INFORME DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA 2015

CGE

CGE

TABLA DE **CONTENIDOS**

A PRESENTACIÓN CORPORATIVA

CARTA DEL PRESIDENTE Pág 06 - 07

LA ENERGÍA EN LA VIDA DE LOS CHILENOS Pág 08 - 11

01
DESCRIPCIÓN DE LA COMPAÑÍA
Pág 12 -19
- Acerca de CGE
- Productos y Servicios
- Misión, Visión y Ejes Estratégicos

02
ACERCA DE ESTE INFORME
Pág 20 - 25
- Elaboración y alcance
- Determinación de los asuntos materiales
- Verificación

03
GOBIERNO CORPORATIVO
Pág 26 - 31
- Conducción estratégica
- Estamentos
- Riesgos Corporativos

04
RESPONSABILIDAD CORPORATIVA
Pág 32 - 43
- Gestión de la responsabilidad Social Corporativa
- Alianzas

B CGE Y LA VISIÓN ENERGÉTICA DE CHILE

05
CGE Y LA VISIÓN ENERGÉTICA DE CHILE
Pág 44 - 49

C DESEMPEÑO SUSTENTABLE

06
ORIENTACIÓN AL CLIENTE
Pág 50 - 65
- Clientes
- Calidad y Servicio
- Satisfacción de clientes
- Continuidad suministro eléctrico
- Tarificación y boleta

07
COMPROMISO CON LOS RESULTADOS
Pág 66 - 71
- Valor económico generado y distribuido
- Proveedores

08
INTERÉS POR LAS PERSONAS
Pág 72 - 79
- Colaboradores CGE
- Integrando culturas
- Dotación
- Movilidad Interna, recluta miento y selección
- Calidad de vida laboral
- Beneficios
- Formación
- Gestión del desempeño
- Comunicación interna
- Relaciones Laborales

09
SEGURIDAD Y SALUD
Pág 80 - 89
- Seguridad al interior de la Compañía
- Indicadores relevantes negocio eléctrico
- Indicadores relevantes negocio gas natural
- Seguridad con el entorno
- Capacitaciones a servicios e instituciones de emergencia

10
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD
Pág 90 - 99
- Una visión local
- Relacionamiento Comunitario
- Programas comunitarios

11
MEDIOMBIENTE
Pág 100 - 111
- Gestión ambiental
- Uso eficiente de la energía
- Gastos e inversiones

12
INTEGRIDAD
Pág 112 - 119
- Ética
- Compliance

13
INFORMACIÓN ADICIONAL
Pág 120 - 128
- Tabla GRI
- Agradecimientos
- Colofón

CARTA DEL **PRESIDENTE**

GRI G4-1, G4-9

Este periodo el área corporativa de servicio al cliente ha cumplido un rol fundamental para conocer cada una de las necesidades que manifiestan nuestros clientes y dar respuestas oportunas y de calidad a sus requerimientos.

Me satisface presentarles el Informe Social de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente a la gestión de 2015, que da cuenta del desempeño económico, social y ambiental de la Compañía.

Con el arribo de Gas Natural Fenosa como nuevo controlador, llegaron también nuevas metas a las que nos hemos adaptado para cumplir con objetivos de crecimiento y contribuir al desarrollo del país. El grupo multinacional líder en el sector energético es pionero en la integración del gas y electricidad, y está presente en más de 30 países con más de 23 millones de clientes.

Nuestra Misión y Visión corporativa permitieron adecuarnos al cambio, siempre aportando a las exigencias de la industria, y elevando nuestros estándares de servicio a los requerimientos y exigencias de nuestros clientes y usuarios.

En términos económicos, en 2015 la compañía culminó con un EBITDA consolidado de $348.630 millones y una utilidad que asciende a $95.707 millones. Si bien el escenario económico global y local registró diversos factores un tanto complejos, las inversiones ascendieron a US$230 millones, recursos que fueron destinados a modernizar la infraestructura y el equipamiento, mejorar la calidad y la continuidad del suministro eléctrico y reducir las pérdidas en ese sector. Por lo que respecta al gas natural, las inversiones se concentraron en la extensión de redes y la densificación residencial e inmobiliaria.

La Agenda Energética Nacional tuvo una activación en los dos últimos años, en respuesta a las prioridades y necesidades actuales y futuras para el desarrollo social, económico y ambiental del país. Como Compañía, hemos sido actores activos en la participación y el cumplimiento de dichas metas, alineando nuestra gestión en materia de calidad de servicio, crecimiento en el sector gas y en el aporte al desarrollo local de nuestras operaciones.

En virtud de los desafíos estratégicos de nuestra Compañía, en este periodo el área corporativa de servicio al cliente ha cumplido un rol fundamental para conocer cada una de las necesidades que manifiestan nuestros clientes y dar respuestas oportunas y de calidad a sus requerimientos.

Buscamos convertirnos en un referente de calidad de servicio, más allá de las normas establecidas por la autoridad, para potenciar la confianza de los clientes, e incorporar una mirada de calidad en todos los canales de atención existentes, tanto en el ámbito comercial como técnico. Un ejemplo es el programa System Average Interruption Duration Index (SAIDI) -iniciativa pionera en la industria nacional- que instala como prioridad la calidad en el suministro para reducir al mínimo las horas de interrupción ante contingencias en todas las comunas donde estamos presentes.

El negocio eléctrico comenzó a mirar de otra forma sus operaciones y es así como Visión SAIDI -alineado a la política energética de Chile- permite poner en el centro del quehacer de la compañía la calidad del servicio que prestamos a nuestros clientes y usuarios. Esto se ha traducido en una mirada proactiva ante la contingencia, acciones transversales y coordinadas en las distintas áreas que componen CGE, eficiencia y mejora en los estándares.

Hemos aprendido a generar respuestas oportunas a lo largo de los años ante los múltiples desastres naturales que enfrenta nuestro país. En CGE nos preparamos para situaciones de contingencia, creando áreas organizadas para resguardar el suministro del servicio aún en situaciones adversas. Así, en 2015 se realizó un despliegue para recuperar en el menor tiempo posible el suministro interrumpido en las zonas afectadas, y disminuir el tiempo de reposición..

En diciembre de 2015, presentamos a las autoridades del país nuestro Plan de Gasificación, que busca llevar los beneficios del gas natural a nuevas regiones y comunas, así como profundizar su uso en las regiones donde ya se encuentra presente. Esta iniciativa nos acompañará por los próximos 10 años y permitirá aumentar sostenidamente el número de conexiones anuales, para llevar más competitividad en energía a los distintos lugares de Chile.

A su vez, este desafío, abordado a través de las filiales del sector gas, permitirá al país acortar las brechas de gasificación que actualmente posee Chile en comparación a otros países de la región, en línea con los objetivos del país.

Seguridad y Salud siguen siendo temas prioritarios en nuestro quehacer. Se definió el programa "Compromiso con la seguridad y salud", orientado a generar un cambio para disminuir los índices de accidentabilidad y fortalecer la cultura de seguridad de todas las personas que formamos CGE, a través de capacitaciones internas y a contratistas, normas y procedimientos de trabajo. Durante este año, no se registraron accidentes fatales en la compañía y se reportó un 29% menos de accidentes de contratistas respecto al año anterior.
2015 fue un periodo clave en el fortalecimiento de la Responsabilidad Social Corporativa con la aprobación de una nueva política por el Directorio. Esta iniciativa, tuvo el propósito de establecer un marco común de comportamiento, orientado a generar relaciones de confianza y de beneficio mutuo con los grupos de interés, a través de la materialización de una serie de compromisos asumidos por la compañía, como la excelencia en el servicio; el compromiso con los resultados; la gestión responsable del medio ambiente; el interés por las personas; la seguridad y salud; la cadena de suministro responsable; el compromiso social; y la integridad y transparencia. Todos ellos serán abordados en el presente informe.

Otro hito importante en este ámbito fue la formación del Comité de Responsabilidad Social Corporativa, que busca salvaguardar todos los lineamientos corporativos en relación con la gestión de la sustentabilidad de Compañía General de Electricidad (CGE), y que comenzó a operar el presente año.

La relación comunitaria se materializó a través de iniciativas de diálogo con autoridades locales y Juntas de Vecinos con el objetivo de conocer sus necesidades, escuchar sus iniciativas y ver el modo –en conjunto con la autoridad local- de levantar proyectos que aporten al desarrollo y calidad de vida de todos los habitantes. Este trabajo se extendió en más 160 comunas.

En el ámbito de los colaboradores, se trabajó en identificar las mejores prácticas, compartir el expertise y una cultura común buscando la mejora continua a través del beneficio y del progreso en cada una de sus unidades. En términos de formación y gestión de talento, esta integración implicó desarrollar en las personas nuevas habilidades y liderazgo. El programa SAVIA permitió formar y empoderar a las jefaturas de equipos; mientras que en materia comunicacional se puso en práctica el "Plan Dialoga", iniciativa corporativa que promueve la comunicación interna transversal y periódica.

A lo largo de los años hemos declarado nuestro compromiso con la integridad y la conducta ética, que se reflejan en una búsqueda constante por desarrollar sistemas como el modelo de prevención de delitos y el ejercicio de un nuevo Informe Social de Responsabilidad Corporativa.

Finalmente, quisiera aprovechar esta ocasión para agradecer a nuestros grupos de interés su disposición hacia la compañía e invitarlos a seguir construyendo juntos soluciones sustentables que nos permitan equilibrar las exigencias del presente y los desafíos del futuro.

Rafael Villaseca Marco
Presidente

LA ENERGÍA EN LA VIDA
DE LOS CHILENOS

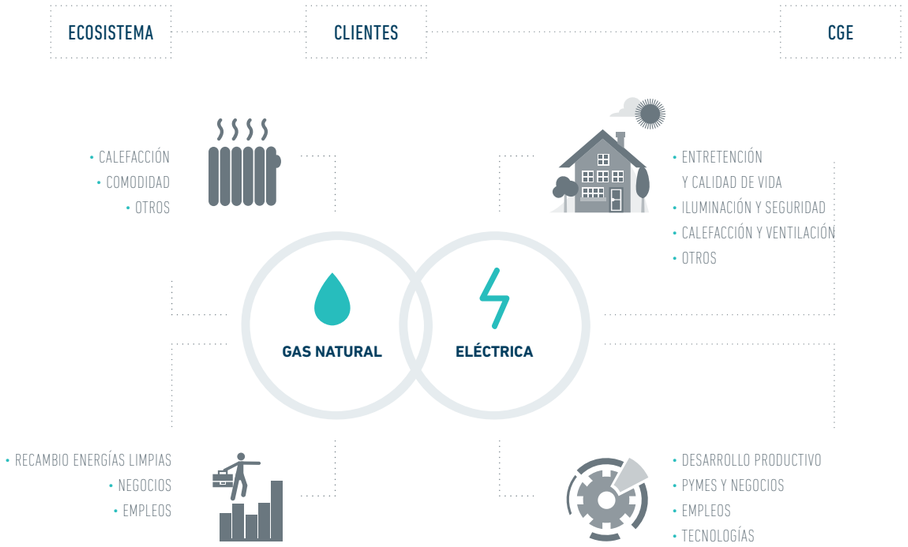
GRI G4-4

Día a día CGE, provee de energía a millones de personas a lo largo de todo el país. Hogares, comercio, empresas e instituciones públicas se abastecen cotidianamente de ella para funcionar y llevar a cabo sus desafíos. El trabajo es colaborativo e integral. A través de la transmisión y distribución de electricidad, los chilenos trabajan, comparten y se entretienen.

Por su parte las aplicaciones del gas natural son múltiples, tanto a nivel productivo como de uso diario, siendo una alternativa segura, eficiente y competitiva.

Algunas de ellas son:

- *Calefacción*
- *Agua caliente sanitaria y cocina*
- *Industrial*



HITOS
2015

Se cumplió el **primer año** de Gas Natural Fenosa en Chile y su nuevo modelo de negocio.	Se aprueba nueva **Política de Responsabilidad Social Corporativa.**	**Creación del programa SAIDI** (System Average Interruption Duration Index) que instala el foco de la gestión técnica en la calidad del suministro.
Lanzamiento **Plan de gasificación de Metrogas.**	Se crea el equipo de **Compras Transaccionales.**	Implementación del **Modelo de Prevención del Delito** el cual controla temas en materia de cumplimiento y gobierno corporativo.
Consolidación de **protocolos por contingencias.**	Puesta en marcha del **cuarto compresor de Gas Natural**, para asegurar el suministro en Puerto Natales por los próximos 10 años.	

CIFRAS 2015

GRI G4-9, G4-10

US$146 MM
Fueron las inversiones realizas durante el año 2015.

2.711.873
Fue el número total de clientes en distribución eléctrica.

173 comunas
Estamos presentes desde Arica a Magallanes.

614.424
Clientes en el sector gas a lo largo de todo el país.

3.105 colaboradores
Son los que componen el equipo humano.

13.538 GWH
Vendidos de energía.

3.910 KM
De líneas de transmisión de alta y media tensión.

308.017 TN
Fueron las ventas físicas en gas y en gas natural de 820 millones de m3.

26.000
Estudiantes participaron en el programa "Brigada Metroambientalista"

265 MIL
Nuevos clientes SE BENEFICIARÁN con la expansión en el sector gasífero.

por 4to año
consecutivo Metrogas obtuvo el premio Sello Pro Pyme.

Cero accidentes
fatales en el sector eléctrico y gas natural.

640 %
Aumentó en su capacidad el Contact Center del negocio eléctrico a través de Call Center.

17%
Disminuyó la taza de accidentabilidad.

PRESENTACIÓN CORPORATIVA

DESCRIPCIÓN DE LA COMPAÑÍA

1

ACERCA DE **CGE**

GRI G4-4, G4-6, G4-8, G4-EU3

Presente en Chile hace más de 100 años CGE concentra su actividad económica, social y ambiental en el sector energético. Posee proyectos de inversión a través de la distribución, transmisión y generación de energía eléctrica y distribución en el sector gas. CGE impulsa el desarrollo de nuevos negocios, y soluciones energéticas que contribuyan al desarrollo local, regional y nacional, mediante su experiencia en la gestión, cultura de eficiencia, foco en la calidad de servicio hacia sus clientes y un modelo de negocios socialmente responsable.

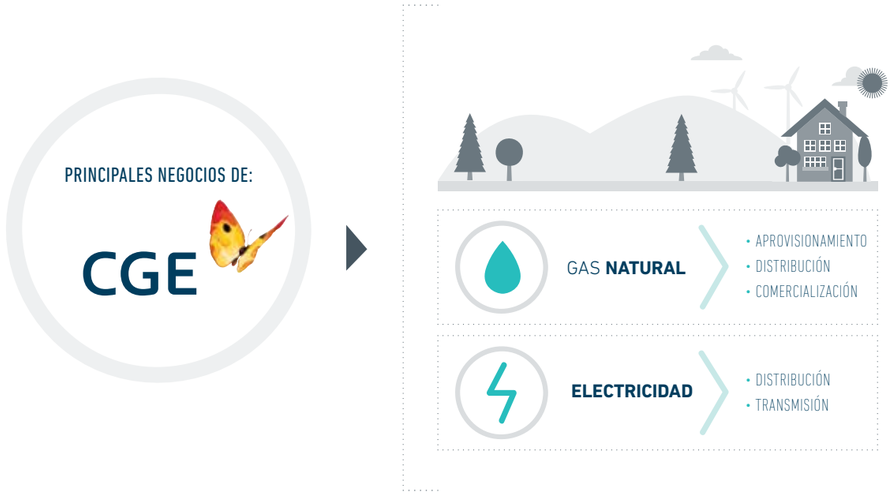
CGE impulsa el desarrollo de nuevos negocios y soluciones energéticas que contribuyen el desarrollo del país.

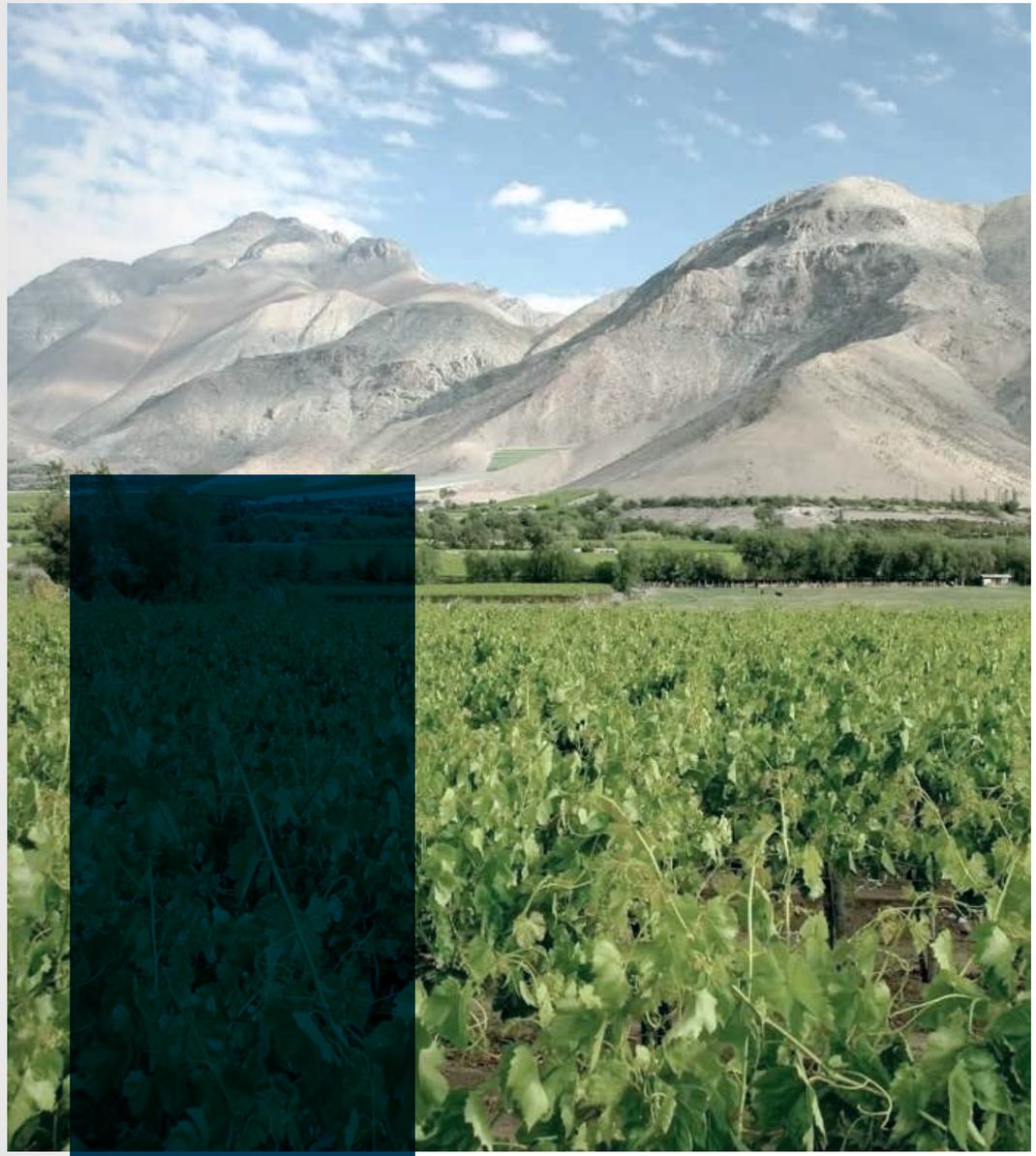
GAS Y ELECTRICIDAD, UN NEGOCIO REGULADO

El mercado eléctrico en Chile está compuesto por la generación, transmisión y distribución de suministro eléctrico. Estas actividades son controladas en su totalidad por privados, y el Estado se restringe a ejercer las funciones de regulación, fiscalización y planificación de inversiones en generación y transmisión.

El Estado realiza esta labor a través de: el Ministerio de Energía, la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC), la Comisión Nacional de Energía (CNE), el Centro de Despacho Económico de Carga (CDEC), el Panel de Expertos encargado de tomar decisiones sobre discrepancias y el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC).

Por su parte el mercado de Gas Natural la regulación vigente se encuentra establecida en el Decreto con fuerza de ley o DFL N°323 de 1931 que rige al transporte, la distribución, el régimen e concesiones y tarifas de gas de red, y las funciones del Estado relacionados en estas materias.





CGE PRESENTE EN CHILE HACE MÁS DE:

100 AÑOS

TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA

CGE participa en el negocio de la subtransmisión, transformación y distribución de energía eléctrica en Chile contribuyendo al desarrollo y progreso de los habitantes de las 173 comunas en las que está presente.

APROVISIONAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE GAS NATURAL

En el ámbito del gas natural, CGE concentra sus actividades a través de METROGAS. Su red soterrada de distribución está presente en la región Metropolitana y del Libertador General Bernardo O'Higgins. Por su parte GNL Móvil – que permite suministrar gas natural a plantas industriales sin red- cubre desde la región de Antofagasta hasta la región de Los Lagos.

COBERTURA GEOGRÁFICA DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN GAS NATURAL

614 mil

CLIENTES SE ABASTECEN DE GAS NATURAL CON METROGAS

LAS OFICINAS CENTRALES DE CGE SE ENCUENTRAN UBICADAS EN PRESIDENTE RIESCO 5561, LAS CONDES, RM.

COBERTURA GEOGRÁFICA
DISTRIBUCIÓN Y TRANSMISIÓN ELÉCTRICA

PRODUCTOS Y **SERVICIOS**

GRI G4-4, G4-EU3, G4-EU4

En el sector de electricidad CGE es responsable de la distribución del 37,2% de la energía suministrada en Chile, satisfaciendo la demanda del 43,9% de los consumidores del país, constituyéndose en la empresa con mayor cobertura en el sector de distribución de electricidad en Chile, abasteciendo a 2.711.873 clientes con ventas físicas de más de 13 mil GWh en el año 2015.

En el ámbito de la transmisión CGE posee el 44% de las líneas de subtransmisión del SIC y el 10% del SING. Las líneas de transmisión tienen una extensión de 3.669 kilómetros, con una capacidad de transformación de 3.995 MVA en líneas de alta tensión y 4.515 MVA en las de media tensión.

¿QUÉ ES EL SIC Y EL SING?

SISTEMA INTERCONECTADO CENTRAL (SIC)

El SIC es el principal sistema eléctrico del país, entregando suministro eléctrico a más del 90% de la población del país. Se extiende desde la ciudad de Taltal por el norte, hasta la Isla Grande de Chiloé por el sur abasteciendo un consumo destinado mayoritariamente a clientes regulados (60% del total).

SISTEMA INTERCONECTADO DEL NORTE GRANDE (SING)

El SING está constituido por el conjunto de centrales generadoras y líneas de transmisión interconectadas que abastecen los consumos eléctricos ubicados en las regiones I y II del país. Aproximadamente, el 90% de su consumo está compuesto por grandes clientes, mineros e industriales, tipificados en la normativa legal como clientes no sometidos a regulación de precios. El resto del consumo, está concentrado en las empresas de distribución que abastecen los clientes sometidos a regulación de precios.

NEGOCIO **ELÉCTRICO**

- Los **13. 538 GWh** de energía vendida.
- **30.386 km** de líneas de media tensión lo que equivale a recorrer Chile **7 veces** de Arica a Magallanes.
- **31.190 kilómetros** de líneas de baja tensión que equivalen a ir **2.9 veces** de Chile a Canadá.
- **3.529 MVA** de capacidad instalada en transformadores de distribución propios.
- Capacidad instalada de transformadores particulares de **4.020 MVA.**

En el ámbito de la distribución y comercialización de gas natural a través de su red de más de 5 mil km de longitud alcanzó ventas físicas de más de 800 millones m3.

