar la emergencia producto de Covid-19, Enel Distribución Chile, como parte de Enel Chile, fue parte de la campaña “Codo a Codo”, un paquete de iniciativas

impulsadas en conjunto con municipios, hospitales y organizaciones que, día a día, han destinado sus esfuerzos al combate de la pandemia.

Enel Distribución Chile financió iniciativas por más de 500 millones de pesos para contribuir a la solución de necesidades básicas como salud y alimentación en la primera etapa de la pandemia en el país.

Acciones realizadas para enfrentar la pandemia

- Implementación de un plan de detección de necesidades de equipos de respaldo eléctrico, buscando prevenir eventuales interrupciones del suministro en los hospitales de la Región Metropolitana.
- Entrega de alimentos para cientos de familias y equipamientos de protección personal para voluntarios y personal médico.
- Apoyo en la campaña “Chile Comparte”. Trabajo colaborativo impulsado por la Fundación Techo, que permitió la entrega de cajas solidarias de alimentación a 500 familias de siete campamentos en Lampa y Maipú.
- En colaboración con la municipalidad de Renca y la organización australiana CSIRO, Enel Distribución Chile aportó fondos para el desarrollo de “Centinela Renca”, un software de trazabilidad que permite detectar los contactos estrechos de los casos positivos, entregando información de valor para su seguimiento y la gestión de la atención primaria de salud.



6. Innovación y transformación digital

103-1 | 103-2 | 103-3



Tema material primario: Innovación y transformación digital

¿Cómo se gestiona?

La innovación, la digitalización y ciberseguridad y la economía circular son aceleradores de los procesos de cambio al invitar a mirar los modelos de negocios desde una perspectiva integral de la cadena de valor, dando respuestas a las demandas emergentes de los clientes y de la regulación vigente, desacoplando el crecimiento del uso de recursos –finitos– y mirando a la construcción del futuro bajo la perspectiva de la sostenibilidad. En este sentido, la transformación digital permite un mejor desempeño en un entorno tecnológico que cambia, evolucionando constantemente, donde la ciberseguridad cobra una mayor relevancia. En tanto, la economía circular permite repensar los modelos de negocios, donde la innovación y la digitalización son clave para avanzar hacia economías más sostenibles con un uso racional de recursos que contribuyan a combatir el cambio climático.

Temas materiales

- Innovación
- Digitalización y ciberseguridad
- Economía circular







Importancia de una buena gestión

La agilidad, flexibilidad y adaptación son elementos clave en la transición energética que se encuentra liderando la Compañía. La innovación, la digitalización y la ciberseguridad y la economía circular son actores fundamentales para acelerar las respuestas a las transformaciones que exigen el planeta y la sociedad. Al mismo tiempo, contribuyen a garantizar la capacidad de anticipar las necesidades de los clientes, aumentar la seguridad y continuidad del servicio, usar racionalmente los recursos y consecuentemente a la eficiencia operacional.

Una deficiente gestión de este tema podría atrasar la transición energética al dificultar la digitalización de los activos, la electrificación y el avanzar hacia una mayor descentralización de la energía en que el consumidor pasa a ser "prosumidor". Así mismo, el no incorporar la economía circular puede significar seguir diseñando productos, servicios y proyectos que generan residuos, materiales industriales que no encontrarían otras destinaciones en los ciclos productivos, la no valorización de material residual cuando haya que migrar a tecnologías digitales, reemplazo por autos eléctricos o el fin de la vida útil de los paneles y peor aún, una acumulación desmedida de residuos. De igual forma, existe el riesgo de limitar la competitividad de la empresa por una lenta adecuación a los cambios, lo cual haría ceder terreno a la competencia.



Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta Plan 2020-2022	Resultado 2020	Meta Plan 2021-2023
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 	Número de eventos para difundir conocimientos sobre ciber seguridad.	15	15 eventos globales
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 	Verificación de la seguridad de la información (revisiones al año).	500	+ 750 eventos globales
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 		Fortalecer el intercambio de buenas prácticas y conocimientos con actores externos.	-	Participación en la elaboración de Hoja de Ruta de Economía Circular Chile 2040 y en la elaboración de ISO TC/323.
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 		Desarrollar habilidades y conocimientos sobre economía circular.	-	Cafés circulares, escuela de economía circular, talleres de Design Thinking, viaje del consumidor consciente.

Tema material y principios de la Política de Derechos Humanos

Privacidad y comunicaciones



Innovación

Enel Distribución Chile tiene dos ejes de trabajo: los ecosistemas de innovación a través del modelo *Open Innovability*, materializado a través de *Innovation Hub*, y la cultura de innovación a través de *Ideas Hub*.

Ecosistema de innovación

Enel Distribución Chile con su modelo *Open Innovability* -o de innovación abierta- crea soluciones, productos y servicios con el objetivo de transformar, de forma continua, el modelo energético actual.

Para ello, a través de *Innovation Hub*, se busca facilitar la colaboración, conectando a Enel Distribución Chile y sus colaboradores con *stakeholder* externos, tales como *startups*, academias y socios comerciales, entre otros, a fin de encontrar soluciones innovadoras a desafíos globales y desarrollarlas. Este concepto considera apertura, innovación y sostenibilidad, vinculándolo directamente con la visión estratégica de la compañía, *Open Power for a brighter future*. El modelo permite la construcción de relaciones de Enel Distribución Chile con su entorno, teniendo como objetivo y denominador común la sostenibilidad y la creación de valor compartido, como base de su negocio.

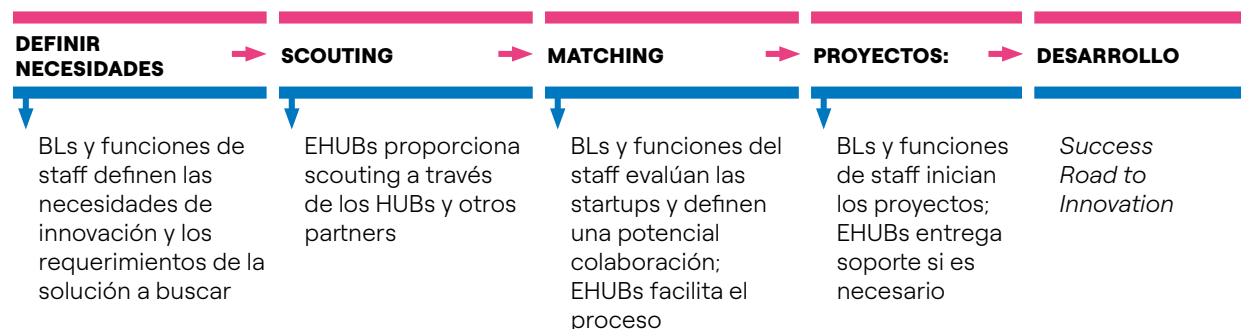
**#ENELINNOVATIONHUBS:
CONECTANDO A ENEL CON LOS MEJORES ECOSISTEMAS DE INNOVACIÓN**



El *Innovación Hub*, a través de una red de socios institucionales, organizaciones y fondos de capital de riesgo, nació para apoyar a *startups* que contribuyan al desarrollo de soluciones innovadoras para la sostenibilidad del negocio de Enel Distribución Chile. La Compañía las implementa y, de ser factible, las escala a nivel global. Enel Distribución Chile usa el *scouting* (búsqueda) para explorar áreas de innovación en materia de tecnologías y modelos de negocio atractivos.

METODOLOGÍA BOOTCAMP

¿Cómo puedo resolver mis desafíos?



Durante 2020, fueron evaluadas más de 100 *startups*, provenientes de toda Latinoamérica, realizándose una prueba de concepto con una de ellas.

Apoyo en todo el ciclo de desarrollo

Enel *Innovation Hub* Chile colabora con los *startups* con las que se vincula en las tres etapas de su evolución:

ENEL INNOVATION HUB CHILE



ENEL INNOVATION HUBS APOYA A LAS STARTUPS EN TODAS LAS FASES IMPORTANTES DE SU VIDA



En este proceso, Enel Distribución Chile es responsable final de seleccionar a *startups* con las que desea trabajar. Ello, mediante la aprobación directa del área solicitante o a través de la presentación del proyecto a los respectivos comités de innovación de las áreas involucradas.

Vinculación global

Además, Enel Distribución Chile proporciona a los *startups* con las que se vincula, el acceso a sus instalaciones a nivel global para el testeado de soluciones, así como a más de 70 millones de clientes en el mundo o a los más de 46 GW de capacidad de energía renovable instalada.

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

 <p>USA ISRAEL EUROPA</p> <p>Presencia en el mejor ecosistema <i>startup</i> en el mundo.</p> <p>Para desarrollar una posición sólida dentro de los ecosistemas para interceptar rápidamente las mejores oportunidades para Enel.</p>	 <p>CATANIA PISA HAIFA MILAN SAO PAULO</p> <p>Próximo a las mejores instalaciones de prueba de Enel y saber cómo.</p> <p>Para desarrollar una posición sólida dentro de los ecosistemas para interceptar rápidamente las mejores oportunidades para Enel.</p>	 <p>BRASIL CHILE RUSIA</p> <p>Enlace a ecosistemas de rápido crecimiento en países estratégicos para Enel.</p> <p>Para resolver los desafíos locales y evaluar la ampliación a nivel global (nuevo enfoque disruptor de las economías en crecimiento).</p>
---	--	--



Alianzas

Enel Distribución Chile, en el marco colaborativo de la innovación, concretó diversas alianzas con instituciones como *Start-Up Chile*, lo que le permite acceder a su portafolio de soluciones (*startups*) que han participado en distintos programas de aceleración. En tanto, *Start-Up Chile* apoya, además, en la difusión de las actividades que realiza el *Innovation Hub*. Asimismo, esta instancia trabaja con *NXTP Corporate Partners*, que refuerza el proceso de *scouting* (búsqueda) de *startups*, en función de los desafíos presentados por la línea de negocio.

Actividades para impulsar la innovación en Enel Distribución Chile

Webinars

- En 2020, la Compañía realizó dos webinars con el objetivo de mantener la presencia y posicionamiento de Enel Distribución Chile en el ecosistema nacional.
- El primero se llamó "La hoja de ruta de la innovación en Chile" y tuvo como speakers a Fabio Tentori, Head of Enel Innovation Hubs del Grupo Enel; Rocío Fonseca, Gerente de Innovación de CORFO; Marta Cruz, Co-founder de NXTP y Gastón Farías, CEO de WeHaus.
- El segundo, en tanto, se denominó "La sostenibilidad en el corazón de la empresa" y participaron Hernán Acuña, Manager del Innovation Hub Chile; María de los Ángeles Romo, CEO de Start-Up Chile y Cristóbal Molina, CEO de MimaSoft.
- En el primer webinar participaron 188 personas; en el segundo, 52.

Bootcamps

- Enel Distribución Chile realizó dos Boot Camps, instancias que permiten encontrar a las startups más innovadoras, con el fin de resolver los desafíos de las distintas líneas de negocios.
- El primero se realizó en febrero de 2020, con el fin de apoyar el trabajo de innovación para resolver desafíos de negocio de la mano de las mejores startups del ecosistema.
- El segundo, ya en tiempos de pandemia, se realizó virtualmente, abordó temáticas relevantes como protección ante eventos de desastres naturales o Water Management.

CEO Meetings

- La Compañía participó en uno de los encuentros más importantes de innovación a nivel nacional, donde fue representada por el Country Manager, Paolo Pallotti y el Head of Enel Innovation Hubs del Grupo Enel, Fabio Tentori.

Proyecto destacado

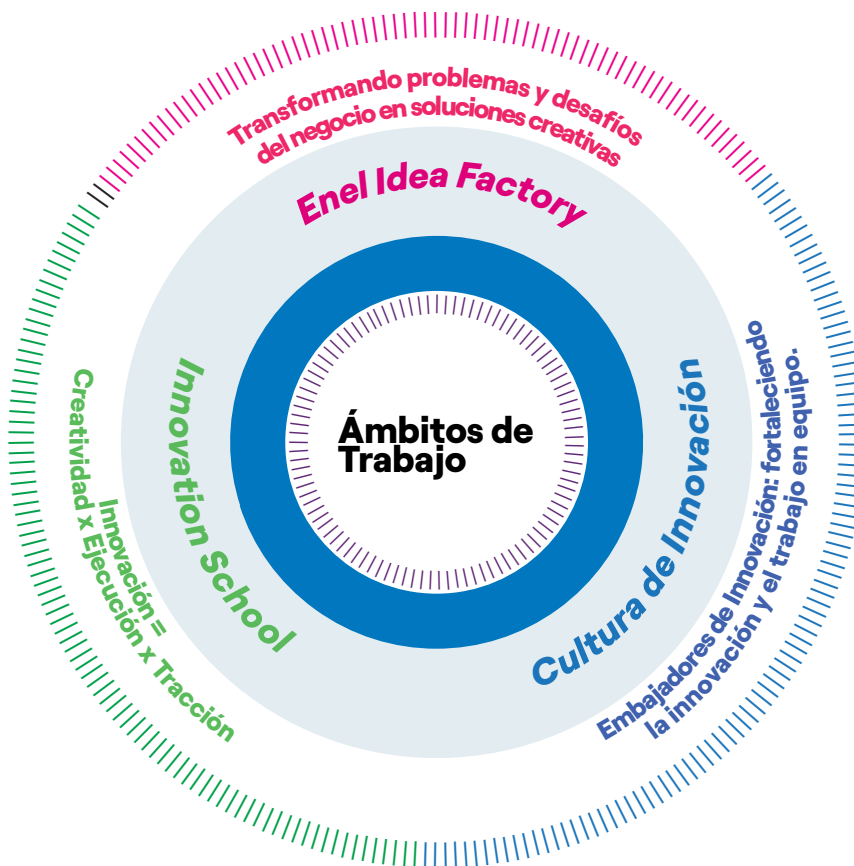
SPOT

Enel Distribución Chile efectuó una Prueba de Concepto (PoC) en 2020, a fin de determinar la factibilidad de usar video analítica para evaluar el uso que hacen los trabajadores de los elementos de protección personal (EPP). En la instancia, se utilizaron imágenes grabadas de la construcción de una planta de generación en España, estableciéndose que *SPOT* (*startup* involucrada) cuenta con la capacidad para entrenar su sistema y detectar los EPP en los colaboradores. Esta PoC fue realizada para la línea de negocio de Global.

Cultura de innovación

Con el propósito de promover y difundir una cultura de la innovación, la Compañía instauró *Idea Hub*, que además busca generar conocimiento y comportamientos en innovación e intraemprendimiento, asegurando la participación de todos los colaboradores y la integración de los negocios, fomentando la creatividad de los equipos técnicos y profesionales y poniendo a su disposición las herramientas para desarrollar sus capacidades.

CULTURA DE INNOVACIÓN



Enel Idea Factory

Mediante Enel *Idea Factory*, la Compañía pretende expandir el uso de tecnologías y metodologías que ayuden a los colaboradores de Enel a pensar de un modo divergente, ofreciéndoles apoyo en el análisis, selección e implementación de las mejores soluciones a sus problemas y/o desafíos, transformando los espacios de trabajo en laboratorios de innovación.

¿Cuáles son estas metodologías?

1. Solución Creativa de Problemas, cambiando paradigmas

Con la finalidad de crear valor -para ayudar a las personas a encontrar soluciones originales a los desafíos que enfrentan-, esta metodología se basa en la forma natural de pensamiento, que surge como un proceso de cuatro fases:

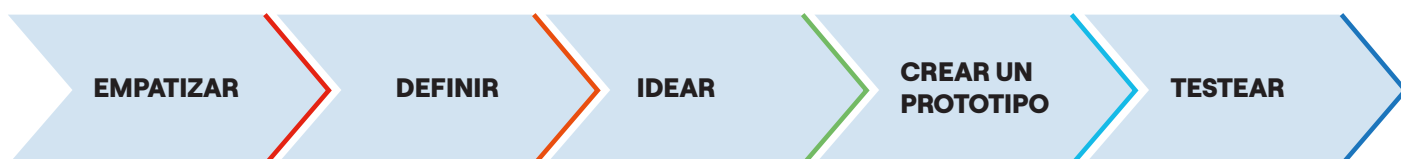


Como resultado, los problemas se convierten en desafíos y el proceso de resolución genera ideas creativas para enfrentarlos.

2. Design Thinking, entender y cocrear con el usuario

Entre las metodologías más conocidas en el ámbito de la innovación, *Design Thinking* es un modo de trabajo "humano céntrico", lo que significa que pone al cliente en el centro de todo, que usa distintas herramientas adquiridas del diseño para cocrear con él el producto o servicio que quiere, cambiando sus hábitos y mejorando su experiencia.

Las fases del *Design Thinking* son:



3. Metodología Lean Startup, el valor de la experimentación

En *Idea Hub*, la Compañía utiliza la metodología *Lean Startup*, para el desarrollo de negocios y productos, la que permite acortar los ciclos de cada proceso, adoptando una combinación de experimentación impulsada por hipótesis para medir el progreso, lanzamientos de productos iterativos para ganar valiosa retroalimentación de los clientes y aprendizaje validado para medir cuánto se ha aprendido.

Innovation Academy

Enel Distribución Chile instauró la *Innovation Academy* –o Academia de Innovación–, de cara a todos los trabajadores que participan, desarrollan o tienen interés en la innovación, la transformación digital y quieren incorporar conocimientos y nuevas metodologías en su forma de trabajo. Entre los elementos clave de esta escuela, destacan el enfoque de aprender haciendo, impulsar una forma de trabajo creativa y ágil, centrada en el cliente. En 2020, *Innovation Academy*

formó a colaboradores en metodologías de la innovación y creatividad, fomentando el pensamiento creativo a través del *Design Thinking*, *Lean Startup*, *Creative Problem Solving* y Presentaciones efectivas, entre otras.

Innovation Culture

Para fomentar la cultura de la innovación se llevan a cabo diversas iniciativas entre las que destacan:

Embajadores de Innovación

Clave en la generación de una cultura de la innovación, es contar con colaboradores que la apliquen a diario en su labor de distribución de energía para el país. Por ese motivo, Enel Distribución Chile desarrolla el proyecto Embajadores de Innovación, donde una red de personas de las diversas áreas de la Compañía actúa con el fin de influenciar, expandir y desarrollar la cultura de la innovación en los diferentes niveles de la organización. Esta red busca mejorar la colaboración voluntaria y entre funciones, así como participar activamente en todas las áreas.



Make it Happen

Este es un programa de emprendimiento corporativo que fue presentado en marzo de 2019, que busca propiciar la participación de los colaboradores en la presentación de ideas originales que resuelvan necesidades comerciales (nuevos negocios) y los derivadores de la operación (ideas de mejora). De ese modo, se aspira a desarrollar

las capacidades propositivas y de experimentación de la totalidad de los colaboradores de Enel en el mundo, dado que cada uno de ellos puede ser determinante en acelerar el proceso de innovación y transformación en la organización. Esta iniciativa cuenta con el apoyo de expertos en cada fase del proceso, con capital de riesgo y tiempo exclusivo para desarrollar los proyectos.

Woman Innovation Lab



Woman Innovation Lab (WIL), es una iniciativa pionera en el grupo Enel, que surge en 2019, producto del interés de cuatro mujeres del grupo en contribuir al desarrollo profesional y el liderazgo femenino, mediante la innovación. En 2020, esta iniciativa tomó mayor fuerza, para conformar así una comunidad que trabaja colaborativamente junto al equipo de personas y organización de Enel en Chile.

Enel Creative Space Santiago

Con el fin de propiciar la innovación y el mejor ambiente para desarrollarla, se creó *Enel Creative Space* Santiago, un lugar que busca estimular el pensamiento divergente, estimular el compromiso de las personas, la apertura a nuevas ideas y miradas, distintas perspectivas y asociaciones, así como abrirse a sensaciones, experiencias, metodologías y paradigmas continuamente, sobre la base de la colaboración, compartir las mejores prácticas y aprender de innovación y sostenibilidad, aplicando rutas alternativas a la lógica.

En 2020, producto de la pandemia, la Compañía adaptó su forma de trabajar, digitalizando a la vez sus procesos creativos. Lo anterior, tuvo como consecuencia un incremento exponencial en la demanda de sesiones creativas y actividades que inspiran y enseñan metodologías para enfrentar el pensamiento divergente. Es así como se realizaron sesiones creativas, todas online y a través de plataformas digitales, como *Microsoft Teams*, *Mural*, *Kahoot* y *Mentimeter*, entre otras.

Encuentros “60 minutos de innovación”

Como una manera de difundir la Cultura de Innovación en Enel, *Idea Hub* desarrolló, en 2020, los encuentros “60 minutos de Innovación”. El objetivo de esta iniciativa fue inspirar y sembrar la semilla creativa e innovadora en todo el personal de la Compañía. Se realizaron sesiones en temas tales como *Blockchain*; *Gamificación* es el futuro; Manejo de Conversaciones Difíciles; Mentalidad de Crecimiento; Bloqueos Creativos y Mejora en la experiencia de teletrabajo.

Innovability Week

Esta instancia, contó con gran participación a nivel global del Grupo y permitió mostrar los proyectos en desarrollo por parte del área de Innovación. No obstante, y dado el contexto de la pandemia, la modalidad de los eventos cambió drásticamente al no ser presencial. Ello permitió el uso de la tecnología asociada al desarrollo de los eventos virtuales, con resultados atractivos e innovadores.

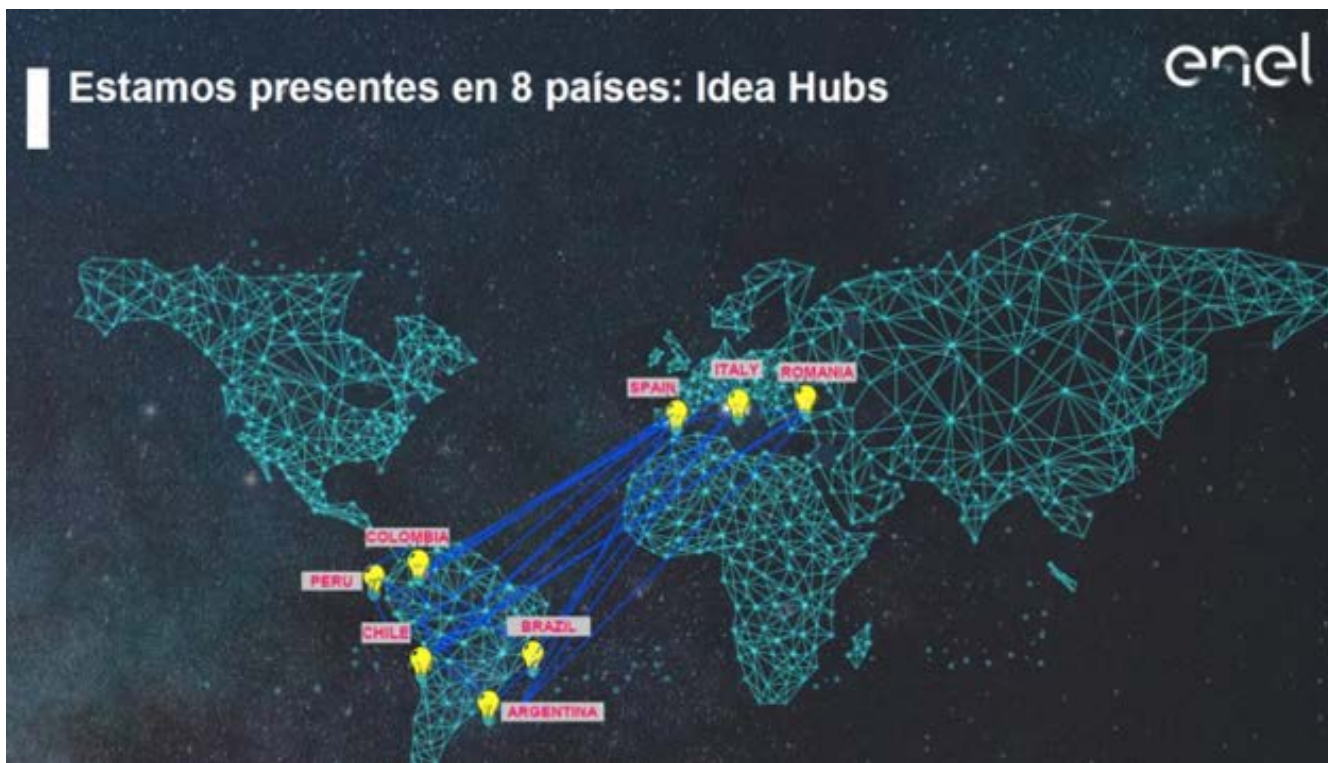


Principales resultados:

- 3** conferencias con líderes mundiales de innovación y economía circular.
- 5** talleres que permitieron a los trabajadores y sus familias crear ideas, soluciones y alternativas divergentes y novedosas.
- 1** stand up comedy que integra dos culturas y refleja el poder de innovar.

Presencia Global Idea Hub

Equipo global que permite intercambio de prácticas y conocimientos, creando espacios de aprendizajes y sinergias enriquecidos por la diversidad de pensamientos y experiencias.



Innovación en distribución

Acuerdos de colaboración con Universidades e Institutos profesionales

- Pontificia Universidad Católica de Chile
- Fundación Instituto Profesional DUOC UC
- INACAP Instituto Nacional de Capacitación
- Universidad de Santiago de Chile

I&Nnovability Challenge

La línea de negocios *Global Infrastructure & Networks*, se ha enfocado en buscar soluciones innovadoras para mejorar la calidad del trabajo, la eficiencia de la red y el servicio. A través de propuestas inteligentes que exploten tecnologías de alto valor añadido, como realidad virtual, wearables, robótica, inteligencia artificial, entre otras, los trabajadores del negocio responden con sus propuestas a desafíos reales previamente identificados, promoviendo así nuevas tecnologías y procesos sostenibles.

Los solucionadores compiten, en base a beneficio y viabilidad, por ser la alternativa seleccionada a ser implementada. Este año, tres propuestas chilenas fueron finalistas, ganando en la categoría de Economía Circular con la iniciativa: "Aprovechamiento de los Postes y Tapas de Concreto" del área HSEQ.

Proyectos destacados de 2020

En el área de I&N, destacan las siguientes iniciativas evaluadas durante el 2020:

- **Global Repository & 3DM system fase 1 – proposal for I&N Chile adoption 2021:** la programación de la room del proyecto *Grid Blue Sky* (GBS) en relación con el modelamiento 3D, tiene fecha de desarrollo para el primer trimestre de 2021. En cuanto a la instalación del sistema en Chile, las planificaciones con *Global Digital Solutions*, dieron paso al lanzamiento de la licitación de inspecciones con las especificaciones técnicas globales, para asegurar la compatibilidad de las imágenes con el *Global Repository*. Además, se realizó un trabajo de

análisis con GDS para el uso de aplicaciones externas relacionadas (como ForestOne) con el fin de determinar cómo ésta puede agregar valor a los sistemas existentes en el ámbito de la operación y mantenimiento de Enel, así como a los próximos a integrar al mediano plazo en estas mismas áreas.

- **SmartGlasses & Body CAM 2021:** esta propuesta corresponde al ámbito de la operación y seguridad en las labores de un experto o supervisor, contemplando la utilización de cámaras corporales para la supervisión en línea de aquellas actividades técnicas que sean complejas o delicadas. Además, se busca analizar la compatibilidad con la plataforma corporativa Enel *Microsoft Dynamics 365 Remote Assist*, con el objetivo de incluir la operación con manos libres, los hologramas 3D de partes o componentes, así como contenidos para compartir a un equipo de trabajo y la posibilidad de tener múltiples ventanas de trabajo.
- **Simplify the engineering Process ND:** su principal propósito es la simplificación de los procesos de

ingeniería de detalle, levantamiento de topografías y dibujo para presentar a la autoridad del Ministerio de Obras Públicas (MOP) y Servicio de Vivienda y Urbanismo (SERVIU), entre otros beneficios, mediante el uso de tecnología de imágenes en plataformas y de la realidad virtual. Para ello, se revisaron las propuestas presentadas por las empresas seleccionadas en el Boston Boot Camp Australia-USA-Italia. Junto a las empresas seleccionadas y entrevistadas, se busca realizar el levantamiento topográfico utilizando drones, *Light Detection and Ranging* (LIDAR) e imágenes HD, para la posterior presentación de oferta de valor hacia Enel.

- **Storex CEO:** corresponde a la iniciativa “*Second Life for bateries*”, para la reutilización mediante el uso de inteligencia artificial de baterías declaradas en desuso de su función original, es decir, que su funcionamiento haya llegado a menos del 80% de rendimiento, de diferentes tecnologías. Al cierre de 2020, se estaba en proceso de conformación del grupo de trabajo a cargo de desarrollar este proyecto de innovación.



7. Soportes Digitales y Ciberseguridad

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

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 y simplificando los contactos de clientes con *Unique ID*. Así como éstas, se han desarrollado 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.

Se ha continuado desarrollando herramientas para el relacionamiento con los clientes, aplicaciones como *Whatsapp* o soluciones RPA, las cuales han permitido incorporar cambios en los procesos con clientes.

Referente a los procesos de Gestión de Energía, se han desarrollado e implementado mejoras en las tareas de recaudación, facilitando la gestión de la deuda de cada cliente, permitiendo avanzar en el desarrollo de estrategias que permiten facilitar a los clientes el pago de lo que deben. Adicionalmente, se incorporan sistemas de apoyo

que reducen la carga manual en la gestión del margen de contribución entregando a una base única, la cual permite tener una visión completa del proceso, con acceso a reportes y cuadros de mando.

Desde un punto de vista interno, se ha avanzado en importantes programas como:

E4E – Evolution for Energy: es un programa global que tiene como objetivo mejorar radicalmente los procesos en las líneas de negocio *core* y los procesos de administración, finanzas, control y compras, impulsando el cambio a través del intercambio de mejores prácticas, la estandarización de modelos y la reducción de la fragmentación y complejidad de los sistemas SAP. El *landscape* E4E basado en la “Cadena de Valor” representa un avance considerable hacia la adopción de un modelo corporativo global y un sistema único en todas las funciones y países, colocando los datos en el centro de todo. Con el *Go live* de Brasil y Centro América se ha cubierto toda la región.

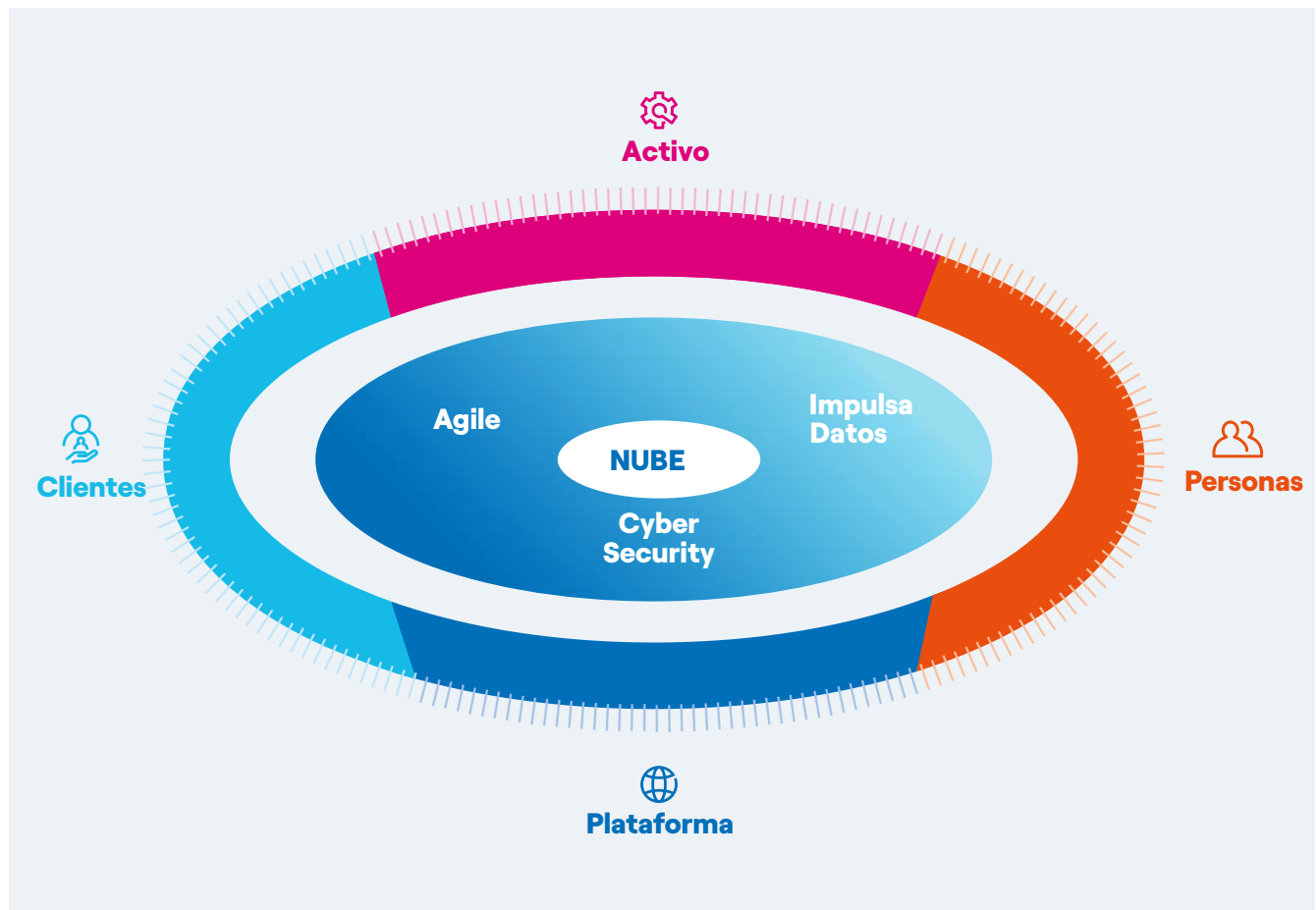
Enterprise BI Platform: durante 2020, en línea con la transformación digital y bajo el marco de la evolución *Data Driven Company*, se han desplegado diferentes dashboard de seguimiento de alto nivel de la performance de la Compañía, como por ejemplo *E-Retail*, *E-DIM*, *E-Report*, *E-Real Time* como *Dashboard Covid*, todos bajo el paraguas de la plataforma Next Level Reporting, aplicación orientada, principalmente, a los alto ejecutivos de la organización.

RPA Administración: basado en la plataforma RPA (*Robotic Process Automation*) de GDS Enel, se ha puesto a disposición –en los distintos países de la región– colegas virtuales para el colectivo de administración para atender procesos que involucraban grandes esfuerzos para cumplir con los tiempos y calidad necesarios. Entre ellos, se pueden enumerar pagos de impuestos municipales en Brasil; pagos de proveedores de energía en Chile; procesos de conciliación bancaria en Argentina, entre otros.

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. Se trata de un modelo distinto de colaboración, basado en

la apertura y flexibilidad, en el cual equipos interdisciplinarios desarrollan proyectos mediante procesos iterativos, incluyendo la participación del cliente final. Durante 2020, se continuó trabajando fuertemente en la gestión de cambio, incluyendo la sensibilización, motivación y formación de los colaboradores con la finalidad de diseminar el uso de esta metodología.

Desde un punto de vista de la gestión interna, hemos avanzado en la incorporación de la digitalización en los procesos de modificación, adendas y nuevos contratos de todos los trabajadores de Enel Distribución Chile. Todo esto a través de la utilización de herramientas de gestión documental y de firma electrónica, particularmente mediante el uso de *GoSign*, herramienta que permite la denominada firma simple FES.



Prevención y monitoreo de los ciberataques

Con la mayor digitalización, las ciber amenazas se vuelven más frecuentes y sofisticadas, transformando la ciberseguridad en un tema global y en uno de los pilares sobre los que se ha construido la estrategia de digitalización del Grupo. La ciberseguridad se desarrolla coordinadamente con las funciones de protección de datos personales y seguridad de la información.

Protección de datos

El Reglamento General de Protección de Datos (GDPR, por su sigla en inglés) de la UE impone obligaciones de cumplimiento para el Grupo Enel mediante el nombramiento de una Oficina de Protección de Datos, que tiene requisitos de autonomía profesional e independencia.

El **modelo de gobierno de la Protección de Datos Personales** contempla la asignación de funciones y responsabilidades de privacidad a la primera y segunda línea para la gestión segura de datos y aplicaciones que procesan los datos, así como el seguimiento en el registro de todo el tratamiento de datos realizado por el Grupo.

El DPO apoya a los negocios para que los procesos y operaciones cumplan con la "privacidad por diseño"; se encarga del cumplimiento contractual –incluidas las normas de privacidad y cookies–; define las políticas e instrucciones operativas para la protección de datos personales; promueve la definición de códigos de conducta y medidas de seguridad contra terceros a los que Enel Distribución Chile delega la gestión de datos personales; gestiona incidentes de seguridad en datos personales, junto con las funciones de ciberseguridad y seguridad de la información.

Seguridad de la información

En materia de seguridad de información, durante 2020 existieron riesgos acotados, los cuales han sido abordados de manera digital producto del contexto sanitario imperante a nivel mundial. En este ámbito se trabajó en el diseño e implementación de nuevas herramientas disponibles para el control, junto con un fortalecimiento de la política de clasificación y protección de la información, donde se implementó una revisión a nivel país, con las unidades de ciberseguridad y *Data Protection Office*, que permite abordar los riesgos del tratamiento de información para las diferentes líneas de negocios.

Asimismo, en materia de tratamiento de datos personales se diseñó un plan nacional con las políticas de Enel Distribución Chile, alineado con estándares internacionales para el cumplimiento normativo de GDPR.

Ciberseguridad

El Grupo Enel dispone de un modelo integral y sistémico de actuación y gestión de la ciberseguridad, que abarca a todas las empresas que lo integran, incluida Enel Distribución Chile. Éste es promovido por la Alta Dirección y cuenta con la participación real de todas las áreas de negocio corporativas y de las responsables del diseño, gestión y operación de los sistemas informáticos.

Asimismo, Enel Distribución Chile como parte del Grupo Enel, dispone de una Unidad Global de Ciberseguridad que informa directamente al CIO (*Chief Information Officer*) a través del CISO (*Chief Information Security Officer*), de modo que se agilice el proceso de toma de decisiones a nivel global, en un contexto en el que el tiempo de respuesta resulta fundamental.



El modelo de gobierno de seguridad cibernética cuenta con el compromiso de la alta dirección y de la dirección estratégica global y también establece la necesidad de utilizar tecnologías de primer nivel, diseñar procesos comerciales ad hoc, aumentar la conciencia cibernética de las personas y transponer los requisitos cibernéticos reglamentarios.



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 pueden detectar fallas en los sistemas (IO 3739) que eventualmente pueden tratarse de ciberataques, y en caso de algún incidente, coordinan las actividades de respuesta de forma colaborativa entre todos los territorios.

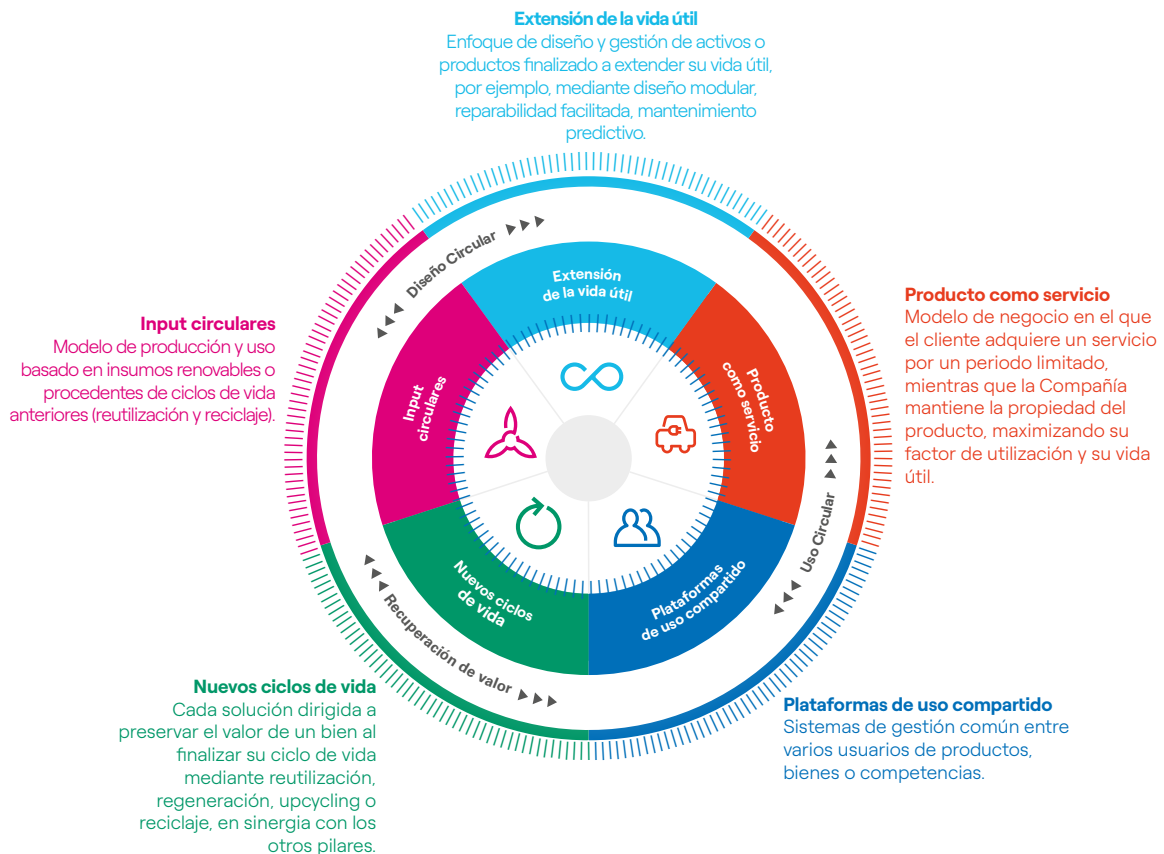
Enel Distribución Chile, también cuenta con un Security Operation Center (SOC) que monitorea continuamente en modalidad 24/7 los eventos en los sistemas IT, así como el tráfico en las redes de comunicación.

8. Economía circular

Como eje estratégico de su modelo de negocio sostenible, el Grupo Enel se ha impuesto el desafío de incorporar la economía circular a lo largo de su cadena de valor en todas sus líneas de negocio infraestructura y redes, y market, combinando innovación, competitividad y sostenibilidad. La economía circular es un cambio de paradigma al actual sistema económico lineal basado en "extraer, producir, consumir y desechar". Propone la transformación del sistema económico, desacoplando el crecimiento de la extracción de recursos naturales finitos y eliminando la generación de residuos desde el diseño. Respaldada por una transición hacia fuentes de energía renovable,

la economía circular fortalece el capital natural, social y económico y se basa en tres principios: eliminar residuos y contaminación desde el diseño; mantener productos y materiales en uso en el tiempo y regenerar los sistemas naturales.

La estrategia para transitar hacia una economía circular se caracteriza por el rediseño del negocio a lo largo de toda su cadena de valor, a partir de las fases de aprovisionamiento y hasta la creación de valor para los clientes. Este rediseño se basa en la integración de cinco pilares que fomentan la circularidad:



El área de Economía Circular de Enel en Chile, junto a profesionales líderes pertenecientes a las distintas líneas de negocio son los encargados de difundir, repensar, colaborar e innovar el modelo actual. Durante 2020, de manera colaborativa, se llevó adelante el Plan de Acción que incorporó actividades con los objetivos generales de cultura organizacional, iniciativas circulares, colaboración e integración con el ecosistema y métricas para la economía circular.

Cultura organizacional

Escuela de Economía Circular Latam de Enel

En octubre del 2020 comenzó la primera edición de la Escuela de Economía Circular LATAM, un programa de ocho semanas diseñado para colaboradores del Grupo Enel en Latinoamérica. En la instancia participaron más de 90 profesionales, de cinco líneas de negocios y pertenecientes a los países de Chile, Argentina, Brasil, Colombia, Perú, Costa Rica y Guatemala.

Los asistentes aprendieron estrategias y nuevos modelos de negocios para impulsar la circularidad, escucharon experiencias y casos reales de startups latinoamericanas que están haciendo una diferencia, conocieron estrategias de grandes empresas internacionales y también la visión de instituciones gubernamentales respecto del valor de la economía circular para la sociedad. Asimismo, se formaron equipos de trabajo multidisciplinarios que, mediante talleres y usando metodología de design thinking, diseñaron proyectos innovadores aplicables a los distintos negocios de la Compañía.

El programa busca que los participantes aprendan del nuevo sistema económico que propone la economía circular –al que Enel adhiere desde 2019– impulsando la estrategia y visión integral de la Compañía hacia los colaboradores y en todas las líneas de negocio de la empresa, integrando y colaborando en el aprendizaje a los proveedores y también los clientes.

La incorporación de la economía circular en la empresa permite reducir la exposición a riesgos ambientales, desafía a innovar y propone nuevas formas de crear valor de manera sostenible. El programa contribuye al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, mayoritariamente: ODS 4 Educación de calidad –al ser un programa de formación–; ODS 12 Producción y Consumo Responsables –al tratar en extenso estas temáticas–. Así también, contribuye al ODS 9, abordando temáticas de Industria, Innovación e Infraestructura; ODS 11, a través del tema ciudades y comunidades sostenibles y ODS 17, ya que para su realización se articulan distintos actores para la organización, participan diferentes países, líneas de negocio, empresas y sector público.

Viaje del Consumidor Consciente

En línea con la economía circular –y para crear conciencia respecto de los impactos ambientales que tienen las decisiones individuales de consumo– en 2020 se creó el Viaje del Consumidor Consciente. Se trata de un video que recorre, a lo largo de cinco estaciones, temáticas que convocan a diario a los colaboradores de Enel y requieren con urgencia un cambio de comportamiento: crisis climática, consumo sostenible, alimentación, vestir y movilización consciente. Cada estación revela los principales impactos negativos de las conductas humanas sobre el planeta y propone simples acciones para generar un cambio. Este recorrido va acompañado con sugerencias de actividades, emprendimientos locales o servicios existentes que contribuyan a la sostenibilidad.

El objetivo de este recorrido es guiar a los trabajadores de Enel en la transición hacia hábitos de consumo más sostenibles. Para motivar y empoderar a quienes iniciaron este viaje, se sortearon experiencias sostenibles que les entregaron nuevas herramientas para tomar acción.

Con el fin de tener un registro de los impactos que generan los trabajadores de Enel en su vida cotidiana, se invitó a calcular sus huellas de carbono y registrarlas en un formulario. Al hacerlo, se daba por iniciado el Viaje del Consumidor Consciente. Por su parte, algunos de los consejos entregados van en línea con el replanteamiento de las necesidades antes de consumir, compostar los residuos orgánicos, movilidad con cero emisiones, adquirir ropa usada en lugar de fast fashion, entre otros.

Se espera que, empoderando y motivando a los trabajadores de Enel a consumir de manera más consciente y responsable, se logrará disminuir los impactos ambientales negativos y así contribuir al Objetivo de Desarrollo Sostenible número 13: Acción por el Clima.

Colaboración con el ecosistema

Una de las metas de Enel Distribución Chile es participar en instancias donde se comparte el conocimiento de economía circular. En esa línea, es parte de las principales mesas de trabajo del país:

- Mesa Técnica de Mercados Secundarios para la Elaboración de la Hoja de Ruta de Economía Circular, liderada por el Ministerio de Medioambiente y Fundación Eurochile que busca trazar un mapa para transitar hacia este nuevo sistema económico de aquí a 2040.
- Enel participa, mediante el área de Economía Circular, como experto nacional en el Comité Espejo ISO TC/323 para la definición de un estándar internacional (ISO) en materia de economía circular que está siendo elaborado por expertos de 79 países del mundo y que, en Chile, es liderado por el Instituto Nacional de Normalización.

- Material virgen.
- Material reutilizado.
- Material reciclado.
- Energía de combustibles fósiles.
- Energía renovable.

Por otro lado, se encuentran los flujos de materia y energía que salen de los procesos:

- Material hacia reciclaje.
- Material hacia reutilización.
- Material residual no valorizado.
- Energía recuperada.
- Energía no recuperada.
- Energía generada.

Métricas para la economía circular

CirculAbility Model

La implementación de la economía circular, como pilar estratégico de la Compañía, exige cuantificar de forma numérica el nivel de incorporación de los principios que la sustentan dentro de los procesos. En 2018, desde Enel surgió el modelo matemático CirculAbility. Se trata de un sistema de medición basado en un enfoque de ciclo de vida que incorpora la medición de los flujos de material y energía que resultan de las operaciones de la Compañía y valora las soluciones innovadoras que ayudan a incrementar la vida útil y el factor de utilización de los productos.


Dentro de los flujos de materia y energía se pueden distinguir aquellos que ingresan a los procesos de la empresa:

Una combinación matemática de dichas variables permite conocer el llamado "índice de circularidad", con valor entre 0 y 1 –siendo 1, la máxima circularidad posible–. Esto permite, a través de un único indicador, comparar productos o procesos, incorporar innovación y apuntar hacia los más circulares.

Este sistema convierte a la empresa en pionera en la medición de la circularidad.

En un futuro le permitirá, por ejemplo, utilizarla como criterio de selección de proveedores u ofrecer a los clientes la posibilidad de elegir productos y servicios sobre la base de su nivel de circularidad. De esta manera, se puede fomentar una economía local que contribuya a mantener los materiales en circulación por más tiempo, reducir la extracción e importación de nuevos recursos y evitar la generación de residuos. Todo esto implica, además, menores impactos ambientales, en línea con la lucha a la crisis climática y contribuir al ODS 12 y 13.

A continuación, se resumen el principal proyecto:

Acción	Pilar de circularidad aplicado	Linea de Negocio	KPI	Impacto		
				Ambiental	Económico	
 Logística Reversa en materiales de la red	Nuevos Ciclos de Vida	Infrastructure and Networks	Reciclaje de materiales residuales	678 t/año	Mayor Ingreso --> +ΔEBITDA	Mayor Ingreso

9. Cadena de suministro sostenible

103-1 | 103-2 | 103-3



Tema material primario: Cadena de suministro sostenible

¿Cómo se gestiona?

Con el propósito de extender la importancia del buen desempeño ASG a toda su cadena de valor, Enel Distribución Chile promueve en su cadena de aprovisionamiento una cultura centrada en la sostenibilidad medioambiental, social y económica, con valores basados en la innovación, ética, transparencia, resguardo de la salud y seguridad, anticorrupción y respeto irrestricto a los derechos humanos.

Para la Compañía, los proveedores de bienes o de servicios son socios estratégicos, a través de los cuales contribuye a robustecer la industria nacional, siendo clave la gestión responsable y transparente de compra y administración de contratos.

Desde el primer contacto con los proveedores, Enel Distribución Chile comparte sus necesidades, manifestando su disposición a recibir propuestas de valor alineadas a su estrategia y principios, lo que se traduce en una cadena de suministro sostenible en materia ASG, ajustada también a los ODS.

La gestión se cimienta en tres pilares fundamentales: inclusión de criterios de sostenibilidad ASG en la selección de proveedores (medio ambiente, salud y seguridad y derechos humanos, entre otros aspectos), impulso de la economía circular y la promoción de buenas prácticas en los proveedores.

Temas materiales

- Claridad y transparencia en las relaciones contractuales.
- Claridad y accesibilidad en los procesos de adquisiciones.
- Independencia en las relaciones con los proveedores.
- Fomento de la cultura de seguridad entre proveedores.
- Puntualidad y fiabilidad de los pagos a los proveedores.
- Integración de criterios ambientales.
- Integración de criterios de seguridad.
- Integración de criterios de derechos humanos y laborales.

Importancia de una buena gestión

Una adecuada gestión de la cadena de proveedores permite integrar la sostenibilidad a toda la cadena de valor. A la vez, se minimizan los riesgos conexos con la contratación y ejecución de los servicios, los cuales pueden impactar la reputación corporativa, así como el cumplimiento de los plazos de ejecución de obras, servicios o consultorías.

En relación con la transparencia, los mayores riesgos identificados por una eventual mala gestión podrían ser el cohecho sin contraprestación, la negociación incompatible y la corrupción entre privados. Con el fin de actuar preventivamente, Enel Distribución Chile implementa políticas y procedimientos y los aplica a los contratos de compra de suministros, servicios u obras afectados por la legislación de Chile, donde el proveedor se compromete a cumplir dichos lineamientos.




Asimismo, para Enel Distribución Chile no contar con los mecanismos de adjudicación y seguimiento del desempeño de su cadena de suministro podría tener impactos negativos, por los eventuales incumplimientos en temas ambientales o sociales, ya sea de derechos humanos y laborales.


De igual forma, una inadecuada gestión podría llevar a una escasez de proveedores (mano de obra calificada en cantidad y calidad), arriesgando el crecimiento y el desarrollo de los negocios de la Compañía. Por ello, Enel Distribución Chile revisa permanentemente y aplica estándares, procesos, normativas, reglas de selección, incentivos, entre otros aspectos que fomenten la incorporación de nuevos actores y estimulen una sana competencia, además de compartir los valores para avanzar hacia una transición energética justa.

En una visión más ecosistémica, la importancia de una buena gestión de los proveedores y contratistas, de acuerdo a estándares ASG, permite a Enel Distribución Chile incidir positivamente en el mercado, relevando los estándares de desempeño de todos sus proveedores.



Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta Plan 2020-2022	Resultado 2020	Meta Plan 2021-2023
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	% Proveedores calificados en aspectos de derechos humanos.	100%	100%	100%
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	% Proveedores calificados en aspectos de salud y seguridad.	100%	100%	100%
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	% Proveedores calificados en aspectos ambientales.	100%	100%	100%

Tema material y principios de la Política de Derechos Humanos	
Rechazo al trabajo forzoso u obligatorio y al trabajo infantil	
Seguridad y salud laboral	
Condiciones de trabajo justas	
Integridad: tolerancia cero con la corrupción	
Privacidad y comunicaciones	

Estrategia de Sustainable Global Procurement

102-9 | 102-10

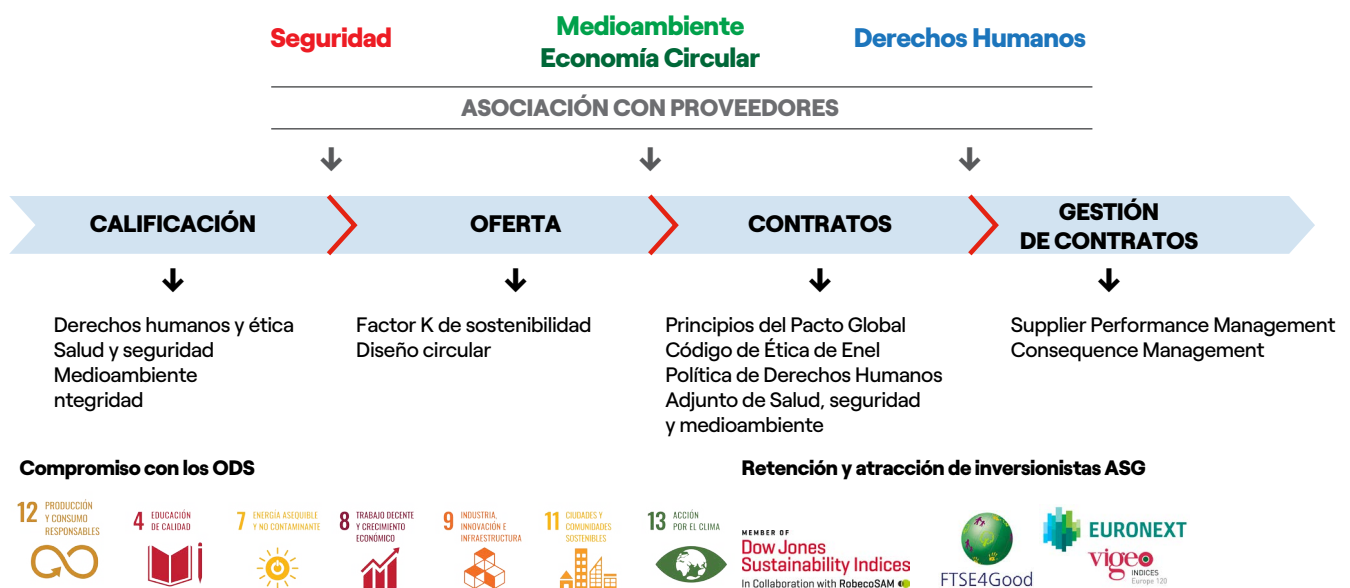
El área de Aprovisionamiento o Sustainable Global Procurement busca crear valor a través de la incorporación de la economía circular, la innovación digital y la voluntad de compartir los valores y objetivos de Enel Distribución Chile con los proveedores de bienes y servicios para que los asuman como propios.

El objetivo central es maximizar la creación de valor en todas sus formas (seguridad, ahorro, tiempo, calidad, rendimiento,

ingresos, flexibilidad, flujo de efectivo y gestión de riesgos), y mejorar la experiencia de compra para quienes intervienen en la cadena de suministro: compradores, proveedores y clientes internos, brindando soluciones cada vez más efectivas para los negocios.

Asimismo, el área se inspira en la visión Open Power –para aportar nuevas soluciones a la construcción de un futuro sostenible–, así como también en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y en los tres pilares de acción: la sostenibilidad social, la circularidad y la innovación. Paralelamente, Enel Distribución Chile ha desarrollado e implementado instrumentos que fomentan la creación de una cadena de suministro sostenible –que involucra a proveedores, contratistas y subcontratistas– y que permite una relación virtuosa bidireccional con quienes se relaciona.

PROMOVIENDO LA SOSTENIBILIDAD EN APROVISIONAMIENTO



Los pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios representaron un monto de Ch\$ 890 miles de millones en 2020, similar al de años anteriores.

Pagos a proveedores Enel Distribución Chile (Miles de millones de pesos)

	2020	2019	2018
Total	890	885	884

Gestión responsable de aprovisionamiento

308-1 | 412-1 | 414-1

Se consideran distintas fases para garantizar la selección de los proveedores más idóneos para Enel Distribución Chile y que los servicios que prestan cumplan con los más exigentes estándares de sostenibilidad. Para el logro de los objetivos en cada etapa, es esencial asegurar que la relación entre la Compañía y los proveedores se basen en la transparencia y la colaboración, de forma ética, a fin de generar vínculos de confianza en el largo plazo.

Promoción de la economía circular

Para Enel Distribución Chile, la economía circular es un modelo de negocio que genera competitividad, combinando innovación y sostenibilidad. En esta línea, la Compañía ha definido la estrategia del Circular Procurement, centrada en que los propios proveedores adquieran bienes o servicios que reduzcan el impacto ambiental y la generación de residuos durante su ciclo de vida, alineándose a los principios de Enel Distribución Chile, incorporando la sostenibilidad y la economía circular como drivers de valoración y decisión en los procesos de compra corporativos, para lo cual se definieron cinco categorías: social, medioambiental, salud, seguridad y economía circular y certificaciones.

Implementación plataforma WeBuy para licitaciones en la nube

En 2020, Enel Distribución Chile implementó [WeBuy](#), una nueva plataforma de compras del Grupo Enel, en modalidad In cloud, que permite aumentar la transparencia y accesibilidad al proceso de compras, y entrega los siguientes beneficios:

- Punto único de acceso para los proveedores interesados en ofrecer sus suministros o servicios a Enel.
- Ofrece distintas herramientas y aplicaciones vinculadas al proceso de compra, desde la calificación del proveedor, pasando por el proceso de licitación, la contratación y la evaluación de desempeño.
- Trazabilidad del proceso de compra.
- Generación de contratos digitales con firma electrónica integrada.
- Integración de información con proveedores.

Respecto de esta última, los proveedores pueden optar a ejecutar iniciativas como parte de su oferta de servicio, considerando, por ejemplo, el cálculo de la huella de carbono (carbon footprint) y las respectivas acciones de mitigación, el uso de vehículos de bajas emisiones, el compromiso de desarrollar proyectos sociales, el fomento de la contratación de mano de obra local o la voluntad expresa de obtener ciertas certificaciones.

ESTRATEGIA DE ADQUISICIONES CIRCULARES

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



1.

Compromiso con los proveedores:

Fase de oferta: Premiar a los proveedores por su compromiso en la transición a una economía circular.

2.

Definición de métricas e impactos:

Programa EPD: Cuantificar, evaluar y validar impactos ambientales derivados del ciclo de manufactura.

3.

Co-Innovación:

Circular por diseño de empaque: Reexaminar diseño, proceso de producción y empaque.