BENEFICIOS DEL GAS NATURAL

- *Es una fuente de energía limpia.*
- *Genera menores niveles de material particulado respecto a la leña y el diésel.*
- *Es un suministro confiable ya que es continuo y los consumidores no necesitan del relleno de sus estanques.*
- *Es seguro porque no requiere almacenamiento.*

NEGOCIO **GAS NATURAL**

- **820 millones m3** de ventas físicas de gas natural.
- Los **5.270 kilómetros** de red de distribución corresponden a la **longitud de Chile** continental.
- El uso del gas natural ha permitido rebajar las toneladas de **CO2** a **1.4 millones**, lo que equivale a plantar 70 millones de árboles.
- Chile posee una participación del gas natural de 2 a 6 veces menor que otros países de la región y de la OECD.

MISIÓN, VISIÓN
Y EJES ESTRATÉGICOS

GRI G4-56

MISIÓN

"Asegurar soluciones a nuestros clientes y proveer suministro de energía eléctrica de calidad. Así mismo, buscamos generar identificación local a través del conocimiento e integración con todos los actores en las zonas del país donde CGE está presente.

Mantenemos vigente nuestra propuesta de valor en el mercado eléctrico mediante empresas especializadas y alineadas.

Lideramos las acciones de CGE en base a una gestión guiada por valores. Construimos, fortalecemos y extendemos la reputación de CGE como una empresa líder en el mercado eléctrico en la opinión de los chilenos".

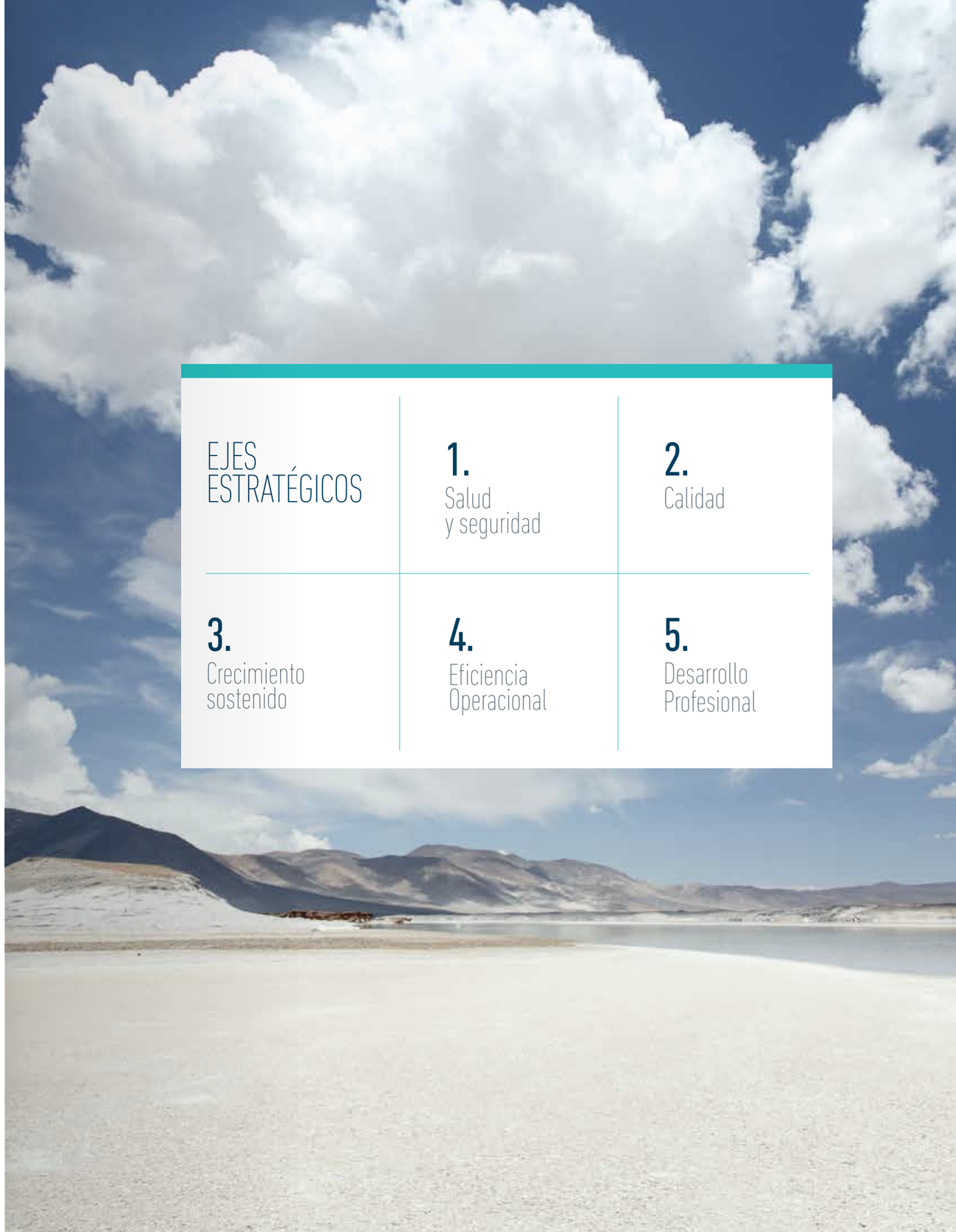
VISIÓN

"Somos un grupo de empresas que tiene como objetivo satisfacer la demanda de energía, de productos y de servicios asociados al mercado eléctrico con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y la competitividad de las empresas".

EJES ESTRATÉGICOS

Para orientar el desarrollo de la compañía con los desafíos energéticos del país, se definieron 5 ejes estratégicos transversales que buscan fortalecer la gestión empresarial con una clara mirada en la sostenibilidad y en el largo plazo. Se destaca la inclusión de los ejes de salud y seguridad y de desarrollo profesional – focalizados en colaboradores, contratistas y proveedores- como elementos cruciales para garantizar los objetivos de crecimiento, calidad y eficiencia.

Un hecho relevante para la ejecución de estos ejes, consistió en ajustar la estructura organizacional de la compañía para aunar esfuerzos, simplificar los procesos y gatillar el cumplimiento oportuno de las metas asociadas.



PRESENTACIÓN CORPORATIVA

ACERCA DE **ESTE INFORME**

2

Esteban Vicente.
Sin Título.
1968
56 x 112 cm.
Collage sobre lienzo.
Museo de Arte Contemporáneo (MAC)
de Gas Natural Fenosa.

ELABORACIÓN
Y ALCANCE

GRI G4-13, G4-17, G4-18, G4-22, G4-28

Este documento denota por una parte el compromiso asumido por la empresa de rendir cuenta y transparentar sus prácticas a sus clientes, colaboradores, proveedores, comunidades, autoridades locales, entre otros.

Este Informe de Responsabilidad Corporativa 2015, fue elaborado siguiendo los criterios y definiciones establecidos por Gas Natural Fenosa para la elaboración de reportes en la materia y tomando como referencia los criterios, principios y contenidos definidos por el Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4 para la elaboración de memorias de sostenibilidad en concordancia con la Opción Esencial de esta guía. Adicionalmente, se incluye la información aplicable de los suplementos sectoriales "Utilities" y "Oil and gas".

G4 enfatiza la importancia de la definición de la materialidad, como proceso inicial fundamental para la construcción de este informe. Este proceso implica la determinación de los asuntos relevantes para la Compañía en términos de su impacto económico, social y ambiental, en los cuales CGE puede promover un cambio significativo.

La realización de este documento denota por una parte el compromiso asumido por la empresa de rendir cuenta y transparentar sus prácticas a sus clientes, colaboradores, proveedores, comunidades, autoridades locales, entre otros. Asimismo, representa una forma de recopilar información relevante que permite gestionar y mejorar su desempeño en estas materias.

Para la elaboración de su contenido, además del proceso de materialidad se contempló el desarrollo de entrevistas presenciales en profundidad a 20 ejecutivos e informantes al interior de la organización –tanto del sector eléctrico y gasífero- la recopilación de documentos y reuniones con el equipo responsable de este informe.

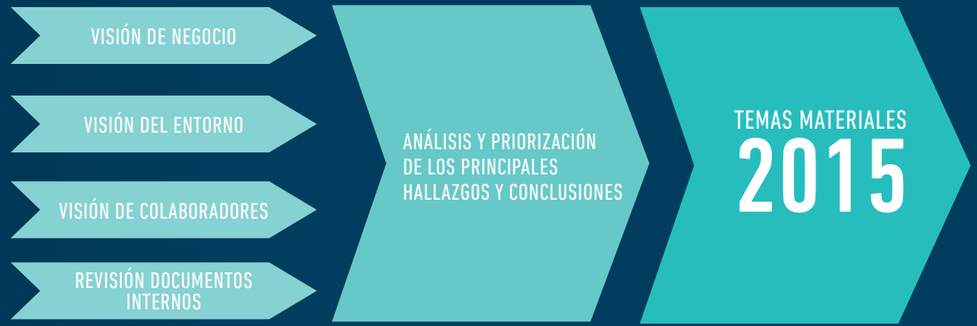
El reporte aborda la gestión social, económica y ambiental de CGE S.A., en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015 y reporta únicamente sus operaciones en Chile. En el caso del sector gas sólo se incluyó las operaciones de Metrogas, producto de la división societaria de Gasco S.A en dos sociedades y que separa los negocios gas natural y gas licuado, quedando en manos de los controladores de CGE los activos de gas natural.

Tampoco se incluyen las operaciones de Global Power Generation en Chile.

DETERMINACIÓN DE LOS
ASUNTOS MATERIALES

GRI G4-18, G4-20, G4-21, G4-27

Con el objetivo de cumplir con el Principio de Materialidad del GRI se utilizaron una serie de herramientas dirigidas a conseguir de forma más precisa los asuntos materiales que se abordaron en documento. Los instrumentos empleados responden a las diferentes perspectivas que componen un ejercicio de materialidad. En el caso de este ejercicio consistieron en entrevistas a los principales ejecutivos de la empresa y a representantes de grupos de interés relevantes para la Compañía, una encuesta online dirigida a colaboradores, y una revisión de documentos internos.



01 Visión de negocio: Entrevistas a principales ejecutivos de la Compañía

A fin de obtener los temas críticos asociados al negocio de CGE, los asuntos estratégicos para la organización y las percepciones de los principales ejecutivos sobre las expectativas de los grupos de interés con respecto a la gestión de la Compañía, se realizó una serie de entrevistas presenciales semi estructuradas a los principales ejecutivos de la empresa.

NOMBRE DE ENTREVISTADO	CARGO
Antonio Gallart	Gerente General CGE.
Pablo Sobarzo	Gerente General Metrogas.
Eduardo Apablaza	Gerente General Negocio Eléctrico.
Mauricio Russo	Gerente Corporativo de Comunicaciones[1].
Alberto Moro	Subdirector de personas, organización y cultura.

[1] *Hasta el ejercicio de la materialidad desempeñaba este cargo.*

02 Visión del entorno: Entrevistas a representantes de grupos de interés relevantes para CGE

Para detectar las expectativas y percepciones de alguno de los principales grupos de interés de CGE, se realizaron entrevistas a los directores ejecutivos de los gremios que representan los negocios de CGE. Además, se entrevistó al Gerente General de ACCIÓN, organización que agrupa a empresas comprometidas con la Responsabilidad Social Empresarial y el Desarrollo Sostenible. En cada entrevista, se abordaron los distintos temas más relevantes sobre la sustentabilidad de la Compañía.

NOMBRE DE ENTREVISTADO	CARGO
Rodrigo Castillo	Director Ejecutivo Asociación Gremial de Empresas Eléctricas.
Carlos Cortés	Director Ejecutivo Asociación de Distribuidores de Gas Natural.
Ignacio Larraechea	Gerente General ACCIÓN.

03 Visión de los Colaboradores: Encuesta online

La percepción que tienen los colaboradores de la empresa sobre la gestión económica, social y ambiental de CGE, fue sondeada a través de una encuesta online donde se consultó qué temáticas relevantes debe profundizar este Informe, en qué ámbitos de la sustentabilidad la Compañía se destaca, en cuáles tiene brechas, entre otros elementos.

Cabe destacar que se logró una muestra representativa de todos los segmentos de trabajadores de CGE (Negocio Eléctrico, Negocio Gas y CGE Corporativo), y una tasa de respuesta total del 47%, es decir, casi la mitad de los colaboradores participaron de esta encuesta.

SEGMENTO	N° DE ENCUESTADOS	N° TOTAL DE COLABORADORES	TASA DE RESPUESTA
Negocio Eléctrico	1030	1834	56%
Negocio Gas	273	817	33%
CGE Corporativo	337	816	41%

04 Revisión de documentos internos

Por último, para complementar los asuntos prioritarios relevados por las fuentes anteriores, se revisaron documentos internos relevantes:

- *Estudio de Percepción e Imagen 2015-2016*
- *Encuesta de Clima Laboral y Compromiso 2015*
- *Política de Responsabilidad Social CGE*
- *Revista interna*

LISTADO DE ASUNTOS MATERIALES

GRI G4-19, G4-20, G4-21

A partir de las herramientas anteriormente expuestas, se ponderaron los hallazgos y definieron los asuntos materiales consolidados, considerando las temáticas relevantes desprendidas de cada instrumento aplicado.

ASUNTO MATERIAL	ALCANCE
Seguridad	Interno/Externo
Calidad de Servicio y Suministro	Interno/Externo
Agenda Energética Nacional/ Crecimiento	Externo
Cultura Gas Natural Fenosa	Interno
Relacionamiento Comunitario Local	Externo
Integridad/Ética	Interno
Desarrollo Profesional	Interno
Tarifas	Externo
Eficiencia y Productividad	Interno
Gestión de Contingencias	Externo
Innovación	Interno
Productos Sustentables	Externo
Preocupación por el Medioambiente	Interno/Externo
Desempeño Financiero	Interno

VERIFICACIÓN

GRI G4-32, G4-33

Considerando los lineamientos del Global Reporting Iniciative adicionalmente se contó con la verificación externa llevada a cabo por Deloitte, informe que se encuentra disponible en las páginas finales de este documento.

PRESENTACIÓN CORPORATIVA

GOBIERNO CORPORATIVO

3

Gerardo Rueda.
Composición (Paisaje) II.
1967.
40 x 130 cm.
Óleo sobre lienzo.
Museo de Arte Contemporáneo (MAC) de Gas Natural Fenosa.

CONDUCCIÓN **ESTRATÉGICA**

El Gobierno corporativo se refiere al conjunto de principios, normas y mecanismos, que regulan el funcionamiento de los órganos que gobiernan la Compañía con el objetivo de crear valor para sus accionistas y públicos de interés. Vela por un comportamiento de acuerdo a los valores y principios éticos, relevando el trabajo como ámbito de responsabilidad y compromiso, que debe guiar el actuar de toda la Compañía.

Así mismo establecen un compromiso con la ética empresarial y la conducta en los negocios, donde el cumplimiento de la ley es el piso mínimo de la gestión de CGE.

Para que esto se cumpla es necesario tener un marco con normativas, políticas y procedimientos que regulen a la Compañía, cuya conducción estratégica esté de manos de un Gobierno Corporativo altamente comprometido y calificado.
CGE revisa sus actividades periódicamente a través de procesos de compliance y auditoría interna recogiendo aquellas prácticas que deben redundar en un mejor conocimiento del modo de actuar de la compañía. Igualmente, el máximo órgano de gobierno evalúa, periódicamente, la calidad y eficacia en los procesos, a través de los diferentes informes que emite.

Las prácticas de gobierno corporativo de la compañía están descritas con detalle en el documento "Adopción de Prácticas de Gobierno Corporativo" requerido por la Superintendencia de Valores y Seguros en la Norma de Carácter General N°385, las cuales son presentadas al Directorio de la Compañía.

ESTAMENTOS

GRI G4-3, G4-7, G4-34, G4-38

DIRECTORIO

El Directorio de la Compañía General de Electricidad S.A. se compone de seis miembros, que permanecen por un periodo de tres años en sus funciones, accediendo a re-elección. Los estatutos no consideran directores sustitutos o suplentes.

Sesiona mensualmente de forma ordinaria y en forma extraordinaria cuando la gestión de negocio así lo requiere.

Teniendo como base la visión y misión de CGE, su directorio se encarga de dar las pautas generales para la conducción de la Compañía, entre ellas fijas objetivos anuales a largo plazo, planes y temas estratégicos de alto impacto y de mayor generación de valor para el negocio.

Presidente
Rafael Villaseca Marco
Licenciado en Ingeniería Industrial
RUT: 48.182.585-7

Vicepresidente
Antonio Basolas Tena
Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales
RUT: 48.182.582-2

Director
Juan Felipe Font
Economista y Abogado
PASAPORTE N° AAC221058

Director
Jon Ganuza Fernández de Arroyabe
Ingeniero Industrial y Licenciado en Ciencias Físicas
PASAPORTE N° AAI526971

Director
Jordi García Tabernero
Periodista
PASAPORTE N° AA077008

Director
Eduardo Morandé Montt
Ingeniero Comercial
RUT 7.024.596-5

Comités del directorio
El directorio cuenta con un Comité de Directorio para ejercer su función de dirección y supervisión de la administración, cumpliendo además con los requisitos regulatorios aplicables a la legislación chilena. Este Comité está encargado de examinar y emitir su parecer ante los reportes de auditores internos y externos, balances e información financiera, informes de gestión internos, entre otros.

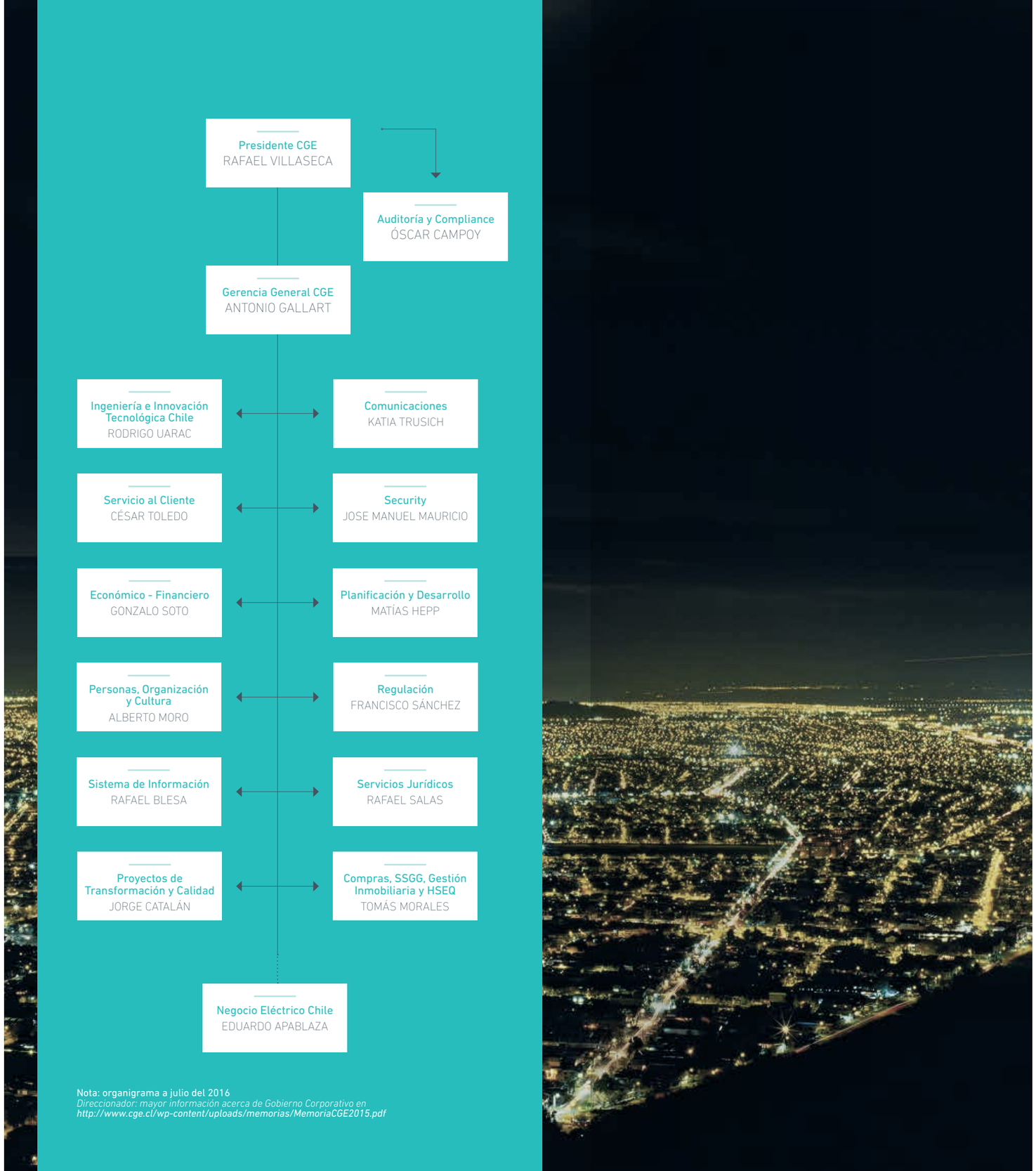
PRINCIPALES **EJECUTIVOS**

Dada la naturaleza del negocio, complejidad de la industria y el tipo de los productos y servicios que entrega la Compañía, los profesionales a cargo de la gestión cumplen un rol estratégico para entregar de forma segura y a costos competitivos el abastecimiento del suministro eléctrico y de gas natural a sus clientes.

PROPIEDAD Y **CONTROLADORES**

GRI G4-7, G4-13

A través de un Hecho Esencial emitido el 21 de julio del 2016 se informó a la Superintendencia de Valores y Seguros sobre el plan de reorganización societaria, acordado por unanimidad en el directorio de Compañía General de Electricidad S.A. (CGE), que contempla en una primera etapa la fusión por incorporación de CGE en su sociedad matriz GAS NATURAL FENOSA CHILE (GNF Chile) manteniendo el nombre de Compañía General de Electricidad (CGE), y en una segunda etapa la nueva sociedad será dividida en dos, separando los negocios de electricidad y gas natural.



Nota: organigrama a julio del 2016
Direccionador: mayor información acerca de Gobierno Corporativo en ***http://www.cge.cl/wp-content/uploads/memorias/MemoriaCGE2015.pdf***

RIESGOS **CORPORATIVOS**

GRI G4-14

CGE basa su gestión de riesgo a través de una mirada transversal y global para la toma de decisiones, fundada en la visión compartida de salvaguardar la sostenibilidad del negocio y sus operaciones. Para esto, la empresa cuenta con un área de riesgos – dependiente de la Dirección Económica Financiera- dedicada a proteger los activos, la reputación y el desempeño de la corporación. A través de esta área se promueve la identificación, gestión y ejecución de seguimiento periódico de los riesgos.

Direccionador: mayor información descargar Memoria Corporativa 2015 en www.cge.cl

PRESENTACIÓN CORPORATIVA

RESPONSABILIDAD **CORPORATIVA**

4

Manolo Quejido.
Baab.
1999.
240 x 200 cm.
Óleo sobre lienzo.
Museo de Arte Contemporáneo
de Gas Natural Fenosa.

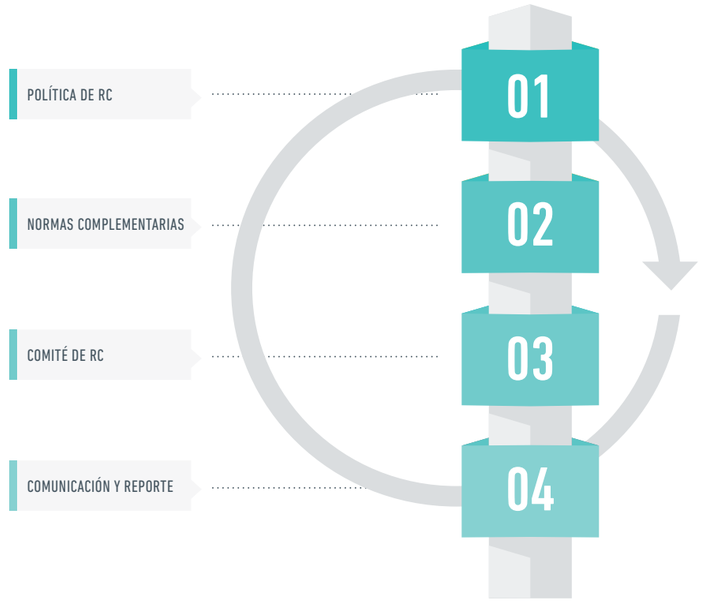
GESTIÓN DE LA **RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

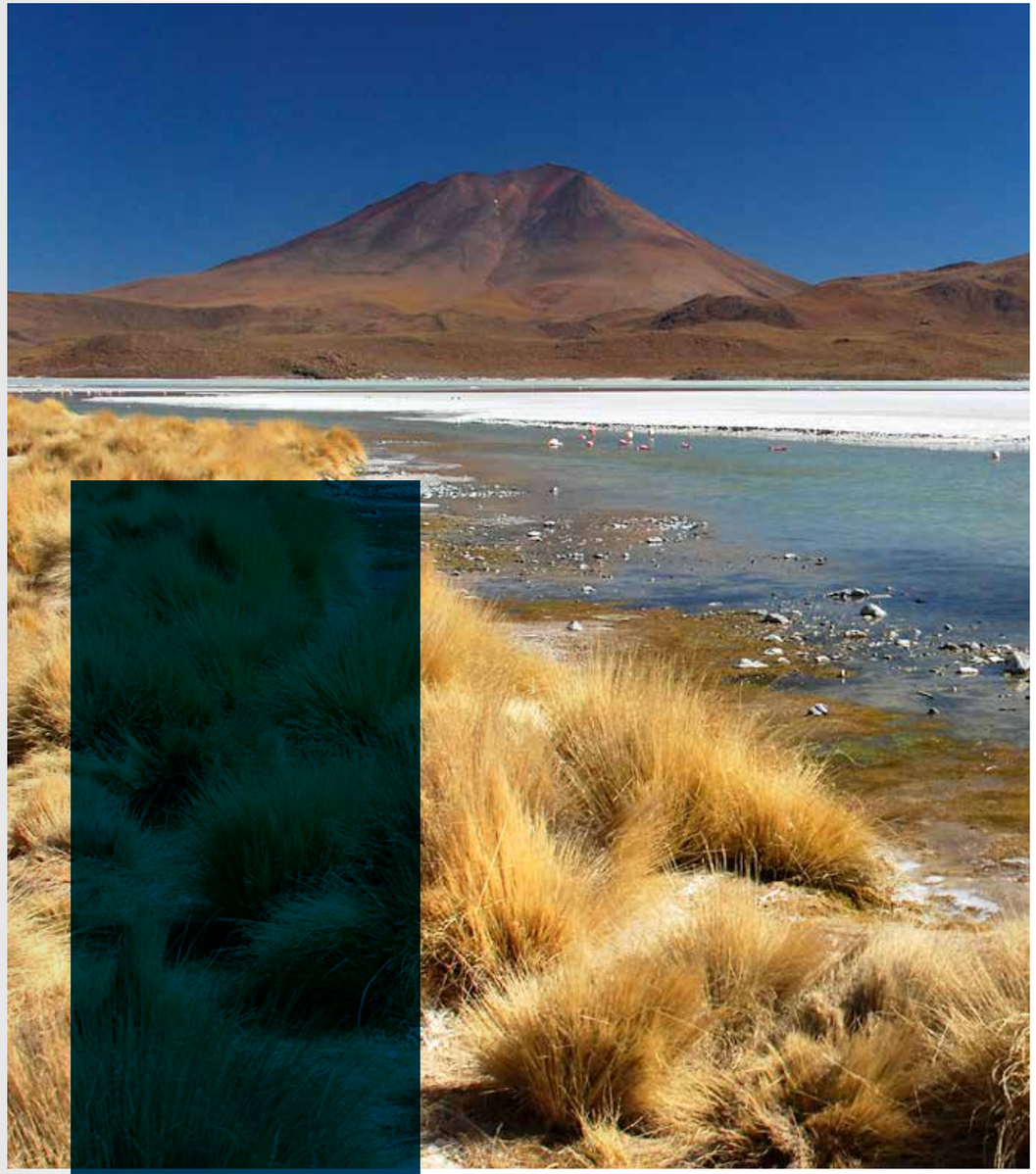
El año 2015 fue un periodo clave en el fortalecimiento de la Responsabilidad Corporativa para CGE al aprobarse una nueva política por parte del Directorio y con ello establecer los cimientos de un sistema de gestión de la responsabilidad social corporativa para la Compañía.

Esta política tiene por objetivo establecer un marco común de comportamiento, orientado a generar relaciones de confianza y de beneficio mutuo con los grupos de interés, a través de cuatro mecanismos transversales y la materialización principios asumidos por la compañía.

Esta política tiene por objetivo establecer un marco común de comportamiento, orientado a generar relaciones de confianza y de beneficio mutuo con los grupos de interés.

SISTEMA DE GESTIÓN
RESPONSABILIDAD CORPORATIVA CGE





2015

Fue un periodo clave en el fortalecimiento de la Responsabilidad Social Corporativa para CGE.

01 POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA*

CGE entiende la Responsabilidad Corporativa (RC) como el conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con sus grupos de interés. Éstos son las personas que integran el conglomerado, los clientes, los proveedores y colaboradores externos, los accionistas, inversores y financiadores, reguladores y otros agentes del mercado y grupos sociales.

Con el objetivo de establecer un marco que oriente el actuar, estrategias y programas de en el ámbito de sustentabilidad, CGE elaboró una política de responsabilidad corporativa que fue aprobada por su directorio y que cuenta con ocho compromisos en los distintos ámbitos de la sustentabilidad.

Esta política ha sido sociabilizada al interior de la Compañía y se constituye como una hoja de ruta en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos estratégicos de largo plazo de CGE.

A Ámbitos de Acción

La Política de Responsabilidad Corporativa es de aplicación a todo CGE, independientemente de la actividad o región donde estén sus empresas y operaciones.

B Compromisos y principios de actuación

La adecuada relación con el entorno constituye un aspecto estratégico de primer orden para CGE. Por este motivo, en el marco de la estrategia general, se han definido líneas de actuación y compromisos específicos hacia los grupos de interés enfocados a la generación de valor mediante el establecimiento y desarrollo de principios de actuación que faciliten el crecimiento sostenible en el largo plazo.

Para llevar a cabo estos compromisos, la Política de RC se desarrolla y complementa a través de una serie de políticas y normas que hacen tangibles los compromisos de CGE, fundamentalmente: Código Ético, Política Anticorrupción y política de Derechos Humanos.

- ***EXCELENCIA EN EL SERVICIO***

El cliente es el centro de las operaciones de CGE. A través de un diálogo activo, la compañía quiere ser capaz de darle respuesta rápida y eficiente, proporcionando un servicio y una experiencia de cliente excelentes que, además de cumplir con los requisitos legales, esté acorde con sus necesidades y cumpla los compromisos voluntariamente asumidos.

- ***COMPROMISOS CON LOS RESULTADOS***

Los accionistas e inversionistas de CGE constituyen uno de los principales grupos de interés de la compañía. Por ello, gestionar adecuadamente los riesgos, y desarrollar un modelo de negocio sólido con potencial de crecimiento, que garantice la sostenibilidad a largo plazo, son dos de los aspectos clave del negocio.

- ***GESTIÓN RESPONSABLE DEL MEDIOAMBIENTE***

CGE es consciente de los efectos ambientales que sus actividades en el entorno donde se desarrollan, por lo que la compañía presta una especial atención a la protección del medio ambiente y al uso eficiente de los recursos naturales para satisfacer la demanda energética. En el respeto al medioambiente, CGE actúa más allá del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos ambientales que voluntariamente adopta, involucrando a los proveedores, trabajando con los distintos grupos de interés y fomentando el uso responsable de la energía.

Interés por las personas

Para CGE es fundamental promover un entorno de trabajo de calidad, basado en el respeto, la diversidad y el desarrollo personal y profesional. Asimismo, CGE tiene un Código Ético donde se establecen las pautas que han de presidir el comportamiento ético de todos sus empleados en su desempeño diario y, específicamente, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés.

Salud y seguridad

CGE planifica y desarrolla sus actividades asumiendo que nada es más importante que la seguridad, la salud y el bienestar de las personas. En este sentido, la actuación de la compañía va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales y otros requisitos que voluntariamente adopta, impulsando la mejora continua en las condiciones de trabajo y en la gestión de la seguridad, la salud y el bienestar; involucrando no solo a las personas que conforman el conglomerado, sino también a los proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés; con el objetivo de evitar y prevenir los accidentes y los daños a la salud, proporcionando un ambiente seguro y saludable así como promocionando su salud y bienestar.

Cadena de suministro responsable

Los proveedores y las empresas colaboradoras son actores fundamentales en el óptimo funcionamiento de la cadena de valor de CGE, con los que la compañía promueve el mantenimiento de relaciones desarrollo de relaciones de confianza a largo plazo, estables, sólidas y de beneficio mutuo, bajo los principios de eficacia y gestión del riesgo.

Compromiso social

CGE está comprometido con el desarrollo económico y social de las regiones en las que desarrolla sus actividades, aportando conocimientos, capacidad de gestión y creatividad, así como dedicando parte de los beneficios a la inversión social. El diálogo fluido y permanente con la sociedad permite a la compañía conocer las expectativas e intereses de las comunidades donde opera y poder así implicarse en su desarrollo, procurando dar la respuesta más adecuada a sus necesidades.

Integridad y transparencia

CGE considera que la confianza de sus clientes, sus profesionales, proveedores y colaboradores externos, accionistas, inversionistas y financiadores, reguladores y otros agentes del mercado y grupos sociales, se fundamenta en la integridad, entendida como una actuación ética, honesta, responsable y de buena fe de cada una de las personas que trabajan en y para el conglomerado.

C Responsabilidades

La aprobación de la Política de Responsabilidad Corporativa de CGE corresponde a su Directorio, quien además recibe, al menos anualmente, información sobre la implementación y el seguimiento general de dicha política. Por tanto, la supervisión del cumplimiento de la Política de RC recae, en último término, en el Directorio, quien delegará dicha función en una de sus Comisiones Delegadas o constituirá una específica a tal efecto.

D Sistemas de seguimiento y supervisión

El cumplimiento de la Política se asegura a través de la aprobación de planes específicos por el Directorio. Al menos semestralmente, el Comité de Gerentes reportará al Directorio sobre el grado de avance del cumplimiento de dichos planes, quien informará a la Comisión designada por el Consejo.

Anualmente, a través del Informe de Responsabilidad Corporativa y el Informe Anual se comunicaran externamente los avances en la implantación de esta política. Los riesgos tanto financieros como no financieros que son susceptibles de afectar al desempeño de la Compañía se recogen en el Mapa de Riesgos de CGE. A través de este mapa la Comisión de Auditoría lleve a cabo la supervisión de los riesgos de la compañía.

Asimismo, en un nivel más operativo, áreas específicas realizan mediciones periódicas de la evolución de los riesgos principales, señalando las indicaciones oportunas en caso de observar niveles de exposición o tendencias en su evolución que pudieran exceder la tolerancia establecida. La Dirección de Auditoría Interna y Compliance es responsable de la revisión continua y la mejora del Sistema de Control Interno de CGE, así como de asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna y de los modos de control establecidos, con el objeto de salvaguardar la eficacia y eficiencia de las operaciones y de mitigar los principales riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales. Asimismo, se responsabiliza de la gestión del modelo del Código Ético de CGE y del informe de la actividad de auditoría interna la Comisión de Auditoría.

De forma complementaria a los sistemas de seguimiento y supervisión de esta Política descritos previamente, CGE considera fundamental la implicación de los grupos de interés para lograr una gestión adecuada de la sostenibilidad en la compañía, y por tanto, en la consecución de los objetivos en RC propuestos, por lo que mantiene un diálogo activo y bidireccional con los grupos de interés, que le permite también hacer seguimiento del cumplimiento de esta Política.

E Aprobación

La Política de Responsabilidad Social Corporativa ha sido aprobada por el Directorio de CGE, con fecha de 6 de julio de 2016.

**Actualización 2016*

02 NORMAS COMPLEMENTARIAS

Junto a la Política el sistema de gestión de RC contempla una serie de herramientas y normas complementarias que facilitan la incorporación de estas materias en la gestión de la Compañía.

Actualmente forman parte de estas normas complementarias:

- *Código de Ética*
- *Política Anticorrupción*
- *Norma de Auspicios y Donaciones.*
- *Política de DDHH**

03 COMITÉ DE RC

Para asegurar supervisar el cumplimiento de la Política de Responsabilidad y el proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa se creó un comité multidisciplinario y con miembros las áreas relacionadas y liderado por la subdirección de comunicaciones.

Este comité sesiona regularmente y sus encuentros son reportados al Gobierno Corporativo de la Compañía.

04 COMUNICACIÓN Y REPORTE

Todas las acciones y avances en materia de responsabilidad social corporativa son sistematizados, reportados e informados públicamente a los grupos de interés a través del Informe de Responsabilidad Corporativa y otros canales de comunicación.

[2] *Aprobada durante el proceso de elaboración de este informe.*

GRUPOS DE INTERÉS

GRI G4-24, G4-25, G4-26

CGE aborda la relación con sus grupos de interés buscando generar relaciones de confianza, transparencia y cercanía a través del diálogo continuo. Para ello, la empresa despliega acciones orientadas a intercambiar ideas con diversos actores regulatorios, locales y sectoriales, con el fin de tomar decisiones conjuntas dirigidas a la inclusión de las localidades y a mejorar la situación energética del país.

COMUNICACIÓN Y TEMAS RELEVANTES PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS.

A continuación se presentan las acciones de consulta y de divulgación con cada stakeholders prioritario de la Compañía. Las acciones de consulta tienen un carácter bidireccional, en donde la empresa y sus grupos de interés intercambian información, mientras que las de divulgación son unidireccionales y facilitadoras de información.

CANALES DE DIÁLOGO Y DIVULGACIÓN

GRUPO DE INTERÉS	NEGOCIO ELÉCTRICO	TIPO DE ACCIÓN	NEGOCIO GAS	TIPO DE ACCIÓN
Clientes	Presencial y directo	consulta	Presencial y directo	consulta
	Encuesta de satisfacción de clientes		Encuesta de satisfacción de clientes	consulta
	Página web	divulgación	Página web	divulgación
	Call center	consulta	Call center	consulta
	Sucursal virtual		Club Metrogas	consulta
	Plan de medios	divulgación	Plan de medios	divulgación
	Redes sociales	consulta	Redes sociales	consulta
Colaboradores	Presencial y directo	consulta	Presencial y directo	consulta
	Encuesta de clima y compromiso laboral		Encuesta de clima y compromiso laboral	consulta
	Paneles murales	divulgación	Paneles dígitales	divulgación
	Revista SOMOS		Revista Conexión	divulgación
	Noticiario audiovisual			
Autoridades y organismos públicos	Presencial y directo	consulta	Presencial y directo	consulta
	Mesas de trabajo	colaboración	Mesas de trabajo	colaboración
	Informes técnicos	divulgación	Informes técnicos	divulgación
	Memoria anual		Memoria anual	divulgación
	Estudio de percepción e imagen	consulta	Estudio de percepción e imagen	consulta
	Informe de responsabilidad corporativa	divulgación	Informe de responsabilidad corporativa	divulgación
Comunidad	Presencial y directo	consulta	Presencial y directo	consulta
	Mesas de trabajo	colaboración		
	Plan de medios	divulgación	Plan de medios	divulgación
	Informe de responsabilidad corporativa		Informe de responsabilidad corporativa	divulgación
Accionistas	Informes de gestión	divulgación	Informes de gestión	divulgación
	Memoria anual		Memoria anual	divulgación
	Informe de responsabilidad corporativa		Informe de responsabilidad corporativa	divulgación
Proveedores	Presencial y directo	divulgación	Presencial y directo	divulgación
	Memoria anual		Memoria anual	divulgación
	Informe de responsabilidad corporativa		Informe de responsabilidad corporativa	divulgación
Asociaciones gremiales	Presencial y directo	divulgación	Presencial y directo	divulgación
	Mesas de trabajo	colaboración	Mesas de trabajo	colaboración
	Estudio de percepción e imagen	consulta	Estudio de percepción e imagen	consulta
	Memoria anual	divulgación	Memoria anual	divulgación
	Informe de responsabilidad corporativa		Informe de responsabilidad corporativa	divulgación
Organismos de emergencia	Presencial y directo	consulta	Presencial y directo	consulta
	Mesas de trabajo	colaboración	Mesas de trabajo	colaboración
	Informe de gestión	divulgación	Informe de gestión	divulgación

ALIANZAS

GRI G4-15, G4-16

En línea con la participación público – privada de la Empresa se mantuvieron alianzas estratégicas con organizaciones que apoyan el desarrollo sustentable, la responsabilidad corporativa, gremios y otras organizaciones, permitiendo ampliar el aporte al desarrollo local y nacional e integrar las mejores prácticas en la gestión de la Compañía.

NACIONAL

Pacto Global	SOFOFA	Fundación Generación Empresarial
ACCIÓN	Asociación Chilena de Gas Licuado A.G.	Cámara Chilena de la Construcción
Asociación Gremial de Empresas Eléctricas	Asociación Nacional Avisadores	Bolsa de Comercio de Santiago
Cámara Chilena de la Construcción	Instituto Regional de Administración de Empresas	Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas
Cámara Chileno Española	Cámara Chileno Argentina	Asociación Distribuidores Gas Natural

REGIONAL

Asociación de Empresas de la V Región	Asociación de Industriales de Coquimbo	Asociación de Industriales de Iquique
Asociación de Industriales del Centro	Asociación Industriales Antofagasta	Asociación Industriales de Arica
Corporación de Desarrollo PRO O'Higgins	Corporación de Desarrollo Regional de O'Higgins	Corporación Industrial para el Desarrollo Regional de la Cuarta Región
Corporación para el Desarrollo de la Región de Atacama	Corporación para el Desarrollo Productivo de La Araucanía	Corporación para la Competitividad e Innovación de la Región de Atacama
Corporación de Desarrollo Regional de Antofagasta		

5

CGE Y LA VISIÓN ENERGÉTICA DE CHILE

CGE Y LA VISIÓN **ENERGÉTICA DE CHILE**

GRI G4-2

La energía es un factor clave y estratégico para el funcionamiento de la sociedad y para mejorar la calidad de vida de las personas. Contar con una estrategia que permita asegurar el suministro energético futuro, en concordancia con las exigencias que la sociedad impone, es fundamental para alcanzar las metas de desarrollo económico y social que el país demanda.

Por ello, el Ministerio de Energía elaboró una Agenda y una Política Energética que sirviera de ruta en el largo plazo, conducente a facilitar la inversión, diversificar la matriz y disminuir los precios de la energía.

La energía es un factor clave y estratégico para el funcionamiento de la sociedad y para mejorar la calidad de vida de las personas.

PILARES ENERGÍA 2050: POLÍTICA ENERGÉTICA DE CHILE

CONFIABILIDAD | INCLUSIVIDAD | COMPETITIVIDAD | SOSTENIBILIDAD

PILAR 01 SEGURIDAD Y CALIDAD DE SUMINISTRO

PILAR 02 ENERGÍA COMO MOTOR DE DESARROLLO

PILAR 03 ENERGÍA COMPATIBLE CON EL MEDIO AMBIENTE

PILAR 04 EFICIENCIA Y EDUCACIÓN ENERGÉTICA

Mayor información acerca de la política disponible en http://www.energia2050.cl/programa

Ante esta Política, CGE concuerda en que es deber de todos los actores contar con una matriz energética y un sistema de suministro y distribución que sean confiables, sustentables e inclusivos. Ante ello, la empresa ve una oportunidad colectiva de robustecer el sector energético de manera sostenible, extendiendo los beneficios a todos los ámbitos de la vida de los chilenos, por lo que direcciona su quehacer en esta dirección.

SEGURIDAD Y CALIDAD DE SUMINISTRO	Comprende la calidad de suministro y flexibilidad del sistema, y por ende, la confiabilidad del servicio. Identifica la prioridad del país en avanzar a nivel de producción centralizada y contar con una producción descentralizada segura y de calidad.
ENERGÍA COMO MOTOR DE DESARROLLO	La Agenda Energética sitúa a la energía como motor de desarrollo del país. Sin energía no hay crecimiento. Para impulsar el crecimiento, el país requiere un desarrollo energético inclusivo, caracterizado por un acceso equitativo, coordinación territorial y precios que impulsen la competitividad.
ENERGÍA COMPATIBLE CON EL MEDIOAMBIENTE	La infraestructura energética genera bajos impactos ambientales, considerando el desarrollo energético y sus implicancias en ecosistemas terrestres, marinos y de aguas continentales. Se propicia el desarrollo de proyectos que sean compatibles con el entorno.
EFICIENCIA Y EDUCACIÓN ENERGÉTICA	La sociedad chilena, la industria y los servicios, tanto públicos como privados, mantiene y difunden hábitos y una cultura energética responsable.

PRINCIPALES INICIATIVAS DESARROLLADAS POR CGE ALINEADAS CON LA AGENDA ENERGÉTICA

GRI G4-2, G4-DMA/EU6, G4-DMA/EU8, G4-DMA/EU23

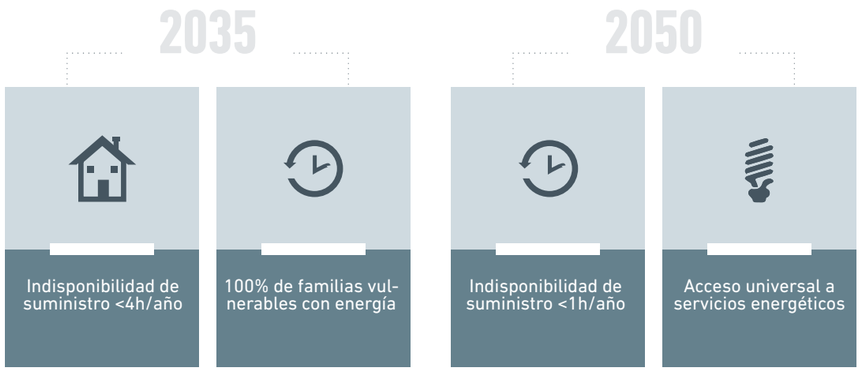
PLAN DE GASIFICACIÓN NACIONAL

El Gobierno a través del ministerio de Energía, le ha otorgado un rol protagónico al gas natural en el desarrollo energético de Chile. Este gran desafío país, es aceptado por Metrogras siendo protagonistas de este crecimiento. Bajo este marco, Metrogas lanzó su Plan de Crecimiento de gas natural en Chile, que tiene por objetivo expandir el negocio a las Regiones I, II, III, VII, IX, XIV y X, las que se suman a las operaciones ya existentes en la Región Metropolitana y la VI Región. El proyecto abarcará a cerca de 34 comunas del país, lo que requerirá de una inversión global de US$1.100 millones. Su impacto implicará sumar 800 mil nuevos hogares, beneficiando a cerca de 3 millones de personas. Adicionalmente, el plan de gasificación será un aliado importante en disminuir los niveles de contaminación por material particulado, favoreciendo la condición medio ambiental de las regiones.