Menor impacto

Ahorro de costos

Reducción de riesgos

Cadena local de suministro

Dentro de esta categoría se incluye la iniciativa “Circular Economy Initiative for Suppliers Engagement”, que promueve el compromiso de los proveedores mediante la certificación del impacto ambiental de sus productos durante todo el ciclo de vida de ellos, a través del Environmental Product Declaration – EPD.

Con esta declaración ambiental verificada de los productos, Enel Distribución Chile puede calcular el impacto de sus compras y a la vez impulsar que sus proveedores implementen acciones concretas para mejorar la ecoeficiencia del ciclo de fabricación de sus productos.

Mejora continua

En cuanto a la eficiencia de los procesos de compra de la Compañía, la mejora continua está siempre presente en los indicadores. Para conseguirla, se adoptaron las siguientes medidas:

- **Designación de focal point** en representación de las diferentes carteras de compra, que comparten y difunden las mejoras prácticas al interior de estas, y –a su vez– canalizan las dudas con la línea Global. Las carteras de compra son áreas de negocio específicas para atender procesos de compra y, en Procurement, las áreas son: Infraestructura y Redes, Digital Solutions y Market & Service.

Adjudicación en licitaciones a proveedores con Environmental Product Declaration- EPD

- Desde mediados de 2020, se solicitó la certificación EPD en las licitaciones para las familias de productos de Distribución. Así, la licitación de interruptores de alta tensión fue adjudicada a los proveedores Sieyuan y Taikay, quienes contaban con el EDP.

- **Generación de reportes para los indicadores claves de desempeño de Procurement Chile** en condición de pre-cierre mensual, para generar alertas preventivas. Los reportes permiten hacer seguimiento a los indicadores en tiempo real, para una toma de decisiones oportuna y ser una empresa Data Driven, cuya gestión se basa en los datos y en la medición periódica de KPI's.
- **Implementación de la herramienta Tender Monitor 2.0**, que ha permitido reducir los tiempos de proceso o de lead time de las contrataciones, gracias a la posibilidad de realizar un seguimiento diario que da visibilidad a los tiempos que toma el procedimiento de compras y calidad de datos.



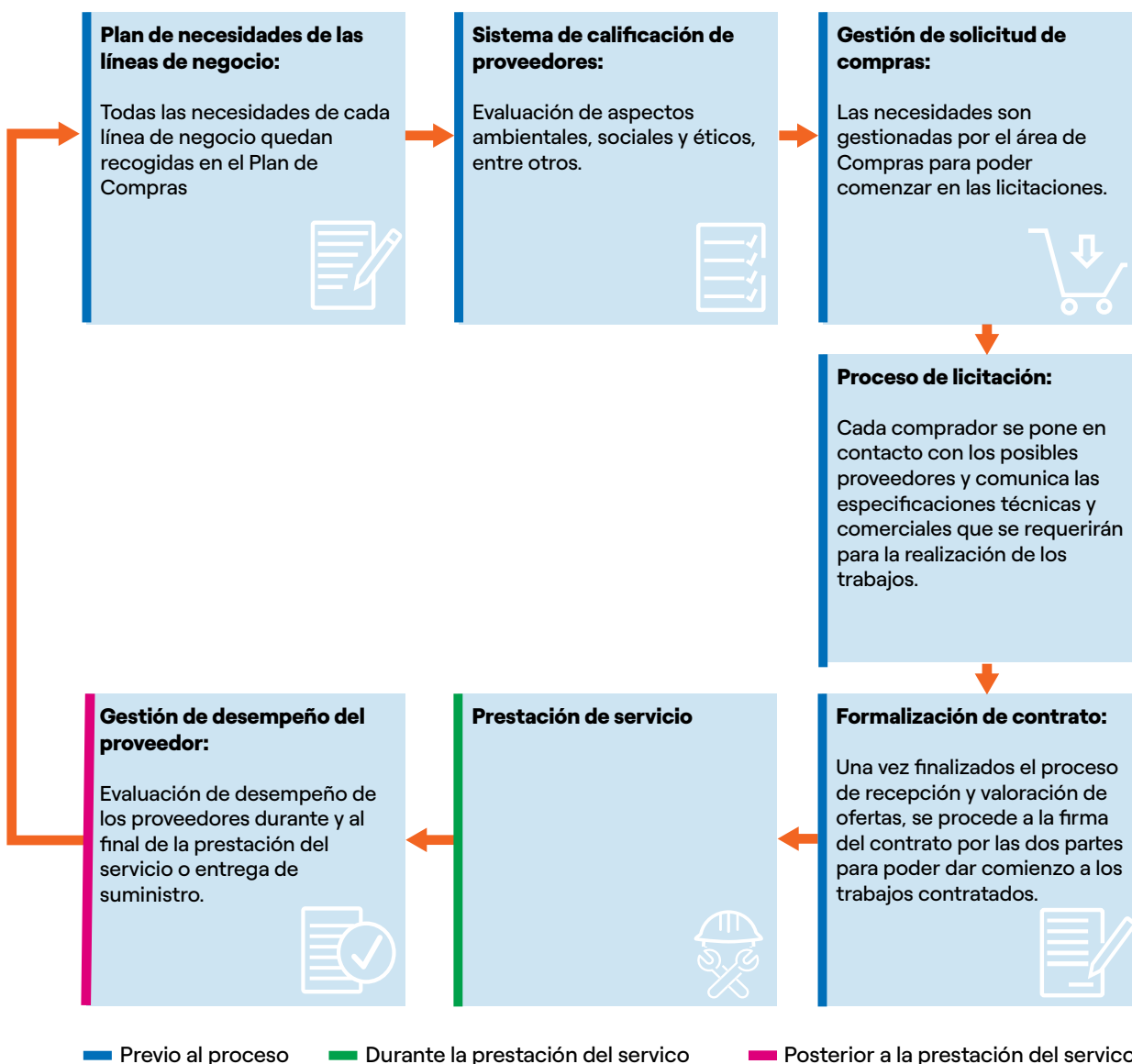
Etapas del proceso de aprovisionamiento

Con el fin de promover la gestión responsable en la cadena de suministro, Enel Distribución Chile dispone de un proceso integral de compras, que comienza con la planificación de necesidades por parte de las diferentes áreas. Una

vez definida la necesidad, se identifica a los eventuales proveedores que ya han sido calificados, a los que se invita al proceso de licitación, asegurando que la totalidad de proveedores este calificados. Esto, a su vez, aumenta la transparencia del proceso de compras.

Proceso integral de compras o contratación en Enel Distribución Chile

ESTRATEGIA DE ADQUISICIONES CIRCULARES



Sostenibilidad en la cadena de suministro

1. Calificación de proveedores

A partir de 2017, Enel Distribución Chile aplica el “Modelo de Evaluación Global para los Requisitos de Sostenibilidad”, identificando los factores de riesgo de sostenibilidad en la cadena de suministro a través del mapeo del nivel de riesgo de los diversos grupos o familias de compras. Este modelo define un marco para evaluar el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad por parte de los proveedores de bienes y servicios (incluyendo contratistas de obras), que se deseen calificar para el registro o renovar su calificación. Este proceso incluye varias categorías de control y estándares de calidad, como -por ejemplo- contar con la certificación ISO 45001 o la ISO 14001.

Por lo tanto, como parte del proceso de calificación, para acceder al registro de proveedores de Enel Distribución Chile, el proveedor debe someterse a una evaluación específica y obligatoria sobre los requisitos ambientales, de salud y seguridad y sobre derechos humanos. En el caso de actividades consideradas de alto riesgo para la seguridad o el medio ambiente, se prevé una auditoría in situ para la verificación de estos aspectos.

Solo con una evaluación general positiva, el proveedor será incluido en el Registro de Proveedores (o permanecerá en él, en caso de estar previamente calificado) y podrá ser considerado para participar en los procedimientos de compras del Grupo. En caso de que sea reconocida la no admisión derivada, por ejemplo, de un juicio ambiental negativo, el proveedor puede presentar una nueva solicitud de calificación, aportando las evidencias del plan de mejora adoptado.

Porcentaje de nuevos proveedores evaluados según criterios de sostenibilidad

Ámbito de evaluación	2018	2019	2020
Salud y seguridad	100%	100%	100%
Medio ambiente	100%	100%	100%
Derechos humanos	100%	100%	100%

2. Selección de proveedores, la K de sostenibilidad

En la etapa de selección se evalúan las ofertas de las empresas proveedoras desde las perspectivas técnicas y económicas, de acuerdo con los requerimientos del servicio. Así, las propuestas podrían optar a mayor puntaje si se alinean a los “Factores K de Sostenibilidad” (ver recuadro), transparentados en cada base de licitación y que dicen relación con la definición de las prácticas sostenibles que los proveedores lleven a cabo.

Durante 2020, se han incorporado un total de 316 indicadores o KPIs relacionados a la sostenibilidad (certificaciones, seguridad y salud, aspectos sociales, economía circular y medio ambiente). Estos indicadores establecen los diversos compromisos que los proveedores adquieren al ser contratados por la Compañía.

Factores K de Sostenibilidad

Los “Factores K” son utilizados en las principales licitaciones para incentivar el valor de la sostenibilidad y la economía circular por parte de los proveedores.

Para ello, se definieron cinco tipos de Factores K:

1. La incorporación de sistemas de gestión certificados internacionalmente en aspectos asociados a la sostenibilidad como ISO 14.001, por ejemplo.
2. Mitigación de los impactos ambientales, a través de proyectos que disminuyan los residuos, además del uso de materiales renovables, entre otros.
3. Ejecución de iniciativas medibles y de impacto social (en educación de calidad, trabajo decente y crecimiento económico, entre otros ámbitos), promoción del voluntariado corporativo y estrategias que aseguren el respeto de los derechos humanos, entre otros.
4. Proyectos en salud y seguridad que permitan un seguimiento de los índices y que, además, sean innovadores.
5. Iniciativas en economía circular, como la adopción de la declaración ambiental de producto como un instrumento para medir y transparentar los impactos en todo el ciclo de vida del servicio ofrecido o producto fabricado.

APROVISIONAMIENTO DE UNA CADENA DE SUMINISTRO SOSTENIBLE

Impactos

Ambientales: Huella de Carbono, planes de mitigación de CO₂, vehículos de bajas emisiones

Certificaciones: ISO 9001, 14001, 45001, 14067, 50001, SA 8000

Proyectos de Economía Circular, Environmental Product Declaration (EPD)

Social: cláusula social, bienestar de los empleados, proyectos sociales

Contratos: desempleo, primer trabajo, discapacidad física, diversidad e inclusión

Seguridad y salud: proyectos innovadores, esquemas de remuneraciones, organización

Entrenamiento y desarrollo: programa de fuerza de trabajo calificado

Circularidad integrada y sostenibilidad para la creación de valor con los proveedores.

Los proveedores han acogido favorablemente que tanto la sostenibilidad como la economía circular sean drivers de selección de los procesos de compra de Enel Distribución Chile, apreciando las propuestas de valor en ese ámbito.

3. Sostenibilidad en la formalización del contrato

En la fase de contratación, mediante una declaración, el proveedor adjudicado, debe dejar de manifiesto, que conoce y aplicará los principios consignados en el Pacto Global de Naciones Unidas, en el Código Ético de Enel y en las Condiciones de Salud, Seguridad y Medio Ambiente, que son algunos de los documentos exigidos por la Compañía. Además, en este período, se le solicita al proveedor su adhesión y compromiso íntegro con el documento contractual Health, Safety and Environmental (HSE TERMS), que contiene herramientas de colaboración, que le permiten al proveedor identificar las áreas de mejora de su performance en seguridad.

4. Sostenibilidad en la gestión del desempeño del proveedor

En Enel Distribución Chile, la gestión del desempeño del proveedor (o SPM por sus siglas en inglés, supplier performance management) se mide y monitorea mediante la herramienta Supplier Performance Index (SPI), que se calcula sobre la base de seis categorías: calidad, puntualidad, seguridad, medioambiente, derechos humanos y ética e innovación y colaboración.

Fases de la gestión del desempeño del proveedor o SPM

- Recopilación y estandarización de datos.
- Cálculo de los KPI e informe interno.
- Gestión de las consecuencias.



El SPM permite evaluar, periódicamente, el comportamiento de los proveedores, a partir de los cuales se tomarán acciones respecto de ellos, ya sea para reconocer a quienes tienen un buen desempeño o para solicitar planes de mitigación a aquellos que presenten un desempeño subestándar mediante la gestión de las consecuencias (Consequence Management), que considera brindar apoyo y motivar a los proveedores que han obtenido una calificación insatisfactoria, a través del envío de una carta en la que se comunican las inconformidades y se les invita a generar acciones correctivas. Si esta calificación persiste, el proveedor recibirá una solicitud para implementar un plan de acción en el que será acompañado y monitoreado por la Compañía. En su defecto, si la situación persiste, el comité de calificación de Enel Distribución Chile definiría la continuidad en la prestación del servicio, según las condiciones contractuales.

5. Desarrollo de proveedores como socios estratégicos

414-1

En 2020, se ejecutaron diversas instancias con los proveedores con el objetivo de propiciar un vínculo más estrecho entre las partes y ser un aporte concreto para el desarrollo de sus competencias y habilidades.

Capacitaciones a proveedores

En 2020, se realizaron capacitaciones a proveedores en distintas temáticas, tanto técnicas como de autocuidado personal, a fin de apoyarlos especialmente dadas las condiciones presentadas durante el año.

Las materias abordadas en cada capacitación fueron:

1. Prácticas de autocuidado y salud ocupacional.
2. Aplicación de técnicas de instalación y mantención básica de circuitos eléctricos de baja tensión: 13 personas.
3. Técnicas de inteligencia emocional en la empresa.
4. Técnicas de auditorías internas de sistemas:
5. Estrategias de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.
6. Técnicas para el trabajo en equipo en las organizaciones.

Desarrollo de competencias y habilidades de proveedores

En 2020, se llevó a cabo el taller de "Liderazgo en tiempo de crisis", destinado a supervisores y/o administradores de proveedores de todas las áreas y staff. El objetivo fue entregarles herramientas para su gestión en medio de la pandemia.

Supplier Day 2020

En diciembre, Enel Distribución Chile realizó el Supplier Day 2020, evento en el cual los proveedores de la Compañía conocieron la evolución de Procurement, el modelo de compras hacia una cadena de suministro sostenible y las palancas de creación de valor que Enel Distribución Chile ha introducido para gestionar de mejor forma las compras. En la ocasión, los responsables de cada una de las áreas actualizaron las respectivas temáticas de sostenibilidad y economía circular, integridad y compliance, salud y seguridad laboral.

Asimismo, se les informó los desafíos del negocio, como también las oportunidades que se les abren en los próximos años.

Clima laboral en proveedores

El Programa de Clima laboral y Engagement para proveedores de servicios, contempla la medición, entrega de resultados, diseño de un plan de acción y ejecución para mejorar y mantener condiciones óptimas al interior de estas empresas.

Debido al contexto sanitario, este se efectuó en la modalidad online y contó con la participación de 462 trabajadores de 6 proveedores de servicios.

	Enel Distribución Chile
Porcentaje de satisfacción	73,1%
N° de trabajadores de proveedores encuestados	462
N° de proveedores encuestados (empresas)	6

6. Proveedores y Derechos Humanos

Enel Distribución Chile, en línea con las directrices globales del Grupo Enel, cuenta con una Política de Derechos Humanos que busca promover el respeto de estas garantías en todas sus relaciones comerciales, y que sus contratistas, proveedores y socios comerciales adhieran a ellas, prestando especial cuidado a las situaciones de conflicto y de alto riesgo, como la contratación de mano de obra infantil o la existencia de trabajo forzoso entre los trabajadores de la empresa proveedora de bienes y servicios. Ello, se consigna en el proceso de licitación con la aplicación de un cuestionario especial y además el proveedor debe cumplir con los estándares establecidos por Enel Distribución Chile en este ámbito.

Para evaluar el cumplimiento de los principios de la Política de Derechos Humanos, la Compañía monitorea a los proveedores durante la vigencia de los contratos. En el programa de Clima laboral y Engagement comentado anteriormente, se incorporó la dimensión de derechos humanos, donde Enel Distribución Chile evalúa aspectos como el respeto a la diversidad sexual, étnica y a las personas de distintas nacionalidades y a quienes viven con una discapacidad. Sobre la base de esta medición se identificaron proveedores con niveles de satisfacción adecuados, así como los de bajo desempeño en estas materias, a quienes se les solicitó un plan de mejora anual.

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

Enel Distribución Chile ha generado espacios para que en sus procesos de compra puedan participar proveedores locales y emprendedores. Con ese fin, ha diferenciado las exigencias de calificación, dependiendo de los niveles de riesgo, seguridad e integridad asociados al tipo de suministro o servicio requerido, consignando exigencias mayores para servicios más complejos.

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

New Innovative Firms

Para Enel Distribución Chile, las startups –como protagonistas del futuro– son socias ideales para interpretar a los mercados adecuadamente y afrontarlos con herramientas rápidas y dinámicas que potencien a la empresa con ideas que tengan posibilidades concretas de desarrollo. Así, la Compañía generó un proceso especial de selección para startups de carácter innovador (que cuenten con hasta diez años de antigüedad, un máximo de cien empleados y sin distribución de utilidades), que son evaluadas considerando los requisitos mínimos definidos por Enel, ofreciéndoles una forma simplificada de iniciar una colaboración.

Acciones por pandemia

- La Compañía monitoreó permanentemente el desempeño y disponibilidad de los proveedores globales relacionados con suministros de materiales, equipos y servicios críticos para sus proyectos en desarrollo, verificando posibles retrasos en las entregas y buscando planes alternativos de mitigación, en caso de ser necesario.
- En conjunto con las líneas de negocios, Enel Distribución Chile debió ajustarse a las circunstancias, para lo que monitoreó, redefinió, negoció y ajustó, si así estimó pertinente, los alcances de los contratos para garantizar la adecuada operación de los diferentes negocios, a fin de preservar la salud financiera de los mismos.
- Se incluyó una cláusula en los contratos para evitar el término unilateral de ellos.
- En conjunto con las líneas de negocios, Enel Distribución Chile manifestó la disposición a estudiar las situaciones particulares que pudieran presentar los proveedores, en especial, en cuanto a eventuales solicitudes de adelantamiento de pagos.
- En los casos en que, a raíz de la pandemia, se pudiese perjudicar el cumplimiento de algunas de las obligaciones contractuales de los proveedores, estas se aplazaron para que no incurrieran en el pago de multas.
- Enel Distribución Chile adoptó medidas financieras, que permitieron ofrecer a todos los proveedores de servicios la posibilidad de adquirir elementos de protección personal para sus trabajadores, en similares condiciones de precio a las obtenidas por Enel en los mercados mundiales.

10. Salud y seguridad ocupacional

103-1 | 103-2 | 103-3



Tema material primario: Salud y seguridad ocupacional

¿Cómo se gestiona?

Enel Distribución Chile cuenta con un sistema integrado de gestión que se aplica en cada una de las líneas de negocio, de acuerdo con su compromiso con la seguridad que busca alcanzar el objetivo de "Cero Accidentes" en trabajadores propios como contratistas, en que el fomento de la cultura seguridad es clave. Para lograrlo, en 2020, se avanzó en el control operacional, formaciones y capacitaciones para lograr cambios en el comportamiento, basado en el autocuidado y en el seguimiento y análisis de accidentes.

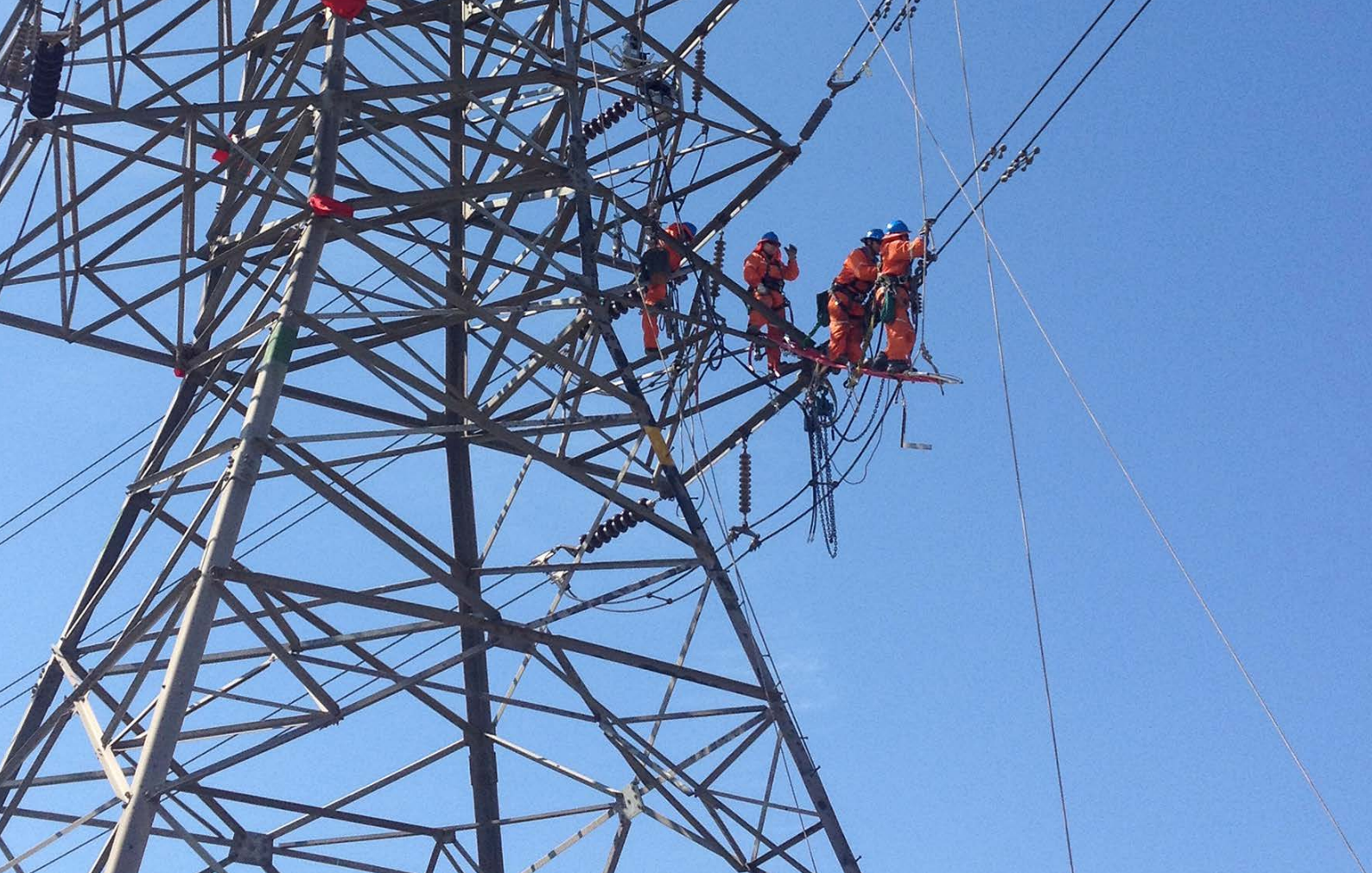
De igual forma, a través de una gestión preventiva de enfermedades, especialmente relevante en el contexto de la pandemia, Enel Distribución Chile realiza un resguardo permanente de la salud de los colaboradores, bajo un enfoque de prevención o minimización de los riesgos.

Temas materiales



- Promoción de la salud y bienestar de colaboradores.
- Seguridad de colaboradores.
- Seguridad de los trabajadores de los proveedores de servicios que operan en las instalaciones de Enel Distribución Chile.




Importancia de una buena gestión

Salvaguardar la vida y la salud de las personas, es el principio fundamental en que se funda el eje "personas" del plan de sostenibilidad. En la visión de Enel no existe negocio sostenible si no se analizan, previenen, mitigan los riesgos para la seguridad de las personas. Esta visión desafía a la empresa en objetivos que exigen ir más allá del cumplimiento legal. Asimismo, el riesgo de seguridad está sin duda conexas con la continuidad operacional, la cual es indicador clave para un negocio de éxito. La Compañía siempre prioriza los derechos humanos de sus colaboradores y reconoce, además, que el trabajo es un derecho fundamental y esencial para la realización de otros derechos humanos y sus impactos se reflejan en el bienestar y desarrollo de las familias de los colaboradores, derivando en un impacto positivo en toda la sociedad. Los principales riesgos son los derivados del desempeño de actividades operativas en la infraestructura de la Compañía y, durante el último año, se sumaron a estos los de contagios de Covid-19. La violación del cumplimiento de las leyes, reglamentos y procedimientos vigentes en el campo de la salud y la seguridad, los lugares de trabajo, la gestión de estructuras, activos y procesos administrativos, que pueden tener un impacto negativo en las condiciones de salud de los colaboradores, contratistas y stakeholders



Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta Plan 2020-2022	Resultado 2020	Meta Plan 2021-2023
3 SALUD Y BIENESTAR 	Accidentes en trabajadores propios	Cero	Cero accidentes en 2020	Cero
3 SALUD Y BIENESTAR 	Extra Checking on Site	3	3	4

Tema material y principios de la Política de Derechos Humanos	
Rechazo al trabajo forzoso u obligatorio y al trabajo infantil	
Seguridad y salud laboral	
Condiciones de trabajo justas	

Estrategia

Enel Distribución Chile está alineada con 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.
- Compromiso permanente de los directivos para promover una fuerte cultura de liderazgo en seguridad.
- Mejora continua del Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad de acuerdo con los nuevos estándares internacionales.
- 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, minimizarlos.
- Implementación de métodos de trabajo basados en la calidad, a través de formación para reforzar aspectos técnicos y de seguridad.
- Promoción de iniciativas de información para difundir y consolidar la cultura de la salud y 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, 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.

Pilares estratégicos de gestión

403-1

Siendo las personas el foco más relevante de la Compañía, el resguardo de la salud y seguridad laboral se orienta a asegurar la integridad psicofísica de sus colaboradores, a través de cuatro pilares de gestión, que consideran las siguientes acciones:

Control operacional	Digitalización y análisis de procesos	Formación	Cultura en seguridad
<p>A través de la implementación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controles operacionales. • Auditorías e inspecciones. • Seguimiento de indicadores, permitting, No conformidades y planes de acción. <p>Las principales actividades ejecutadas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspecciones de seguridad, • Assessment a empresas contratistas. • Extra checking on site (ECoS). • Análisis de accidentes - incidentes y grupos de evaluación de desempeño de empresas contratistas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de mejoras a procesos (End to end). • Aplicación de herramientas preventivas de identificación y evaluación de riesgos. • Implementación y desarrollo del set de herramientas informáticas que soportarán el ciclo completo de HSEQ. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definición e implementación de un modelo de formación de personas. • Construcción de infraestructura operacional (CEO), con sus respectivos campos de entrenamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento del compromiso de todos los niveles de la Compañía respecto a la cultura en seguridad, a través de la definición del estándar de comportamiento que se requiere por parte de todas las personas que trabajan en o para Enel Distribución Chile. • Acciones para erradicar los comportamientos inseguros en coherencia con los programas globales de la Compañía. • Comunicación permanente con las empresas colaboradoras, trabajando en conjunto para recoger inquietudes y compartir buenas prácticas. • Fomento del auto cuidado, por medio de directrices y campañas en salud y seguridad. • Integración de la seguridad en los procesos del negocio.

En 2020, el trabajo en materia de seguridad y salud ocupacional estuvo orientado principalmente a:

- Desarrollo de planes de acción y gestión del riesgo asociado al Covid-19.
- Capacitación basada en los pilares de seguridad y entrenamiento HSEQ (Salud, Seguridad, Medioambiente y Calidad, por sus siglas en inglés).
- Atención a los comportamientos, a través de programas de autocuidado, aumento de reportabilidad de near miss (incidente riesgoso) y Safety observations.
- Atención a las personas, enfocada a la formación y desarrollo de competencias: Programa "Yo me cuido. ¿Y tú me cuidas?", programa de salud y vigilancia médica.
- Atención a las instalaciones y contratistas: plan safety assessment, , Desembarcos en instalaciones contratistas, acreditación digital de empresas contratistas, gestión de permisos de trabajo, evaluación de riesgos sobre plataforma E4E y plataforma ingreso de inspecciones de seguridad.

Gobernanza de la seguridad y salud ocupacional

403-8

Desde el punto de vista organizacional, la gerencia de Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad (HSEQ por su sigla en inglés) de Enel Distribución Chile, lidera la gestión y reporta al Directorio de la Compañía. HSEQ es el área responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual es parte del Sistema Integrado de Gestión de Enel Distribución Chile, que contiene la gestión del nuevo estándar **ISO 45.001** en reemplazo de la OHSAS 18.001, estando el **100% de la Compañía certificada**. De igual forma, el área promueve programas y buenas prácticas con el fin de generar oportunidades de mejora y garantizar un compromiso continuo en la reducción del riesgo y el cuidado del medioambiente.

En línea con este compromiso, se aplica la política **Stop Work**, que durante 2020 se amplió a la temática Covid-19, incentivando la precaución ante situaciones de riesgos de salud, seguridad y medio ambiente. En este sentido, todos los trabajadores – propios y contratistas – pueden intervenir y detener cualquier actividad que suponga un riesgo para la salud y seguridad de los colaboradores. Además, debe notificar lo antes posible al superior inmediato todo comportamiento no seguro, así como cualquier omisión o situación que pueda provocar potencialmente un accidente. Las notificaciones de Stop Work no conllevan procedimientos sancionatorios para los denunciadores, buscando incentivar las alertas para poner el foco en la salud, seguridad y conservación ambiental en las operaciones.

Gestión de los riesgos de la seguridad y salud laboral

403-2

Con 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 protocolos para la comunicación oportuna de accidentes, el proceso de análisis de causas y la definición de planes de mejora, y el monitoreo de estos, según el tipo de evento que involucra. Para cumplir con la política, se conformó un grupo de expertos para analizar eventos con potencial de causar daños graves y que podrían haber afectado a colaboradores, además para investigar todos los accidentes graves y fatales, así como los acontecimientos considerados significativos

Los riesgos que ponen en peligro la integridad de los trabajadores son previamente identificados en las correspondientes matrices de riesgos para cada actividad a desarrollar. En ellas se indican los controles que se deben adoptar para mitigar dichos riesgos, así como las capacitaciones, cursos o formaciones que son requisito para efectuar tareas de mayor complejidad o riesgos altos.