VISIÓN SAIDI

Visión SAIDI es un programa con foco en la gestión técnica que permite medir las interrupciones eléctricas promedio de los clientes. Esta iniciativa es el primer paso para generar un cambio en el estándar de calidad de servicio de la industria nacional, acorde a la política país definida para las próximas décadas.

OBJETIVOS: Alineados a la política energética del gobiero 2015 y con miras a alcanzar estándartes internacionales de calidad de servicio



2016 / 50

La compañía tiene 3 proyectos estratégicos en Chile: gasificación del país (Metrogas), ingreso al sector de generación eléctrica (Global Power Generation) y calidad de servicio eléctrico.

El sector eléctrico comenzó la implementación de un Plan de Calidad de Servicio que tiene por objetivo no sobrepasar las 20 horas de interrupción ante contingencias severas y disminuir el indicador SAIDI a menos de 24 horas promedio al año en zonas urbanas y a menos de 36 horas promedio al año en zonas rurales, considerando siempre la seguridad como uno de los valores principales de la compañía.

La incorporación del concepto SAIDI al lenguaje cotidiano de la organización responde a la necesidad de mejorar este índice, tanto por la calidad de servicio a los clientes como por la relevancia que ha tomado para la autoridad, alineándonos con la política energética definida por el Ministerio de Energía para los próximos años.

El Plan de Calidad de Servicio se ha denominado Visión SAIDI porque se vincula con un cambio cultural y será abordado desde un modelo de responsabilidad compartida por las distintas áreas de la organización.
Es liderado por la Unidad de Gestión de Red Eléctrica en todas las zonas de concesión, con un foco especial en las 50 comunas más críticas, a través de iniciativas que se han definido en los Talleres Z, de acuerdo a la realidad de cada zona.

A través de talleres Z, que involucraron a colaboradores y contratistas de las zonas, se levantaron las iniciativas que permitirán cumplir con los objetivos de Visión SAIDI. Dichas iniciativas están siendo monitoreadas semanalmente.

OBJETIVO 2016

Mejorar la continuidad de suministro eléctrico a través de un programa de trabajo intensivo que involucre a todas las áreas de la Unidad de Gestión de la Red Eléctrica y sus contratistas

META 2016

1. No contar con clientes interrumpidos por más de 20 horas ante contingencias severas durante este invierno.
2. Disminuir el indicador a menos de 24 horas promedio al año en zonas urbanas y a menos de 36 horas promedio años en zonas rurales

DESEMPEÑO SUSTENTABLE

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

6

Manuel Ángeles Ortiz.
Albaicín.
1958.
54,2 x 66,5.
Óleo sobre lienzo.
Museo de Arte Contemporáneo (MAC) de Gas Natural Fenosa.

CLIENTES

GRI G4-8, G4-EU3

Los principales clientes de CGE en el sector eléctrico y gas son las familias y hogares del país, quienes utilizan la energía para mejorar su calidad de vida y satisfacer sus necesidades de iluminación, calefacción, entretención, entre otros. Adicionalmente, CGE presta servicios a pequeñas, medianas y grandes empresas e instituciones de servicio público, aportando al desarrollo productivo de bienes y servicios que aportan valor a la sociedad.

NEGOCIO
ELÉCTRICO

- Clientes particulares
- Pequeñas y medianas empresas
- Inmobiliarias
- Grandes empresas
- Instituciones públicas

NEGOCIO
GAS

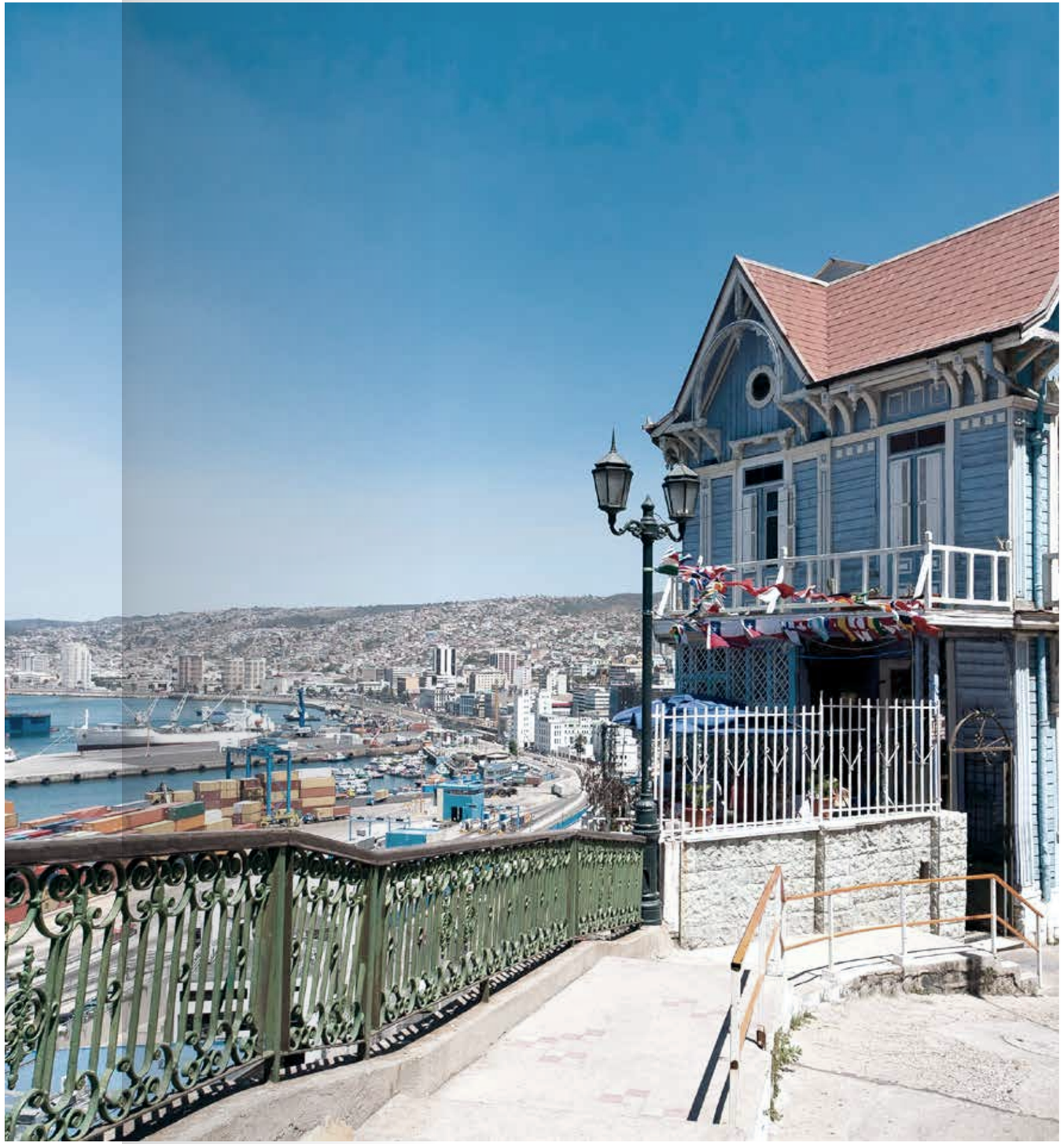
- Clientes particulares
- Comunidades y Centrales Térmicas
- Clientes Comerciales
- Industrias
- GNL Móvil
- Soluciones Energéticas
- Gas Natural Vehicular

2.711.873

N° CLIENTES NEGOCIO ELÉCTRICO

614.424

N° CLIENTES NEGOCIO GAS NATURAL



CALIDAD **DEL SERVICIO**

La calidad de servicio es parte de los ejes estratégicos de CGE, para lo cual la empresa desarrolla constantemente acciones de mejora para responder eficientemente a las expectativas y necesidades de sus clientes.

Durante el año 2015 para el área de negocio eléctrico se concretaron mejoras a objeto de enriquecer y brindar una mejor experiencia, alcanzando un mayor nivel de eficiencia y desempeño en los procesos, principalmente en situaciones de contingencia.

Para dar respuesta a los requerimientos de los clientes y las expectativas del regulador, los principales ámbitos de calidad de servicio en los que implementaron mejoras se enmarcan en la operación y servicios, facturación y control de pérdidas.

MEJORAS EN LOS PROCESOS DE OPERACIÓN Y SERVICIOS

En ámbito operativo se implementaron importantes mejoras para fortalecer la infraestructura necesaria que permita dar respuestas oportunas a la demanda de los clientes.

EN NEGOCIO ELÉCTRICO

1
- *Implementación de auto atención telefónica*

A través de un IVR- que permite que las personas que toman contacto, ingresen su número de cliente para acceder a información útil tanto en aspectos comerciales (saldos vigentes, fechas de corte y/o lectura, y otros) como ante falta de suministro (tiempo estimado de reposición e ingreso de la solicitud). Esta mejora implicó disponer de más de 700 canales exclusivos de autoatención, la modernización de la plataforma tecnológica y la realización de una campaña masiva para facilitar la recordación del número de cliente.

2
- *Nuevos contratos con proveedores de atención telefónica*

Para apoyar la atención de clientes en períodos de contingencia, y de esa manera, mejorar la capacidad de atención con ejecutivos comerciales.

3
- *Sitios 'responsive'*

Adopción de una plataforma web que contempla la adecuación de los sitios al formato desde el cual el cliente accede.

4
- *Implementación de funcionalidades*

• Consulta al estado de suministro del cliente y/o ingresar una solicitud de atención de emergencia.
• Visualización de la cartola de reliquidación.
• Suma a las opciones de pago, el uso de tarjetas de crédito en los portales (webpay).

EN NEGOCIO GAS

1
- *Canales de atención*

Se aumentaron los canales de atención con la apertura de la primera sucursal en la ciudad de Rancagua, en el marco de la expansión de las redes de gas a la Región de O'Higgins.

2
- *Atención Virtual*

Durante 2015 se trabajó en el desarrollo de plataformas de atención virtual a través del sitio web, disponible en el lugar y el momento que los clientes necesiten y por el medio que dispongan.

3
- *Sito Web*

Se realizaron importantes mejoras como la renovación del proceso de registro y del sitio de pago.

MEJORAS EN EL CONTROL DE PÉRDIDAS

GRI G4-EU12

El control de pérdidas de energía y potencia es una de las preocupaciones relevantes para las CGE debido al sistema tarifario de energía eléctrica en Chile. El origen de las pérdidas técnicas está en la resistencia de las instalaciones, mientras que las no técnicas son ocasionadas principalmente por conexiones irregulares por parte de los consumidores.

El principal logro 2015 fue la recuperación de energía no facturada que permitió apalancar la pérdida en 0,4 puntos porcentuales, con un ingreso de $4.782 millones y un nivel de distribución de pérdida de energía fue del 8,1%. Esto fue posible gracias a un trabajo de alineamiento y estandarización de procesos aplicados en el control de pérdidas desde Arica a Villarrica, lo que se tradujo en una mayor eficiencia en las actividades realizadas.

Adicionalmente, la incorporación de aplicaciones informáticas para análisis masivos permitió mejorar la efectividad en la detección de casos con irregularidades y con ello una optimización de recursos.

Además, durante el 2015 se mejoró el tracking del proceso de gestión de pérdidas integralmente al implementar la herramienta de detección de fraudes de nominada Fraud Management (sobre SAP), ello permitió mejorar de un 15% a un 22% la tasa de efectividad en la detección de fraudes.

En el sector gasífero el Sistema de Gestión de Integridad de Redes, es el encargado en detectar y reducir las fugas y pérdidas dentro de la red de distribución.

MEJORA EN PROCESOS DE FACTURACIÓN Y BOLETA

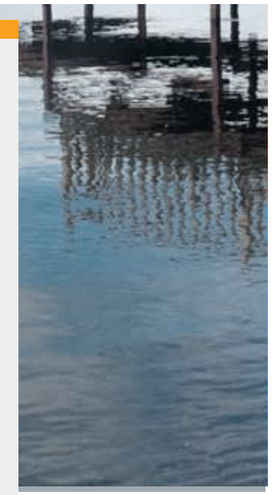
En lo referido a este proceso, se concretó la adopción de la plataforma SAP en las distribuidoras de la zona norte. Esto permitió contar con un único sistema más robusto, sobre el cual se soportan los procesos, sus definiciones y mejoras de manera transversal y eficiente favoreciendo la calidad de servicio a los clientes.

En el sector gas – en un trabajo conjunto con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)- el año 2015 se realizaron importantes mejoras la boleta. Dentro de los cambios incorporados, se agrandó el tamaño de su letra, se simplificó el detalle de consumo y se incluyó un glosario con los principales términos de facturación, con el objetivo de entregar la información de forma más clara y simple.

Para el año 2016 se está trabajando en el sistema de boleta electrónica, lo que permitiría un servicio más eficiente y sustentable.

CAMPAÑA INFORMATIVA EN SUCURSALES DEL SECTOR ELÉCTRICO

Con el objetivo de acercarse a sus clientes y facilitar su accesibilidad a los canales de pago, se efectuaron campañas informativas en cada sucursal sobre la red de recaudación disponible y las alternativas de pago. Paralelamente, se realizaron mejoras en el proceso de recaudación para que los clientes accedan a información transparente y oportuna de su consumo, consultando en red o en los centros de recaudación



SATISFACCIÓN
DE CLIENTES

GRI G4-PR5

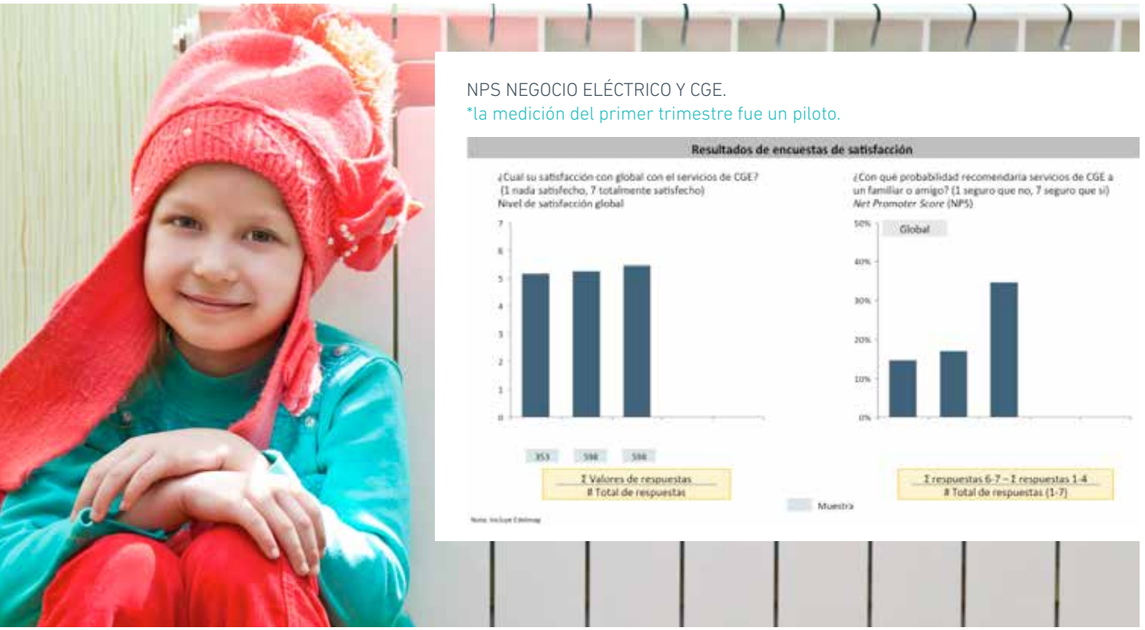
CGE desde el año 2009 comenzó a medir la experiencia y satisfacción de clientes a través de distintos mecanismos con el objetivo de conocer y evaluar la percepción de los usuarios en cuanto a la atención recibida y de esta forma mejorar el servicio.

Con la integración a Gas Natural Fenosa y con el fin de homologar las mediciones, el 2015 se utilizó otro sistema de medición, el cual considera el indicador de recomendación de los clientes -NPS o Net Promoter Score- el que responde a un criterio de lealtad de clientes basado en la probabilidad de recomendar a la Compañía.

En el sector de gas natural el año 2015 el número de reclamos recibidos disminuyeron en un 21% en relación al 2014. A través de la plataforma digital de reclamos implementada con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), se recibieron un total de 118 reclamos, todos ellos atendidos y resueltos.

POR DUODÉCIMO AÑO CONSECUTIVO METROGAS RECIBIÓ **EL PREMIO NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES PROCALIDAD.**

NIVEL DE SERVICIO	2014	2015
Nivel de Servicio (Centro de Contactos)	89%	87%
Nivel de Atención (Centro de Contactos)	98%	98%
Nivel de Servicio (Oficina Comercial)	92%	87%



NPS NEGOCIO ELÉCTRICO Y CGE.
*la medición del primer trimestre fue un piloto.

CONTINUIDAD
SUMINISTRO ELÉCTRICO

GRI G4-DMA/EU6, G4-DMA/EU8, G4-DMA/EU23

Las mejoras direccionadas a robustecer la confiabilidad de la operación y el suministro son fundamentales para mejorar la calidad del servicio que se provee diariamente a la comunidad. En este marco dentro de la estrategia y plan de inversiones se destaca el proyecto Visión SAIDI - System Average Interruption Duration Index.

SAIDI es un indicador internacional que permite medir las interrupciones eléctricas promedio por usuario, considerando la totalidad de las interrupciones al año, con el objetivo de que las empresas mejoren la calidad del suministro.

VISIÓN SAIDI

GRI G4-DMA/EU6

Este programa busca mejorar la calidad de servicio desde la gestión técnica de la operación, encontrándose dentro de sus principales metas no sobrepasar las 20 horas de interrupción ante contingencias severas.

Además agrupa el objetivo de disminuir el indicador –del mismo nombre- a menos de 24 y 36 horas promedios al año en zonas urbanas y rurales respectivamente. En otras palabras permitirá medir las horas promedio de interrupciones de suministro eléctrico en tiempo real para así tomar decisiones oportunas de cara a clientes.

SAIDI es una iniciativa pionera en Chile, ya que implica un cambio de perspectiva respecto a cómo se han medidos las interrupciones históricamente, la manera de operar y desarrollar redes frente los más de 2,7 millones clientes CGE.

Esta visión refleja el compromiso de CGE con mejorar las calidad de servicio de sus clientes, dando un paso para generar cambios en el estándar de calidad de servicio de la industria eléctrica nacional y acorde con la Política Energética definida para las próximas décadas.

INDICADORES VISIÓN SAIDI	
• *Monitoreo diario*	• *Generación de respaldo*
• *Plan de recuperación del servicio*	• *Información en línea a Contact Center*
• *Plan de mantenimiento*	• *Tratamiento de clientes limítrofes*
• *Plan de enmallamiento*	• *Mejoras SAIDI vía gestión*
• *Automatización de la red*	• *Gestión de las comunicaciones*
	• *Soporte TI*

¿POR QUÉ **SAIDI** ES IMPORTANTE PARA LOS CLIENTES Y LA COMUNIDAD?

- *SAIDI permitirá mejorar los índices de calidad de suministro y con ello mejorar la calidad de vida de los clientes.*
- *Permite enfrentar de mejor manera las contingencias climáticas y/o ambientales.*
- *Facilita la implementación de acciones de mejoras inmediatas y en tiempo real.*
- *Su implementación implica una inversión de US$146 millones por parte de CGE.*
- *700 colaboradores participaron de los talleres Z para incorporar esta visión en su gestión diaria.*
- *Para medir el desempeño del programa, se realiza un reporte diario del indicador y un monitoreo semanal de las iniciativas a nivel zonal y central, lo que permiten identificar las causas de las principales fallas en el sistema y buscar rápidamente sus soluciones.*
- *Marca un precedente y un estándar para el resto de la compañías.*
- *Al medir la calidad de servicio según las horas que pasa un cliente sin energía, independiente de la causa de interrupción y de la frecuencia de consumo, implica un gran cambio, en el que los clientes residenciales tendrán similar preponderancia a los clientes grandes.*

CONTINUIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO

GRI G4-EU27

CGE provee de energía eléctrica a todos los clientes que soliciten el servicio en las áreas de concesión de la Compañía. La suspensión del suministro se genera por el no pago de la cuenta, punto establecido en la legislación chilena que indica que posterior a 45 días de vencimiento de la primera factura impaga, se puede hacer corte del servicio.

CANTIDAD DE DESCONECCIONES POR NO PAGO SEGÚN EL TIEMPO DE DURACIÓN			
0 a 48 Horas	**48 Horas a 1 Semana**	**Más de una Semana**	**TOTAL GENERAL**
379.649	**182.074**	**122.172**	**683.895**

FRECUENCIA DE INTERRUPCIÓN DEL SISTEMA ELÉCTRICO

GRI G4-EU28, G4-EU29

INTERRUPCIONES RESPONSABILIDAD DE DISTRIBUIDORA

2,2 Veces al año

FRECUENCIA DE CORTES DE SUMINISTRO **CGE**

2,5 Horas

DURACIÓN PROMEDIO DE LOS CORTES DE SUMINISTRO **CGE**

TODAS LAS INTERRUPCIONES DE CLIENTES

7,4 Veces al año

FRECUENCIA DE CORTES DE SUMINISTRO CGE

2,9 Horas

FRECUENCIA DE CORTES DE SUMINISTRO CGE

CONTINGENCIAS

GRI G4-EC2, G4-DMA/EU21

El año 2015 fue un año marcado por fenómenos naturales que afectaron el correcto funcionamiento de los servicios básicos en las zonas impactadas. En cada uno de estos eventos CGE desplegó sus recursos técnicos y humanos para responder adecuadamente en diferentes contextos y zonas geográficas complejas. Esta prueba a la capacidad de reacción eficaz y coordinación entre los equipos se materializó en el aluvión de Copiapó y en el terremoto de Illapel, para los cuales CGE movilizó capital humano y materiales de todas las regiones, buscando reponer el suministro eléctrico y contribuir a que las ciudades retomaran prontamente a la normalidad.
En estos períodos la comunicación es fundamental para informar a los clientes y colaboradores de los avances en las labores. A nivel externo, se activaron los protocolos de comunicación en contingencia, agilizando la coordinación con autoridades locales e instituciones y estableciendo un plan de medios que incluyó puntos de prensa en diversos horarios para informar continuamente la situación y el grado de desarrollo de las tareas.

A nivel interno, y considerando que muchos de los colaboradores de CGE habitan en las zonas, se reforzó la comunicación interna para mantener informados a colaboradores principalmente en las zonas afectadas y disponer canales de ayuda. Adicionalmente, a través de los medios corporativos se visualizó el trabajo de los equipos y reforzó la importancia de cumplir con los compromisos adquiridos con la comunidad ante este tipo de contingencias.

Con áreas organizadas y un esquema empático para el usuario, se logró aumentar la atención de llamadas y la puesta en servicio para los clientes. Un ejemplo fue el terremoto de Illapel en septiembre, donde en un periodo de 24 horas se recuperó el 90% del suministro contando con la participación de 183 brigadas y 3 mil fuentes de trabajo en las distintas zonas y sin accidentes.

El 2015 se aseguró el traspaso de información desde el área técnica al área comercial para lograr una atención oportuna. Se levantó de forma permanente a los despachos, requerimientos de clientes afectados que llegaban a través de municipios, juntas de vecinos, medios de comunicación local y de las distintas cuentas de emergencia en twitter. Toda la actividad de comunicaciones y asuntos públicos de cada una de las contingencias se registró en una bitácora que permitió dimensionar y evaluar los flujos informativos hacia los distintos públicos de interés.

TARIFICACIÓN Y **BOLETA**

PRECIOS Y TARIFAS

La Ley Eléctrica vigente en Chile dispone que las tarifas de distribución para los clientes finales son fijadas cada cuatro años por el Ministerio de Economía. Esta fijación se realiza en base a estudios encargados a consultores expertos, tanto por las empresas como por la Comisión Nacional de Energía (CNE), que es el organismo regulador del sector energético chileno. Las formulas tarifarias quedan establecidas a través de un Decreto del Ministerio de Economía, en el cual se incluyen las diversas modalidades de tarifas reguladas a las que pueden optar libremente los clientes.

CGE como compañía de distribución eléctrica, está obligada a aceptar la opción tarifaria de cada cliente. Las opciones se han estructurado de acuerdo con diversas formas para el consumo (sólo energía; potencia máxima leída o contratada; y potencia leída o contratada horariamente), bajo dos categorías de clientes: en alta tensión (AT) y en baja tensión (BT).

En cuanto a la fijación de precios para los servicios asociados a la distribución eléctrica, fue establecida por el Decreto Nº 197 de 2004, del Ministerio de Economía. Éste incorpora un total de 24 servicios, incluyendo arriendo de medidor; conexión y desconexión del servicio o corte y reposición del mismo, pago fuera de plazo, verificación del medidor, pago de cuenta fuera de plazo, entre otros. En el caso del sector gas, la tarificación no se encuentra regulada por ley, lo que implica generar ofertas comerciales direccionadas a actuales y nuevos clientes. Para ello se han desarrollado planes de consumo de modalidad flexible y de tarifa fija. Otro producto consiste en las Metrobolsas, ideadas para fomentar el consumo de gas natural para calefacción a precios especiales, en el periodo 2015 se comercializaron más de 10 mil Metrobolsas, con una colocación de 13 millones de metros cúbicos de gas, duplicando al año anterior.

Rentabilidad sector gas

El 2014 y 2015 estuvo marcado por el debate sobre la rentabilidad de las empresas distribuidoras de gas, generándose diferencias con la autoridad en el tipo de calculo efectuado. Debido a estas discrepancias, en marzo del 2015, la empresa acudió al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia , el cual falló destacando la existencia de un vacío legal en la materia. Se espera que la nueva Ley de gas a tramitarse en el Congreso Nacional de solución a ello velando por la sostenibilidad de la industria, los derechos de consumidor y la competencia e inclusividad en el mercado de la energía.

BOLETA

En el marco de Agenda de la Energía, se abordó la necesidad de otorgar una mayor transparencia de la información energética a la ciudadanía y los actores del sector, en este contexto se desarrolló el proyecto "cuentas claras, simples y transparentes de electricidad y gas", en respuesta a esto en CGE los contenidos de la boleta fueron reorganizados, con la finalidad de que su compresión sea más fácil, dando énfasis a los elementos centrales de mayor relevancia para los clientes. Durante el 2016 se lanzará un programa piloto para el lanzamiento de una nueva boleta incluyendo la modalidad de envío electrónico.

Reliquidación

En 2015 se inició un proceso de reliquidación inédita para nuestro país ya que la SEC instruyó a las empresas del rubro a reliquidar los consumos de sus clientes como consecuencia de la actualización de las tarifas de la energía desde 2011 en adelante. Este proceso definido y encabezado por la SEC, generó cobros o abonos en las cuentas de cada cliente lo que produjo un impacto en los clientes y a nivel interno dada la afluencia de público a las oficinas y llamadas al contact center. Para comunicar este hecho a sus clientes, CGE envió una carta a cada uno de ellos detallando las consideraciones de la reliquidación. Esto se complementó con una ronda de reuniones con JJVV en las que se explicó y dio respuesta a las consultas efectuadas.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES:

1. Usted tiene derecho a formular sus consultas y reclamos a la empresa distribuidora de electricidad que le presta servicio y a que éstos sean resueltos en un plazo no superiora los 30 días corridos desde la fecha de presentación.

2. Las Consultas y reclamos pueden ser presentados de distintas maneras:

   - *En las oficinas de atención a clientes, en el horario normal de atención.*
   - *A través del fono cliente.*
   - *Vía email al correo electrónico (El que puede ver en su boleta, en la esquina superior izquierda).*
   - *Con carta escrita, dirigida a una de las oficinas de atención a clientes.*
   - *A través de la página web.*

3. Asegúrese de identificar claramente su requerimiento, de manera de facilitar su atención y respuesta.

4. Usted tiene derecho a presentar consultas y reclamos personalmente u otorgar poder simple a otra persona para que lo represente.

5. Solicite a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) que intervenga cuando:

   - *Transcurridos 30 días corridos desde su presentación ante la empresa distribuidora de electricidad que le presta servicio.*
   - *No ha recibido respuesta.*
   - *Usted no está conforme con lo resuelto por la empresa.*
   - *La empresa no tramita sus consultas y/o reclamos efectuados por teléfono, carta, fax, correo electrónico (mail) y le exige concurrir a sus oficinas personalmente.*

6. En todo caso, usted siempre podrá ejercer su derecho ante los tribunales de justicia competentes cuando así lo estime necesario."

COMUNICACIÓN **EFECTIVA**

GRI G4-26

La interacción y retroalimentación constante son fundamentales en la relación que se establece con los clientes y públicos de interés, buscando mantener una comunicación oportuna, clara y con mejores soluciones a las dificultades e inquietudes de los clientes.

Durante el año 2015 en el negocio eléctrico se realizaron mejoras significativas en todo el Contact Center. Se trabajó en sistemas y vías de atención más directas, eficientes y acorde a las nuevas tecnologías y redes de comunicación.

+ de 3 millones

de consultas de clientes durante el 2015 atendió el Contact Center, lo que permitió dar cuenta de un importante nivel de confiabilidad y calidad de servicio.

disminución del 21%

La comunicación efectiva para brindar un servicio de calidad implicó la disminución del 21% del número de reclamos en el sector gas en relación con el año anterior.

el 100%

de los reclamos fueron atendidos y resueltos.

CANALES DE COMUNICACIÓN
SECTOR ELECTRICIDAD

OFICINAS COMERCIALES

70 sucursales a lo largo de todo Chile que cuentan con módulos de autoconsulta donde los clientes pueden imprimir cupones con información de sus últimas boletas. Este sistema permitió que la atención con ejecutivos y en caja fuera más expedita, al mismo tiempo que evitó la aglomeración de gente y logró disminuir el tiempo de espera.

8,3 millones de atenciones se realizaron de autoconsulta

2,3 millones de atenciones con ejecutivos

CALL CENTER

El 2015 con la mejora en la plataforma telefónica y los mecanismos de autoatención los clientes obtienen respuestas e información de forma más rápida y fácil, como por ejemplo saber si están afectados por una interrupción masiva, tiempo estimado de reposición, consultas asociadas a saldo adeudado, vencimiento, cortes y otros.

De forma complementaria en periodos de emergencia se contratan más ejecutivos para duplicar la capacidad de atención y temer más y mejores respuestas a los clientes afectados.

Se amplió la capacidad telefónica **6,4 veces** pasando de 150 a 960 líneas, lo que se tradujo en **3,9 millones** llamadas recibidas y **2.5 millones** llamadas atendidas por ejecutivo.

SITIO WEB Y OFICINA VIRTUAL

Desde los sitios web de las distribuidoras eléctricas es posible ingresar a la oficina virtual, la cual es una plataforma de atención al cliente, que permite el acceso a información comer¬cial y la realización de pagos a través de internet; además de ser un espacio para la formulación de consultas y reclamos. Esta plataforma web se complementa con los canales de atención al cliente presenciales y vía telefónica.

3 millones de visitas

8,3 millones de correos electrónicos

249.680 clientes están inscritos en la oficina virtual

TWITTER

Esta red social tuvo un importante rol como canal de contacto ante emergencias eléctricas.

70 mil tweets

intercambiados con **17 mil** usuarios y seguidores

CANALES DE COMUNICACIÓN
SECTOR GAS

CENTRO DE CONTACTO

A través de él se gestionaron más de 551.369 llamados en forma oportuna, gracias a su funcionamiento las 24 hrs del día los 365 días del año.

OFICINA COMERCIAL

Se realizaron 74.055 atenciones presenciales, junto con 67.078 en los quioscos de autoservicio que se encuentran habilitados desde 2014, permitiendo una atención más expedita los clientes.

SITIO WEB

Durante 2015 se trabajó en el desarrollo de plataformas de atención virtual a través del sitio web, lo que ha dado pie a la implementación de importantes mejoras, facilitando y potenciando la atención a través de medios digitales.

ATENCIÓN EN TERRENO

Durante 2015 se realizaron 9.177 servicios domiciliarios, atendidos por especialistas en terreno.

Evolución del Nivel de Actividad del Sector Residencial:

RED SOCIAL	N° SEGUIDORES 2015
Twitter Club Metrogas	38.192
You Tube (Suscriptores)	1.872
You Tube (Visualizaciones totales acumuladas)	205
FanPage Facebook Club Metrogas	1.916.936
FanPage Facebook Brigada Metroambientalista	38.532
FanPage Facebook Brigada Metroambientalista	14.383

NIVEL DE ACTIVIDAD DEL SECTOR RESIDENCIAL	2013	2014	2015
Llamadas al Centro de Contactos	461.242	482.814	**427.962**
Visitas al local comercial (RM)	100.036	91.992	**74.055**
Visitas al sitio www.metrogas.cl	802.795	1.221.578	**1.403.747**
Atenciones automáticas local RM (kioscos)	-	41.697	**67.078**
Servicios domiciliarios	11.620	11.407	**9.177**

DESEMPEÑO SUSTENTABLE

COMPROMISO CON LOS RESULTADOS

7

Javier Tercero.
Diana II.
(de la serie Hombre-Hambre).
2003.
180 x 160 cm.
Técnica mixta sobre tabla.
Museo de Arte Contemporáneo (MAC)
de Gas Natural Fenosa.

VALOR ECONÓMICO
GENERADO – DISTRIBUIDO

GRI G4-EC1

El desempeño económico de CGE en el sector de electricidad y gas natural va de la mano con una inversión social y ambiental que agrega valor a los públicos de interés.

Los compromisos de CGE con los resultados hacia los accionistas e inversores consideran los siguientes principios:

- *Trabajar para obtener una rentabilidad sostenida adecuada a los recursos invertidos.*
- *Promover una asignación y gestión eficiente de los recursos dentro del marco de la mejora continua de los procesos.*
- *Garantizar que la toma de decisiones considera los niveles u umbrales de riesgos aprobados.*
- *Continuar incorporando aspectos de sostenibilidad en la relación con los inversores.*

VALOR ECONÓMICO GENERADO - DISTRIBUIDO

$M	Dic-15	Dic-14	var. %
Ingresos por actividades del negocio	2.545.240.821	2.309.951.294	10,2 %
Flujos por financiamiento bancario	1.298.403.012	175.742.796	638,8 %
Aporte capital			
Otros entradas (salidas) de efectivo	8.506.265	30.074.067	-128,3 %
Valor económico generado	***3.835.137.568***	***2.515.768.157***	***52,4%***
Pago por actividades de operación	71.095.056	67.404.718	5,5%
Pago a proveedores	1.979.570.566	1.861.178.646	6,4%
Inversión y contribución a comunidades	25.924	71.849	-63,9%
Inversión y contribución medio ambiental	418.493	200.029	109,2%
Capital invertido	178.989.013	146.398.463	22,3%
Salarios y beneficios sociales a colaboradores	124.507.991	131.599.712	-5,4%
Capacitación al personal	1.715.369	2.001.572	-14,3%
Pago al Estado	36.428.145	60.826.558	-40.1%
Pago de deuda e intereses bancarios	1.413.451.392	200.839.316	603,8%
Dividendos	63.906.404	116.374.581	-45,1%
Valor económico distribuido	***3.870.108.353***	***2.586.895.444***	***49,6%***
Valor económico retenido	***34.970.785***	***71.127.287***	***-50,8%***

PROVEEDORES

GRI G4-12

Los proveedores cumplen un rol fundamental en el óptimo funcionamiento de la cadena de valor de CGE. Por este motivo la Compañía promueve mantener relaciones de confianza a largo plazo, estables, sólidas, y de beneficio mutuo con ellos, bajo los principios de eficacia y gestión de riesgos.

La gestión con proveedores considera los siguientes compromisos, recogidos en la Política de Responsabilidad Corporativa de la Compañía:

- *Extender la cultura de CGE a la cadena de suministro, transmitiendo el objetivo de excelencia en el servicio y los principios de actuación responsable de la compañía, y fomentando la incorporación de criterios de sostenibilidad en su gestión diaria.*
- *Promover el cumplimiento de los códigos y políticas de CGE en la cadena de suministro, especialmente en el ámbito de derechos humanos, la ética y la seguridad y salud.*
- *Fomentar la contratación de proveedores de la región o localidad donde la compañía desarrolla sus actividades, apoyando la generación de impacto social positivo.*
- *Impulsar prácticas que favorezcan la trazabilidad y el comercio justo de las materias primas desde el origen.*

La gerencia encargada de la relación con proveedores es la Gerencia de Compras, Servicios Generales (SSGG), Gestión Inmobiliaria y Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad (HSEQ), la cual posee un área responsable de las compras de materiales y servicios del 100% de CGE. Durante 2015, ésta área se adaptó a los requerimientos de Gas Natural Fenosa, los cuales buscan homogenizar y hacer más eficientes los procesos, y asegurar estándares de calidad en proveedores. Cabe destacar, como resultado de estos procesos, que se logró un ahorro en torno a los USD 2.075.000 en los concursos de cables, aisladores, reconectadores, medidores de energía y transformadores de poder.

PROCESO DE CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

CGE ha desarrollado un proceso de contratación y evaluación de proveedores con procedimientos y fases claramente definidas. Como criterios de selección y evaluación, se incluyen aspectos económico-financieros, técnicos y humanos, legales y de reputación corporativa del proveedor. Adicionalmente, se solicita la adhesión con las pautas de conducta incluidas en el Código Ético de CGE. Una vez que el proveedor forma parte del Registro de Proveedores, se realiza un proceso de evaluación periódica con carácter anual.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE PROVEEDORES

CGE cuenta con un área específicamente dedicada a gestionar la calidad de los proveedores que ofrecen productos y servicios a la Empresa. Sus objetivos más relevantes son:

- *Contribuir a una óptima rentabilidad y perdurabilidad de los negocios del Grupo.*
- *Desarrollar, actualizar y mejorar las especificaciones técnicas y funcionales de productos y servicios.*
- *Establecer y llevar a cabo los procedimientos y controles que garanticen el cumplimiento de las especificaciones por parte de los proveedores que se adjudican las licitaciones, realizar ensayos de productos y definir métricas para la evaluación de proveedores de servicios.*
- *Medir el resultado del proceso de calidad de proveedores, el cual supone la implementación de medidas correctivas oportunas en cualquier etapa del proceso.*

Adicionalmente, existe una Norma General de Calidad de Proveedores, la cual define los roles y responsabilidades de las distintas áreas involucradas en los procesos de calidad, como las Unidades Operativas de Calidad de Proveedores, las Unidades de Compra, las Unidades de Negocio, entre otras; y una Norma de Gestión de Calidad de Proveedores, que establece el alcance y los niveles de homologación de proveedores de productos y servicios asociados a procesos críticos del negocio.

Los procesos de homologación implican distintas actividades de evaluación de requisitos exigidos a los proveedores de acuerdo a los estándares de calidad de la Empresa. Entre estas actividades, se encuentra la evaluación documental de los sistemas de gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud ocupacional, de requerimientos técnicos del servicio o producto, realización de auditorías a las instalaciones de los proveedores, entre otras. Posteriormente a estas evaluaciones, el área de Calidad de Proveedores elabora un informe de homologación detallando las no conformidades detectadas cuando corresponda, y si el proveedor ha superado el proceso y con qué condiciones. En el caso de identificarse no conformidades, se generará en conjunto con el proveedor un plan de acciones correctivas, cuya implementación será controlada por el área de Calidad.

INDICADORES DE PROVEEDORES

EXISTEN DOS CATEGORÍAS DE PROVEEDORES:

PROVEEDORES DE MATERIALES

Aquellos que proveen materiales para la construcción y mantenimiento de las redes de baja, media y alta tensión, subestaciones de distribución, subestaciones de poder y empalmes de clientes.

Proveedores de materiales Globales (materiales estratégicos cuyo valor económico es significativo):

56

Proveedores de materiales Locales (materiales cuyo valor económico es menor):

133

PROVEEDORES DE SERVICIOS

Aquellos que suministran mano de obra y equipamiento necesario para realizar los servicios de construcción y mantenimiento de las redes de distribución y transmisión, subestaciones de distribución, subestaciones de poder y empalmes de clientes. Además, se consideran los servicios de lectura de medidores, lavado de aislación, poda de árboles e inspecciones de líneas y subestaciones de alta tensión.

716

PROVEEDORES DE SERVICIOS

Indicador CAP: %Importe Comprado a Proveedores Homologados/Importe total a subfamilias homologables.

El sector eléctrico y gas se encuentran en proceso de integración de este modelo.

DESEMPEÑO SUSTENTABLE

INTERÉS POR **LAS PERSONAS**

8

Fernando Babio.
Paisaje en la niebla 2.
1978.
38 x 47 cm.
Oleo sobre lienzo.
Museo de Arte
Contemporaneo (MAC)
de Gas Natural Fenosa

COLABORADORES **CGE**

Para CGE es fundamental promover un entorno de trabajo de calidad, sustentado en el respeto, la diversidad y el desarrollo profesional. Este compromiso se encuentra explícito en la Política de Responsabilidad Corporativa.

INTEGRANDO **CULTURAS**

GRI G4-13

La incorporación de CGE a Gas Natural Fenosa implicó que la Compañía asumiera una nueva estrategia de negocio orientada a construir una compañía sólida y responsable que genere valor a sus grupos de interés internos y externos. Para ello, durante el 2015 se efectuaron movimientos organizacionales que permitieron dotar a la empresa de un esquema de trabajo más integrado en aras de agilizar procesos para el desarrollo colaborativo entre las áreas.

Esta nueva estructura organizacional trajo consigo el desafío de asumir nuevos retos por parte de los profesionales, destacándose el desarrollo profesional como uno de los elementos rescatados de la Encuesta de Clima y Compromiso aplicada el 2015.

Dado esto, se posicionó el eje de desarrollo profesional, entre los lineamientos de trabajo estratégicos de la organización; bajo el entendimiento que los resultados en eficiencia, crecimiento, calidad y seguridad dependen de personas motivadas, proactivas y con un buen desempeño.

En definitiva, el eje de desarrollo profesional contempla tres aristas que buscan hacer sintonía entre los intereses de la compañía y las personas que la integran:

- *Movilidad interna*
- *Formación/capacitación*
- *Gestión del desempeño*

Como parte del proceso de gestión del cambio, entre junio y julio del año 2015, se realizó la Encuesta de Clima Laboral y Compromiso 2015. Este proceso estuvo a cargo de la consultora internacional Towers Watson, responsable de la aplicación de la encuesta en todas las filiales de Gas Natural Fenosa en el mundo.

La encuesta fue aplicada en forma simultánea a cerca de 4.000 trabajadores de CGE en el sector eléctrico y de gas natural. El nivel de participación de la encuesta a nivel mundial fue de un 84%, mientras que en Chile la tasa de respuesta fue de un 92%, destacándose como uno de los países con mayor nivel de participación dentro de los cuales tiene presencia Gas Natural Fenosa.

Los resultados de la Encuesta son sistematizados para generar planes de trabajo transversales que permitan disminuir las brechas detectadas y dar respuesta a las principales inquietudes de los trabajadores. Tanto los resultados de la encuesta, como el plan de trabajo es comunicado a los colaboradores a través de reuniones presenciales y los medios de comunicación corporativos.

> Esta nueva estructura organizacional trajo consigo el desafío de asumir nuevos retos por parte de los profesionales, destacándose el desarrollo profesional.

DOTACIÓN

GRI G4-10

	DOTACIÓN SECTOR ELECTRICIDAD	DOTACIÓN GAS NATURAL	CGE CORPORATIVO
	1.752	486	97
	470	214	86

MOVILIDAD INTERNA, **RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN**

CGE busca desplegar eficientemente el talento de sus trabajadores para cubrir las vacantes o nuevas posiciones con personas de la misma organización siendo la movilidad interna el principal canal de reclutamiento y selección. De este modo la empresa se compromete con el desarrollo de sus trabajadores apoyándolos para que desplieguen su talento en otras posiciones, a la vez que los retiene al interior de ésta.

Ya sea a través de la movilidad o del reclutamiento externo, CGE busca captar a los profesionales con mejores capacidades y talentos, a fin de contar con un capital humano altamente calificado, con capacidad de trabajo en equipo y de ejercer liderazgo en los desafíos que se presentan.
En ambos procesos CGE se basa en las capacidades y habilidades de la persona, sin realizar ninguna distinción por género, raza, religión, edad, características físicas, preferencias políticas u de otro tipo.

80

Nº DE MOVIMIENTOS INTERNOS

BENEFICIOS

Para CGE es fundamental que cada integrante de la compañía reciba una retribución acorde a sus funciones y beneficios que puedan mejorar su bienestar personal y familiar.

BENEFICIOS SECTOR ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL	
Convenios de Salud	Seguros complementarios, convenios y exámenes preventivos.
Becas de Educación y Estudios	Para colaboradores e hijos.

PROGRAMA DE BENEFICIOS FLEXIBLES:

"TÚ ELIGES TÚ BENEFICIO"

Los colaboradores del sector Gas Natural poseen una oferta integral de beneficios, que contempla productos, servicios y alternativas tiempo con sentido, para que los colaboradores puedan elegir conforme a sus necesidades y etapa de vida, utilizando puntos.

CALIDAD DE **VIDA LABORAL**

CGE promueve al interior de la Compañía el respeto mutuo, una convivencia caracterizada por la alegría, apertura y transparencia que fomenten la colaboración en un ambiente de reconocido respeto y excelencia entre sus colaboradores.

FORMACIÓN Y **GESTIÓN DEL TALENTO**

GRI G4-LA9, G4-LA10

En temas de formación y gestión del talento, existe una estrategia que busca potenciar las capacidades de los trabajadores y los equipos a través de la formación en un estilo de liderazgo activo e integrado con herramientas teóricas y prácticas que permitan a las personas desarrollar sus potencialidades más allá de su historia laboral en la compañía. En ese sentido, durante el 2015 se implementó el programa SAVIA dirigido a las jefaturas.

SAVIA
Busca formar a más de 400 líderes de equipo en gestión del cambio, liderazgo operativo y liderazgo de equipo. Esta formación se ha realizado en un programa global de Gas Natural Fenosa y propone, en específico, aumentar las capacidades de las jefaturas y/o responsables de equipos a nivel global y mejorar el compromiso, la motivación y el desarrollo profesional. Además, tiene como fin promover y generar redes de trabajo e integración entre las áreas y empresas de la Compañía, para alcanzar la excelencia tanto en las operaciones como en la gestión de personas.
El primer ciclo de este programa contó con la participación de 74 ejecutivos y se espera capacitar en el futuro a más de 700 responsables de equipos.