La correcta adopción de las medidas de control es monitoreada permanentemente a través de inspecciones a las obras en ejecución. Durante 2020, se realizaron inspecciones, como también se desarrollaron otros proyectos puntuales que tienen por objeto verificar el control de los riesgos.

En cuanto al tipo de riesgos, los riesgos altos más comunes se generan en las actividades de instalaciones eléctricas, ya sea dentro de espacios confinados o redes aéreas y en las actividades que requieren trabajo en altura, principalmente en las actividades de alumbrado público e instalación de circuito cerrado de televisión.

A lo anterior, en el contexto actual, se incorpora un mayor riesgo de contagio por Covid-19, debido a la exposición de trabajadores supervisando y ejecutando los trabajos en terreno. Para ello, se han puesto en cumplimiento irrestricto las políticas y procedimientos globales y locales con respecto a la pandemia.

Promoción de la salud, bienestar y seguridad

403-3 | 403-4 | 403-6

Promoción de la salud de los colaboradores y sus familias

En el contexto de un 2020 marcado por la pandemia y el teletrabajo, Enel Distribución Chile desarrolló iniciativas remotas para el cuidado de la salud física y mental de sus colaboradores y sus familias. De las actividades realizadas destacaron actividades recreativas-educativas para las hijas e hijos de colaboradores, flexibilidad horaria y otras acciones ligadas al bienestar personal, tales como charlas de salud preventiva física y mental, además de consejos posturales durante las horas de trabajo.



Iniciativas surgidas en pandemia

- Nuevo programa global "IWorkAtHome", destinado a todos los colaboradores que asumen modalidad de teletrabajo por la pandemia y ofrece soporte y orientación en torno a tres pilares: Trabajando juntos, mantenerse informados y autorregenerarse.
- Talleres de Mindfulness y orientación psicológica individuales y a equipos de trabajo (Programa Atención al Empleado).
- Aplicación de la encuesta de bienestar y modalidades de trabajo.
- Reemplazo de beneficios y actividades recreativas bajo modalidad remota.
- Flexibilización del bono de sala cuna a cuidado en casa.

Beneficios en salud

Durante todo 2020, Enel Distribución Chile efectuó iniciativas en el ámbito del cuidado de la salud y seguridad de los colaboradores. Se realizaron atenciones asociadas a exámenes preventivos y control médico, principalmente en el primer trimestre y hacia fines del ejercicio. Asimismo, durante el año se llevaron a cabo campañas preventivas para la salud de los trabajadores.

- Programa de vacunación 2020: **426** trabajadores
- Programa medicina del viajero: **2** trabajadores
- Programa de salud preventiva: **90** trabajadores

Campañas preventivas de salud

Marzo – Campaña Antiestrés
Abril – Campaña Influenza
Mayo – Campaña Antitabaco
Junio – Campaña Cáncer de Colón y Gástrico
Julio – Campaña Enfermedades Virales y Respiratorias
Agosto – Campaña Cuidado del Corazón
Septiembre – Campaña Cáncer Cérvico Uterino y de Próstata
Octubre – Campaña Cáncer de Mamas
Noviembre – Campaña Alimentación Saludable
Diciembre – Campaña Cáncer de Piel

Adicionalmente se realizaron programas relacionados con salud mental, accidentes cerebro vascular, trastornos musculo esqueléticos, evaluación de riesgos psicosociales.



Promoción de la seguridad

403-7

Para asegurar el cumplimiento de los protocolos de seguridad de Enel Distribución Chile, se llevaron a cabo iniciativas que buscan mantener un control de riesgos durante la ejecución de las diferentes actividades.

Programas de Enel Distribución Chile

Extra Checking on Site – ECoS

Este programa tiene como objetivo evaluar la adecuación de la organización y los procesos en un área de operación determinada, realizando un “chequeo adicional”, ECoS, por parte de un equipo de profesionales expertos en los que se verifica la correcta aplicación de procedimientos, el estado de los equipos de seguridad, el comportamiento, manejo del riesgo y los equipos de apoyo ante emergencias. El programa tiene como objetivo identificar observaciones en siete clústeres de análisis y con ello detectar buenas prácticas, oportunidades de mejora y establecer planes de acción para corregir las brechas detectadas. Durante la revisión se levantan los hallazgos que se evidencien en la ejecución de las tareas y se diseñan planes de acción para cerrar las brechas identificadas.

En 2020, se realizaron **3 ECoS**, en modalidad mixta, es decir, remota y presencial, dada la pandemia.

Safety Walk

La caminata de seguridad es realizada por los ejecutivos de Enel Distribución Chile donde inspeccionan y evalúan las condiciones de seguridad en las áreas de operación propias, de la cual se emite un informe. El registro se realiza mediante un formulario disponible en una aplicación móvil, realizándose al menos una Safety Walk al mes. Esta actividad permite evidenciar el liderazgo visible en terreno, en línea con uno de los compromisos de Enel Distribución Chile: El liderazgo implica el cuidado sincero y genuino de las personas, siendo el ejemplo de los líderes fundamental para el compromiso de todos.

Dado el contexto de la pandemia, durante 2020 se efectuaron **81 Safety Walk** en Enel Distribución Chile.

Inspecciones de Seguridad Enel Distribución, área Market

El proyecto tiene como objetivo mejorar la calidad de datos relacionados a salud y seguridad. Para implementarlo, se realizó un trabajo conjunto entre HS y Market para definir el formulario de inspecciones, digitalizarlo e implementarlo en una herramienta digital (mobile/web) de acuerdo con las actividades de terreno y de oficinas comerciales para Market.

Resultados:

- 48 usuarios capacitados
- Posibilidad de realizar las inspecciones de manera remota (vía teams)
- 68 inspecciones ejecutadas en este formato

Instancias de control y difusión

- Revisión por la alta dirección del Sistema Integrado de Gestión.
- Subcomité de Seguridad.
- Briefing de seguridad, con la presencia del gerente general, a los principales ejecutivos de la empresa
- Evaluation Group.
- Proyecto “Comprometidos con HSE”
- StopWork frente a accidentes.
- Revisión de resultados o eventos de seguridad relevantes de forma periódica y en distintas instancias, abordando la participación de todos los niveles jerárquicos dentro de la organización. Se destaca:
 - Revisión de indicadores de seguridad, tendencia de accidentes e incidentes
 - Análisis del desempeño de empresas de riesgo 1 y 2 para definir acciones, que pueden ir desde el aumento de las inspecciones hasta la suspensión del contrato

En 2020 fueron desarrollados:

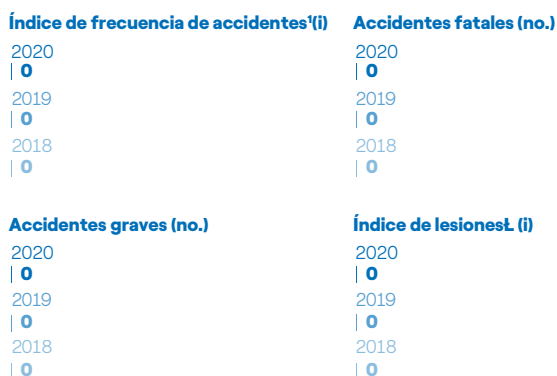
- 26 Briefing de seguridad
- 11 Evaluation group
- 22 Subcomités de seguridad
- 5 StopWork en Infraestructura & Redes y Market para difundir antecedentes y medidas de control frente a accidentes ocurridos durante el año.

Estadísticas de seguridad

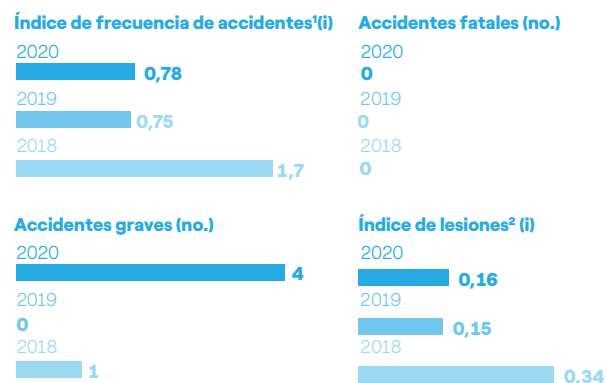
403-9

ÍNDICES DE SEGURIDAD

PERSONAL Propio



PERSONAL Contratistas



1 Calculado como número de accidentes con al menos 1 día de ausencia / total de horas trabajadas * 1.000.000
2 El índice de lesiones con pérdida de tiempo superiores a 1 día se calcula relacionando el número de lesiones con las horas trabajadas * 200 mil

Como resultado de las acciones implementadas, se logró mantener en cero los accidentes en trabajadores propios durante 2020.

Desarrollo de la cultura de seguridad: formación e información

403-5

Programa Líderes en Seguridad para Supervisores

Este programa tiene como objetivo entregar competencias a especialistas respecto a la gestión y control de riesgos y herramientas para planificar contactos de seguridad con equipos de trabajo. El propósito fue mejorar las competencias y habilidades blandas de los inspectores de seguridad y responsables de actividades para continuar desarrollando la cultura en seguridad. El programa tuvo cuatro módulos de formación con temas específicos, impartidos en cuatro sesiones en grupos interdisciplinarios, quienes desarrollaron dinámicas y estudios de casos una vez impartido el contenido.

En 2020 participaron 70 trabajadores propios y 21 colaboradores de empresas contratistas.

Algunas de las iniciativas destacadas fueron:

Campañas de autocuidado

Las campañas tuvieron como objetivo reducir los riesgos a causa de la falta de cumplimiento de las medidas preventivas, aportando en la reducción de la tasa de Siniestralidad y Accidentabilidad (Frequency Rate). Se ejecutaron a través de actividades e información facilitada por ACHS y la Mutual de Seguridad para concientizar a los trabajadores a través de capacitaciones, material visual, actividades, concursos, etc.

Debida diligencia en derechos humanos

La debida diligencia en derechos humanos es la herramienta para identificar los impactos o riesgos en la aplicación de los derechos de las personas a trabajar en un ambiente laboral seguro y con procesos sólidos de prevención de riesgos. Enel Distribución Chile desarrolla su debida diligencia en todos los ámbitos laborales para prevenir y mitigar eventuales riesgos de impacto en el derecho humano a la seguridad y salud laboral. Los resultados se convierten en planes de acción dedicados a la prevención o mitigación de los riesgos identificados.

Seguridad y salud laboral

Enel Distribución Chile tiene el compromiso de velar por que en los lugares de trabajo se respeten las mejores

condiciones de seguridad y salud laboral. Enel Distribución Chile promueve la difusión y refuerzo de una cultura de la seguridad, desarrollando la toma de conciencia sobre el riesgo, y fomenta el comportamiento responsable por parte de sus trabajadores, mediante sesiones de información y formación, entre otras actividades. Enel Distribución Chile trabaja para proteger la seguridad y salud de sus trabajadores, sobre todo a través de medidas preventivas. Fotos de trabajadores en oficinas

Seguridad en la cadena de suministro

Herramientas para la gestión de contratistas

Un aspecto relevante de la estrategia de salud y seguridad es el trabajo con las empresas contratistas, por lo cual, los aspectos de salud y seguridad están integrados desde el proceso de licitación. Su desempeño es monitoreado tanto a un nivel preliminar en el sistema de calificación, como también durante toda la vigencia del contrato a través de exhaustivos y extensos controles reportados en la herramienta Supplier Performance Management (SPM), que permite medir y monitorear el desempeño de los contratistas durante la vigencia del contrato.



Contractor Safety Index (CSI)	Índice que permite clasificar a los contratistas en base a su desempeño en seguridad que considera el número y la severidad de los accidentes. Con este índice es posible detectar falencias operativas en la seguridad de los contratistas de forma de focalizar las acciones para la prevención de accidentes
Supplier Safety Assessment (SSA)	<p>Auditorías específicas realizadas en las instalaciones de proveedores. Se realizan durante la primera etapa de calificación para cada nuevo proveedor, o en los casos en que surjan problemas críticos, como accidentes graves y/o fatales durante la vigencia del contrato.</p> <p>El objetivo de las evaluaciones es asegurar que existan estándares de seguridad adecuados y que se establezcan compromisos mediante planes de acción para subsanar eventuales brechas en caso de ser necesario.</p>
Contractor Safety Assessment (CSA)	<p>Esta iniciativa busca calificar en detalle, para verificar el cumplimiento del sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional a las empresas contratistas identificadas como grupo mercológico¹² de alto riesgo. Esta calificación se basa en un cálculo matemático para obtener el nivel de seguridad y salud ocupacional que posee la empresa colaboradora.</p> <p>El proceso es llevado desde la plataforma WeBuy de Enel, donde interactúan diversas áreas en la calificación, buscando una medición homogénea y balanceada. Esta evaluación denominada CSA es una calificación inicial, la cual es utilizada por el área de compras para licitaciones de obras o servicios. Posteriormente se evalúa al contratista en su desempeño en las instalaciones a través de inspecciones de seguridad.</p> <p>En 2020 se hicieron 23 CSA en Enel Distribución.</p>
Safety Support Team	Consiste en un equipo de apoyo de expertos pertenecientes a Enel cuyo objetivo es ayudar a las empresas contratistas que presentaron una baja evaluación CSI. Se ayuda a realizar un análisis sobre su gestión en seguridad y salud ocupacional, planes de acción, reuniones de seguimiento y una evaluación final para medir resultados.

Todas estas herramientas permiten acompañar a proveedores y contratistas en la identificación de espacios de mejora dentro de los ámbitos de la Seguridad, Medioambiente y Calidad, buscando su mejora continua y optimización de su desempeño.

Proyecto PartnerShip

Este proyecto consiste en realizar inspecciones conjuntas con los contratistas con menor evaluación en el Contractor Safety Index (CSI). Estas inspecciones son realizadas de forma cruzada a los colaboradores y tienen como objetivo levantar en terreno las principales desviaciones en la ejecución de las actividades para poder compartirlas con todos los trabajadores contratistas.

En 2020 se implementaron mejoras, principalmente, en el control del mantenimiento de las herramientas; el uso correcto de Elementos de Protección Personal (EPP) y la actualización de procedimientos y matrices de riesgos específicas de las diferentes actividades.

Centro de Excelencia Operacional (CEO)

El Centro de Excelencia Operacional es un centro de formación y entrenamiento de alto nivel tecnológico especializado en el ámbito eléctrico, enfocado en seguridad laboral y calidad de los servicios ofrecidos por Enel Distribución Chile. Su construcción se inició en 2019 y actualmente se encuentran activas las áreas de práctica tanto aérea como subterránea de media tensión, baja tensión y operaciones comerciales de la red. El centro de excelencia operacional, que busca posicionarse como el primer espacio de entrenamiento eléctrico en Chile, está abierto a toda la comunidad para entregar capacitación y entrenamiento en técnicas de trabajo a escala real, con miras a fortalecer la calidad técnica de los trabajos en terreno y la seguridad de los trabajadores propios y contratistas, mejorando por ende la calidad del servicio a los clientes.

Resultados 2020

- Participantes: 2.208 trabajadores contratistas.
- Formación técnica: 1.092 colaboradores externos
- Procesos de habilitación: 198 personas

12 Grupo Mercológico (GM): Categorías de productos (materiales, mano de obra, servicios) de interés de Enel y sujetos a proceso de calificación / registro.

Reinducción y habilitación de personal contratista en el centro de excelencia operacional (CEO)

El proyecto consistió en el diseño e implementación en una plataforma online de los cursos de mantenimiento correctivo en infraestructura subterránea de baja tensión y riesgos eléctricos bajo Norma NFPA 70E con Inacap, junto al proceso de habilitación y formación para el servicio de empalme, junto a Duoc UC. Los cursos tuvieron como objetivo desarrollar una cultura en seguridad y medio ambiente. Además, se diseñó una pauta de evaluación para habilitar a los trabajadores contratistas, se actualizaron y generaron los procedimientos de trabajo operativos técnicos, seguridad y medio ambiente, junto a la gestión de las actividades de habilitación práctica en terreno o patios del centro de excelencia operacional

Los cursos buscaban contar con un proceso que permitiese cubrir las brechas y desviaciones detectadas en las inspecciones y evaluar el grado de conocimiento que tienen las personas en temas de seguridad y medio ambiente.

Los resultados fueron:

- 84 personas habilitadas de infraestructura subterránea.
- 24 personas habilitadas de empalme.
- 123 personas en procesos de reinducción.

Inspecciones de seguridad con contratistas- Enel Distribución Chile

Corresponde a la definición de un programa mensual y semanal de inspecciones en diferentes actividades y empresas contratistas con el objetivo de verificar en terreno el cumplimiento de estándares definidos por Enel Distribución Chile. Las inspecciones buscan contribuir en la detección de hallazgos, su gestión y análisis para tomar acciones correctivas y preventivas frente a la ocurrencia de potenciales accidentes.

Los principales resultados fueron

- 19.111 inspecciones realizadas.
- 1.203 hallazgos detectados.
- 1,9 inspecciones por cada 1.000 horas hombre de contratistas

Digitalización de la gestión de 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:

Implementación de plataforma Wise Follow

La Plataforma Wise Follow, posibilita controles operacionales a través de una aplicación que se ejecuta desde cualquier teléfono móvil.

Esta plataforma permite:

- Definir la documentación mínima requerida para personas, equipos y vehículo.
- Cargar de documentación en el sistema.
- Validar por parte de Enel Distribución Chile los documentos de la empresa contratista como de su personal cargados en la plataforma.
- Habilitar y crear cuadrillas a través de la plataforma.
- Cumplir con el marco legal vigente

En 2020 se obtuvieron 63.000 documentos digitalizados desde Enel Distribución Chile, disponibles para la acreditación de personas, vehículos, equipos y herramientas.

Canal de comunicaciones portal y App colaborativo

Para mantener la comunicación con las empresas colaboradoras, en momentos en que no fueron posibles las reuniones presenciales, se habilitó un portal de colaboradores y en modalidad de App, accesible desde los teléfonos móviles, para consultar y hacer seguimiento a aspectos tales como:

- Noticias e informaciones.
- Indicadores de seguridad y salud.
- Material de interés, como manuales, instructivos y registros audiovisuales.
- Desarrollo de material de capacitación y procesos formativos.

- Gestión, análisis, control de procesos y resultados del área y de la Compañía.
- Desarrollo de informe del estado de las actividades realizadas, entre otros.

Lo anterior permite forjar un entorno de comunicación digital, generando los soportes y contenidos necesarios para informar, educar y fortalecer el compromiso de Enel Distribución Chile de garantizar altos estándares de calidad, prevenir accidentes laborales y cuidar del medio ambiente.

Seguridad comunitaria y de terceros

Las subestaciones de Enel Distribución Chile se construyen de acuerdo con los requisitos legales y los máximos estándares de calidad técnica. Las instalaciones de máquinas y equipos de trabajo están sujetos a controles de mantenimiento sistemáticos y periódicos para garantizar su buen funcionamiento. 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 en las cabinas de distribución y procesamiento. También se supervisan los siguientes temas medioambientales: nivel de los campos electromagnéticos generados por las instalaciones de distribución eléctrica, reciclaje, reutilización y eliminación de residuos, calidad del suelo y posibles impactos en la biodiversidad.

Estos programas periódicos de medición permiten mantener los riesgos bajo control y dentro de los límites legales, con la finalidad de resguardar y garantizar la seguridad de las comunidades aledañas a las áreas donde opera la Compañía.

Campaña de prevención de accidentes de terceros en Enel Distribución Chile

Campaña coordinada con la Cámara Chilena de la Construcción (CChC), dirigida a clientes y al público en general, en la cual se difundieron tres videos en redes sociales. Tuvo como objetivo evitar la ocurrencia de accidentes de terceros, informando sobre los riesgos asociados a la construcción doméstica en cercanía de redes.



Gestión de emergencias

Enel Distribución Chile aplica el sistema de gestión de crisis del Grupo Enel cuya efectividad ha quedado de manifiesto durante la pandemia. Este sistema de gestión global evalúa el impacto del evento crítico, a través de una escala de referencia estándar de tres niveles. Las crisis de alto impacto se gestionan de forma centralizada, mientras que las que tienen un nivel de impacto medio o bajo se gestionan dentro de la organización específica en cada país.

Además, el Comité de Crisis define estrategias y acciones para hacer frente al evento crítico y coordina todas las actividades de contención de daños a la propiedad, rentabilidad y reputación de Enel Distribución Chile.

Existe una unidad de seguridad del área de Personas y Organización, cuyo objetivo es definir estrategias y directrices en temas de seguridad, informar a la alta dirección y promover el intercambio de mejores prácticas. Además, se ha establecido un proceso de seguridad en los viajes, con el objetivo de proteger al personal que viaja al extranjero, proporcionar información y comunicaciones sobre los países de destino, indicar las condiciones que pueden suponer riesgos para la salud y la seguridad de los viajeros (por ejemplo, disturbios políticos, ataques terroristas, delitos, eventos de salud, etc.), directrices y conductas a seguir y la activación de las medidas de seguridad necesarias, según el nivel de riesgo identificado para el país de destino.

Gestión de la pandemia

2020 fue un año particularmente difícil con respecto a la gestión de la salud, por efecto de la pandemia que cambió radicalmente la forma de trabajo y relacionamiento.

Para evitar una eventual propagación del virus, se elaboraron y difundieron, tanto a nivel global como local, políticas y procedimientos respecto de las cuales se verificó, por parte de HSEQ y la línea de negocios, la correcta aplicación de ellas en terreno. Esto, mediante inspecciones en forma periódica y aleatoria según correspondiera. Ejemplos de ellas son la Política Global PL1031 Coronavirus operational and emergency indications for Enel Group, de aplicación global en el Grupo Enel, el instructivo operativo IO3420 Control de Acceso, de aplicación a nivel país, y que

contiene el requisito de autodiagnóstico previo mediante app vía web diseñada para tal efecto.

Dichos documentos recogen los conceptos principales de prevención para el Covid-19, los cuales son distanciamiento social, uso de elementos de protección personal, sanitización de puestos de trabajo y espacios comunes, segregación de los puestos de trabajo, espacial y temporalmente e higienización de manos, entre otros.

Para evitar los contagios en pandemia se aplicó a un mayor porcentaje de trabajadores en trabajo a distancia o teletrabajo, práctica ya adoptada por la Compañía. El trabajo a distancia, ha requerido implementar acciones y medidas como la entrega de elementos para el apoyo ergonómico del puesto de trabajo (silla ergonómica, apoya pies, apoya muñecas, teclado, mouse pad, etc.), capacitación respecto de ergonomía y seguridad en el teletrabajo, auto evaluación de las condiciones del puesto de teletrabajo, disposición de medios tecnológicos, actualización de contratos de trabajo y entrega de documento con los riesgos en el puesto de trabajo y sus medidas de control, etc.

Una de las medidas fundamentales implementada en las operaciones de Enel Distribución Chile fue de segregación, relacionada con la organización del trabajo, lo que se define como "célula de trabajo". La fuerza de trabajo en las distintas instalaciones de la Compañía se organizó en "células": equipo con la menor cantidad de personas para realizar una determinada función, y que pueden realizar ésta sin interactuar en ningún momento con otra célula. La organización del trabajo en células es una forma eficaz de contención del virus, circunscrito a un equipo reducido de trabajo, en el caso que éste se encuentre presente entre el personal.

Asimismo, se adoptaron medidas como mayor aseo en las oficinas, reducción de personal, turnos en operaciones de resguardo en caso de contagio en las células de trabajo, para proteger la salud de los colaboradores y garantizar la continuidad operativa sin personas contagiadas en todas las actividades realizadas durante el año.

En el caso de los contratistas, cada empresa debió elaborar su Plan de Acción Covid antes de iniciar sus trabajos, alineados con los protocolos y procedimientos implementados por Enel Distribución Chile, los que fueron monitoreados durante el año por personal de la Compañía.

Lo anterior, complementando los protocolos y medidas de seguridad habituales con que deben desarrollarse las actividades. Además, la Compañía realizó campañas de concientización respecto de las medidas de prevención, como por ejemplo “En esta cuadrilla nos cuidamos”, haciendo entrega de elementos para uso personal como botellas para agua individuales.

Destacable es la formación a nivel país del “Task Force Chile”, integrado por representantes de las distintas gerencias y personal HSEQ. Lo anterior en cumplimiento de la Política N°212 “Gestión de Eventos Críticos Chile”, en relación con el contexto de emergencia. El Task Force reporta al Comité de Crisis en Chile, con el objetivo de dar apoyo al Country Manager en la definición de un Plan de Emergencia, basado en las directrices del Global Task Force, con los siguientes objetivos:

- Abordar y monitorear las acciones de prevención y respuesta para todas las unidades en Chile, asegurando el cumplimiento a nivel país del Instructivo Operativo N°2480 de Gestión de Emergencia Covid-19 y cualquier actualización de este.
- Dar apoyo al responsable de cada unidad en la definición de un plan integral de continuidad del negocio.
- Proporcionar información actualizada a todos los empleados, proveedores y terceros interesados.
- Mantener actualizada la evolución de la emergencia, en cumplimiento con la Política N°212 “Gestión de Eventos Críticos Chile”.

Con las amplias medidas de prevención y control implementadas en todas instalaciones y sitios de construcción de la Compañía, se logró el objetivo de dar continuidad a la operación, dando cuenta de la capacidad de adaptación y resiliencia de la Compañía ante un escenario adverso, considerando la atención comercial y trabajo en terreno de Enel Distribución Chile. Lo anterior permitió asegurar el suministro de energía tanto a hogares como a industrias, cuidando la salud de todos los trabajadores que participan de aquello.

Del mismo modo, dado que la política Stop Work considera los aspectos relativos al Covid-19, durante 2020 se paralizaron actividades de contratistas cuando no contaban con elementos de protección apropiados como mascarillas y alcohol gel suficiente en la obra.

Protocolos de operación para el trabajo en terreno y en instalaciones por efecto de Covid-19

- Autodiagnóstico diario.
- Desarrollo de una aplicación de auto chequeo Covid-19, para los colaboradores de Distribución, la cual exige la fotografía del trabajador utilizando sus Elementos de Protección Personal (EPP) y un cuestionario de verificación sobre los instrumentos de seguridad definidos para su protección personal.
- Uso obligatorio de Elementos de Protección Personal (EPP).
- Control de temperatura en lugares definidos.
- Sanitización semanal de vehículos corporativos.
- Sanitización de espacios comunes (robot sanitizador)
- Instalación de paneles divisorios para vehículos que transportan personas.
- Prohibición de capacitaciones y reuniones presenciales a excepción de casos específicos.
- Monitoreo de contagios activos y sospechosos diarios en empresas externas y de Enel Distribución Chile.
- Protocolo especial para la atención de clientes en oficinas comerciales.
- Delimitación de zonas, flujos de entrada y salida, segregación de espacios en instalaciones propias.
- Contenedores para desechar EPPs Covid-19 en instalaciones propias.
- Uso de camionetas dispuestas por Enel Distribución Chile.
- Creación de turnos y organización por células de equipos de trabajo para disminuir probabilidad de contagio.
- Habilitación de puestos de trabajo en instalaciones propias.
- Protocolo de almuerzo en el casino para personal con contrato de trabajo presencial.
- Clausura de salas de reuniones.
- Habilitación de salas de autoexamen.
- Plan de comunicaciones permanente para sensibilización y difusión de medidas, protocolos e información de contagios.
- Micas separadoras en cascos, comedores, baños y espacios comunes.
- Implementación de estaciones de lavado de mano y dispensadores de alcohol gel.
- Auditorías a programas Covid-19 de empresas contratistas.
- Monitoreo estadístico de los contagios nuevos y cerrados (Informe diario Covid-19)



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 ejecutivos de la Gerencia de Personas y Organización, dedicados al seguimiento de iniciativas y proyectos relacionados con la salud y la seguridad de los trabajadores, a nivel nacional y según la línea de negocio. El comité examina los principales proyectos para mejorar las normas de seguridad, los programas de formación y las iniciativas de prevención.

Enel Distribución Chile cuenta con Comités Paritarios y un Comité de Riesgo Psicosocial y Laboral. Los Comités Paritarios, en representación de todos los colaboradores de la Compañía, tienen como función la promoción de la cultura de seguridad, la inspección y eventual investigación de accidentes.

Reconocimiento a trabajadores destacados

El Comité Covid destaca a los trabajadores de empresas contratistas que han tenido un notable desempeño en los siguientes puntos:

- 1.- Uso apropiado de sus elementos de protección personal Covid-19.
- 2.- Identificación de focos de riesgo.
- 3.- Ideas innovadoras.
- 4.- Reporte de incidentes.
- 5.- Buena conducta.

11. Sostenibilidad ambiental

103-1 | 103-2 | 103-3



Tema material primario: Gestión ambiental

¿Cómo se gestiona?

En el plan estratégico de sostenibilidad de Enel Distribución Chile el medioambiente es uno de los pilares en que se funda la implementación de todos los ejes de negocio. La gestión consiste en un modelo de gobernanza ambiental con políticas que promueven ir más allá del cumplimiento de las normas de referencia, fomentando la búsqueda de soluciones innovadoras y sostenibles en el largo plazo, a lo largo de toda la cadena de valor.

La Compañía ha definido estándares y procedimientos que facilitan una adecuada identificación y evaluación de impactos, aplicando planes de protección, reducción y mitigación. Además, promueve la difusión y el intercambio de mejores prácticas, fomentando la mejora continua en línea con su compromiso con la conservación de los recursos naturales y las soluciones basadas en la naturaleza.

Importancia de una buena gestión

Una buena gestión permite asegurar una operación basada en la conservación de los recursos naturales y en la naturaleza. El sistema de gestión integrado, ya consolidado dentro de los procesos de la empresa, los diferentes estándares ambientales aplicados y auditados anualmente, son parte de la gestión de Enel Distribución Chile en materia ambiental. A la vez, se está integrando el análisis del ciclo de vida de los activos, servicios y productos, con el fin de identificar los procesos industriales en que es necesario intervenir para evitar los impactos ambientales en las diferentes etapas y a lo largo de toda la cadena de valor de la Compañía. Con estas gestiones Enel Distribución Chile agrega más elementos a la gestión de riesgos ambientales en pro de prevenir impactos.

Temas materiales

- Emisiones
- Energía
- Recurso hídrico
- Residuos
- Suelos
- Biodiversidad

Tema material y principios de la Política de Derechos Humanos

Respeto a los derechos de las comunidades



Gobernanza ambiental

Los factores estratégicos en la planificación, implementación y desarrollo de las operaciones de Enel Distribución Chile incluyen la protección del medio ambiente y los recursos naturales, enfocados en supervisar que todas las actividades relacionadas con el medio ambiente se realicen mediante una estructura determinada en cada unidad de negocio, dando pronta gestión a cualquier proceso de cumplimiento y fiscalización 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: la [Política de Medio Ambiente](#), y la [Política de Biodiversidad](#).