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y BENEFICIADOS
77.073 horas

(Información de horas, número de capacitados o montos de inversión)

GESTION **DEL DESEMPEÑO**

GRI G4-LA11

Del total de trabajadores de CGE un 81% tuvo evaluación de desempeño mediante diferentes mecanismos (SENDA, evaluación 360°, Cartas Metas, entre otros). A través de estas mediciones, es factible definir posibles planes de movilidad interna dentro de los equipos.

En el sector de gas natural anualmente se confecciona una lista de nominados al "Reconocimiento a la Gestión del Desempeño de Excelencia" y otra al "Reconocimiento a la Gestión del Desempeño Destacado", ambas iniciativas tienen en común la finalidad de reconocer y agradecer el logro de resultados y el ajuste a las competencias corporativas.

COMUNICACIÓN

GRI G4-13

Los cambios ocurridos el 2015 exigieron desplegar nuevas herramientas para responder de manera más eficiente a los requerimientos de la Compañía y sus colaboradores. El principal reto fue la re estructuración organizacional y la adopción de nuevos procesos y proyectos.

En este contexto, el área de comunicaciones internas se abocó a brindar apoyo para una mejor comprensión del proceso de evolución organizacional, contextualizando el rol y el aporte de los equipos en los desafíos instalados.

Para ello, se reforzó la identificación de las necesidades comunicacionales a través de la escucha activa para elaborar respuestas y soluciones para una implementación exitosa.

DIALOGA

El 2015 se implementa en Chile el Plan Dialoga, que busca instalar prácticas de comunicación al interior de la organización para mantener a los colaboradores informados del devenir del negocio, a la vez de generar espacios de conversación entre los diversos estamentos. El plan incluye dos prácticas a lo largo del país.

La primera es Hablando de la Compañía un espacio donde las primeras líneas informan trimestralmente de los resultados del negocio y el avance de proyectos a todos los colaboradores.

La otra, es la programación mensual de desayunos Dialoga, consistentes en una mesa de conversación abierta entre los colaboradores y un gerente o subgerente de CGE que actúa como anfitrión de la actividad. Esta acción está orientada a escucha activa más que a la entrega de información, se busca levantar los temas de interés y dar respuesta a las inquietudes coyunturales de los asistentes.
Resultados dialoga 2015:

DIALOGA
DESAYUNO

Hablando de la Compañía

Filial	Universo	Asistentes	Participaría de nuevo	Evaluación general (de 1 a 5)
Corporativo	483	336	88%	4,3
Negocio Eléctrico	1767	994	88%	4

Desayunos

Filial	Universo	Asistentes	Participaría de nuevo	Evaluación general (de 1 a 5)
Corporativo	24	22	100%	4,7
Negocio Eléctrico	110	118	97%	4,6

17 Hablando de la Compañía realizados en 2015

13 Desayunos realizados en 2015

RELACIONES **LABORALES**

GRI G4-11

CGE respeta que los trabajadores puedan participar individual y colectivamente en instancias que promuevan la búsqueda de su permanente bienestar, razón por la cual se interactúa permanentemente y en forma activa con diversas organizaciones sindicales.

En la Compañía existen distintos sindicatos y convenios colectivos según sea la naturaleza del sector (eléctrico o gas natural).

Las relaciones laborales se basan en la confianza entre la organización y su capital humano, por esto se fomenta y se elaboran planes y prácticas que contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores.

En CGE es fundamental fortalecer una cultura organizacional centrada en las personas y su crecimiento, la cual se ve reflejada en el reconocimiento que se entrega a las empresas que destacan por sus buenas prácticas laborales, en este sentido, es un orgullo para sector de gas natural haber sido reconocido entre las empresas destacadas por sus relaciones laborales por la Fundación Carlos Vial Espantoso.

SINDICATO

SECTOR	2015
Electricidad	82%
Gas Natural	54%
CGE S.A.	2%

COLABORADORES CUBIERTOS POR CONVENIO COLECTIVO

SECTOR	2015
Electricidad	81%
Gas Natural	87%
CGE S.A.	2%

DESEMPEÑO SUSTENTABLE

SEGURIDAD

9

Xaquin Chaves.
Rio Amarello.
1995.
195 x 161 cm.
Técnica mixta sobre Loneta.
Museo de Arte
Contemporaneo (MAC)
de Gas Natural Fenosa.

SEGURIDAD AL INTERIOR DE LA COMPAÑÍA: **COMPROMISO PERMANENTE**

GRI G4-LA6

La meta es que la empresa se responsabilice 100% de seguridad propia, la del entorno y la operación completa del negocio.

Proteger la seguridad de los colaboradores, contratistas, clientes y de la comunidad local constituye una prioridad para CGE y una tarea conjunta para lograr la excelencia. Para ello, la Compañía busca crear una cultura del autocuidado y de responsabilidad transversal e individual, cuya promoción comienza en el equipo directivo planificando cada iniciativa.

En 2015 se trabajó intensamente en instalar el tema de salud y seguridad integrándolo como un eje estratégico para la organización, acorde a los compromisos asumidos en la Política de RSC. Para ello, se establecieron 5 principios:

1	*Todo accidente puede ser evitado.*	3	*La seguridad es una responsabilidad individual.*	5
Nada es más importante que la seguridad y la salud.	2	*La seguridad es una responsabilidad de la Dirección.*	4	*Todos los trabajos se deben planificar y ejecutar*

RESPONSABILIDAD TRANVERSAL E INDIVIDUAL

Trabajar la responsabilidad transversal de la seguridad desde el compromiso visible de los ejecutivos e individual de los colaboradores requiere transitar a una cultura organizacióNal que incorpore esta materia y sea conducente a una actitud proactiva y de autocuidado. La meta es que la empresa se responsabilice 100% de seguridad propia, la del entorno y la operación completa del negocio.

DÓNDE ESTAMOS Y DÓNDE QUEREMOS ESTAR EN SEGURIDAD

2016

ESTAMOS AQUÍ

ÍNDICE DE FRECUENCIA CGE 2015: **4,34**
Nº DE FALLECIDOS CGE: **0**
Nº DE ACCIDENTES EMPRESAS CONTRATISTAS: **121**
Nº FALLECIDOS CONTRATISTAS: **2**

2018

AQUÍ QUEREMOS ESTAR EN 2018

ÍNDICE DE FRECUENCIA CGE: **1,8**
Nº DE FALLECIDOS CGE: **0**
Nº DE ACCIDENTES EMPRESAS CONTRATISTAS: **50**
Nº FALLECIDOS CONTRATISTAS: **0**

CAMBIO CULTURAL Y DISMINUCIÓN DE ÍNDICES

PROMOVIENDO UNA
CULTURA DE SEGURIDAD

Como una manera de hacer visible la responsabilidad transversal e individual en Salud y Seguridad, el 2015 se lanzó un completo programa denominado "Compromiso con la Salud y Seguridad" que consideró un amplio análisis interno, como también una encuesta de Percepción de Seguridad y Seguridad.

Este Proyecto tiene dos grandes metas:

- *Mejorar sustancialmente los indicadores de accidentabilidad de la compañía, disminuyendo su número y gravedad.*
- *Promover una cultura de Seguridad en la organización.*

"Compromiso con la Salud y Seguridad" tiene además un foco especifico en la formación de liderazgos de seguridad de manera transversal en la compañía y cuenta con herramientas y normas técnicas específicas para los distintos procesos de la compañía, entre las cuales se encuentran:

- *Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS)*
- *Plan de Acción Personal (PAP)*
- *Inspecciones de Seguridad (IDS)*

Paralelamente se formó un equipo de trabajo, comités y redes de implantación que incluyeron el apoyo de las áreas de Personas y Comunicaciones para sensibilizar, difundir, estructurar, ejecutar cada una de las fases.

INICIATIVAS

Contactos de Seguridad
Consiste en un espacio de conversación sobre temas que comprometen la seguridad y salud de las personas en las reuniones dando inicio a ellas con una breve exposición o recomendación en materia de seguridad, por ejemplo, conducción segura de vehículos, actuación en terremotos y uso de escaleras, etc.

Pausas de seguridad
Corresponden a instancias en que se expone un caso reciente, explica sus causas e invita a la reflexión grupal sobre las acciones seguras frente a episodios similares.

LOGROS Y DESAFÍOS
EN SEGURIDAD

En el periodo reportado uno de los mayores logros fue la disminución de la accidentabilidad del personal de la compañía en un 17%, como también el Índice de frecuencia que bajó en un 12% y el indice de gravedad que se logró bajar en un 35% en relación al año 2014.

En términos de desafíos la meta es disminuir accidentabilidad, tanto en el personal interno como de contratista, en un 15%, implantar a lo menos diez normas técnicas e implementar el Protocolo de Riesgos Psicosociales ISTAS 21.

¿Qué es el PROTOCOLO ISTAS 21?

En septiembre de 2015 el Ministerio de Salud, a través de la Resolución Exenta N° 336 de 2013, estableció como obligación legal para todas las empresas del país aplicar el Protocolo ISTAS 21, con el fin de evaluar y determinar el riesgo psicosocial que viven los colaboradores en su ámbito de trabajo. Acorde a la norma, en octubre del año pasado CGE comenzó a implementar este programa que cuenta con diferentes etapas de desarrollo: Coordinación, Sensibilización, Evaluación e Implementación de medidas

REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD
PARA COLABORADORES Y CONTRATISTAS

GRI G4-DMA/EU16, G4-EU18

CGE dispone de 32 Normas Técnicas Generales, las que definen los estándares mínimos que deben cumplir tanto el personal de la compañía como de contratistas en materia de Seguridad y Salud.

En relación a los contratistas durante 2015 se implementaron dos grandes proyectos:

- *Paneles de Control de Seguridad y Salud para las empresas contratistas, con el propósito de llevar un control mensual de las actividades de los Planes de Seguridad de las empresas externas, las medidas de control de los accidentes, reporte de incidentes y las capacitaciones recibidas por los trabajadores.*
- *Procedimiento de Roce, Tala y Poda para el negocio eléctrico.*

Por otra parte se mantuvo la suscripción de cláusulas en prevención de riesgos, tanto para el sector eléctrico como gas, donde los contratistas deben acreditar el cumplimiento de planes de prevención en salud y seguridad. A lo que se suma el compromiso de adhesión a las políticas y requisitos en materia de Seguridad y Salud Ocupacional de CGE, que incluye, entre otros:

- *Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.*
- *Reglamento especial de salud y seguridad para empresas contratistas y subcontratistas.*
- *Guía práctica de salud y seguridad ocupacional (sso).*

En capacitación a contratistas, durante el año 2015 se capacitó al 27% en el Análisis Seguro del Trabajo.

COMITÉ PARITARIO

GRI G4-LA5

El total de los trabajadores de las empresas CGE están representados en los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad en sectores donde las filiales cuentan con más de 25 colaboradores. Con el fin de dar cumplimiento al requisito normativo 4.4.3.2 de la OHSAS 18.001 (según lo establecido en la Ley 16.744 y D.S. 40 del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social). Quienes representan a los trabajadores en los Comités Paritarios son los mismos representantes en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

180

INDICADORES RELEVANTES
NEGOCIO ELÉCTRICO

GRI G4-LA6

SALUD Y SEGURIDAD COLABORADORES	2013	2014	2015
Índice de Frecuencia (IF)	7,7	5,73	**5,02**
Índice de Gravedad (Días Perdidos) (IG)	0,2	0,14	**0,09**
(No se especifica el nombre de este índice) Índice de accidentes con baja en jornada laboral	16,8	12,75	**10,87**
N° de enfermedades profesionales	Sin información	Sin información	**1**
N° de víctimas mortales por accidentes	0	0	**0**

Algunas cifras en el sector electricidad :

5% Accidentes laborales en CGE.

29% menos de accidente de contratistas respecto a 2014

5% aumentaron las jornadas laborales perdidas entre los contratistas respecto al 2014

0% accidentes fatales en la empresa.

25, 6 menos de jornadas laborales perdidas en CGE y filiales en 2015 comparado con el año anterior

2 accidentes con resultados de fallecimiento de contratistas

INDICADORES RELEVANTES
NEGOCIO GAS NATURAL

GRI G4-LA6

SALUD Y SEGURIDAD TRABAJADORES	2013		2014		2015	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Índice de lesiones	0,001%	0%	0,001%	0%	**0,004%**	**0%**
Tasa de enfermedades profesionales	0%	0%	0%	0%	**0%**	**0%**
Índice de días perdidos por accidentes	0,01%	0%	0,004%	0%	**0,075%**	**0%**
Tasa de ausentismo	2%	6%	2%	7%	**1,883%**	**8,817%**

(N° total de accidentes x 100%)/
N° total de días trabajados por el colectivo de trabajadores
(N° total de casos de enfermedades ocupacionales x100%)/
N° total de días trabajados por el colectivo de trabajadores
(N° total de días perdidos x 100%)/
N° total de días trabajados por el colectivo de trabajadores
(N° total de días perdidos por ausencia x 100%)/
N° total de días trabajados por el colectivo de trabajadores

SEGURIDAD CON EL ENTORNO:
RESPONSABILIDAD CON CLIENTES Y COMUNIDAD

GRI G4-PR3, G4-OG13

PREVENCIÓN Y SEGURIDAD PARA **CLIENTES DEL SECTOR ELÉCTRICO**

Para CGE la seguridad de los clientes es un aspecto prioritario dentro de la planificación de actividades, procesos y operaciones diarias de todas las líneas de negocio.

En el caso del sector eléctrico, los protocolos de seguridad implican la interrupción del suministro de energía para proteger la integridad de los clientes y de la comunidad. Ante estas situaciones, se activa un mecanismo de corte automático en la zona afectada que impide el paso de la energía y con ello el desarrollo de situaciones de riesgo. Estos cortes son identificados de manera remota en los centros de operaciones, logrando detectar el lugar exacto de la falla para su pronta reposición. Para tales efectos, se realiza una evaluación en terreno a fin de corroborar el grado de deterioro, la presencia de cables en el suelo, postes dañados o empalmes rotos antes de volver a energizar las líneas.

Adicionalmente, las distribuidoras disponen de un canal telefónico de emergencia para que la comunidad de alerta sobre eventos riesgosos. Para sensibilizar a la comunidad en este aspecto anualmente se activan campañas comunicacionales a lo largo de todo Chile de manera de informar en la prevención de accidentes y el uso y cuidado de la energía. Algunas de las campañas realizadas son: volantín seguro, choque de postes, hurto de energía, challa metálica.

PREVENCIÓN Y SEGURIDAD PARA **CLIENTES DEL SECTOR GAS**

La distribución de gas natural a través de las redes de distribución (redes en acero y redes en polietileno) requieren de medidas proactivas que permitan minimizar los potenciales riesgos para las personas y el medio ambiente. En este contexto se ha implementado un Sistema de Gestión Integrado de Redes (SGIR) que consiste en un conjunto de medidas preventivas que aplica transversalmente en los aspectos relacionados con el diseño, construcción, operación y mantención de las redes de distribución. Este sistema incluye monitoreo remoto de datos en tiempo real que provee la información necesaria para tomar acciones frente a eventos y alarmas.

Paralelamente, el sector gas cuenta con un Servicio de Emergencia Domiciliaria, disponible las 24 horas, durante todos los días del año. El 2015 se recibieron un total de 15.529 emergencias domiciliarias, de las cuales 9.750 corresponden a atenciones de emergencia por fuga y 5.779 a emergencias NPG (atenciones de emergencia por falta de suministro de gas). En tanto, las emergencias de grandes clientes disminuyeron en un 167%, que equivale a 172 eventos.

Como labor preventiva para aquellas personas o empresas que realicen trabajos en el subsuelo de la ciudad, se ha desarrollado el servicio de FONORED, que consiste en la entrega de forma gratuita y expedita de la información especializada sobre la existencia y ubicación referencial de toda la red de gas y tuberías. Su principal objetivo es prevenir eventuales daños o accidentes que por desconocimiento podrían provocarse en las redes subterráneas, ocasionando fugas de gas y por ende, poniendo en riesgo el suministro y la seguridad de la comunidad. A través de este sistema se realizaron 1.221 atenciones.

CAPACITACIONES A SERVICIO
E INSTITUCIONES DE EMERGENCIA

Respondiendo a su compromiso en seguridad las empresas de CGE promueve un vínculo constante con las instituciones de emergencia, con las que actúan articuladamente para dar solución y socorrer a la ciudadanía ante eventos de riesgo potencial o inminente.

Entre las actividades en conjunto se enumeran charlas, talleres, capacitaciones y mesas de trabajo. Se destaca el trabajo del negocio del gas con Bomberos de Chile en la inauguración del primer Centro de Entrenamiento de Latinoamérica para entregar herramientas sobre prevención y combate de emergencias con presencia de gas natural a los voluntarios de bomberos.

DESEMPEÑO SUSTENTABLE

COMPROMISO
CON LA SOCIEDAD

10

Jose Maria de Labra.
Galaxia espiral.-
1976.
50 x 71x 6 cm.
Tecnica mixta sobre tabla.
Museo de Arte
Contemporaneo (MAC)
de Gas Natural Fenosa

UNA **VISIÓN** LOCAL

El diálogo fluido y permanente con la sociedad permite a la Compañía conocer las expectativas e intereses de las comunidades donde opera y poder así implicarse en su desarrollo.

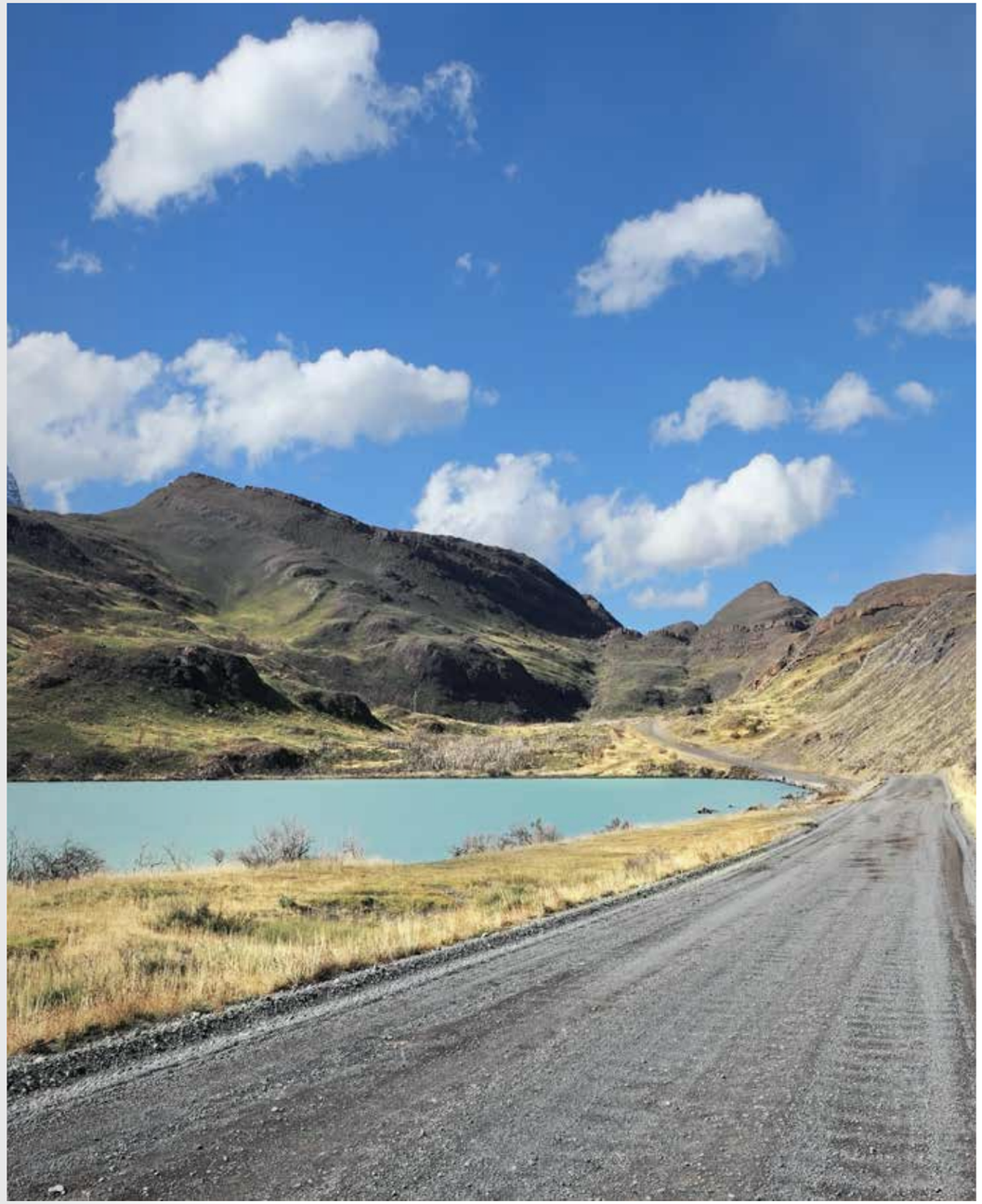
CGE está comprometido con el desarrollo económico y social de las regiones en las que desarrolla sus actividades, trabajando para aportar conocimientos, capacidad de gestión y creatividad.

El diálogo fluido y permanente con la sociedad permite a la Compañía conocer las expectativas e intereses de las comunidades donde opera y poder así implicarse en su desarrollo, procurando dar la respuesta más adecuada a sus necesidades. Por ello la relación que establece con la comunidad es a través de vínculos de transparencia, apertura al diálogo y un sólido compromiso de participar proactivamente en iniciativas locales que generen relaciones sustentables y mejoren la calidad de vida de las personas.

Como una forma de consolidar sus principios en temas de comunidad, CGE en su actual Política de Responsabilidad Corporativa establece una serie de compromisos orientados a fortalecer las relaciones comunitarias, a través de la creación de programas que permitan una co – construcción sustentable, compartida y de largo plazo. En este escenario desde la región de Arica y Parinacota hasta Magallanes- regiones en las que está presente- se desarrolló un intenso trabajo de acercamiento y levantamiento de necesidades, que continuará en 2016.

Compromisos CGE

- Garantizar un diálogo fluido y bidireccional, y promover el involucramiento con las comunidades locales respetando la cultura, las normas y el entorno, de modo que sus preocupaciones sean respondidas adecuadamente y con prontitud.
- Realizar evaluaciones del impacto social que produce la actividad de la compañía para evitar o mitigar los efectos adversos que se pueden generar y potenciar los efectos positivos.
- Desarrollar iniciativas en el marco de la *venture philanthopy* para la creación de valor compartido y de impacto social positivo en los proyectos energéticos.
- Promover la educación, la riqueza cultural, la salud, la investigación y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.
- Transferir conocimiento y valores a la sociedad a través de acuerdos de colaboración con la comunidad académica y utilizar los mecanismos necesarios y/o existentes como vehículo de transmisión de los niveles de calidad de servicio a las empresas colaboradoras y proveedores.



RELACIONAMIENTO **COMUNITARIO**

GRI G4-SO1, G4-DMA/EU19, G4-DMA/EU24, G4-OG9, G4-OG10

La nueva Política de Responsabilidad Corporativa permitió establecer un marco común de comportamiento, orientado a crear relaciones de confianza y vínculos que perduren en el tiempo.

En el 2015, el sector eléctrico ejecutó a nivel nacional un plan de relacionamiento con organizaciones sociales para fomentar su vínculo con juntas de vecinos a través de encuentros participativos, concretándose 198 reuniones en las que se entregó información de los servicios que provee la empresa y asesoría para dar solución a las inquietudes más complejas.

El año 2015 se concretó un acuerdo con **11 comunidades mapuches** de la región de La Araucanía para la ejecución de obras eléctricas y el mejoramiento de las sedes sociales de las comunidades.

Particularmente en las comunas de la zona de concesión de la Región Metropolitana se mantuvo el relacionamiento iniciado años anteriores con las juntas de vecinos, abordándose a 120 organizaciones sociales en un periodo de siete meses. En estos encuentros se reforzaron los compromisos asumidos en las mesas de trabajo, además de consejos de ahorro de energía, explicación de la boleta y prevención de riesgos eléctricos.

REUNIONES POR COMUNA

Puente Alto	El Bosque	San Bernardo	La Pintana
43	34	19	24

Para más información de las compañas en página xxxx

PLAN DE RELACIONAMIENTO CON AUTORIDADES LOCALES

De forma complementaria se realizaron 163 reuniones con autoridades municipales, con el fin de conocer de primera fuente las principales necesidades de las comunas y mejorar las coordinaciones en temas de interés común. A través de estas instancias de diálogo, se levantaron más de 100 iniciativas:

- *Generación de respaldo para sectores alejados*
- *Iluminación de puntos oscuros*
- *Recambio de luminarias LED en espacios públicos*
- *Campañas y charlas educativas para la comunidad*
- *Coordinación de proyectos de electrificación rural*
- *Procedimiento de contingencia*
- *Regularizaciones de campamentos.*

De este trabajo se destaca el reconocimiento otorgado por la Municipalidad de Tocopilla y el MINVU, en el marco del programa "Quiero mi Barrio", por el proyecto de iluminación del camino de acceso al sector Tres Marías y Población Pacífico.

RELACIONAMIENTO COMUNITARIO EN PROYECTOS DE SUBTRAMSISIÓN.

En el sector de transmisión de eléctrica se realizaron avances en la consolidación de su Política de relacionamiento Comunitario, un ejemplo de ello fue la aprobación social y ambiental del proyecto "Fortalecimiento al Sistema Eléctrico de la Provincia de Arauco", cuya RCA se otorgó en el mes de septiembre. Para este último, se realizaron rondas informativas que permitieron dar a conocer el proyecto y esclarecer consultas con más de un año de anticipación a su ingreso a tramitación ambiental. Este trabajo contempló además la instauración de mesas de trabajo para encausar proyectos de desarrollo local destinados a cuatro comunidades indígenas.

En cuanto al sector de gas natural el 2015 fue un año de importantes logros y desarrollo de múltiples actividades de relacionamiento comunitario. Todos ellos inspirados por criterios de sustentabilidad donde el negocio debe tener el adecuado equilibrio entre la actividad empresarial y la sociedad.

Desde esta perspectiva, actualmente no existen conflictos con comunidades en los respectivos emplazamientos donde están ubicadas las instalaciones, que puedan significar operaciones con efectos negativos para la población.

Caso de Estudio: Subestación Seccionadora Lota

El proyecto "Subestación Seccionadora Lota" se ubica en la región del Biobío, provincia de Concepción. Consiste en la modernización de las actuales instalaciones, con el fin de aumentar a confiabilidad y flexibilidad del sistema eléctrico. Esta subestación minimizará el tiempo de espera en la recuperación del servicio eléctrico frente a interrupciones que afecten a la línea de transmisión que provee energía a la comuna (Línea 66 CV Coronel – Horcones).

CGE como parte de su política de relacionamiento comunitario, creó desde los inicios del proyecto, instancias de información y comunicación para conocer de forma temprana cuáles eran las opiniones de las comunidades vecinas respecto a la Subestación Seccionadora Lota, con el fin de generar relaciones de colaboración en un marco de confianza, integridad, responsabilidad y respeto, minimizando tiempo posibles conflictos socioambientales.

Las reuniones de Participación Ciudadana Anticipada tuvieron por objetivo informar a toda la comunidad sobre los distintos aspectos del proyecto, bajo la premisa de que entregar información clara y transparente permite trabajar de manera más armónica mitigando las inquietudes comunales y construyendo un diálogo conjunto.

Las actividades relacionadas al proceso voluntario de Participación Ciudadana Anticipada, se realizaron en los meses de junio y julio de 2015, siguiendo las orientaciones de la Política de Relacionamiento Comunitario para su vinculación con la comunidad:

- *Compromiso con la normativa ambiental y social.*
- *Establecimiento de vínculos de confianza con la comunidad basados en la integridad, el respeto y la comuni cación permanente.*
- *Relacionamiento transparente y temprano con las comunidades, definiendo el alcance de su colaboración desde etapas tempranas de definición y diseño de los proyectos.*
- *Identificación de riesgos y efectos asociados a sus proyectos.*
- *Búsqueda de armonía entre la calidad de vida y el progreso de actores locales.*
- *Desarrollo de programas específicos de gestión ambiental y social, cuando el proyecto lo amerite.*

Puntos expuestos en los diálogos

- Beneficios del proyecto para la comunidad del proyecto, como mayor confiabilidad y flexibilidad del suministro eléctrico para la comuna.
- Explicación en los temas técnicos y de construcción.
- Aspectos ambientales de la subestación, abordando los efectos visuales y paisajísticos.
- Comunicación de las medidas de manejo frente a emisiones en la atmósfera y emisiones de ruido vinculadas a la etapa de construcción.
- Síntesis del proceso de tramitación ambiental y de participación ciudadana.

Los encuentros estuvieron liderados por un equipo de especialistas colaboradores de CGE, quienes se hicieron cargo de la exposición y de dar respuesta oportuna a las consultas.

PROGRAMAS **COMUNITARIOS**

GRI G4-SO1, G4-PR3, G4-DMA/EU24

PONLE ENERGÍA A TU BARRIO

Ese proyecto es una iniciativa del área de servicio al cliente del negocio eléctrico, que consiste en el desarrollo de una serie de actividades recreativas para clientes en algunos sectores de las comunas de San Bernardo, El Bosque y La Pintana. El objetivo es el acercamiento y la construcción de lazos de confianza entre la Compañía y la comunidad. El año 2015 benefició a más de 12 mil personas.

ACTIVIDADES PONLE ENERGÍA A TU BARRIO 2015

ACTIVIDAD	JORNADAS	DESARROLLO	ASISTENTES
Clínicas Deportivas Puente Alto	5 días	Clínicas de Fútbol para niños y Clases de Zumba	**664 personas**
Juegos inflables y de agua (La Pintana, El Bosque y San Bernardo)	12 días	juegos inflables y de agua	**1.062 personas**
Clínicas Deportivas La Pintana	5 días	Clínicas de Fútbol para niños	**1.000 personas**
Campaña Escolar con la Brigada Energética	Desde el 18 al 29 de octubre	Charlas de eficiencia energética, prevención de riesgos en el hogar y accidentes con el Volantín	**10.000 alumnos**
Sorteo Cliente al Día	1 día	Entrega de Gift Card en Puente Alto, La Pintana, San Bernardo y El Bosque.	**100 personas**

CAMBIANDO EL MUNDO

Iniciativa que busca acercar conceptos relacionados con el cuidado del medioambiente y la eficiencia energética a niños de las ciudades de Punta Arenas y Puerto Natales, a través de actividades lúdicas desarrolladas en los establecimientos educacionales. En su versión 2015 Cambiando el mundo contó con 400 participantes.

BRIGADA METROAMBIETALISTA

Por segundo año consecutivo se desarrolló el programa educativo Brigada Metroambientalista, cuyo objetivo es incentivar y apoyar la labor formativa en materia de cuidado de medio ambiente y eficiencia energética. Más de 26 mil alumnos de la Región Metropolitana y de la Región de O'Higgins, participaron en esta iniciativa, que visitó 35 establecimientos educacionales en 22 comunas. Desde el año 2014 Brigada Metroambientalista, cuenta con el patrocinio del Ministerio del Medio Ambiente y de la Agencia Chilena de Eficiencia Energética.

El programa consiste en una jornada educativa en la que monitores realizan talleres en los que abordan materias como la reutilización de residuos, germinación, reducción de basura, eficiencia energética, reciclaje, entre otros.

El 2015 se lanzó el primer libro de Metrogas, titulado "Bosque Metroambientalista" que recoge las obras realizadas en el Concurso "Crea tu árbol Metroambientalista", desarrollado en el marco del cierre del programa en 2014 y en el que los alumnos decoraron árboles de cartón con elementos de materiales reciclados.

ECOPARQUE

Ecoparque es el primer Centro de Educación e Investigación Ambiental Aplicada. Este espacio permite potenciar aquellos recursos que generalmente son subvalorados, como los residuos de vegetales, aceites, aguas lluvias y servidas, para convertirse en insumos principales en la producción de abonos, alimentos, biocombustibles y energías renovables. Ecoparque se ubica en la comuna de Peñalolén y se posiciona como una alianza publico privada en promoción de la educación ambiental y la investigación aplicada.

ALIANZA REFORESTEMOS PATAGONIA, **TRICICLOS Y UNICEF**

El sector gas mantuvo su alianza de cooperación con Reforestemos Patagonia y UNICEF, a través de Club Metrogas donde los socios pueden aportar con sus metropuntos a cuidar el medio ambiente y a mejorar el futuro de miles de niños.

La alianza con Unicef, permitió a los socios del club colaborar con un apoyo de 8.100 tabletas purificadoras de agua, 234 litros de leche, 460 sobres de sales, 45 kits de vacunas, 20 pelotas y cuentos, gracias a los canjes realizados por los clientes afiliados al programa de beneficios de la empresa.

PANELES SOLARES EN COLEGIO ANTÁRTICA CHILENA

Bajo el compromiso de que la entrega de energía limpia, genere un beneficio para la comunidad y el medioambiente, el sector de gas natural apoyó el proyecto del colegio Antártica Chilena, que incorpora energía solar como sistema de calefacción, en línea con el objetivo de entregar soluciones energéticas innovadoras, eficientes y ambientalmente sustentables.

SECTOR GAS

Mesa de trabajo en Rancagua mesa para la educación sustentable	Por segundo año consecutivo el sector gas integra la Mesa de Trabajo para la Educación Sustentable de la Región de O'Higgins, dirigida por la Seremi de Medio Ambiente. Estas mesas se desarrollan una vez al mes.
Formación escuelas técnicas de gas	Alianza que busca potenciar la formación en instalaciones sanitarias, mejorando los modelos de capacitación y formación técnica de los alumnos y profesores de la especialidad, con el fin de vincularlos mejor con las necesidades del mercado laboral.
Proyecto ProGas	Alianza educativa con INFOCAP que contempla el desarrollo de mesas de trabajo para revisar la pertinencia de los programas formativos. Asimismo, la empresa dispone de capacitaciones, apoyo en material pedagógico, la inscripción en el Club del Instalador, que da beneficios a los alumnos ya egresados de la especialidad y becas para certificación de oficios por parte de la SEC (Superintendencia de Electricidad y Combustibles).
Colaboración con la cultura	Por segundo año consecutivo, el sector gas colabora con el Teatro Regional de Rancagua, máximo ícono cultural de la región. En el mes de marzo, para celebrar la llegada de Metrogas a la Región de O'Higgins, la Compañía entregó como regalo a la comunidad la función de Ópera el Barbero de Sevilla.

DESEMPEÑO SUSTENTABLE

MEDIOAMBIENTE

11

Esteban Vicente.
Sin Título.
1968
56 x 112 cm.
Collage sobre lienzo.
Museo de Arte Contemporáneo (MAC)
de Gas Natural Fenosa.

GESTIÓN AMBIENTAL

La Compañía presta una especial atención a la protección del medio ambiente y al uso eficiente de los recursos naturales para satisfacer la demanda energética.

En el respeto al medioambiente, CGE actúa más allá del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos ambientales que voluntariamente adopta, involucrando a los proveedores, trabajando con los distintos grupos de interés y fomentando el uso responsable de la energía.

Es así como los compromisos adquiridos y definidos se ha definido de la siguiente manera:

1 *Contribuir al desarrollo sostenible mediante la eco-eficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.*

2 *Contribuir a la mitigación y adaptación del cambio climático a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética, y la aplicación de nuevas tecnologías.*

3 *Integrar criterios ambientales en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores.*

4 *Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la biodiversidad.*

5 *Promover el uso eficiente y responsable del agua, estableciendo actividades encaminadas al mayor conocimiento de este recurso y a la mejora en su gestión.*

6 *Garantizar la prevención de la contaminación mediante la mejora continua, el empleo de las mejores técnicas disponibles y al análisis, control y minimización de los riesgos ambientales.*

MONITOREO PERMANENTE

La gestión y los esfuerzos técnicos y humanos en materia ambiental se han centrado en monitorear cada una de sus operaciones bajo un estricto cumplimiento de la legislación vigente, de manera de observar permanentemente el curso y funcionamiento de ellas para así detectar desviaciones.

Dada la extensión y magnitud de la operación de la empresa a lo largo del país, CGE dispone de instrumentos de medición, auditorias y verificaciones en las distintas zonas, los que se ciñen a normas y procedimientos transversales socializados periódicamente a través de capacitaciones e informes.

Para este monitoreo, CGE cuenta con una herramienta online llamada ENABLON que permite cargar información de indicadores y obtener datos técnicos de manera inmediata.

NORMAS AMBIENTALES

Para el seguimiento y cumplimiento de los aspectos legales el 2015 se habilitó de la plataforma THEMIS, plataforma de Gas Natural Fenosa, que considera la legislación nacional de todos los países del conglomerado, y que permite tener un acceso confiable, directo y rápido a la legislación vigente, facilitando la tarea de cumplimiento y gestión de riesgos ambientales.

PROCEDIMIENTOS Y COMITÉS

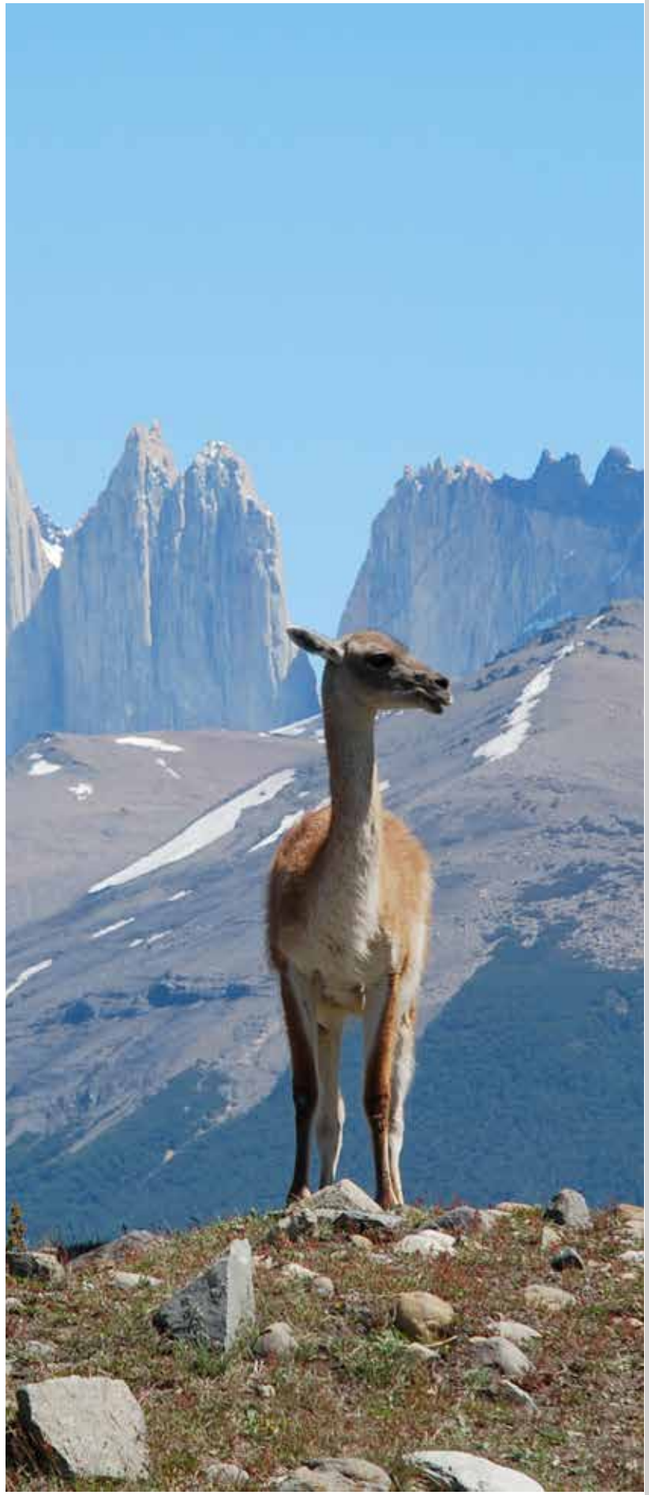
El 2015 fue un año particularmente intenso en transferencia de procedimientos y estándares desde la matriz de CGE, los que implicaron cambios técnicos y adaptativos junto con nuevas metodología para la identificación y evaluación de aspectos ambientales.

Dentro de ello se formaron los comités GOMA (Grupo operativo de medio ambiente) y GOAC (Grupo operativo del Aseguramiento de Calidad) para el traspaso de directrices y desarrollo de temas ambientales y de calidad. Estos comités se reúnen bimensualmente y en ellos se revisan temas de sistemas de calidad, homologación de sistemas, aplicaciones y seguimientos de procedimientos y las agendas de los proyectos que ingresan a tramitación ambiental. Mensualmente se chequean índices de manera de ir evaluando y respondiendo a las metas establecidas.

Los Comités cuentan con una estructura, donde hay un líder que debe recolectar y traspasar la información permanentemente. El Comité además entrega directrices a todas las operaciones, asesoría en temas legales ambientales y cuenta con una estructura directa que permite anticipar riesgos y homologar información de manera transversal y con un manejo global.

DOCUMENTOS DE ASPECTOS AMBIENTALES (DAMAS)

Durante 2015 se revisaron y alinearon los diversos manuales y material referente a los aspectos ambientales de la compañía. Los aspectos ambientales son aquellos elementos de la actividad, producción o servicio de la organización que tiene o puede tener impacto en el medio ambiente. Puede ser directo o indirecto. Adicionalmente se identificaron condiciones normales y anormales de en el impactos en la operación y una frecuencia de revisión lo que permite anticiparse y disponer de un adecuado tratamiento.



EMERGENCIAS AMBIENTALES

CGE ha definido una emergencia ambiental como aquel suceso no deseado que esencialmente tiene origen en los diferentes procesos industriales de la compañía y causa daños al entorno al exterior. Se han tipificado tres tipos de emergencias ambientales: Vertidos o Derrames, Incendio o Explosión y Fugas SF6 o gases tóxicos. La tasa de emergencias en CGE es esencialmente baja y ellos se comprende dado el alto grado de monitoreo y control de sus indicadores. De igual forma durante 2105 se revisaron y precisaron cada uno de los procedimientos asociados a una emergencia ambiental, elevando los estándares, definiendo las responsabilidades asociadas a cada equipo y las estrategias de comunicación oportuna y eficaz.

CASO PRACTICO DE PROCEDIMIENTO PARA EMERGENCIA AMBIENTAL

SITUACIÓN DE EMERGENCIA: DERRAME

Aspectos ambientales asociados
-Contaminación de suelos por derrames de productos químicos, aceites o combustibles.
-Contaminación de cauce público por derrames de productos químicos, aceites o combustibles.

Secuencia de actuación
1. Tomar las medidas de protección adecuadas para trabajar en la zona del derrame.

2. Aislar la fuente del derrame por medios físicos, para evitar que se siga produciendo. (aislar con absorbentes o arena etc)
3. Verificar que el derrame no ha alcanzado redes de saneamiento o cauces públicos. En caso de afectarlos, comunicar al área de Medio Ambiente de CGE.

4. Los residuos generados deben ser gestionados por empresas autorizadas según lo establece la autoridad.

5. El responsable de la instalación comunica el incidente/accidente al área de Medio Ambiente y Aseguramiento Calidad.

Responsabilidades:

Todo el Personal: Cumplir con los requerimientos descritos en la ficha de actuación.

Medio Ambiente: Comunicar a la autoridad competente en caso de derrame incontrolado.
Gestionar los residuos a través de empresas autorizadas.

GESTIÓN DE RESIDUOS

En Gestión de residuos se han realizado bastantes avances particularmente en el control, supervisión y autorización de sustancias en bodegas y patios de almacenamiento verificando no solo el cumplimiento legal de los mismos decretos que regulan estas gestiones, sino que además realizando chequeos permanentes a las zonas. Con respecto a los contratistas se definió que todos los contratos nuevos deben considerar un informe ambiental de su gestión y el cumplimiento de normativas y estándares de medioambiente exigidas por la ley y la compañía.

Actualmente todos los patios de residuos están autorizados e identificados en residuos peligrosos y no peligrosos. Además se encuentran en línea con la plataforma RETC del Ministerio de Medioambiente, que permite revisar declaraciones, gastos y toda la información pertinente para el manejo ambiental.

¿QUÉ ES EL RETC?

Es una paltaforma que incluye un catálogo o base de datos del Ministerio de Medioambiente de Chile que contiene información sobre las emisiones y transferencias al medio ambiente de sustancias químicas potencialmente dañinas. Un RETC incluye información sobre la naturaleza y cantidad de emisiones y transferencias. Los datos de un RETC en Chile son recabados de fuentes de emisión fijas (fábrica), y fuentes móviles (transportes). El RETC chileno cubre las emisiones al aire, agua y los residuos peligrosos transportados para su tratamiento o disposición final. Es un Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes

FLORA Y FAUNA

CGE considera en su programa de trabajo 2016 un plan para el tratamiento de las aves silvestre y áreas protegidas que podrían verse afectadas a la hora de desarrollar un proyecto. Para ello, se está realizando un registro y catastro total de las aves protegidas en las distintas zonas. En el mediano plazo se incorporará mayor tecnología para identificar aves y flora local de manera de asegurar su correcto tratamiento previo o durante la operación.

TARIFA VERDE

Es una alternativa tarifaria que permite a los clientes neutralizar las emisiones de CO2 asociados al consumo de gas natural.

NAVIDAD ECOLÓGICA

Para las festividades de fin de año, el sector gas creó un árbol de Navidad con materiales reciclados. Esta vez se reutilizaron telas publicitarias para darle vida a la instalación ubicada en el edificio corporativo de la compañía, en la comuna de Las Condes. Fueron 41 m2 de telas de PVC con las que empresa Tetralux trabajó para revestir una estructura de 10 metros de altura. Este material proviene de antiguas publicidades de la empresa, como pendones. Además, una serie de luces led –de bajo consumo- rodean al árbol, lo que permite aumentar su visibilidad durante la noche. Tres días tomó el montaje completo del árbol, considerando la instalación de la estructura de soporte y las guirlandas hechas de material desechado. Una vez desmontado se volverá a reciclar el material utilizado.

PUNTO LIMPIO METROAMBIENTALISTAS

Con el propósito de contribuir a la disminución del impacto ambiental que provoca la eliminación de basura, el 2015 se mantuvieron operativos dos Puntos Limpios ubicados en las comunas de Maipú y Providencia, a través de la alianza con la empresa especialista Triciclos, los cuales lograron recuperar más de 123 toneladas de material reciclado, equivalente a dejar de emitir 1.072 toneladas de C02.

PREMIO MARKETING SUSTENTABLE 2015

El sector gas fue reconocido con el premio de Marketing Sustentable 2015, entregado por la Asociación Nacional de Avisadores (ANDA), gracias al proyecto Brigada Metroambientalista, que recorre los colegios de la Región Metropolitana y Región del Libertador Bernardo O'Higgins concientizando sobre la eficiencia energética y el cuidado del planeta.

Este premio reconoce a las organizaciones que han desarrollado iniciativas para promover la conciencia y el compromiso con el medio ambiente, a través de productos innovadores y/ocampañas publicitarias.