La Política Medioambiental de Enel Distribución Chile se basa en cuatro principios:

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

Esta Política contempla diez objetivos estratégicos para la operación, entre los cuales destaca "ir más allá de las obligaciones legales". Enel Distribución Chile se compromete con acciones y conductas voluntarias para proteger el medio ambiente, aunque no estén previstas en la normativa local como acuerdos con comunidades e instituciones para preservar el cuidado del agua o de la biodiversidad.

A través de un Sistema de Gestión Integrado (SIG), las políticas son debidamente implementadas mediante procedimientos y herramientas que permiten identificar, monitorear y mejorar continuamente las variables ambientales de las operaciones, que se actualizan y se difunden a todas las partes interesadas por medio de los canales de comunicación disponibles (Intranet web & TV, mail, RRSS, portal SIG, portal HSEQ Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad, por sus siglas en inglés, y sitio web enel.com; entre otros).

Durante 2020 Enel Distribución Chile realizó auditorías ambientales internas implementadas por la compañía (ECOs). En esta gestión se priorizó la gestión de permisos en todas las plantas, desarrollando matrices de autorizaciones aplicables para cada instalación, implementando planes de gestión de permisos incorporando métricas para el seguimiento y control, con el fin de mejorar la trazabilidad y minimizar los eventuales riesgos de retraso en eventuales fiscalizaciones. En esta línea, se implementó un repositorio de almacenamiento de documentos que al día de hoy suma más de seis mil archivos, el que es accesible para consulta para todo usuario interno y así poder responder con mayor rapidez cualquier solicitud de la autoridad ambiental dentro o fuera de las plantas.

Estrategia de la Gestión Ambiental

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

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

Sistema Integrado de Gestión

102-11

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

CERTIFICACIONES ISO

	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	

Recuadro verde: 100% certificado

Proyectos destacados en gobernanza ambiental

Revisión por la alta dirección del Sistema de Gestión Ambiental

Esta reunión se efectúa, al menos, dos veces al año y en ella se da cuenta de todas las actividades realizadas en los seis sistemas de gestión implementados y certificados en Enel Distribución Chile. Asimismo, busca trabajar en la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión (SIG) para aspirar a la excelencia operacional. Estos encuentros tienen también por objetivo revisar el desempeño del SIG, identificar los desafíos y oportunidades de mejora, analizando al cierre de cada año el cumplimiento de las metas definidas a comienzos del ejercicio.

Creación del Comité Ambiental

Este comité es presidido por el área de Medio Ambiente de la gerencia de HSEQ de Enel Distribución Chile, al cual asisten los subgerentes de todas las unidades organizativas y algunas de staff (Legal y Sostenibilidad) y el Gerente General de Enel Distribución Chile. El comité tiene como objetivo mejorar el desempeño ambiental, con foco en contaminación de suelo y agua, biodiversidad y prevención de incendios. Asimismo, pone énfasis en el monitoreo de la regulación y cambios legislativos. Durante 2020, se realizaron cinco reuniones y se impulsaron importantes proyectos, tales como la eliminación de asbestos y PCB.

Metodología de riesgo ambiental de la Compañía, considerando aspectos de gobernanza, compliance, estratégicos y de la operación

Corresponde a la revisión mensual y anual de todos los controles operativos ambientales de las actividades que se llevan a cabo en Enel Distribución Chile. Este proceso es desarrollado internamente con las diferentes unidades organizativas, tanto de la operación como de staff. Este proyecto tiene el propósito de identificar, evaluar y controlar los aspectos y riesgos ambientales residuales relacionados a los activos y actividades de Enel Distribución Chile.

Los beneficios del proyecto son los siguientes:

- Asegurar el control operacional en las actividades para disminuir el impacto ambiental de la Compañía.
- Asegurar el cumplimiento de los instructivos, procedimientos y políticas del Grupo Enel.
- Fortalecer y mantener el cumplimiento normativo

ambiental, acuerdos voluntarios con los grupos de interés y las comunidades para asegurar la sostenibilidad del negocio.

- Mantener y generar comunicación ambiental interna y externa.

Los principales resultados de este proyecto son la gestión de los residuos y sustancias peligrosos, no peligrosos, ruido, detección de hallazgos arqueológicos y gestión de aceite dieléctrico, aspectos que se encuentran con un nivel de control alto y riesgo residual bajo.

Comité de Gestión de la Energía

De acuerdo con la aplicación de la Norma ISO 50.001, esta instancia fue creada en 2019 en Enel Distribución Chile con el objetivo de hacer un seguimiento al Sistema de Gestión de la Energía y trabajar en su mejora continua. Sesiona, al menos, dos veces al año y cuenta con los siguientes objetivos:

- Proponer, revisar y priorizar iniciativas de ahorro de energía.
- Definir objetivos, metas e indicadores de desempeño respecto de la gestión energética.
- Hacer seguimiento a la implementación del sistema de gestión de la energía (ISO 50.001) y monitorear el desempeño energético, con el objetivo de trabajar en su mejora continua.

Actualmente, se cuenta con la certificación ISO 50.001 versión 2018 por parte de la casa certificadora Aenor.

Proyectos destacados en concientización ambiental

Plan de capacitación dentro de Enel Distribución Chile: Nivelación de conocimientos ambientales

Se generó un plan de capacitación para la organización en los temas específicos aplicables a cada unidad organizativa, enfocado en reforzar los conocimientos en permitting, gestión de residuos, políticas ambientales, con el objetivo de nivelar conocimientos ambientales dentro de la Compañía y con ello contar con ejecutivos y profesionales capacitados en estas materias para optimizar la gestión ambiental de la operación. En 2020, Enel Distribución Chile presentó el plan de capacitación y realizó el módulo sobre la gestión de residuos dirigido a subgerentes y jefes de área de todas las unidades organizativas.

Plan de capacitación para empresas contratistas de Enel Distribución Chile: Escuelas ambientales de Empresas Contratistas (EECC)

Enel Distribución Chile desarrolló un plan de capacitación transversal para todas las Escuelas Ambientales de Empresas Contratistas donde se difunden los lineamientos ambientales de Enel y se refuerzan los conocimientos en los aspectos ambientales significativos para la Compañía. Se llevan a cabo un total de tres sesiones, destinadas a consolidar aspectos relativos a la gestión de residuos, tratamiento de desviaciones de inspecciones ambientales y hallazgos arqueológicos.

Con lo anterior, se logra contar con especialistas en esta área, capacitados para gestionar las actividades ambientales de Enel Distribución Chile y, con ello, lograr mayor control de los impactos y del cumplimiento normativo de la Compañía.

Emisiones

Las emisiones son la descarga a la atmósfera continua o discontinua de materias, sustancias o formas de energía procedentes, directa o indirectamente, de cualquier fuente susceptible de producir contaminación atmosférica. La regulación ambiental actual tanto local como global obliga a controlar y reducir las emisiones a la atmósfera, sean estas del tipo acústicas, electromagnéticas, gases, material particulado, entre otros.

Para Enel y de acuerdo a las actividades que desarrolla, enfrenta desafíos permanentes de reducción de emisiones. Es así, que la reducción constante de los impactos ambientales asociado a la operación de sus activos es un objetivo estratégico a través de la aplicación de las mejores tecnologías y prácticas disponibles internacionales.

Gestión de residuos

306-1 | 306-2 | 306-3

Enel Distribución Chile, reforzando su compromiso de mejora continua, durante el año 2020 ejecutó las directrices del Grupo Enel acerca de una correcta gestión de residuos mediante a la implementación de la Guía de Manejo de Residuos presentada en diciembre de 2019. De forma transversal, se implementaron y compartieron las mejores prácticas consideradas fundamentales para una óptima gestión de residuos, tanto para los producidos directamente o por las actividades de los subcontratistas.

Más que la gestión, la prevención de la generación del residuo (particularmente peligrosos) hacen todo proceso de producción más eficiente. Por esto es por lo que Enel fomenta el maximizar la reutilización, el reciclaje o la recuperación como subproductos, convertirlos en materias primas secundarias o utilizarlos como fuentes de energía. La eliminación de desechos en vertederos es el último recurso.

Enel Distribución Chile ha reducido sus residuos en un 21 % respecto al 2019 en línea con el objetivo de Grupo, siendo posible gracias a la mejora en la gestión del proceso, la reutilización de los recursos, la implementación de una economía circular que los valore y nunca lleguen a categorizarse como un desecho en sí. Es así como Enel Distribución Chile ha implementado iniciativas que dan cuenta del esfuerzo y motivación de los colaboradores a ser parte de un cambio que puede significar el cuidado del planeta con pequeñas acciones.

Iniciativas de reutilización y disminución de disposición final de residuos

Durante el año 2020, Enel Distribución Chile consideró que para minimizar la generación de residuos era imperativo homologar en cada uno de ellos un procedimiento de recepción, separación y cuantificación del material recuperado de la red de distribución. El objetivo fue dar nueva vida a materiales que pueden ser valorizados y que podrían encontrar destinos insospechados. Los resultados a este procedimiento fueron principalmente disminuir la generación de residuos que tenían como destino final el vertedero (gestión lineal del residuo) y reducir el consumo de materias primas y recursos naturales para la generación de nuevos productos (materia prima para la gestión en economía circular). Los resultados del año 2020 demuestran que este simple proceso de gestión de recepcionar, separar y cuantificar es un éxito, ya que redujo en un 44% la disposición de residuos.

Nuevos ciclos de vida de postes de hormigón

El proyecto consideró una evaluación técnica y económica de reciclar el hormigón de postes retirados de la red de baja y media tensión con el objetivo de reutilizar ese material para fabricar nuevos postes y/o darle una nueva vida útil al desecho como material de estabilizado para obras civiles de Alta Tensión. Con esto, se evita el descarte final del residuo y se reduce la compra de materia prima (gravas) para la fabricación de nuevos postes y/o la generación de estabilizado para las obras civiles.

El proyecto recupera el 100% del hormigón (4.560 ton/año) y el 80% del acero (240 ton/año) que componen los postes, lo cual disminuye el volumen de residuos peligrosos y no peligrosos generados y que irían a disposición final, como también disminuye el consumo de áridos para la fabricación de nuevos postes y de estabilizado.

Generación de biomasa a través de la disposición final de los residuos de podas

Entre los tipos de residuos que pueden ser valorizados es la poda de los árboles generada del mantenimiento de la red de distribución que, gracias a una gestión sustentable del residuo, se transforma el 100% en biomasa. Dicha poda se destina a gestores de residuos sustentables que los convierten en biomasa, compost o biofiltros para el tratamiento de aguas servidas, evitando la emisión de al menos 1.200 ton de CO₂eq a la atmósfera en 2020. El modelo se está revisando para crear uno aún más sostenible y circular que involucre comunidades, alianzas con otros stakeholders, y catálogo de productos con valor agregado.

Desarrollo de actividades ambientales e innovación en subestaciones

La meta del Grupo Enel que busca reducir la producción de desechos generados por la Compañía en un 40% al año 2030 con respecto al año 2017, sólo será posible gracias al esfuerzo y la motivación de los colaboradores que se suman a ser parte del cuidado del ecosistema con acciones pequeñas y constantes en el tiempo. Una muestra clara de este compromiso se ve plasmado en las siguientes medidas desarrolladas por los trabajadores en instalaciones de subestaciones:

- Instalación de filtro de agua
- Señalización de especies con letrero fabricado con productos reciclados.
- Estación de descanso y punto de encuentro con madera reutilizada y material proveniente de descimbre de moldajes.
- Punto limpio.
- Jardín vertical con madera proveniente de moldajes y/o cercos duros y pallets.
- Uso de tecnología de "Niebla Seca", para mitigar la polución en faenas de excavaciones.
- Puntos de segregación y/ centro de acopio de residuos.
- Uso de botellas reutilizables.

Gestión de la biodiversidad

304-1 | 304-3

Enel Distribución Chile cuenta con una Política de Biodiversidad, aprobada por el Directorio, que identifica seis prácticas a implementar en el desarrollo de sus actividades. Dichas prácticas contribuyen y están en línea con los 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 y Metas Aichi para la Biodiversidad de CBD, así como otras estrategias nacionales e internacionales de biodiversidad.

Con esta política, la Compañía promueve respetar el principio de “cero pérdidas netas”, a través de una adecuada planificación de proyectos y evaluación ambiental preventiva (no net loss) de biodiversidad, evitando, reduciendo y/o compensando los impactos negativos sobre las especies y hábitats naturales relevantes, sea por su grado de protección, índices de representatividad y/o valor ecosistémico. La identificación y valoración de la biodiversidad y de servicios ecosistémicos de los territorios, en los que opera la Compañía, se realiza en colaboración con las comunidades locales, instituciones académicas y ONG, a partir de lo cual se proponen y desarrollan proyectos para su restauración, conservación y monitoreo.

Enel Distribución Chile se compromete a mantener la gestión de la biodiversidad alineada con las mejores prácticas en el sector donde interviene. Así, previo a toda intervención en la vegetación que realice y que sea necesaria para la expansión, renovación o mantenimiento del sistema de distribución de energía, se solicita la autorización de la agencia ambiental competente del país.

Además, se realiza un análisis extenso del contexto social, económico y ambiental del territorio para así aplicar su modelo de “Creación de valor compartido”, el cual define los planes de una manera que creen valor mutuo.

Política de Biodiversidad

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

En particular, Enel Distribución Chile:

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

Revisión y consecución del compromiso ambiental de reforestación del Plan de Manejo de Preservación asociado a la RCA de la Línea de Transmisión Eléctrica de 220kV TAP a Subestación Chicureo

Este proyecto se enmarca en un convenio con el Parque Metropolitano, que data de 2013, donde el parque provee el sitio y el agua, mientras Enel Distribución Chile, la generación del área verde, instalación del sistema de riego y mantenimiento hasta el establecimiento.

Consiste en reforestar un área de 3.000 m² con especies de Guayacán, Quillay y Maitén, así como también el enriquecimiento de otros 3.200 m² solo con Guayacán. A 2020, la reforestación se encuentra en condiciones óptimas de establecimiento (prendimiento del 75%) para el cierre del compromiso ambiental.

Se compensó la corta de cinco individuos de Guayacán contenidos en un área de 0,12Ha, efectuada durante la construcción de la línea eléctrica, con el establecimiento de 0,62Ha de bosque nativo, que considera alrededor de 150 guayacanes, generando un impacto positivo en la biodiversidad de Santiago. Aún se está en proceso de validación interna del éxito del establecimiento de la reforestación, para una posterior verificación por parte de CONAF.

La ejecución del proyecto permite:

- Dar cumplimiento normativo y estrechar relaciones con Parque Metropolitano.
- Generación de un área verde equivalente a 6.200 m², hermoando una zona del Parque Metropolitano con baja cobertura vegetal.

Levantamiento de información sobre nidos de águila (*Geranoaetus melanoleucus*) presentes en torres de alta tensión en distintas líneas de transmisión para evaluar su remoción

Con apoyo del SAG, se visitaron las infraestructuras eléctricas con presencia de nidos: Línea 110 kV Tap Lo Boza, Línea 110 kV Tap Chacabuco y Línea 220 kV Polpaico – El Salto y se evaluó la condición de los nidos para generar una línea base de información. A 2020, se generó información base para, durante 2021, solicitar permiso excepcional al SAG de retiro de nidos de águila y analizar iniciativas que mitiguen este impacto futuro en la biodiversidad.

Se consolidó la información relativa a la fauna afectada y se evidenció un total de siete nidos. Para ellos, se presentará una solicitud de remoción para la preservación de la especie. Asimismo, el SAG reconoce el interés y preocupación por parte de Enel Distribución Chile en la protección y preservación de fauna protegida, en este caso el águila.

La ejecución de este proyecto permitirá:

- Asegurar la continuidad del suministro eléctrico disminuyendo los riesgos de corte por presencia o colisión de aves.
- Disminuir el riesgo de mortalidad por electrocución de un ave protegida del país, al deslocalizar sus nidos y en el futuro mitigar este impacto otorgando alternativas seguras de nidificación.



Proyecto de armonización del arbolado urbano con el tendido eléctrico

El proyecto tiene como objetivo la armonización del arbolado urbano con las redes de distribución a través de puntos pilotos en las comunas de la zona de concesión.

El proyecto cuenta con las siguientes etapas:

- 1) En conjunto con el municipio de la comuna respectiva, se define el alcance del piloto, seleccionando zonas críticas según criterios de fallas eléctricas y presencia de árboles enfermos y añosos.
- 2) Se evalúa el riesgo del arbolado existente, a través de una empresa especialista y de un ITO.
- 3) Se realiza un proceso de comunicación con las comunidades aledañas.
- 4) Se inicia el recambio de especies.

En 2019, se implementó el primer punto en la comuna de Quinta Normal que consideró el recambio de 17 árboles. En 2020, se lanzó el proyecto en la Comuna de la Reina (18/12), para el recambio de ocho especies, en calle Echeñique, entre Palmas de Mallorca y Santa Rita.

La ejecución de este proyecto permite:

- Proteger las líneas de distribución y asegurar la continuidad del suministro eléctrico a los clientes.
- Mejorar el estado del arbolado urbano que pueda presentar un riesgo para la comunidad, transeúntes y vehículos.

12. Gobernanza

103-1 | 103-2 | 103-3



Tema material primario: Gobernanza sólida y conducta transparente

¿Cómo se gestiona?

Enel Distribución Chile cuenta con una estructura de gobierno corporativo sólida, que opera bajo principios de transparencia y conducta ética, que le permite alcanzar objetivos ambiciosos, mitigando los riesgos de gobernanza. Enel Distribución Chile actúa de acuerdo con los estándares internacionales más exigentes y a la regulación nacional

La estructura de gobierno está diseñada para supervigilar el impacto de las operaciones, con el fin de crear impactos positivos para todos los stakeholders. Para la obtención de los objetivos se ha implementado el modelo de Cumplimiento Global de Enel, además de políticas que promuevan una conducta ajustada a altos estándares de transparencia.

Temas materiales







- Anticorrupción
- Directorio y principales ejecutivos
- Libre competencia
- Transparencia y equidad
- Fairness en la conducta gerencial
- Modelo organizacional y programas de cumplimiento
- Transparencia en la relación con las instituciones
- Gestión de asuntos legales



Importancia de una buena gestión

El gobierno corporativo es un eje de la sostenibilidad y se configura en el plan de sostenibilidad de Enel Distribución Chile como uno de los cuatro pilares fundantes para asegurar una gestión eficiente y confiable que considere una excelente gestión de riesgos con el objetivo de crear valor en el largo plazo para los accionistas y asegurar la continuidad del negocio.

Una gobernanza sólida es la piedra angular de un adecuado proceso de toma de decisiones que integra aspectos ambientales y sociales. El riesgo de no contar con un tejido sólido de gobernanza podría potencialmente redundar en un incumplimiento de las normas legales y en propiciar eventuales conductas inapropiadas, impactando la reputación y los resultados de la Compañía. Todo esto desencadenaría en una pérdida de confianza de sus stakeholders, principalmente, inversionistas y accionistas, además de la destrucción de valor.

Metas y desafíos

ODS	Actividad/meta	Meta Plan 2020-2022	Resultado 2020	Meta Plan 2021-2023
	Plan estructurado de inducción y capacitación para los directores incluyendo temas de Compliance, del Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP) y antibribery.	Una capacitación anual	Una capacitación anual	Una capacitación anual
	Mantener Certificación anticorrupción ISO 37.001	Mantener Certificaciones de Enel Distribución y sus filiales	100% certificada	Mantener Certificaciones de Enel Distribución y sus filiales
	Mejora continua de las matrices de riesgos y controles de acuerdo con la Ley 20.393. Ejecutar el Compliance Road Map de Enel Chile y filiales	Mejora continua de las matrices de riesgos y controles	Realizado	Actualizar matrices de riesgos y controles de acuerdo a la Ley 20.393. Ejecutar el Compliance Road Map
	Capacitaciones al interior de la Compañía sobre el Modelo de Prevención de Riesgos Penales y el Enel Global Compliance Program.	-	64% de colaboradores capacitados (488)	Capacitar al 50% de los colaboradores anualmente
 	Realizar Debida Diligencia	Realizar Debida Diligencia	Realizada	Realizar Debida Diligencia

Tema material y principios de la Política de Derechos Humanos	
Integridad: Tolerancia cero con la corrupción	
Privacidad y comunicaciones	

Gobernanza sólida

Enel Distribución Chile es una sociedad anónima abierta listada en la Bolsa de Comercio de Santiago y en Bolsa Electrónica de Chile, cuyo capital se divide en 1.150.742.161 acciones, distribuidas en 4.735 accionistas.

Accionistas	Número de acciones	Participación
Enel Chile S.A.	1.140.279.406	99,09%
Corredores de Bolsa	2.034.163	0,18%
Bancos Custodios	12.160	0,00%
Compañías de Seguros	355	0,00%
A.F.P.	877	0,00%
Otros	8.415.200	0,73%
TOTAL	1.150.742.161	100,00%

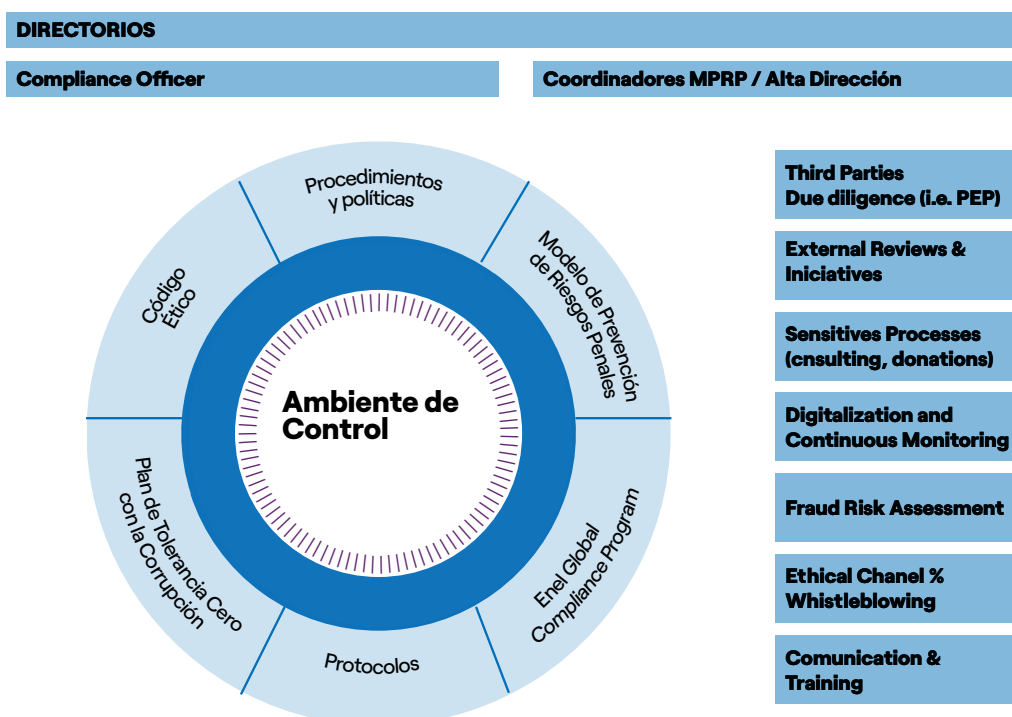
Estructura de gobernanza

102-18 | 102-22

La estructura de gobierno corporativo de Enel Distribución Chile cumple con los principios establecidos en el Código de Gobierno Corporativo para empresas que cotizan en bolsa, en su última modificación (edición de julio de 2018), el cual es adoptado por la Compañía a nivel global, inspirándose en las mejores prácticas internacionales. El sistema de gobierno corporativo adoptado por Enel y el Grupo tiene como objetivo fundamental la creación

de valor a largo plazo para los accionistas y comprende los mecanismos de resguardo de una conducta ética y transparente, que permiten regular el comportamiento de quienes son parte de Enel Distribución Chile, creando valor para los stakeholders.

Para que los principios establecidos se adopten e implementen, la Compañía ha diseñado un modelo de Cumplimiento Global, compuesto por documentos y herramientas, tales como el Código Ético, el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción, Enel Compliance Program y la creación de un sistema de denuncias (Canal Ético), que garantiza la confidencialidad de quien las presenta la denuncia.



Dicho modelo constituye la base fundamental del cumplimiento de los órganos que componen la estructura interna, así como también de aquellos que se relacionan con la Compañía, que están informados y deben comprometerse con estos principios rectores.

Adicionalmente, existe una serie de procedimientos que resguardan el apego a dichas políticas, ya sea en procesos de compras, adquisiciones, contrataciones y cotizaciones, entre otros.

Directorio Enel Distribución Chile

El máximo órgano de gobierno de Enel Distribución Chile es su Directorio, que es responsable de establecer los lineamientos que definen la estrategia de la Compañía, 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.

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 su cargo, se procederá a la renovación total del Directorio en la próxima Junta Ordinaria de Accionistas que deba celebrar la sociedad. Mientras ello no ocurra, el Directorio podrá nombrar a un reemplazante.

Dado que es el principal órgano de la Compañía, y con el fin de asegurar su alto nivel de funcionamiento, cada año un experto externo e independiente analiza y evalúa la gestión del Directorio.

El Directorio está compuesto por cinco profesionales que cuentan con experiencia en el sector eléctrico, gracias a su desempeño como directores o ejecutivos en empresas de la industria. Son elegidos por la Junta de Accionistas, por un período de tres años, con opción de reelección.

D Directorio

2. DIRECTOR

Hernán Felipe Errázuriz Correa

Abogado

Pontificia Universidad Católica de Chile

Rut: 4.686.927-3

4. DIRECTORA

Mónica Hodor

Ingeniera Aeroespacial, Aerodinámica y Estructuras

Máster en Finanzas y Banca

Instituto Politécnico de Bucarest

Pasaporte: 053111429

P

PRESIDENTE

Edoardo Marcenaro

Abogado

Università Cattolica, Milán

Pasaporte: YA1009432

3. DIRECTORA

Claudia Bobadilla Ferrer

Abogada

Universidad Diego Portales

Rut: 9.954.477-5

5. DIRECTOR

Marco Fadda

Máster en Administración y Negocios

Politecnico di Milano

Pasaporte: YA7288871

Diversidad del Directorio



Procedimientos de información para directores y accionistas

102-27

Procedimiento de inducción para nuevos directores

Consiste en la realización de reuniones con el Presidente del Directorio y las diferentes gerencias de Enel Distribución Chile para comunicar la misión, visión y objetivos estratégicos. Así, a cada nuevo 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 del Directorio

La capacitación aborda cambios regulatorios, organizacionales y otros hechos relevantes, entregando herramientas para fortalecer las competencias necesarias para el desempeño del Directorio y el cumplimiento de los objetivos de la Compañía.

Procedimiento de información a los accionistas

Permite definir los plazos y el tipo de información que reciben los accionistas sobre los candidatos a directores, como su experiencia y perfil profesional, entre otros aspectos significativos.

Roles y funciones del Directorio

102-19

El Directorio delega su autoridad para la administración y gestión de Enel Distribución Chile en el Gerente General y los ejecutivos, quienes son designados conforme a las necesidades del negocio. Si bien es el órgano responsable de las decisiones económicas, ambientales y sociales que involucran a la empresa, entrega algunas de sus facultades, mediante un esquema de poderes validado por el Directorio, en el cual se establecen protocolos sobre los niveles de competencias, acorde a la materia tratada.

De acuerdo con los requisitos de la Norma de Carácter General N°385, de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), la Gerencia de Sostenibilidad presenta trimestralmente los resultados de los diferentes indicadores del negocio que miden el desempeño de sostenibilidad de la Compañía. Estos índices están identificados de acuerdo con el Plan de Sostenibilidad trienal, que considera objetivos y metas del negocio enfocados en la transición energética, metas en el ámbito social para los colaboradores y las comunidades en las áreas en que opera y -por último- los indicadores conexos con los cuatro pilares que sustentan el negocio sostenible de Enel Distribución Chile. Estos son: cadena de proveedores sostenible, sostenibilidad ambiental, salud y seguridad laboral y gobierno sólido. Los resultados del relacionamiento con los stakeholders son informados por otras áreas, como las gerencias de Relaciones Institucionales, Relaciones con Inversionistas, Comunicaciones y Market, entre otras.

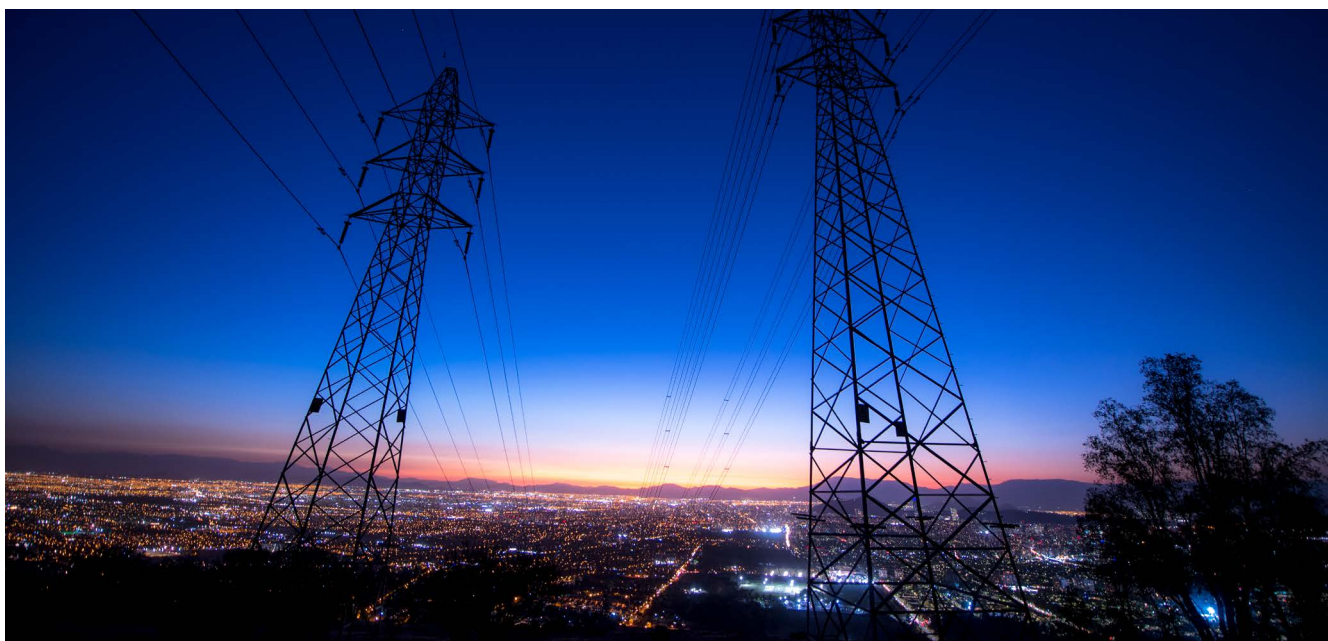
De igual forma, en las reuniones mensuales de Directorio, se monitorean los resultados de Enel Distribución Chile, de acuerdo con lo informado por el Gerente General y su equipo ejecutivo, así como se analiza un riesgo relevante, según un cronograma establecido, hasta completar un análisis anual de los mapas de riesgos, relacionados a los procesos y actividades que rodean a la Compañía, como también del negocio y de la industria en la que está inserta.

El Directorio también monitorea y supervisa el programa de Cumplimiento, el funcionamiento del Modelo de Prevención de Riesgos Penales y los resultados del Canal Ético, el aseguramiento de los riesgos de los procesos y, en general, la ejecución de todas las funciones de la Gerencia de Auditoría Interna, que reporta al Directorio -al menos- una vez cada trimestre.

Mejora de procesos

En 2020, debido a la pandemia y la necesidad de implementar el trabajo remoto, Enel Distribución Chile perfeccionó una serie de instrumentos relacionados con el funcionamiento del Directorio y el acceso a la información:

- Implementación de la herramienta Gate Way para todos los directorios de la Compañía, que le permite a sus integrantes y gerentes contar con toda la información de las materias y actas del Directorio, junto con los antecedentes para la adopción de acuerdos.
- Ejecución y robustecimiento de Share Point, sistema de almacenamiento digital de los documentos legales relevantes de la Compañía.
- Digitalización de los flujos de aprobación de las materias dirigidas al Directorio.
- Implementación del Data Protection Compliance Program, con énfasis en el levantamiento de los datos, mediante la Plataforma E-Register y el cumplimiento de medidas organizativas como la designación de los Controller Manager de primera línea y Controller Task Manager (segunda línea).



Estructura organizacional

PD

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
Eduardo Marcenaro

CEO

ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A.
Ramón Castañeda Ponce (*)

E Ejecutivos

GERENCIA PLANIFICACIÓN Y CONTROL

Álvaro Pérez Carrasco (*)

FISCALÍA

Horacio Aránguiz Pinto (*)

GERENTE DE PERSONAS Y ORGANIZACIÓN

Carlos Morales Rojas (*)

GERENCIA MERCADO DISTRIBUCIÓN CHILE

Víctor Tavera Olivos

GERENCIA REGULACIÓN

Ramón Castañeda Ponce (**)

GERENCIA COMUNICACIÓN

María Gabriela Witt Meisel

(*) Ejecutivo principal.

(**) Ramón Castañeda Ponce fue designado en forma interina en el cargo el 1 de diciembre de 2020 en reemplazo de Daniel Gómez Sagner.

GERENTE GENERAL

Ramón Castañeda Ponce

Ingeniero Civil Industrial
Pontificia Universidad Católica de Chile
Rut: 10.485.198-3
A partir del 16.08.2018

GERENTE DE PERSONAS Y ORGANIZACIÓN

Carlos Morales Rojas (2)

Psicólogo
Universidad del Mar
Rut: 13.020.441-4
A partir del: 01.12.2020

GERENTE DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

Álvaro Pérez Carrasco (1)

Ingeniero Civil Industrial
Universidad Mayor
Rut: 14.119.842-4
A partir del 01.09.2019
Hasta el 31.01.2021

FISCAL

Horacio Aránguiz Pinto

Abogado
Pontificia Universidad Católica de Chile
Rut: 10.649.635-8
A partir del 01.12.2016

(1) Álvaro Pérez Carrasco presentó su renuncia al cargo con fecha 31 de enero 2021, asumiendo Rodrigo Vargas Gómez a partir del 2 de febrero de 2021.

(2) Silvia Latini presentó su renuncia al cargo con fecha 30 de noviembre 2020, asumiendo Carlos Morales Rojas a partir del 1 de diciembre de 2020.

Gestión de riesgos

102-30

Política de gestión de riesgos

Enel Distribución Chile sigue las directrices del Sistema de Control de Gestión de Riesgos (SCGR) definido y aprobado por el Directorio de su matriz 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.

Cada compañía del grupo, incluido Enel Distribución Chile, define su propia política de Gestión Control y Gestión de Riesgos, que es revisada y aprobada al comienzo de cada año por su respectivo Directorio, observando y aplicando las exigencias locales en términos de cultura de riesgos. La Política de Control y Gestión de Riesgos se desarrolla y complementa con las siguientes políticas específicas que se establecen en relación con determinados riesgos, funciones corporativas o negocios del grupo, y que incluyen límites e indicadores que son posteriormente monitorizados.

El área de Control de Riesgos cuenta con la Certificación Internacional ISO 31000:2018 (G31000) y actúa de acuerdo con las directrices actuales de esta norma internacional para gestionar los riesgos de las compañías. El principal objetivo es identificar riesgos (endógenos y exógenos) de manera preventiva, analizar, evaluar de manera tal de cuantificar la probabilidad y el impacto, así como el tratamiento de estos, a través de la definición de medidas de mitigación con sus respectivos planes de acción en conjunto con las áreas y los Risk Owners como responsables de los diferentes 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

OHSAS) 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.

El área de Control de Riesgos presenta al Directorio, de manera trimestral, el mapa de riesgos que incluye los riesgos de sostenibilidad y cambio para informar sobre la gestión de los riesgos de la Compañía, evidenciando la identificación de nuevos riesgos y la evolución y monitoreo de aquellos previamente identificados.

En cumplimiento de los compromisos globales en términos de Sostenibilidad, el área de Control de Riesgos en conjunto con el área de Sostenibilidad, desarrollaron las bases metodológicas para definir el proceso de identificación de los riesgos que afectan el cumplimiento de los compromisos de la Compañía sobre este tema, involucrando de forma directa a todas las unidades responsables, creando conciencia de la relevancia de este tema para la Compañía y el mundo en general, obteniendo como resultado la matriz de riesgo de sostenibilidad.

La Compañía cuenta con un Comité de Crisis que tiene como objetivo garantizar la claridad, velocidad y eficiencia de la toma de decisiones y la comunicación interna/externa para la gestión de cualquier evento que pueda comprometer la seguridad de las personas, la continuidad del servicio público y empresarial, el medio ambiente, la protección de activos, la imagen y reputación de la empresa y gestión, así como para minimizar los impactos en las partes interesadas para garantizar una rápida restauración de condiciones normales de operación

Además de los Comités de Crisis, la Compañía cuenta con una Oficina de Monitoreo de Eventos Críticos (O.M.E.C), la cual monitorea y gestiona las crisis en tiempo real, las 24 horas, los 365 días del año. Estas oficinas, durante 2020 participaron activamente en la gestión interna de la crisis Covid-19, con el envío diario desde marzo de boletines de alerta informando de la situación del avance del Coronavirus.

Principales riesgos

102-29

La Compañía busca protección para todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos del negocio. En enero de 2020 se aprobó una nueva taxonomía de riesgos para todo el Grupo Enel, que considera seis macro categorías y 37 subcategorías, que se detallan a continuación:



Riesgos Estratégicos: son todos aquellos riesgos que puedan afectar de manera significativa el logro de los objetivos estratégicos de la Compañía, tanto en el corto como en el largo plazo, como, por ejemplo, los derivados del cambio climático.

Riesgo Financieros: se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para la Compañía, en relación a: (i) los riesgos propios del mercado financiero, (ii) los riesgos derivados de las eventuales restricciones para acceder al mercado financiero; y (iii) a los riesgos de commodities incluyendo commodities de energía, tales como gas, petróleo, carbón, o de la variabilidad en factores externos que pueden incidir en los precios o los volúmenes de tales como la hidrología, considerando las peculiaridades locales y las restricciones propias del mercado.

Riesgos Operacionales: son aquellos que representan los riesgos de la operación, resultantes de los procesos internos inadecuados, fallas sistémicas en la red, y otros eventos de causas externas, que puedan afectar la calidad del abastecimiento de energía y los indicadores de performance en los principales aspectos identificados.

Riesgo Cumplimiento (Compliance): son aquellos que representan los riesgos de incumplimiento de una regla o una norma. Por ello, la gestión de riesgos en compliance requiere conocer y definir claramente las leyes y regulaciones por las que está regida la Compañía.

Tecnología Digital: son riesgos intrínsecamente vulnerables a los ataques cibernéticos, que pueden tomar muchas formas, desde el robo de datos y el ransomware hasta la invasión de sistemas con consecuencias potencialmente dañinas a gran escala y hasta interrupciones del servicio.

Gobernanza & Cultura: riesgo de incurrir en sanciones judiciales o administrativas, pérdidas económicas o financieras y daños a la reputación como resultado de la incapacidad de cumplir con las expectativas de los grupos de interés, un ejercicio ineficaz de las funciones de supervisión y/o la ausencia de integridad y transparencia en los procesos de toma de decisiones y/o consecuencia de actitudes y conductas no autorizadas de los empleados y alta dirección, en violación de los valores éticos de la Compañía.

La taxonomía de riesgos y su gestión abarca el proceso completo de evaluación de riesgos (identificación, análisis y valoración) de acuerdo con la ISO 31000:2018, reflejando de forma clara los riesgos evaluados, evidenciando las

probabilidades e impactos de los mismos, cuantificados antes y después de las acciones de mitigación. Una vez finalizado el proceso de evaluación de riesgos, cada área responsable en conjunto con el área de gestión de riesgos, efectúan el trabajo continuo dentro del tratamiento, con la finalidad de reducir los niveles de riesgos a través de una gestión preventiva, buscando siempre la reducción de la probabilidad e impacto de cada uno, que son presentados de forma mensual al Directorio y la alta administración de la Compañía.

El gobierno corporativo de Enel constituye un instrumento fundamental para asegurar una gestión eficiente y confiable de riesgos con el objetivo de la creación de valor para los accionistas y continuidad del negocio.

Sistema de control interno y riesgos

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 periódicas, que consideran la evolución de las operaciones corporativas y su situación, así como las mejores prácticas vigentes.

Auditoría interna

El Sistema de Control Interno y de Control de Riesgos, y su alineamiento con el modelo de negocios, constituye uno de los principales factores de éxito de Enel 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 directamente al Directorio al menos trimestralmente; 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 la filial de Enel Distribución Chile, considerando el contexto particular de operación de cada Compañía.

En 2020, el Gerente de Auditoría y Oficial de Cumplimiento tuvo acceso al Directorio en las sesiones de febrero, marzo, junio, septiembre y diciembre, para reportar todos los asuntos anteriormente indicados, además de la gestión del Canal Ético.

Con el objetivo de continuar innovando y mejorando las prácticas de auditoría, en 2020 se consolidó la implementación de la metodología Agile aplicada en el Plan de Auditoría de Enel Distribución Chile. Esta forma de trabajo, que será potencializada aún más en 2021, está en línea con las prácticas Agile implementadas en Enel y busca mejorar la experiencia, eficiencia y oportunidad de los resultados de los análisis, logrando reforzar el compromiso y ambiente colaborativo con los dueños de proceso.

Por otra parte, desde 2020 se está reforzando la adquisición de conocimiento e implementación de técnicas de análisis de datos masivas “Data Analytics” en las actividades de auditoría. La utilización de estas metodologías se continuará reforzando en 2021, en línea con la estrategia data driven de Enel Distribución Chile y su filial, con el objetivo de implementar cada vez más herramientas de trabajo en las actividades de auditoría.

Normas y conducta ética

102-16 | 102-17

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 sus grupos de interés.

La Compañía y su filial 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 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, etc.

El Código Ético y los principales documentos que enmarcan la cultura ética de Enel Distribución Chile, como el plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y el Programa Global de Cumplimiento, 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 Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), actual Comisión para el Mercado Financiero, (CMF), que considera la asesoría de un experto ajeno a la sociedad para la detección e implementación de eventuales mejoras o áreas de fortalecimiento en su funcionamiento; así como un experto independiente evalúa estas materias anualmente y emite un informe que es presentado al Directorio. Auditoría Interna también reporta al Directorio la principal información de cumplimiento de esta Norma en lo que compete a su reporte.

Modelo de Prevención de Riesgos Penales

Enel Distribución Chile se opone de forma activa a cualquier acto no ético o actividad ilícita, incluida cualquier tipo de corrupción, directa o indirecta, en cualquier proceso de la cadena de valor, lugar de operación, y con cualquiera de sus grupos de interés.

Enel Distribución Chile cuenta con un Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP) que es un sistema de organización y control que busca prevenir la comisión de delitos en las operaciones de la empresa, mitigar riesgos de Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica, de cumplimiento y reputacionales en todas las operaciones donde Enel Distribución Chile posee una mayoría accionaria, ejerce control o es responsable de la gestión. El Modelo responde principalmente a la Ley Chilena 20.393 y al Código Penal.

Ley 20.393 y sus modificaciones en pandemia

La Ley chilena 20.393 y sus modificaciones, establecen 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. Durante el 2020, la Ley 20.393 bajo el contexto de la pandemia Covid-19, fue modificada, siendo adicionado un delito relacionado con la prevención y protección de la salud de los trabajadores.

Enel Distribución Chile ya trabajó en 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.

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 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. De esta forma, todos los trabajadores firman un compromiso de cumplimiento de toda la normativa ética de la Compañía al convertirse en empleados, además de mantener un anexo al contrato de trabajo sobre estos asuntos.

El modelo incluye un esquema disciplinario y sancionatorio basado en los reglamentos internos de Orden e Higiene; que es coordinado con las funciones de Personas y Organización y Fiscalía, para asegurar la aplicación del esquema sancionatorio interno en caso de eventuales incumplimientos o para dar tratamiento con las autoridades que correspondan si se llegara a requerir.

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.

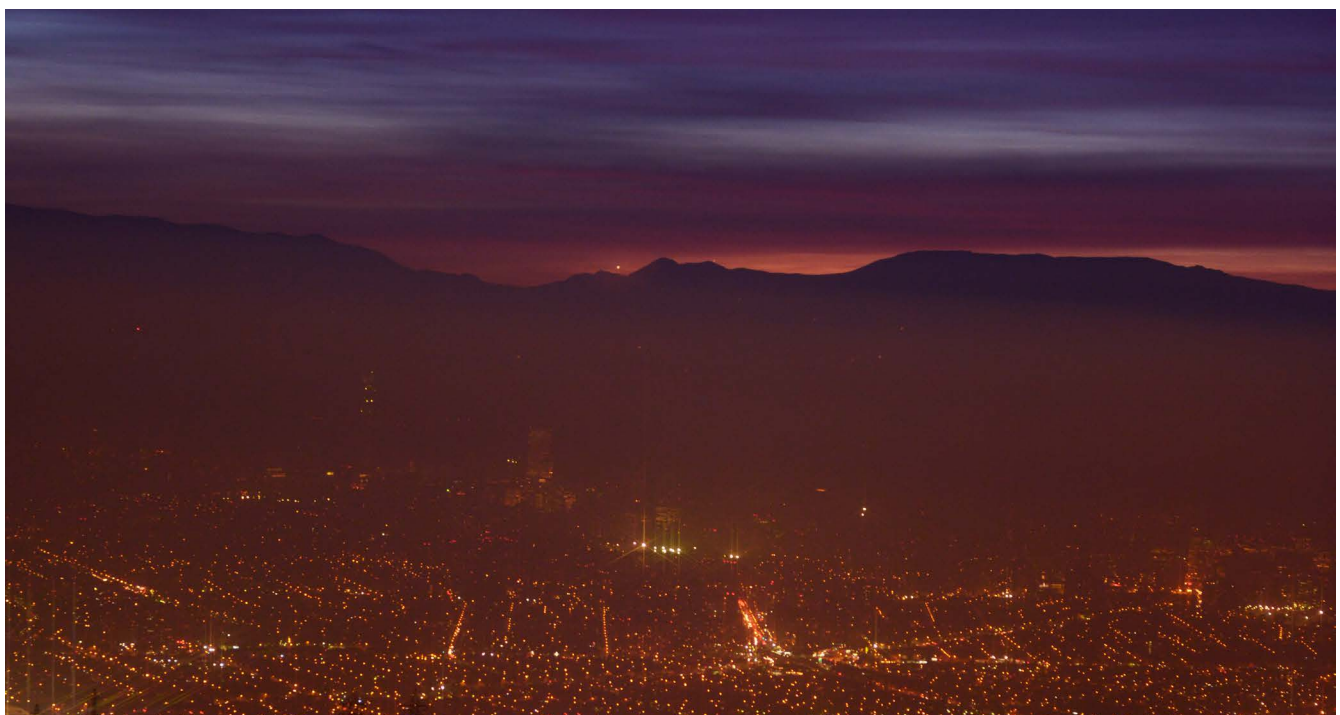
Enel Distribución Chile y su filial cuentan con la certificación externa al Modelo de Prevención de Riesgos Penales obtenida por última vez en 2019, donde un externo acreditó y evaluó de manera objetiva el sistema de prevención adoptado e implementado por la empresa frente a los requerimientos de la Ley 20.393. La certificación fue otorgada por dos años (2019 - 2020), período en el cual Enel Distribución Chile es objeto de evaluación constante.

En el año, se dio continuidad al proceso de 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.

Durante 2020, el Modelo de Prevención de Riesgos Penales operó bajo normalidad a pesar del cambio de contexto laboral y mundial debido a la pandemia Covid-19. Relevante mencionar que la función de cumplimiento dio soporte a los responsables de procesos para asegurar la mitigación de los riesgos de cumplimiento en operaciones sin afectar la continuidad de la compañía.

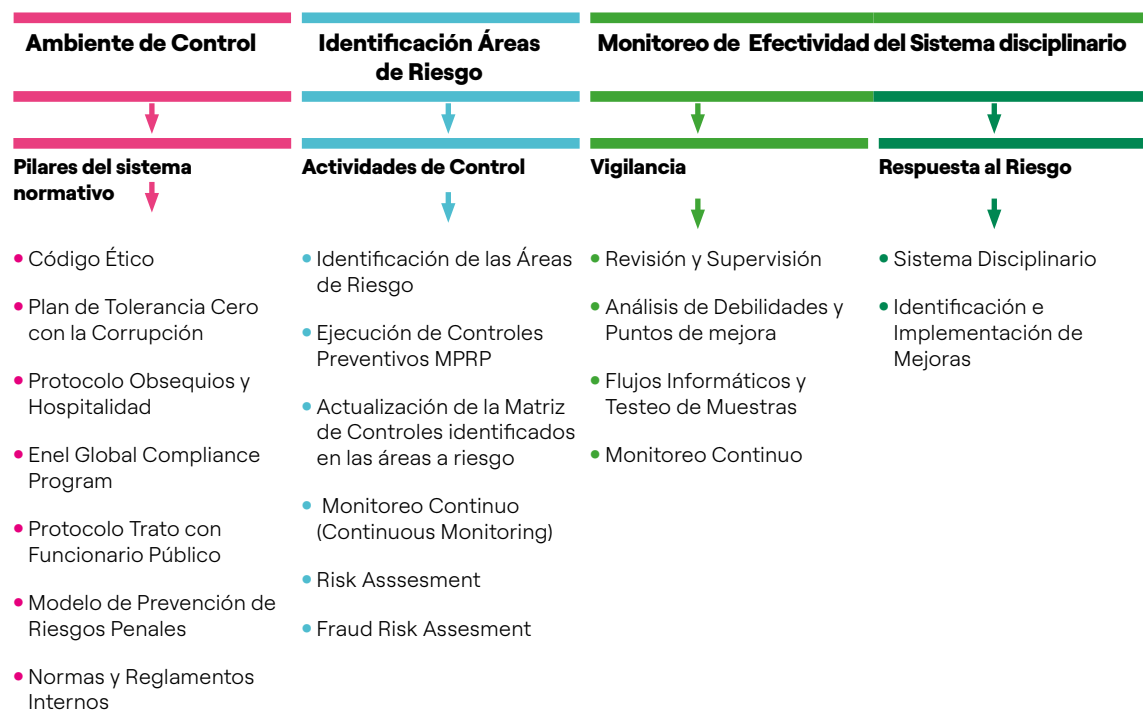
Se resalta que Empresa Eléctrica de Colina filial de Enel Distribución Chile, también mantienen un programa de cumplimiento en línea con sus prácticas. En aquellas sociedades que no se controlan directamente, negocios conjuntos, empresas relacionadas o proveedores y contratistas, se fomenta el desarrollo de códigos propios que estén alineados a la legislación local y a los estándares de Enel Distribución Chile.



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.
- 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



Norma ISO 37.001 Sistema de Gestión Antisoborno

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 con el estándar ISO 37.001.

El estándar ISO 37.001 especifica una serie de medidas y mejores prácticas para ayudar a las organizaciones a prevenir, detectar y enfrentar el soborno, junto con cumplir compromisos voluntarios asumidos por la Compañía. En Enel Distribución Chile, este sistema se enfoca en identificar riesgos, diseñar, ejecutar y mejorar controles y estándares de comportamiento en operaciones consideradas a riesgo como negociaciones y ejecución de contratos con terceras partes, participación en licitaciones públicas y privadas, gestión de recursos financieros, gestión de regalos y hospitalidades, procesos de selección de personal, mecanismos de incentivos a la gerencia, entre otras.

Este Sistema de Gestión Antisoborno es parte del programa de cumplimiento de Enel 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 de la empresa.

La certificación ISO 37.001 fortalece la confianza de los grupos de interés hacia Enel Distribución Chile y su filial Empresa Eléctrica Colina Ltda., que durante 2019, 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. Como parte del compromiso de la Compañía de implementar las mejores prácticas el 2020 tanto Enel Distribución Chile, como Empresa Eléctrica de Colina, mantuvieron su certificación de Sistema de Gestión Antisoborno bajo el estándar internacional ISO 37.001: 2016. Enel Distribución Chile ha participado en diversos escenarios nacionales compartiendo su experiencia en la implementación de esta relevante certificación, así como el despliegue hacia su filial.

Sistema de cumplimiento en la Cadena de Suministro

Los proveedores y trabajadores contratistas adhieren a las disposiciones de cumplimiento a través de las Condiciones Generales de Contratación, que incluyen el Código Ético, el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y demás documentos del programa de cumplimiento del Grupo Enel. Enel 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.

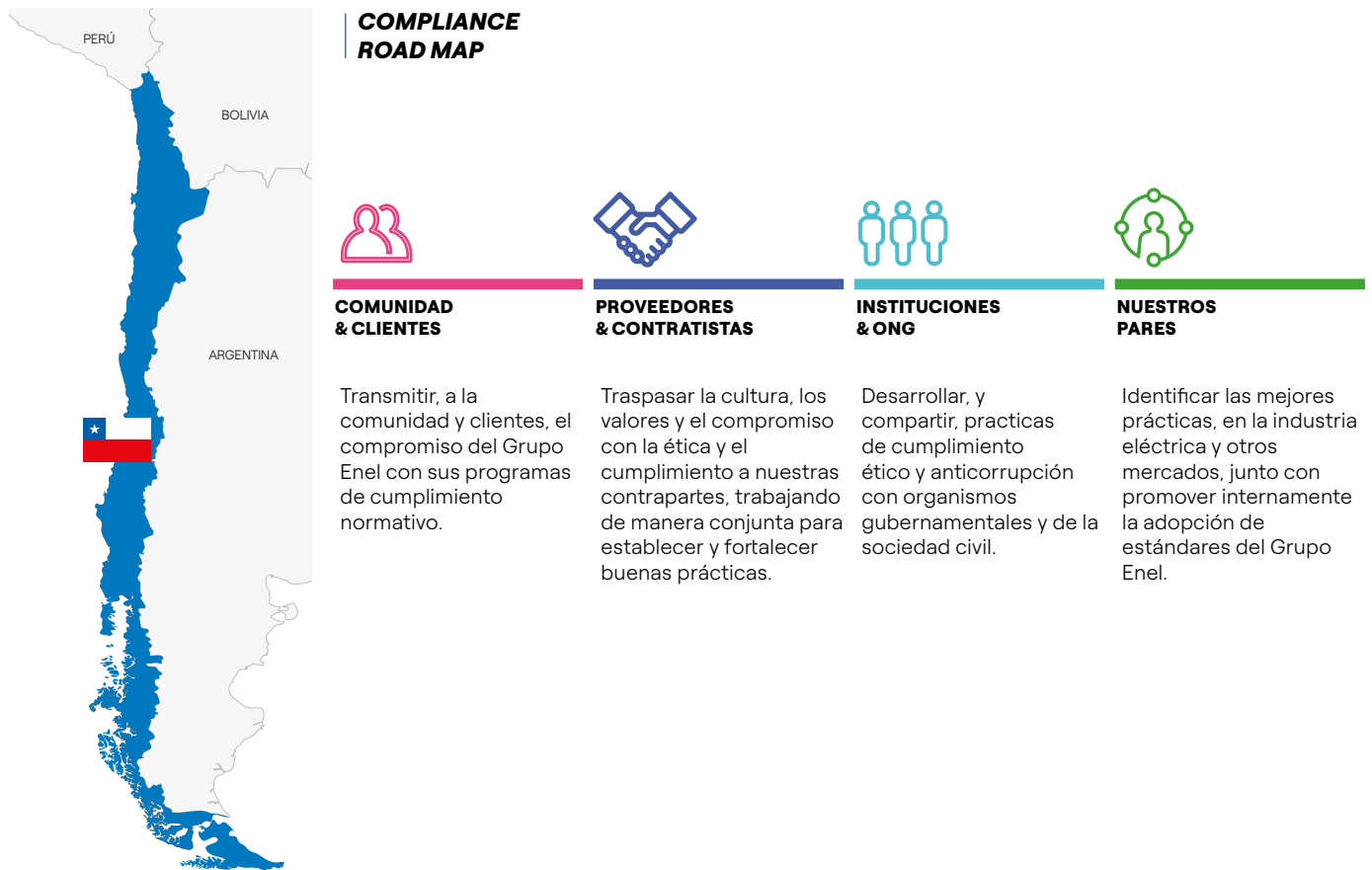
Respecto a la contratación de consultorías y servicios profesionales, el Grupo Enel posee procedimientos específicos para garantizar la validación de integridad y consistencia de los servicios contratados y ejecutados. Dentro de las actividades de cumplimiento se realizaron comunicados y formaciones dirigidas a los proveedores con el objetivo de reforzar el compromiso con la integridad en línea con los valores Open Power de la compañía y de divulgar las iniciativas promovidas por Enel Distribución Chile y su filial.

Durante 2020, se realizaron diferentes jornadas de formación a todos los proveedores de Enel Distribución Chile y su filial, instancias en las cuales se reforzó la divulgación del canal ético y los principios de transparencia aplicables a las relaciones de negocio. Se destacan la aplicación ética de Alliance for Integrity sobre buenas prácticas de integridad, y la jornada anual de Supplier Day Chile.

Compliance Road Map

102-25 | 205-1 | 205-2

La evaluación y monitoreo de la implementación de los programas de compliance de la Compañía, se realiza de manera permanente, a través de la planificación anual en el “Compliance Road Map”.



Durante 2020, el foco de las actividades de cumplimiento estuvo 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, 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 su filial, de acuerdo a la Ley 20.393. Cada una de esta cuenta con un sistema de compliance específico para su contexto legislativo, y durante 2020 se realizó la actualización de documentos, riesgos y controles considerando la ampliación del alcance de la Ley 20.393, la cual incluye un nuevo delito relacionado con la prevención y protección de la salud de los trabajadores, bajo la 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 y su filial, a través de la metodología del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (C.O.S.O), principal estándar internacional en la materia. En 2020, se fortaleció el conocimiento de las tipologías de riesgos considerados en este ejercicio en línea con la estrategia y contexto de operación de la Compañía.

- **Canal Ético:** Enel Distribución Chile mantuvo disponible este canal a todos sus grupos de interés, instrumento que ofrece garantías de confidencialidad, no represalia y anonimato a los denunciantes, cuya administración es externa e independiente.

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 colaboradores que ingresan a la Compañía, donde reciben entrenamiento específico sobre el sistema de cumplimiento de Enel Distribución Chile.

En el plan de comunicaciones se destacó en 2020 la Semana de la Ética en Chile, escenario completamente online donde se resaltó el compromiso de los trabajadores, gerentes, proveedores y directores con la transparencia y la integridad. Entre los eventos de la semana, se destacó un panel sobre la importancia del Gobierno Corporativo de los Programas de Integridad, en la estrategia de Sostenibilidad de las compañías, donde participaron expertos nacionales e internacionales.

En 2020, Enel Distribución Chile y su filial también tuvieron otros escenarios de participación y colaboración con stakeholders y sociedad civil, tales como Alliance for Integrity, Chile Transparente, Contraloría General de República de Chile, entre otros; con el propósito de compartir experiencias y promover mejores prácticas aplicadas en la Compañía y fuera de ella, en materia de probidad, cultura organizacional, y prácticas de ética y transparencia en los negocios.

Finalmente, en este año reportado, Enel Distribución Chile y su filial también aplicó el Barómetro de Valores e Integridad Empresarial y fue reconocida por ser una de las empresas que se sometieron a la evaluación realizada por Fundación Generación Empresarial bajo su programa de Reconocimiento Generación Empresarial 2020. Los resultados de esta medición contribuyen a la mejora continua a los programas de integridad.

Formación

205-2

El entrenamiento relacionado con temas anticorrupción es iniciado cuando un trabajador ingresa a Enel Distribución Chile, siendo también parte del programa de inducción los nuevos directores. Además, cuando se establecen nuevas relaciones con socios comerciales, se solicita la firma de anexos de contratos que incluyen todos los documentos del sistema de cumplimiento de la Compañía.

De manera permanente, se mantiene un plan de entrenamientos y comunicación que se ejecuta anualmente y está focalizado en las áreas y actividades asociadas a estas temáticas.

En esta línea, en 2020, se realizaron en Enel Distribución Chile 37 formaciones para 488 personas, y 67 actividades de comunicación. El foco de esta formación estuvo en:

- La prevención de la corrupción y conductas no éticas.
- El uso del canal ético.
- El Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37.001.
- El conocimiento del sistema de cumplimiento de la Compañía, incluidas las políticas y procedimientos vigentes en Enel.

Socios de negocio (Proveedores y Contratistas) a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización

Al 100% de los Proveedores y Contratistas de Enel Distribución Chile se les han comunicado las políticas y procedimientos de anticorrupción del Grupo Enel en Chile (Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción "PTCC") a través de la incorporación de dichas normativas en las Condiciones Generales de Contratación y su Anexo País. Estos documentos son parte integrante de todos los documentos de compra. Además, se realiza la 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 Vendor Day.

Directores que hayan recibido formación sobre anticorrupción

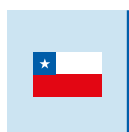
El 100% de los directores de Enel Distribución Chile se encuentra formado en temas de compliance, Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP) y anticorrupción.

Trabajadores que haya recibido formación sobre anticorrupción

El 64% (488 en total) de empleados han recibido formación en temas de compliance, del Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP) y anticorrupción a través de distintas modalidades (presencial, e-learning, general, focalizada). Adicionalmente, se ha efectuado actividades focalizadas para el Top Management y para aquellas áreas o funciones consideradas con mayor sensibilidad desde la perspectiva del modelo.

Además, para todos aquellos nuevos ingresos (nuevos trabajadores) se realiza una jornada de capacitación relacionados con al Programa de Cumplimiento de Enel Distribución Chile, el Código Ético, el Modelo de Prevención de Riesgos Penales y principales documentos normativos de cumplimiento de la Compañía.

Durante 2020, se realizó un evento específico de formación/difusión en la Semana de la Ética para concientizar y difundir la importancia del programa de compliance y anticorrupción de Enel Distribución Chile.



Certificación Modelo de Prevención de Delitos Relativos a la Ley 20.393.
Notificación de estándares de la Norma 385.
Acciones de colaboración con ChileTransparente para la definición de mejores prácticas el la relación empresas-gobierno.

Participación en iniciativas externas

102-13

De forma voluntaria Enel Distribución Chile participa y adhiere a diversas iniciativas para medir la efectividad de sus programas de compliance, evaluar su desempeño y aplicar las mejores prácticas en gobierno corporativo y gestión de la sostenibilidad, tales como:

- Adhesión al Pacto Global.
- Miembro de la red de Transparencia con ChileTransparente (capítulo Chileno de Transparencia internacional) para la definición de mejores prácticas en la relación empresas-gobierno.
- Parte de las empresas certificadas con ISO37.001 del Sistema de Gestión AntiSoborno
- Parte de las empresas con su Modelo de Prevención de Riesgos Penales certificado de acuerdo a la Ley 20.393 en Chile.
- Miembro del Círculo de Compliance de la Cámara Chileno-Alemana de Comercio e Industria (CAMCHAL).
- Miembro del Grupo de Trabajo Regional Latam de Alliance for Integrity.-

Canal Ético

102-17

El Canal Ético, gestionado por la Gerencia de Auditoría Interna, pero administrado externamente, permite denunciar de manera anónima conductas irregulares, contrarias a los principios del Modelo de Prevención de Riesgos Penales, al Código de Ética o bien otras temáticas relativas a la contabilidad, el control, la auditoría interna, o delitos como lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, corrupción entre particulares, receptación, apropiación indebida, negociación incompatible, delitos ambientales, entre otros.

Este canal está regido por la política global N° 107 Whistleblowing, que garantiza anonimato, protección al denunciante contra represalias y protección contra denuncias de mala fe. El canal permite realizar reportes tanto anónimos como no anónimos, en todos los casos

se mantienen los criterios de protección al denunciante y transparencia en la gestión de los reportes.

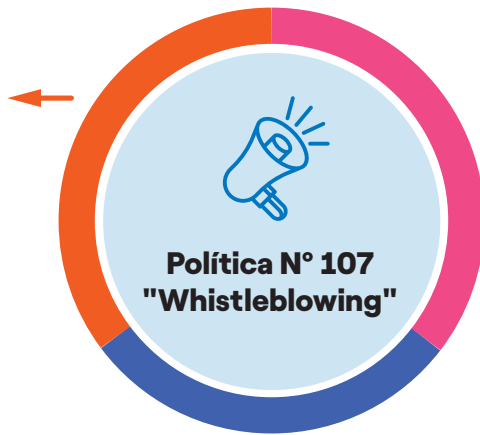
Este canal es extensivo a los colaboradores, contratistas, proveedores, clientes, comunidades y demás partes interesadas, manteniendo acceso disponible por medio telefónico, presencial y digital a través de intranet y de la página web de la Compañía. El denunciante puede comunicarse por medio del canal para entregar mayor información relacionada con la situación reportada, así como recibir feedback y consultas de parte de los encargados de la gestión del caso por Enel Distribución Chile.

Durante 2020, 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 en medios digitales y charlas en Enel Distribución y su filial.



Funcionamiento del Canal Ético

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

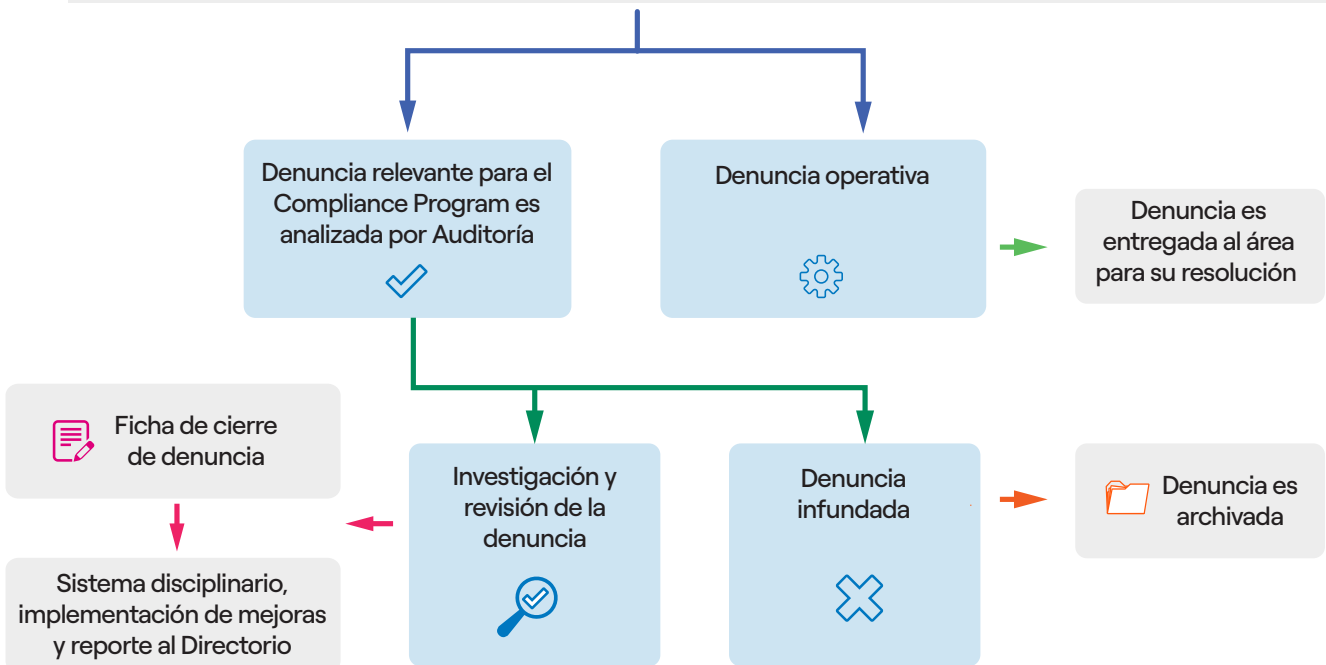


Los Canales Aseguran

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



AUDITORÍA REALIZA ANÁLISIS PRELIMINAR



En 2020, se ejecutaron acciones para 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 2020 un total de 2 denuncias bajo el ámbito Enel Distribución Chile, relacionadas con el código ético, registrando un 71% menos que en 2019.

Sobre estas denuncias se evidenció una infracción de carácter no significativo –debidamente gestionada – al Código de Ética de la Compañía, en materias de Clima Laboral. Como en todos los casos, se han aplicado medidas correctivas y sancionatorias, así como un plan de formación para las áreas involucradas, mejoramiento de procedimientos y actividades de profundización de conceptos.

KPI	UM	2020	2019	2018	2019-2020	%
Denuncias recibidas	n.	2	7	8	-5	-71%
Incumplimientos relativos a episodios de:	n.	1	0	2	1	0%
Conflicto de interés/Corrupción ¹³	n.	0	0	2	0	0%
Uso indebido de activos	n.	0	0	0	0	0%
Clima laboral	n.	1	0	0	1	0%
Comunidad y sociedad	n.	0	0	0	0	0%
Otras motivaciones	n.	0	0	0	0	0%

Ninguna de las infracciones identificadas por medio del Canal Ético para Enel Chile y sus filiales ha estado relacionada con casos de corrupción o soborno a organismos públicos o discriminación de personas.

¿Dónde denunciar? Mecanismos de denuncia:

Web corporativa: Menú derecho/Canal Ético

www.eneldistribucion.cl

Internet

Canal ético directo:

<https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/es/gui/102504/index.html>

Presencial o escrito

Enel Distribución Chile, Gerencia de Auditoría Interna, Santiago, Santa Rosa N°76, Piso 9.

¹³ 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.

Relaciones Institucionales y participación en asociaciones

El relacionamiento con instituciones, locales, nacionales e internacionales permite representar los intereses de Enel Distribución Chile, promoviendo su posición y buenas prácticas en torno al desarrollo sostenible del sector energético.

Esta vinculación de la Compañía se rige bajo el Programa de Cumplimiento, Modelo de Prevención de Riesgos Penales y todos sus componentes, proveyendo información completa y transparente, con el objetivo de que las instituciones tengan las mejores condiciones para la toma de decisiones bajo su responsabilidad. Las actividades con instituciones son registradas y controladas de acuerdo con la Ley 20.730, que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios. Para ello se mantienen procedimientos y manuales internos de cumplimiento obligatorio para cualquier trabajador, gerente o eventuales contratistas que se relacionen con funcionarios públicos o miembros de instituciones del Estado en sus actividades diarias.

Durante 2020, Enel Distribución Chile continuó formando parte de múltiples asociaciones gremiales y empresariales. Además, desarrolló un modelo de gestión que permite controlar y transparentar las reuniones con las autoridades, así como también un procedimiento que norma la relación con dichas entidades y otro que enmarca el relacionamiento con la autoridad.

415-1

Contribuciones en los últimos cuatro períodos (*)

2017	2018	2019	2020
\$271.618.561	217.727.147	\$317.401.471	\$367.735.536

(*) Enel Distribución Chile no ha hecho contribución alguna relacionada con lobby, representación de intereses o similar, campañas políticas/ apoyo a organizaciones / contribuciones a candidatos locales, regionales o nacionales u otros (por ejemplo, gastos relacionados con medidas de votación o referéndums) en cumplimiento de la Ley 20.900, así como de las políticas internas del Grupo.

A través de distintas instancias de participación, las relaciones institucionales de Enel Distribución Chile se enfocaron en 2020, en actividades de posicionamiento respecto de los desafíos que aborda la Compañía, como también en fortalecer los planes de relacionamiento con las autoridades de los territorios donde opera, como se detalla a continuación:

Posicionamiento:

- Desarrollo de plan de comunicación especial para coordinar trabajos de distribución en zonas bajo cuarentenas y para comunicar beneficios de la repactación voluntaria y contemplada en la Ley de Servicios Básicos.
- Promoción de la economía circular como un pilar del Grupo en su estrategia de carbono neutralidad y cambio climático en distintas instancias gubernamentales, gremiales y centros tecnológicos.
- Ejecución del plan de relacionamiento con las municipalidades de la zona de concesión de Enel Distribución, que permitió generar contacto con prácticamente la totalidad de los alcaldes del área, a pesar de las restricciones sanitarias de la pandemia.
- Fortalecimiento del diálogo sobre las ciudades del futuro y la electrificación a través de las actividades de Santiago 2041.

Plan de Relacionamiento con la Autoridad:

- Desarrollo de alianzas con municipalidades de las zonas más vulnerables de la Región Metropolitana, Cruz Roja y Red UC Christus, en el contexto de la crisis sanitaria, que se tradujo en la donación de ambulancias y buses que fortalecieron la capacidad de testeo y trazabilidad de contagios.
- Plan de trabajo con las municipalidades de la zona de concesión de Enel Distribución Chile, para mejorar la comunicación ante emergencias y así focalizar de manera más eficiente los recursos durante los planes de contingencia, especialmente, en temporada invernal.
- Comunicación focalizada en los alcaldes para informar beneficios de repactación de deuda considerada en la Ley de Servicios Básicos (21.249).
- Continuación del programa de Arbolado Urbano lanzado en Quinta Normal en 2019, que permite – experimentalmente- plantar especies arbóreas compatibles con una menor pluviometría, como la que registra la Región Metropolitana y que se desarrollen armónicamente con la red aérea de suministro eléctrico.
- Seminario “Arborización e Infraestructura Urbana” desarrollado por Enel Distribución Chile en conjunto con la Universidad Católica de Chile, Sociedad Chilena de Arboricultura y Chilquinta.
- Ejecución del plan municipal para instalación de tótem de auto pagos en edificios municipales y equipos de telemedida para instalaciones municipales.

Plan de Relaciones Institucionales Informático

- Respecto del desafío de desarrollar un Plan de Relaciones Institucionales Informático, que permita dar a conocer de manera transparente y responsable la inserción de la empresa en las regiones y comunas en las que Enel Distribución Chile tiene presencia, y en alianza con GDS

(Global Digital Solutions), Enel Distribución Chile participó en la suscripción de un convenio para intercambio de información técnica, buenas prácticas y difusión en ciberseguridad con el Equipo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad Informática (CSIRT) del Ministerio del Interior. La firma oficial de este convenio se efectuó el 12 de junio de 2020 en una reunión virtual encabezada por el subsecretario del Interior, Juan Francisco Galli.

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 o que esté dirigida a cualquier actividad relacionada con lobby o elecciones.

Asociaciones a las que adhiere Enel Distribución Chile

102-12

Filial	Asociación
Enel Distribución Chile	Centro de Innovación UC
	Empresas Eléctricas A.G.
	Pacto Global Red Chile (Universidad Andrés Bello)
	Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)

Principales iniciativas en pandemia

La gestión de 2020 estuvo marcada por las especiales circunstancias del país producidas por la pandemia, además del contexto social y económico. Esto implicó la adaptación a un método de trabajo a distancia, lo que generó obstáculos jurídicos y prácticos, que fueron sorteados gracias a herramientas de digitalización internas y externas, que resultaron ser fundamentales para la continuidad de la operación. Así, los temas que marcaron la agenda en términos de gobernanza fueron:

- Un foco de trabajo fue abordar los efectos de la Ley N° 21.185, que consiste en el establecimiento de un Precio Estabilizado a Cliente Regulado (PEC), y de la Ley N° 21.249, que dispone –de manera excepcional– medidas en favor de los usuarios finales de servicios de electricidad, sanitarios y gas de red, entre otros. Esto tiene un efecto en el esquema normal de pagos e ingresos de la Compañía y sus filial. Para enfrentar este escenario, la Compañía requirió esfuerzos especiales relativos al impacto económico de esta regulación, mediante la búsqueda y negociación de financiamiento. A lo anterior se sumó los efectos de la pandemia, tanto en contratos con clientes libres como regulados y la necesidad de renegociar los precios de venta de la energía, cautelando los aspectos comerciales, a través de los términos contractuales.
- Asimismo, la regulación referida al giro exclusivo de las empresas distribuidoras de energía ha impulsado a una transformación societaria de la Compañía y una organización de labores de las empresas relacionadas, derivado del cambio de clientes libres desde Distribución a Generación, bajo un apoyo jurídico relevante. Esto propició la creación de Enel Transmisión, enfocada en brindar el servicio de energía eléctrica mediante sistemas de transmisión, ya sea por cuenta propia o de terceros.
- Paralelamente, debido a la situación sanitaria, Enel Distribución Chile ha desarrollado una serie de iniciativas de apoyo a la contención de la crisis, mediante donaciones a la Cruz Roja y otras entidades.
- La pandemia impactó el quehacer de la Compañía, sus stakeholders y, en general, a todo el país. En ese marco, y desde el área de las Relaciones Institucionales, se aceleró la digitalización del trabajo en este ámbito, lo que ha mitigado la ausencia de reuniones presenciales con las autoridades, en particular, de regiones. Asimismo, el refuerzo de los canales digitales ha permitido también establecer sistemas rápidos y eficientes de contacto.
- El cambio de agenda del Gobierno, producto de la crisis social y los cambios regulatorios introducidos, intensificó la relación de Enel Distribución Chile con el Estado. Se fortaleció el contacto con las autoridades locales y regionales, con el objeto de entregar la información en tiempo y forma, con el objetivo de asegurar en todo momento el suministro eléctrico.

Como parte de la coordinación con las seremis de regiones se ejecutaron protocolos relacionados con el Covid-19, para mantener la continuidad de la operación, como también el trabajo orientado a brindar seguridad a los proyectos e instalaciones con motivo de la crisis social.

Gestión de los Derechos Humanos

407-1 | 408-1 | 409-1 | 412-1

En 2013, mediante la aprobación del Consejo de Administración a nivel de Grupo y de cada filial, se adoptó una política dedicada a los derechos humanos, un compromiso que fortalece y profundiza los valores y pilares de la ética corporativa de Enel Distribución Chile,

basado en el Código Ético, el Plan de Tolerancia Cero para la Corrupción y el Enel Global Compliance Program.

La política también está en consonancia con los principales estándares internacionales de referencia, tomando el enfoque de los Principios Rectores de las Naciones Unidas para las Empresas y los Derechos Humanos –“Proteger, Respetar y Remediar”– y los principios esbozados por las directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales destinadas a promover la gestión sostenible del modelo de negocio.

PROTEGER	RESPETAR	REMIEDIAR
Velar por los Derechos Humanos a través de políticas y normas apropiadas	Conocer y transparentar impactos en los Derechos Humanos, así como las medidas de mitigación y corrección	Tomar medidas para remediar a través de sistemas judiciales y no judiciales

Proteger

La política identifica ocho principios que los colaboradores de Enel Distribución Chile y su filial, deben tomar en cuenta para llevar a cabo todas sus actividades, promoviendo también el cumplimiento de estos principios en las relaciones comerciales, y el cumplimiento de las mismas normas por parte de contratistas, proveedores y socios comerciales, prestando especial atención a contextos de alto riesgo o afectados por conflictos.

Los ocho principios de la política, disponibles en el sitio web de www.enel.cl, se agrupan en dos macro-temas: prácticas de trabajo y relaciones con las comunidades.

Prácticas de trabajo:

1. Negación del trabajo forzoso u obligatorio y del trabajo infantil
2. Respeto a la diversidad y a la no discriminación
3. Libertad de asociación y de negociación colectiva
4. Salud y seguridad ocupacional
5. Condiciones de trabajo justas y favorables

Relaciones con comunidades y sociedades:

1. Respeto de los derechos de las comunidades locales e indígenas
2. Integridad: tolerancia cero a la corrupción
3. Impacto sobre el medio ambiente

Los principios expresados en la política se inspiran en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención Internacional de Derechos Civiles y Políticos, la Convención Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y los principios relativos a los derechos fundamentales establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre derechos y principios fundamentales del trabajo.

La política también describe un sistema de gobernanza encargado de las tareas de aplicación y seguimiento de las actividades definidas por el Grupo Enel para la protección y el respeto de los Derechos Humanos. Estos incluyen la implementación de un proceso de debida diligencia de derechos humanos¹⁴.

En particular, se encomiendan a la Gerencia de Sostenibilidad de Enel en Chile las siguientes tareas: planificar y coordinar la adopción del proceso de debida diligencia junto con las demás áreas, en lo que respecta a su competencia informar al Comité de Control y Riesgo de los progresos realizados en la aplicación de la debida diligencia e informar anualmente en el Informe de Sostenibilidad de la Compañía sobre el desempeño de la Compañía con respecto a sus compromisos en materia de derechos humanos. Además, debe gestionar el posicionamiento sobre los derechos humanos y las actividades de comunicación internas y externas relacionadas con las actividades, así como integrar la política de derechos humanos en los procesos empresariales, y garantizar la realización de actividades de debida diligencia.

¹⁴ En el contexto de los Principios de la Guía de Negocios y Derechos Humanos (Principios 17-21), este término se refiere a un sistema de gestión en constante evolución que una organización implementa adaptándola a las peculiaridades de su cadena de suministro y en función del sector en el que opera, los contextos operativos, su estructura organizativa, para garantizar que no se involucre, directa o indirectamente, en violaciones de derechos humanos. Esto implica “identificar, prevenir, mitigar e informar” posibles impactos negativos de sus actividades empresariales.

Respetar

El proceso de debida diligencia

Como exigen las directrices de las Naciones Unidas y sobre la base de los principios de la política, Enel Chile ha implementado un proceso específico de debida diligencia en materia de derechos humanos en toda la cadena de valor.

De acuerdo con las normas internacionales de referencia, el proceso se divide en 4 fases:

1. Evaluación del riesgo percibido de las partes interesadas a nivel nacional en referencia a los derechos laborales, las comunidades locales y ambientales.
2. Análisis de carencias destinados a identificar y analizar sistemas organizativos y de control para controlar los riesgos.
3. Desarrollo de planes de acción, a fin de abarcar cualquier área de mejora que surgiera en la fase anterior.
4. Seguimiento de planes de acción y remedios.

En 2020, se ha puesto en marcha un nuevo ciclo de evaluación, dividido en las diferentes fases descritas y que verá su finalización, con la implementación de los planes de acción identificados, en 2022.

1. Evaluación del riesgo percibido

Enel en Chile, a través de la consulta de las partes interesadas relevantes y expertos de diferentes sectores, como la sociedad civil y las instituciones académicas de distintas realidades en las que opera la empresa, ha llevado a cabo un análisis de contexto para identificar mejor las cuestiones relacionadas con los derechos humanos y los riesgos más relevantes vinculados a estos. A través de esta consulta, fue posible clasificar cada uno de los temas incluidos en la Política de Derechos Humanos de acuerdo con el nivel percibido de riesgo, resultado de la combinación de las dimensiones gravedad y probabilidad de ocurrencia.

Sintetizando los datos recopilados, se encontró que:

- Los temas relacionados con la corrupción, impactos ambientales y la diversidad e inclusión en la organización, presentan una evaluación de **“alto riesgo prioritario”** que requiere que la empresa implemente

mecanismos de control y monitoreo adicionales, a modo de desarrollar acciones correctivas.

- Los temas estrechamente vinculados con las prácticas laborales (libertad de asociación y negociación colectiva, rechazo al trabajo forzoso e infantil, condiciones de trabajo justas y asuntos relacionados con la salud y seguridad en el lugar de trabajo), y la mitigación de impactos en las comunidades locales e indígenas con las que la Compañía convive, presentan una evaluación de **“riesgo medio”**, que se traduce en tomar medidas correctivas en el momento adecuado de ser necesario.

Cabe señalar que el resguardo en las relaciones con las comunidades es una materia que sigue siendo de gran relevancia en el país, en consonancia con lo que ya había surgido en el ciclo de evaluación anterior. Por otra parte, los temas de salud y la seguridad en el lugar de trabajo siguen siendo percibidos como un issue crucial a supervisar.

2. Análisis de brechas, dirigido a identificar y analizar sistemas organizativos y de control de los riesgos

Sobre la base del análisis realizado, de acuerdo con un enfoque “basado en el riesgo”, en la primera fase del proceso de debida diligencia, se llevó a cabo un análisis de carencias, con el fin de evaluar las prácticas y políticas adoptadas para salvaguardar los derechos humanos en todos los lugares en donde opera. A través de esta segunda fase, se ha podido identificar planes de acción y posibles áreas de mejora. En particular, se realizaron entrevistas con altos directivos, con el fin de analizar el nivel de integración del respeto de los derechos humanos con la gestión de los procesos de la Compañía, identificando riesgos potenciales y oportunidades de crecimiento.

Al mismo tiempo, se llevó a cabo una evaluación de las políticas, procedimientos, sistemas y prácticas de la Compañía en cada una de las áreas de su cadena de valor, a través del análisis de más de 100 indicadores. La evaluación examinó los cuatro parámetros definidos por los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Las Empresas y los Derechos Humanos, los cuales son:

- Compromiso público con el respeto de los derechos humanos.
- Implementación de un proceso de debida diligencia de derechos humanos.
- Elaboración de planes de acción para remediar cualquier impacto identificado en el proceso de debida diligencia.

- Adaptación al contexto local y las reglas.

Respecto a las puntuaciones del desempeño de los sistemas de gestión para supervisar y proteger los derechos humanos en los temas señalados anteriormente, representan el nivel actual de los sistemas implementados, que potencialmente ayudan a mitigar los impactos. Estos resultados se expresan en porcentajes, y representan la madurez de estos para con las áreas específicas de derechos humanos. En general, según el PGNU hay cuatro niveles de puntajes, y el análisis en base a esto mostró que Enel en Chile cuenta con robustos mecanismos y sistemas de gestión para supervisar posibles violaciones de los derechos humanos (entre 75% y 100%), permitiendo así gestionar adecuadamente los riesgos identificados en estas áreas. También, se evaluó la integración de los principios expresados en la política de derechos humanos en relación con el riesgo contextual, como se informa en los Planes de acción.

Tema	Riesgo percibido promedio	Sistema para la protección de los derechos humanos	Principales políticas y procedimientos para salvaguardar los derechos humanos
Prácticas de trabajo			
Libertad de asociación y negociación colectiva	Riesgo Medio a controlar	Robusto	Enel se ha comprometido a respetar la libertad sindical y de negociación colectiva de sus empleados. En particular, la Compañía concede a los colaboradores el derecho de crear o participar en organizaciones destinadas a defender y promover sus intereses; y reconoce que están representados por órganos sindicales u otras formas de representación, al oponerse a cualquier discriminación en el ejercicio de este derecho. Además, reconoce el valor de la negociación colectiva cómo instrumento privilegiado para determinar las condiciones contractuales y regular las relaciones entre la dirección de la empresa y los sindicatos.
Rechazo al trabajo forzoso	Riesgo Medio a controlar	Robusto	Los contratos regulan las condiciones de trabajo en su totalidad, definiendo claramente los derechos de tiempo de trabajo, pago, horas extras, beneficios, etc. A cada trabajador se le garantiza un contrato de trabajo traducido o en su lengua materna, y los sistemas y procedimientos de gestión de recursos humanos garantizan la ausencia de menores de edad en la fuerza de trabajo. También se llevan a cabo proyectos de formación y alternancia sobre el trabajo infantil.
Condiciones de trabajo justas y favorable	Riesgo Medio a controlar	Robusto	
Rechazo al trabajo infantil	Riesgo Medio a controlar	Robusto	
Diversidad e inclusión en la organización	Alto riesgo prioritario	Robusto	Para obtener más información, consulte el capítulo Colaboradores.
Salud y Seguridad laboral	Riesgo a controlar	Robusto	Para obtener más información, consulte el capítulo salud y seguridad ocupacional
Comunidades y sociedades			
Relación con las comunidades	Riesgo Medio a controlar	Robusto	Para obtener más información, véase el capítulo Comunidades.
Impactos ambientales	Alto riesgo prioritario	Robusto	Para más detalles, véase el capítulo Sostenibilidad Ambiental
Corrupción	Alto riesgo prioritario	Robusto	Para obtener más información, consulte la sección Normas y Conducta ética, en este mismo Capítulo

Remediar

Planes de mejora

Durante el proceso de debida diligencia, se identificaron oportunidades de mejora para reforzar el compromiso de Enel de respetar los derechos humanos en la realización de actividades industriales y comerciales. Se han elaborado

planes de acción específicos, y se ha desarrollado un plan de mejora que se gestionará de forma centralizada con el fin de armonizar e integrar los procesos y políticas a nivel mundial, para luego aplicarse a nivel local. En total, se planificaron siete acciones que abarcan el 100% de las operaciones y sitios. Estos planes serán implementados desde principios de 2021 y se espera que estén terminados a finales de 20-22.

A continuación, se presentan un ejemplo de acción que se pondrá en marcha.

Tema	Línea de negocio	País	Áreas de mejora
Rechazo al trabajo infantil	Compras globales/legales y de asuntos corporativos	Chile	Fortalecimiento de las capacitaciones, y seguimiento en toda la cadena de suministro.

Por último, con respecto a las cuestiones relativas a los derechos laborales, estos se perciben en promedio como menos riesgosas. Sin embargo, también se han identificado esferas menores de mejora sobre estas cuestiones, como se indica en la siguiente tabla.

Uno de los pilares de la política de Derechos Humanos es la diversidad e inclusión. En particular, se ha realizado un análisis detallado de la discapacidad, a través de encuestas a los distintos grupos de interés que fueron analizados con el apoyo de expertos externos. Este análisis permitió definir la percepción del riesgo que tienen los grupos de interés sobre el tema de acuerdo con una escala de gradualidad según el nivel de riesgo percibido (alto riesgo, riesgo de alta prioridad, riesgo medio y bajo riesgo). Los datos extrapolados se han categorizado en cuatro categorías:

- Accesibilidad
- Gobernanza
- Diseño de productos e instalaciones
- Marco regulatorio

Unirse a la iniciativa mundial Valuable 500 en 2019 condujo al proyecto global “Valor a la discapacidad” en 2020, destinado a aprovechar el potencial del negocio y promover la plena inclusión de colegas y clientes con discapacidades a través de planes de acción globales y locales. El proyecto se organizó con una consultora que coordinó el trabajo de equipos multifuncionales en diferentes países. Los equipos globales y locales estuvieron formados por representantes de las áreas de Sostenibilidad, P&O, GDS, Market y Enel X, con el apoyo de focal points que desempeñaron un papel en la escucha de necesidades y soluciones de pruebas. A través del uso de metodologías innovadoras y la comparación con asociaciones y referentes con otras empresas, los equipos locales tras analizar en profundidad las necesidades de compañeros y clientes con discapacidad, han identificado un amplio conjunto de iniciativas que se pondrán en marcha en los próximos años.

El compromiso en materia de discapacidad también ha sido confirmado por la introducción en el Código Ético de una referencia explícita a la importancia de crear las condiciones para la inclusión de todos: “Enel está comprometido con la creación de ambientes de trabajo inclusivos en los que cada uno pueda hacer su contribución prestando especial atención a la accesibilidad física de los lugares donde se desarrolla el trabajo, a la accesibilidad digital de la información, los documentos y las comunicaciones y a las necesidades específicas de las herramientas de trabajo de asistencia”.

Enel Distribución Chile: cuatro años realizando debidas diligencias

Desde 2017 Enel Distribución Chile ha desarrollado cuatro procesos de Debida Diligencia en Derechos Humanos, siguiendo las recomendaciones de los Principios Rectores de las Naciones Unidas, e incorporando año tras año más y diferentes grupos de interés.

Este procedimiento requiere de una comprensión cabal del negocio y funcionamiento de sus operaciones, a partir del cual se detectan los aspectos en su cadena que pudieran poner en riesgo y/o afección de algún derecho, en concordancia con la Política de Derechos Humanos del grupo a nivel global.

El proceso de Debida Diligencia 2019-2020 tuvo una duración de cuatro meses, de junio a octubre del año 2020 y abarcó I&N y Market, así como la perspectiva de áreas transversales.

Entre los instrumentos utilizados para identificar estas situaciones destacan:

- Revisión de prioridades en derechos humanos 2019-2020

- Cuestionario de derechos humanos del Grupo Enel
- Entrevista Compromisos en derechos humanos
- Entrevistas de validación de información
- Inclusión de preguntas en derechos humanos en Encuesta Materialidad 2020
- Encuesta Compromiso derechos humanos para Dirigente Sindicales

Resultados de la Debida Diligencia en Derechos Humanos 2019-2020

Para el caso de Enel Distribución Chile, durante el proceso 2019-2020 se identificaron 12 riesgos. Nueve de ellos son transversales a toda la organización y únicamente tres corresponden a riesgos asociados directamente al negocio de la distribución, lo significó un 50% menos que el año anterior.

Cabe mencionar que siempre aparecen nuevos riesgos y situaciones que eventualmente puedan afectar los Derechos Humanos de los grupos de interés. Por ejemplo, en 2020 un importante porcentaje de riesgos se relacionan con el Covid-19. Por esta razón, el proceso de Debida Diligencia se ha transformado en una herramienta eficaz para identificarlos preventivamente y gestionarlos con la mayor responsabilidad.



3

Anexos

- Nota Metodológica
- Indicadores de desempeño
- Índice GRI



ANEXOS

Nota metodológica

[102-50](#) | [102-51](#) | [102-52](#) | [102-54](#) | [102-56](#)

La Compañía presenta su décimo séptimo Informe de Sostenibilidad anual, y el quinto bajo la administración de Enel. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), en sus versiones más actualizadas al 2020.

La información reportada corresponde a todas las operaciones de Enel Chile, dando cuenta de la gestión económica, social y ambiental del período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2020, considerando las operaciones de Enel Distribución Chile y todas sus filiales.

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

El informe se estructura de acuerdo a las prioridades estratégicas del Plan de Sostenibilidad de Enel Distribución Chile.

CARTA DE VERIFICACIÓN

102-56



Informe de los Profesionales Independientes "Informe de Sostenibilidad 2020 ENEL Distribución Chile S.A."

Señores

Presidente y Directores

Empresa ENEL Distribución Chile S.A.:

Hemos realizado una revisión limitada de los contenidos de información y datos relacionados con los contenidos GRI presentados en el "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Distribución CHILE S.A." al 31 de diciembre de 2020.

La preparación de dicho informe es responsabilidad de la Administración de ENEL Distribución Chile S.A. Asimismo, la Administración de ENEL Distribución Chile también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la definición del alcance del informe y de la gestión y control de los sistemas de información que hayan proporcionado la información reportada.

Nuestra revisión fue efectuada de acuerdo al estándar ISAE3000 y las normas de trabajos de atestiguación emitidas por el Colegio de Contadores de Chile A.G. Una revisión tiene un alcance significativamente menor al de un examen, cuyo objetivo es de expresar una opinión sobre el "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Distribución Chile S.A.". En consecuencia, no expresamos tal opinión.

Los contenidos de información y datos presentados en el "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Distribución Chile S.A." fueron revisados tomando en consideración los criterios descritos en el Estándar para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), y se resumen a continuación:

- Determinar que la información y los datos presentados en el "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Distribución Chile S.A." estén debidamente respaldados con evidencias suficientes.
- Determinar que ENEL Distribución Chile haya elaborado su "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Distribución Chile S.A." conforme a los principios de Contenido y Calidad del Estándar GRI.
- Confirmar la opción de conformidad esencial declarado por ENEL Distribución Chile en su "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Distribución Chile S.A.", según el Estándar GRI.

Nuestros procedimientos consideraron la formulación de preguntas a la Dirección, Gerencias y Divisiones de ENEL Distribución Chile involucradas en el proceso de elaboración del Reporte, así como en la realización de otros procedimientos analíticos y pruebas por cómo se describen a continuación:

- Entrevistas a personal clave de ENEL Distribución Chile, con objeto de evaluar el proceso de elaboración del "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Distribución Chile S.A.", la definición de su contenido, los sistemas de información utilizados y su enfoque con respecto a los principios de desarrollo sostenible.
- Verificación de los datos incluidos en el "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Distribución Chile S.A." a partir de la documentación de respaldo proporcionada por ENEL Distribución Chile.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Distribución Chile S.A."
- Verificación de la fiabilidad de la información utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en bases a muestreos y revisión de cálculos mediante recálculos.
- Entrevistas por videoconferencia con los responsables involucrados en el proceso de elaboración del "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Distribución Chile S.A."
- Revisión de la redacción y revisión de la última maqueta del "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Distribución Chile S.A."

Basados en nuestra revisión, no tenemos conocimiento que:

- La información y los datos publicados en el "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Distribución Chile S.A.", no estén debidamente respaldados con evidencias suficientes.
- El "Informe de Sostenibilidad anual de ENEL Distribución Chile S.A." no haya sido elaborado en conformidad con el Estándar para la Elaboración de Reportes de Sostenibilidad del GRI.
- La opción de conformidad esencial declarado por ENEL Distribución Chile no cumpla con los requisitos que están establecidos en el Estándar GRI.
- ENEL Distribución Chile no esté alineado con los principios de desarrollo sostenible.

KPMG Auditores y Consultores SpA

Tamara Agnic
Socia

26 de Abril de 2021

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Gestión, desarrollo y motivación de las personas

Programa Parental

GRI	KPI	Unidad	2020	2019	2018
401-3	Permisos post natales				
	Enel Distribución Chile				
	Hombres	N°	5	0	0
	Mujeres	N°	5	2	4
401-3	Licencia Parental				
	Enel Distribución Chile	N°	10	2	4

Diversidad

GRI	KPI	Unidad	2020	2019	2018
405-1	Diversidad de trabajadores por género				
	Hombres	N°	590	576	539
	Mujeres	N°	165	158	142
	Hombres	%	78,2	78,4	79,1
	Mujeres	%	21,8	21,6	20,9
405-1	Diversidad de trabajadores por rango de edad				
	Menor a 30 años	N°	73	84	62
	Entre 30 y 40 años	N°	214	204	176
	Entre 41 y 50 años	N°	177	165	161
	Entre 51 y 60 años	N°	187	205	209
	Entre 61 y 70 años	N°	104	76	73
	Mayor a 70 años	N°	0	0	0
	Menor a 30 años	%	9,7	11,4	9,1
	Entre 30 y 40 años	%	28,3	27,8	25,8
	Entre 41 y 50 años	%	23,4	22,5	23,6
	Entre 51 y 60 años	%	24,8	27,9	30,7
	Entre 61 y 70 años	%	13,8	10,4	10,7
	Mayor a 70 años	%	0	0,0	0
405-1	Diversidad de trabajadores por nacionalidad				
	Argentina	N°	3	2	2
	Brasileña	N°	1	1	1
	Chilena	N°	738	717	668
	Colombiana	N°	4	5	2
	Española	N°	1	1	1
	Italiana	N°	1	1	1
	Peruana	N°	0	1	2
	Rusa	N°	0	1	0
	Venezolana	N°	7	5	2
405-1	Diversidad de trabajadores por antigüedad				
	Menos de 3 años	N°	180	180	113
	Entre 3 y 6 años	N°	63	43	49
	Más de 6 y menos de 9 años	N°	57	75	70
	Entre 9 y 12 años	N°	50	44	55
	Más de 12 años	N°	405	392	394

GRI	KPI	Unidad	2020	2019	2018
405-1	Diversidad de ejecutivos por género				
	Hombres	N°	12	6	6
	Mujeres	N°	1	1	1
	Total	N°	13	7	7
405-1	Diversidad de ejecutivos por rango de edad				
	Menor a 30 años	N°	0	0	0
	Entre 30 y 40 años	N°	1	3	2
	Entre 41 y 50 años	N°	6	3	5
	Entre 51 y 60 años	N°	6	1	0
	Entre 61 y 70 años	N°	0	0	0
	Mayor a 70 años	N°	0	0	0
	Total	N°	13	7	7
405-1	Diversidad de ejecutivos por nacionalidad				
	Chilena	N°	12	6	7
	Otra	N°	1	1	0
	Total	N°	13	7	7
405-1	Diversidad de ejecutivos por antigüedad				
	Menos de 3 años	N°	0	2	6
	Entre 3 y 6 años	N°	2	0	0
	Más de 6 y menos de 9 años	N°	0	1	0
	Entre 9 y 12 años	N°	1	1	1
	Más de 12 años	N°	10	3	0

Movilidad interna

GRI	KPI	Unidad	2020	2019	2018
	Nuevas contrataciones y desvinculaciones por línea de negocio				
401-1	de negocio				
	Enel Distribución Chile				n.d.
	Nuevas contrataciones	N°	54	110	55
	Tasa de nuevas contrataciones	%	7,15	n.d.	n.d.
	Desvinculaciones	N°	35	n.d.	n.d.
401-1	Rotación				
	Enel Distribución Chile	%	6	11	7

Capacitación

GRI	KPI	Unidad	2020	2019	2018
404-1	Horas de capacitación				
	Enel Distribución Chile*				
	Horas de capacitación	N°	41.493	12.378	34.311
	Trabajadores capacitados	N°	767	410	835
	Promedio de horas capacitación	N°	54	30	41
	Hombres capacitados	%	77	80	85
	Mujeres capacitadas	%	23	24	15

* Para 2018, los datos de capacitación desagregados para Enel Distribución Chile son datos estimados que provienen del promedio consolidado de las empresas del Grupo en Chile.

Brecha salarial

GRI	KPI	Unidad	2020	2019	2018
	Relación entre salario base y remuneración de mujeres a hombres				
405-2					
	Directivos - Salario base	%	73,38	-	n.d.
	Directivo - Salario total	%	70,55	-	n.d.
	Mandos intermedios - Salario base	%	102,01	116,12	n.d.
	Mandos intermedios - Salario total	%	101,66	116,06	n.d.
	Profesionales - Salario base	%	92,20	91,23	n.d.
	Profesionales - Salario total	%	91,83	91,03	n.d.

Enfoque en el cliente

Cientes desconectados por falta de pago

GRI	KPI	Unidad	2020
EU27	Por tiempo desde la desconexión hasta el pago		
	Menos de 48 horas	N°	73.078
	48 horas - 1 semana	N°	6.715
	1 semana - 1 mes	N°	7.051
	1 mes - 1 año	N°	5.709
	Sobre 1 año	N°	3
	Total	N°	92.556
EU27	Por tiempo desde el pago hasta la reconexión		
	Menos de 24 horas	N°	102.178
	24 horas - 1 semana	N°	668
	Sobre 1 semana	N°	238
	Total	N°	103.084

Desconexiones

GRI	KPI	Unidad	2020
EU27	Por tiempo desde la desconexión hasta el pago		
	Menos de 48 horas	N°	73.078
	48 horas - 1 semana	N°	6.715
	1 semana - 1 mes	N°	7.051
	1 mes - 1 año	N°	5.709
	Sobre 1 año	N°	3
	Total	N°	92.556
EU27	Por tiempo desde el pago hasta la reconexión		
	Menos de 24 horas	N°	102.178
	24 horas - 1 semana	N°	668
	Sobre 1 semana	N°	238
	Total	N°	103.084

Pérdidas de energía

GRI	KPI	Unidad	2020	2019	2018
	Pérdidas de energía en distribución	%	5,24	4,99	5,00
	Costo de la energía	CLP (millones)	1.060.495	1.056.563	926.385.346

Gobernanza sólida y conducta transparente

Mecanismos de asesoramiento y preocupación por la ética

GRI	Categoría	KPI	Unidad	2020	
102-17	Tipo de stakeholders	Notificaciones recibidas	N°	2	
		Partes interesadas internas	N°	0	
		Partes interesadas externas	N°	0	
		Anónimo	N°	2	
	Afectado	Accionista	N°	0	
		Cliente	N°	0	
		Empleado	N°	2	
		Comunidad	N°	0	
		Proveedores	N°	0	
		Estado	Notificaciones siendo evaluadas	N°	0
			Notificaciones por las que no se ha confirmado una infracción	N°	1
	Notificaciones por las que se ha confirmado una violación		N°	1	
	Porcentaje de notificaciones siendo evaluadas		%	0	
	Porcentaje de notificaciones para las que no se ha confirmado una infracción		%	50	
	Porcentaje de notificaciones para las que se ha confirmado una infracción		%	50	
	Tipo	Conflicto de intereses / Corrupción	N°	0	
		Apropiación indebida de activos	N°	0	
		Prácticas de empleo	N°	0	
		Comunidad y sociedad	N°	0	
		Otro	N°	2	
	Violación confirmada	Violación confirmada	N°	1	
	Violación confirmada por afectado	Accionista	N°	0	
		Cliente	N°	0	
		Empleado	N°	1	
		Comunidad	N°	0	
		Proveedores	N°	0	
	Violación confirmada por tipo	Conflicto de intereses / Corrupción	N°	0	
		Apropiación indebida de activos	N°	0	
		Prácticas de empleo	N°	0	
		Comunidad y sociedad	N°	0	
Derechos humanos		N°	0		
Otros		N°	1		
Resumen de conflicto de interés/ Corrupción	Violaciones por incidentes de conflicto de intereses/corrupción.	N°	0		
	Acciones tomadas en respuesta a episodios de conflicto de intereses/corrupción.	N°	0		
	Acciones tomadas contra empleados en respuesta conflicto de intereses/corrupción.	N°	0		
	Acciones tomadas contra contratistas en casos de conflicto de intereses/corrupción	N°	0		

GRI	KPI	Unidad	2020	2019	2018
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.				
	Enel Distribución Chile				
	Personas capacitadas	N°	2	2	2

Capacitación de trabajadores en Derechos Humanos

GRI	KPI	Unidad	2020	2019	2018
412-2	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.				
	Enel Distribución Chile				
	Proporción de trabajadores capacitados	%	100	100	100

Gestión ambiental

Consumo de energía

GRI	KPI	Unidad	2020	2019	2018
302-1	Consumo de energía				
	Consumo total indirecto de energía	TJ	54,52	64,11	n.d.
	Energía total vendida	GWh	12.348,33	9.590,30	n.d.

Consumo de agua

GRI	KPI	Unidad	2020	2019	2018
303-3	Extracción de agua				
303-3	Extracción de agua proveniente de fuentes escasas				
303-3	Total de Agua superficial (proveniente de humedal, lagos, ríos)	mil m³	0	0	
303-3	*agua fresca (= <1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m ³	0	0	
303-3	*otras aguas (> 1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m ³	0	0	
303-3	Total agua subterránea (de pozos)	mil m³	0	0	
303-3	*agua fresca (= <1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m ³	0	0	
303-3	*otras aguas (> 1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m ³	0	0	
303-3	Total de agua proveniente de acueductos (municipal)	mil m³	0	0	
303-3	*agua fresca (= <1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m ³	0	0	
303-3	*otras aguas (> 1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m ³	0	0	
303-3	Extracción de agua proveniente de fuentes no escasas	mil m ³	0	0	
303-3	Agua de mar (usada tal cual y desalinizada)	mil m ³	0	0	
303-3	*agua fresca (= <1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m ³	0	0	
303-3	*otras aguas (> 1.000 mg / l de sólidos disueltos totales)	mil m ³	0	0	
303-3	Total Extracción de agua de distintas fuentes con estrés hídrico	mil m³	0	0	
303-5	Aguas de descarte (Volumen descargado)	mil m ³	0	0	
	Consumo (Total de extracciones - Total de vertidos)	mil m ³	0	0	
303-3	Descarga de agua				
303-3	Descarga de agua según destino				
303-3	Agua superficial (humedales, lagos, ríos)	mil m ³	0	0	
303-3	Agua subterráneas	mil m ³	0	0	
303-3	Agua a planta de tratamiento municipal/industrial	mil m ³	0	0	
303-3	Agua a terceros	mil m ³	0	0	
303-3	Agua al mar	mil m ³	0	0	
303-3	Total descarga de agua según destino	mil m ³	0	0	

Residuos

GRI	KPI	Unidad	2020	2019	2018
306-3	Producción de residuos				
306-3	Residuos no peligrosos	t	7699	9.774,5	1.643
306-3	Residuos peligrosos	t	12,62	20,14	61,96
306-3	Total residuos contaminados con PCB	t	0	0	0
306-3	Total producción de residuos	t	7.711	9.795	1.704,6
306-4	Método de disposición de residuos peligrosos	t	12,62	20,14	
306-4	Residuos peligrosos reciclados o enviados a recuperación	t	0,00	0,00	n.d.
306-4	Residuos enviados al vertedero	t	12,62	1,30	n.d.
306-4	Residuos incinerados y otros métodos de disposición	t	0,0	18,84	n.d.
306-4	Total residuos peligrosos recuperados	t	0,0	0,0	n.d.
306-4	Método de disposición de residuos no peligrosos	t	7699	9.774	n.d.
306-4	Recuperación (incluida la recuperación de energía)	t	914,05	2.955,90	n.d.
306-5	Residuos enviados al vertedero	t	6.784,76	6.787,50	n.d.
306-5	Residuos incinerados y otros métodos de disposición	t	0,0	30,55	n.d.
306-4	Total residuos no peligrosos recuperados	t	914	2.956	n.d.
306-4	Total de residuos reciclados o enviados a recuperación	%	12	30	n.d.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Controversias de Enel Distribución Chile

Durante 2020 Enel Distribución Chile tuvo contenciosos y litigios, los cuales fueron abordados con la mayor diligencia para su resolución, los cuales se mencionan a continuación:

• **Regulador chileno multa en exceso a Enel Distribución Chile por exceder el estándar establecido en índice de continuidad de suministro para el periodo 2015-2016**

La imputación consistió en una supuesta infracción que habría realizado Enel Distribución Chile por haber excedido los índices de continuidad de suministro en un total de 8 alimentadores durante el periodo comprendido entre diciembre 2015 y noviembre 2016. Dichos alimentadores analizados, que presentan algún índice de excedencia, representan un porcentaje ínfimo del universo total de alimentadores de Enel Distribución Chile (menos de un 2%), por lo que se repuso a la cuantía de la multa determinada por el regulador, al considerarse excesiva en consideración de que no siguió una fórmula clara de cálculo de la misma, no siendo aceptada la reposición. Una vez confirmada la multa por el órgano sancionador, se analizaron los antecedentes y se tomó la determinación de seguir utilizando otras herramientas existentes en el ordenamiento jurídico, realizando una presentación ante la Corte de Apelaciones de Santiago, quien hasta el mes de febrero de 2021 no se pronunció sobre el tema.

• **Corte de Apelaciones de Santiago acoge rebajar multa a Enel Distribución Chile por considerar que ha sido desproporcionada**

La principal imputación de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, consistió en señalar que Enel Distribución Chile no cumplió la nueva norma técnica de diciembre del año 2017, que estableció un plazo de 18 meses para instalar medición en sus cabeceras respecto del 80% de sus alimentadores. Enel Distribución Chile consideró que el plazo era muy acotado para tener un avance tan significativo como el estipulado por la SEC, dada la cantidad de subestaciones y alimentadores. Sin embargo, de igual forma el órgano dictaminó que se multara a Enel Distribución Chile por no cumplir con este plazo impuesto. La multa -que fue alta- se reclamó ante la Corte de Apelaciones de Santiago, donde se expuso la situación relacionada. Junto con ello, Enel Distribución Chile hizo presente que el plazo para la ejecución del proyecto era muy acotado, destacando, sin embargo, que siempre realizó avances en esta materia, pero que estos sólo podrían ser en razón de la realidad técnica actual, por lo que, por estas mismas razones técnicas, era que se hacía imposible cumplir con el avance exigido en tan poco tiempo. Cabe señalar que hasta diciembre del año 2020 se había logrado a una gran velocidad, obteniéndose un 60% de la instalación de cabecera en los alimentadores de la empresa. La Corte de Apelaciones observó los argumentos de Enel Distribución Chile y en razón de la proporcionalidad determinó que la multa debía ser rebajada a la mitad. El órgano administrativo apeló de dicha resolución y actualmente la Corte Suprema conocerá esta controversia.

• Regulador chileno multa a Enel Distribución Chile por considerar que tuvo un mal mantenimiento de sus instalaciones durante corte de suministro

La autoridad administrativa sancionó a Enel Distribución Chile, en virtud de un apagón que afectó a 233.378 clientes durante el día 28 de julio de 2018, por aproximadamente hora y media. El incidente se generó en la línea de transmisión 110KV El Salto- Los Almendros. Cabe señalar que, luego de las inspecciones y de algunos informes técnicos, se pudo inferir que dicha falla podría haber sido ocasionada por terceras personas, por lo que ante tales antecedentes Enel Distribución Chile repuso la multa fijada por el regulador, siendo de igual forma confirmada. Buscando agotar las opciones legales que aún quedaban disponibles, la Compañía reclamó en 2020 la multa ante la Corte de Apelaciones de Santiago, que hasta el mes de marzo de 2021 se encuentra pendiente de resolver.

• Regulador chileno establece nueva multa relacionada con el evento nieve del año 2017

Debido al frente de mal tiempo ocurrido en julio de 2017 y producto de la supuesta entrega errónea de información al órgano administrativo competente respecto de los tiempos de reposición del suministro y de superación de la emergencia, por la plataforma denominada interrupciones en línea, dicho organismo aplicó una multa. La determinación de la SEC fue analizada por Enel Distribución Chile, gestionándose la debida acción de reposición respecto de la resolución de multa, la cual se presentó ante dicho organismo. En 2020 la SEC determinó que rebajaría a la mitad la sanción determinada en 2017. Aun existiendo -en opinión de Enel- argumentos que debían analizarse, se preparó un recurso de reclamación respecto de esta multa ante la Corte de Apelaciones de Santiago, la cual se encuentra pendiente de resolución.

Después de que los fenómenos climáticos extremos afectaran al suministro de energía en 2017, la Compañía

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

Para más información:

<https://www.enel.cl/es/conoce-enel/plan-de-invierno.html>

SEC aplica multa a Enel Distribución Chile por superar máximo permitido de cortes en un año

Con fecha 8 de abril de 2020, la SEC formula cargos a Enel Distribución Chile por exceder los índices SAIDI y SAIFI en las comunas de Lampa e Independencia. Se contestaron dichos cargos, los cuales fueron rechazados por la SEC, e impuso, mediante Res. Exenta N° 33.196, una multa equivalente a 22.000 UTM. Con fecha 1 de septiembre de 2020, Enel Distribución Chile interpuso un recurso de reposición solicitando que se deje sin efecto la multa impuesta. Al cierre de este Informe, dicha solicitud se encuentra pendiente de resolución por parte de la SEC. SEC formula cargos contra Enel Distribución Chile por errores en cuentas de la luz

Se formularon cargos por infracción a la Ley General de Servicios Eléctricos, por no facturar durante el mes de abril de 2020 a gran parte de los clientes acogidos a la tarifa BT1, en los términos establecidos en el Decreto 11T de 2016 del Ministerio de Energía, que exige facturar mensualmente todos los cargos de dicha tarifa. Con fecha 7 de julio de 2020, se contestaron los cargos pidiendo fueran rechazados. La SEC rechazó los descargos e impuso a Enel Distribución Chile una multa equivalente a 15.000 UTM, la cual fue impugnada mediante un recurso de reposición, con fecha 3 de diciembre de 2020, encontrándose pendiente, al cierre de este Informe, la resolución que acogerá o rechazará el recurso de reposición formulado por Enel Distribución Chile.

Índice de contenidos GRI

102-55

Contenidos generales

Contenido básico	Título o respuesta	Página	N° Principio de Pacto Global
Perfil de la Organización			
102-1	Nombre de la organización	12	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	12	
102-3	Ubicación de la sede	12	
102-4	Ubicación de las operaciones	12	N° 6
102-5	Propiedad y forma jurídica	12	
102-6	Mercados servidos	12	
102-7	Tamaño de la organización	12	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	77	
102-9	Cadena de suministro	126	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	126	
102-11	Principio o enfoque de precaución	152	
102-12	Iniciativas externas	182	
102-13	Afiliación a asociaciones	177	
EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales	14	
EU4	Longitud de las líneas de transmisión y distribución por voltaje	14	
Estrategia			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	204	
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	44	
Ética e integridad			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	170	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	170	
Gobernanza			
102-18	Estructura de gobernanza	162	
102-19	Delegación de autoridad	164	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	16	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	28	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	16	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	16	
102-25	Conflictos de intereses	175	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	16	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	33	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	167	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	16	
Participación de los grupos de interés			
102-40	Lista de grupos de interés	28	N°3
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	87	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	28	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	91	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	28	
Prácticas para la elaboración de Informes			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	12	
102-46	Definición de los contenidos y la cobertura de los temas	31	
102-47	Lista de temas materiales	31	
102-48	Reexpresión de la información		No hay cambios relevantes en la elaboración del informe
102-49	Cambios en la elaboración de informes		
102-50	Periodo objeto del informe	190	
102-51	Fecha del último informe	190	

Contenido básico	Título o respuesta	Página	N° Principio de Pacto Global
102-52	Ciclo de elaboración de informes	190	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Contraportada	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	190	
102-55	Índice de contenidos GRI	199	
102-56	Verificación externa	190	
103-1	Explicación del tema material y su límite	41, 48, 60, 72, 88, 104, 124, 134, 150, 160	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	41, 48, 60, 72, 88, 104, 124, 134, 150, 160	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41, 48, 60, 72, 88, 104, 124, 134, 150, 160	

Contenidos temáticos

Tema	Contenido básico	Título o respuesta	Página	N° Principio de Pacto Global
Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	44	
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	44	
Anti corrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	175	N°10
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	175	N°10
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En 2020 no se identificaron casos de corrupción.	N°7, 8 y 9
Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	196	N°7, 8 y 9
Agua	303-3	Extracción de agua		N°7, 8 y 9
	303-5	Consumo de agua		
Biodiversidad	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	156	N°7, 8 y 9
Residuos	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	154	N°7, 8 y 9
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	154	N°7, 8 y 9
	306-3	Residuos generados	154	N°7, 8 y 9
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	196	N°7, 8 y 9
	306-5	Residuos destinados a eliminación	196	
Cumplimiento ambiental	307-1	Incumplimiento de leyes y regulaciones ambientales		En 2020 no se cursaron multas ambientales a Enel Distribución Chile.
Evaluación ambiental del proveedor	308-1	Nuevos proveedores que fueron seleccionados utilizando criterios ambientales.	127	
Empleo	401-1	Nuevos empleados contratados y rotación de empleados	193	N°3 y 6
Beneficios	401-2	Beneficios proporcionados a empleados de tiempo completo que no se brindan a empleados temporales o de medio tiempo	78	
Permiso post natal	401-3	Licencia parental	192	

Tema	Contenido básico	Título o respuesta	Página	N° Principio de Pacto Global
Salud y seguridad ocupacional	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	136	
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	137	
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	138	
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	138	
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	14, 141	
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	138	
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	140	
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	137	
	403-9	Lesiones por accidente laboral	171	
Entrenamiento y educación	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	193	N°6
	404-2	Programas para mejorar las habilidades de los empleados y programas de asistencia para la transición	86	N°6
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	85	N°6
Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	192	N°6
	405-2	Relación entre salario base y remuneración de mujeres a hombres		N°6
No discriminación	406-1	Incidentes de discriminación y acciones correctivas tomadas	En 2020 no se identificaron incidentes de discriminación de ningún tipo.	
Relaciones Laborales	407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva pueden estar en riesgo	183	
Trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores en riesgo significativo de incidentes de trabajo infantil	183	
Trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores en riesgo significativo de incidentes de trabajo forzoso u obligatorio	183	
Prácticas de seguridad	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		
Evaluación de derechos humanos	412-1	Operaciones que han sido objeto de revisiones de derechos humanos o evaluaciones de impacto	183	N°1 y 2
	412-2	Capacitación de empleados en políticas o procedimientos de derechos humanos	195	
Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	96	N°1 y 2
Evaluación social del proveedor	414-1	Nuevos proveedores que fueron seleccionados utilizando criterios sociales	127, 287	N°1 y 12
Política pública	415-1	Contribuciones políticas		
Acceso	EU27	Número de las desconexiones residenciales por el no pago, desglosados por la duración de la desconexión y régimen regulatorio	194	
	EU28	Frecuencia de los cortes de energía	59	
	EU29	Duración media de los cortes de energía	59	

Temas materiales

Tema material	Ubicación	Página	N° Principio de Pacto Global
Creación de valor económico y financiero	Comunidades	41	N°1 y 2
Involucrando a las comunidades	Comunidades	88	
Gestión ambiental	Sostenibilidad ambiental	150	N°8, 9 y 10
Gestión, desarrollo y motivación de las personas	Colaboradores	72	
Innovación y transformación digital	Innovación	104	
Enfoque en el cliente	Calidad del servicio y relación con los clientes	60	
Gobierno sólido y conducta corporativa justa	Gobernanza	160	N°10
Distribución de energía	Resiliencia y digitalización de las redes	48	N°6
Salud y seguridad laboral	Salud y seguridad ocupacional	134	N°1, 2
Cadena de aprovisionamiento sostenible	Cadena de suministro sostenible	124	

Dudas y sugerencias pueden ser comunicadas a:

Antonella Pellegrini

Gerente de Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias

Enel Chile

antonella.pellegrini@enel.com

Santa Rosa 76, Santiago de Chile

enel