CIFRAS **AMBIENTALES**

GRI G4-EN3

MATERIALES UTILIZADOS POR PESO Y VOLUMEN

TIPO MATERIAL	UNIDAD	VALOR
Aceite lubricante/hidráulico	Ton	1,546
Aceite aislante	Ton	8,92225
Anticorrosivo	Ton	0,04
Desinfectantes	Ton	0,421
Pinturas y solventes	Ton	1,029154
Detergente	Ton	0,73385
Plaguicidas	Ton	0,0086
Otros materiales/sustancias relevantes utilizados. Indicar el número	Ton	9,32378

CONSUMO DE ENERGÍA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

	UNIDAD	VALOR
Consumo energético total	Kwh	15.140.535
Consumo en Centros de Trabajo	Kwh	10.248.072
Consumo en Operación	Kwh	4.892.463
Consumo total de electricidad en la instalacion/proceso	Kwh	4.571.661
Consumo de electricidad comprada a proveedores externos	Kwh	320.802

EMISIONES DIRECTAS GEI (ALCANCE 1)

TIPO MATERIAL	UNIDAD	VALOR
Emisión de SF6	Ton	0,02646

PESO TOTAL DE RESIDUOS NO PELIGROSOS GESTIONADOS

TIPO MATERIAL	UNIDAD	VALOR
Chatarra	Ton	191,483
Envases vacíos generados	Ton	60,046
Escombros	Ton	906,86
Madera	Ton	5,338
Neumáticos	Ton	1,036
Papel y cartón generado	Ton	76,836
Pilas alcalinas	Ton	0,0592
Plásticos	Ton	0,6228
Porcelanas, vidrios y cerámicas	Ton	65,027
Residuos asimilables a urbanos	Ton	257,0644
Residuos vegetales	Ton	362,55
Tóner, cartuchos o CD	Ton	0,572
Otros RNP/ RI (1) (definir tipo comentarios)	Ton	100,05
Otros RNP/ RI (2) (definir tipo comentarios)	Ton	0
Otros RNP/ RI (3) (definir tipo comentarios)	Ton	0

PESO TOTAL DE RESIDUOS PELIGROSOS GESTIONADOS

TIPO MATERIAL	UNIDAD	VALOR
Absorbentes, aislantes y mat. Filtración	Ton	0,496
Aceite usado	Ton	17,6456
Amianto	Ton	0
Disolvente no halogenados	Ton	0,0015
Envases vacíos contaminados	Ton	6,922
Grasa usada	Ton	0,001
Hidrocarburos más agua	Ton	0,8
PCB y trafos con PCB	Ton	0
Pilas, baterías y acumuladores	Ton	4,5917
Pinturas y barnices	Ton	0,01
Residuos de laboratorio	Ton	0
Residuos eléctricos y electrónicos	Ton	1,135
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos	Ton	320,458
Soluciones acuosas	Ton	0
Tierras contaminadas con hidrocarburos	Ton	477,6311
Tubos fluorescentes	Ton	0,355
Otros RP	Ton	19,034
Otros RP (2) (definir tipo en comentarios)	Ton	0,08

NÚMERO TOTAL Y VOLUMEN DE LOS DERRAMES ACCIDENTALES PRODUCIDOS	
Absorbentes, aislantes y mat. Filtración	0,496
Aceite usado	17,6456
Amianto	0
Disolvente no halogenados	0,0015
Envases vacíos contaminados	6,922

Nº DE QUEJAS O RECLAMACIONES AMBIENTALES REGISTRADAS, ATENDIDAS Y RESUELTAS	
Nº de quejas o reclamaciones ambientales registradas en el presente ejercicio	0
Nº de quejas o reclamaciones ambientales atendidas en el presente ejercicio	0
Nº de quejas o reclamaciones ambientales resueltas (registradas en el presente ejercicio)	0
Nº de quejas o reclamaciones ambientales resueltas en el presente ejercicio (Registradas en ejercicios anteriores)	0

CONSUMOS DE COMBUSTIBLES (GJ)	2015
Gas natural en flota propia	5.672,34
Gasolina en flota propia	3.311,07
Diésel en flota propia	3.517,38
Gas natural en procesos	3.306,08
Propano en procesos	24,64
Diésel otros usos	59,83
Gas natural por pérdidas en la red de Distribución	191.868,86

CONSUMOS DE COMBUSTIBLES (GJ)		
2013	2014	2015
6.785.976	5.633.583	3.685.460

MATERIALES UTILIZADOS [T (M)]	2015
Papel	10,641
Tóner y cartuchos de tinta	0,024
Odorizante	12,328
Aceite lubricante/hidráulico	0,134
Pinturas y solventes	0,725
Nitrógeno (N2)	1.347,80
TOTAL MATERIALES	**1.371,65**

RESIDUOS NO PELIGROSOS [T (M)]	2015
Chatarra	51,814
Escombros	256,91
Tóner, cartuchos o CD	0,024
Ramas, hojas y pasto	328,05
Residuos industrial asimilables a domiciliarios	422,56
TOTAL	**1.059,4**

SIDUOS PELIGROSOS [T (M)]	2015
Aceite usado	1,57
Tubos fluorescentes	0,3
Filtros THT	0,13
TOTAL	**2**

DESEMPEÑO SUSTENTABLE

INTEGRIDAD

12

Alberto Pina.
Escalera romana.
2003.
147 x 197 cm.
Óleo sobre lienzo.
Museo de Arte Contemporáneo (MAC)
de Gas Natural Fenosa.

INTEGRIDAD

GRI G4-41

CGE tiene la convicción de que operar de forma íntegra y transparente contribuye a conseguir los objetivos de la Empresa y a gestionar el negocio de manera sostenible, generando confianza en sus clientes, trabajadores, proveedores, contratistas, accionistas, entre otros grupos de interés.

Esta convicción se traduce en los siguientes compromisos de actuación responsable e íntegra asumidos por la Compañía, recogidos en la Política de Responsabilidad Social Corporativa:

- *Rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de la operación y establecer medidas para evitarlos y combatirlos, desarrollando canales internos que permitan la comunicación de irregularidades, y que respeten y protejan el anonimato de las personas.*

- *Cumplir las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en los países en los que opera, respetando especialmente los principios expresados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas, en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, en los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas, y los de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.*

- *Actuar con responsabilidad en la gestión de los negocios y cumplir con las obligaciones fiscales en todas las jurisdicciones en las que actúa, asumiendo el compromiso de transparencia y colaboración con las administraciones tributarias correspondientes.*

- *Competir en el mercado de manera leal, no admitiendo conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas que lleven a la compañía a la obtención de ventajas indebidas.*

- *Promover la transparencia informativa y la comunicación responsable, veraz, eficaz, íntegra y puntual, publicando periódicamente información financiera y no financiera que ponga en valor las actuaciones de la empresa y ofrezca una respuesta específica a las necesidades de información de los grupos de interés.*

- *Mantener, en todo momento, el diálogo con los grupos de interés a través de los canales de comunicación que sean más adecuados y accesibles.*

Para monitorear el cumplimiento de los compromisos asumidos en Integridad y Transparencia, la Empresa cuenta con una Dirección de Auditoría Interna y Compliance que depende directamente del Presidente de CGE.

Ésta Dirección es responsable de:

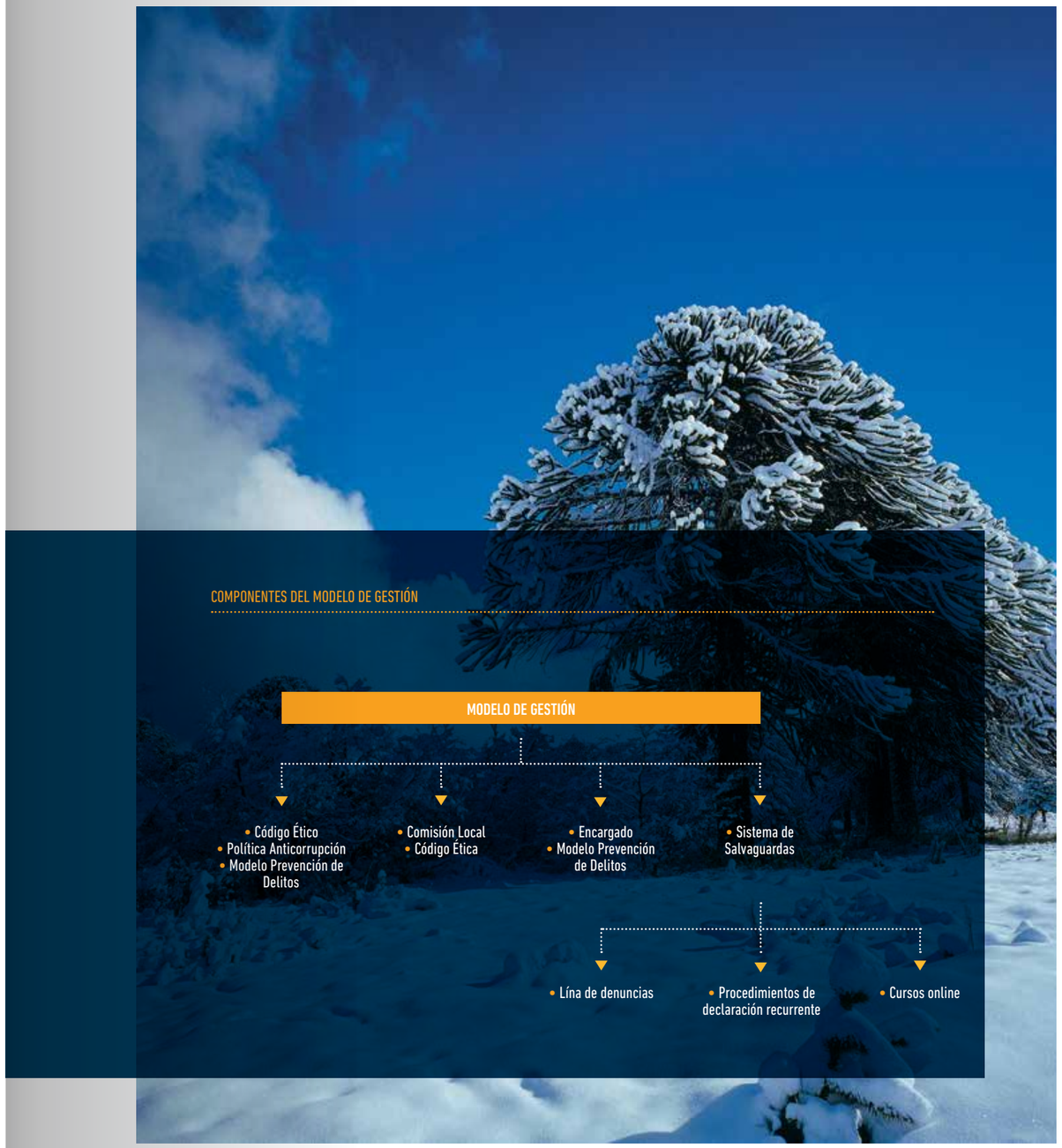
- *Revisar y mejorar continuamente el sistema de control interno.*

- *Asegurar el cumplimiento de la normativa interna y externa y de los modelos de control establecidos con el objeto de salvaguardar la eficiencia y eficacia de las operaciones.*

- *Mitigar los principales riesgos de cada uno de los ámbitos del grupo, especialmente los riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales.*

- *Gestionar el Modelo de Prevención de Delitos, el Modelo del Código Ético y la Política Anticorrupción.*

Para hacerse cargo de este último punto, Auditoría Interna y Compliance cuenta con un Modelo de Gestión.



Este Modelo establece que el Directorio y el Comité de Dirección deberán recibir informes periódicos de la Comisión Local del Código Ético en los que se traten las materias más relevantes vinculadas con la difusión y cumplimiento del Código Ético y de la Política Anticorrupción. Adicionalmente, el Directorio estará al tanto de eventuales notificaciones vinculadas con los ámbitos que establece la Ley N° 20.393.

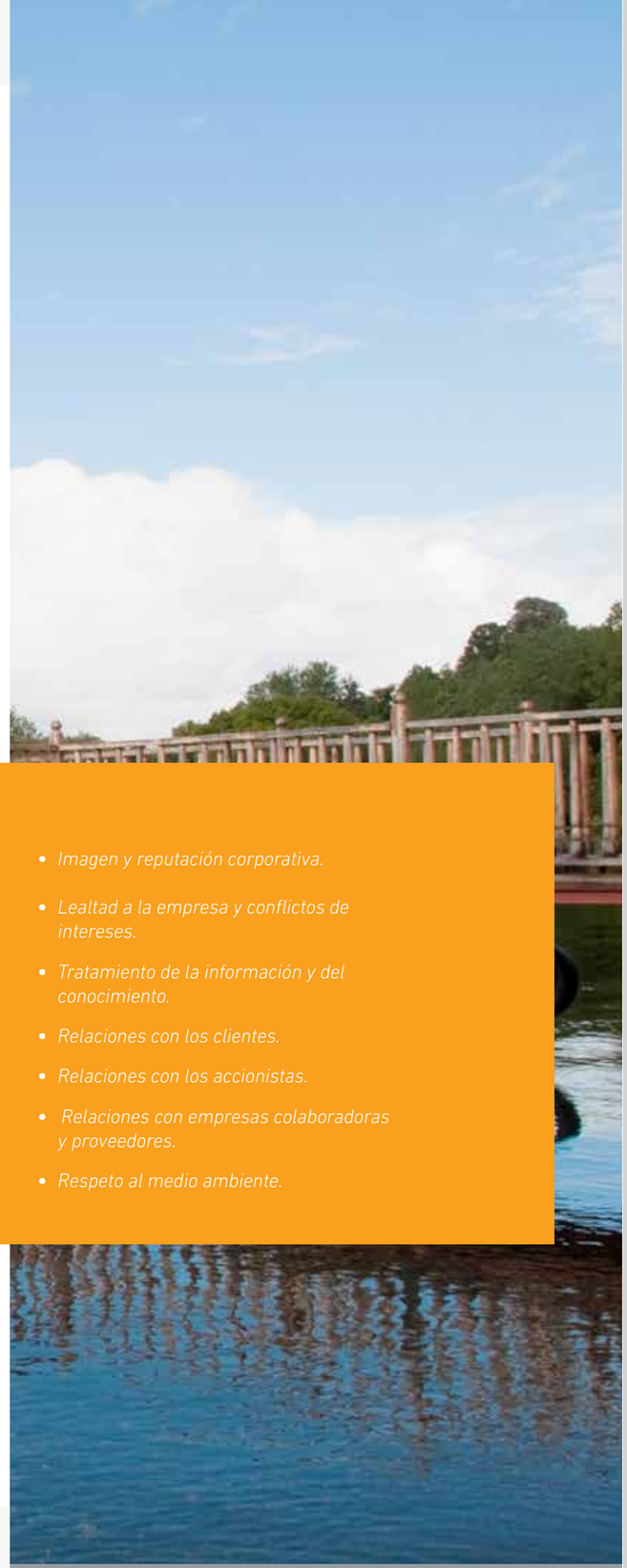
CÓDIGO ÉTICO

Aprobado por el Directorio durante 2015, define las pautas que deben orientar el actuar de todos los trabajadores de la Empresa en su labor diaria y en su vinculación con los grupos de interés, tales como clientes, habitantes de las comunidades donde la empresa tiene operaciones, proveedores, autoridades, entre otros. Los derechos y obligaciones descritas en este Código tienen carácter obligatorio, y se encuentran contenidos además en los contratos individuales de trabajo y en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Empresa.

Ámbitos abordados por el Código Ético

- *Respeto a la legalidad, derechos humanos y a los valores éticos.*
- *Respeto a las personas.*
- *Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades.*
- *Cooperación y dedicación.*
- *Seguridad y salud en el trabajo.*
- *Uso y protección de los activos.*
- *Corrupción y soborno.*
- *Pagos irregulares y blanqueo de capitales.*
- *Imagen y reputación corporativa.*
- *Lealtad a la empresa y conflictos de intereses.*
- *Tratamiento de la información y del conocimiento.*
- *Relaciones con los clientes.*
- *Relaciones con los accionistas.*
- *Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores.*
- *Respeto al medio ambiente.*

Direccionador: mayor información descargar el Código Etico en www.cge.cl



POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

GRI G4-SO4

Esta Política detalla los principios que deben guiar la conducta de los trabajadores de la Compañía en relación a la prevención, detección, investigación y remedio de toda práctica corrupta al interior de CGE. Esta Política se desprende del compromiso asumido de combatir la corrupción, tanto directa como indirecta, trabajando por promover y fortalecer las medidas con esa finalidad, en concordancia con el principio décimo del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Este documento que constituye una extensión del capítulo "Corrupción y Soborno" del Código Ético.

Direccionador: mayor información descargar la Política Anticorrupción en www.cge.cl

PROCESOS DE DUE DILIGENCE

En todas las operaciones de riesgo, la Empresa realiza procesos de due diligence de forma sistemática, tanto en proveedores de alto riesgo, como en relaciones de la Compañía con terceros (socios, joint ventures, etc.). Buscan asegurar que, de forma generalizada, se ejecuten los análisis y evaluaciones del riesgo reputacional y de corrupción de una forma eficiente y homogénea.

MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO

CGE implementó un Modelo de Prevención de Delitos, que busca prevenir eficazmente la ocurrencia de los delitos previstos en la Ley N° 20.393 respecto a la responsabilidad penal de las personas jurídicas. El modelo contiene los 3 delitos identificados por la Ley N° 20.393, que son cohecho, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, sobre los que define impacto, probabilidad de ocurrencia, mecanismos para su control y minimización, y responsabilidades en lo que respecta a su cumplimiento. Este modelo es actualizado anualmente.

Direccionador: mayor información descargar la Política de Prevención de Delitos en www.cge.cl

ENCARGADO MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITO

El Encargado de Prevención de Delitos, de acuerdo a las facultades otorgadas por el Directorio, tiene la responsabilidad ejercer las acciones de vigilancia y supervisión periódica del funcionamiento y cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos.

COMISIÓN LOCAL DEL CÓDIGO ÉTICO

GRI G4-57

Es un órgano de consulta y recomendación cuyo objetivo es difundir el Código Ético, la Política Anticorrupción y el Modelo de Prevención del Delito en los distintos ámbitos de actuación de CGE. En particular, es el encargado de interpretar el Código Ético y orientar las decisiones en caso de duda o conflicto, y facilitar y gestionar mecanismos de comunicación disponibles para todos los empleados, proveedores y empresas colaboradoras.

Durante 2015, el plan de trabajo anual de esta Comisión incluyó:

- *Acciones formativas y divulgativas del Código Ético, Política Anticorrupción y Modelo de Prevención del Delito dirigidas a los empleados de la Compañía.*
- *Actualización del espacio del Código Ético, Política Anticorrupción y Modelo de Prevención de Delitos en la intranet de la Compañía.*
- *Acciones divulgativas externas.*
- *Definición de procedimientos internos en materias del Código Ético y Modelo de Prevención de Delitos.*

Para 2016, se planea continuar con las acciones de formación y divulgación del Código Ético, Política Anticorrupción y Modelo de Prevención del Delito, ampliándolas a los proveedores de la empresa.

SISTEMAS DE SALVAGUARDAS

GRI G4-57, G4-58

Los sistemas de salvaguarda constituyen los mecanismos de CGE para velar por el cumplimiento del Código Ético, el Modelo de Prevención del Delito, y la Política de Anticorrupción. Éstos son la Línea de Denuncias, Procedimiento de Declaración Recurrente.

LÍNEA DE DENUNCIAS

CGE cuenta con una Línea de denuncias, la cual permite consultar o informar a la Comisión del Código Ético sobre incumplimientos de las normativas, principios y valores de la Empresa. Está disponible para empleados, proveedores y público en general.

Fundación Generación Empresarial, entidad independiente, actúa como ministro de fe en la recepción de las denuncias y en sus procesos de investigación correspondientes. Para realizar una denuncia, se debe acceder a la plataforma disponible en el sitio web www.cge.cl, o en la intranet y llenar el formulario respectivo. Este sistema permite adjuntar archivos como fotos, audios, videos, entre otros, que respalden la denuncia. El denunciante puede hacer un seguimiento del estado de su denuncia ingresando la contraseña y el código que la plataforma le entregará al momento de ingresar su denuncia.

En el año 2015, no existieron denuncias relacionadas con la Ley N°20.393, fraudes, explotación laboral o infantil o derechos de las comunidades. Todas las denuncias fueron resueltas de manera adecuada.

Denuncias	**33**
Denuncias Ley N° 20.393	**0**
N° Comunicaciones recibidas por cada 200 empleados	**1,66**
Tiempo promedio de resolución de las comunicaciones (días)	**60**

PROCEDIMIENTO DE DECLARACIÓN RECURRENTE

Mecanismo mediante el cual todos los empleados de la Empresa declaran de modo recurrente que han leído, comprendido y cumplido el Código Ético, el Modelo de Prevención de Delitos y la Política Anticorrupción.

FORMACIÓN

Cursos online de formación dirigido a todos los trabajadores de CGE sobre los aspectos incluidos en el Código Ético, la Política Anticorrupción y el Modelo de Prevención de Delitos.

13

INFORMACIÓN **ADICIONAL**

INFORME DE
VERIFICACIÓN EXTERNA

Deloitte.

Risk
Rosario Norte 407
Piso 8
Las Condes, Santiago
Chile
Fono: (56-2) 729 8281
Fax: (56-2) 374 9190
e-mail: riskchile@deloitte.com
www.deloitte.cl

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL
INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2015

Sr.
Antonio Gallart Gabás
Gerente General
Compañía General de Electricidad S.A.
Presente

De nuestra consideración:

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2015 de Compañía General de Electricidad S.A.:

Alcance

- ✓ Revisión de seguridad limitada de la adaptación de los contenidos e indicadores del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2015 con lo establecido en la Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad GRI en su versión G4, en cuanto al perfil de la organización e indicadores materiales surgidos del proceso de materialidad, realizado por la compañía en torno a los criterios establecidos en la guía GRI-G4, relacionados a las dimensiones Económica, Social y Ambiental.

Estándares y procesos de verificación

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la Internacional Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000) emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accounts (IFAC).

Nuestro trabajo de verificación ha consistido en la revisión de evidencias que respaldan la información entregada por las diversas áreas de Compañía General de Electricidad S.A. que han estado involucradas en el proceso de realización de este reporte, así como en la aplicación de procedimientos analíticos y pruebas de revisión que se describen a continuación:

- ✓ Reunión con el área de Asuntos Corporativos, la que lideró el proceso de materialidad.
- ✓ Reuniones con las áreas responsables de generar la información para el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2015.
- ✓ Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2015 a los recomendados en la Guía GRI-G4 y comprobación que los indicadores verificados incluidos en este Informe se corresponden con los protocolos establecidos por dicho estándar y que se justifican los indicadores no aplicables o no materiales.
- ✓ Comprobación, mediante pruebas de revisión, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI-G4 incluidos en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2015, y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Compañía General de Electricidad S.A.

Conclusiones

- ✓ El proceso de verificación se realizó en base a los indicadores establecidos a partir del proceso de materialidad realizado por la empresa. Una vez identificados, priorizados y validados, los indicadores fueron incluidos en el reporte. Los indicadores GRI reportados y verificados se señalan en la siguiente tabla:

GRI G4						
Contenidos Básicos Generales						
G4-1	G4-2	G4-3	G4-4	G4-5	G4-6	G4-7
G4-8	G4-10	G4-11	G4-12	G4-13	G4-14	G4-15
G4-16	G4-17	G4-18	G4-19	G4-20	G4-21	G4-22
G4-23	G4-24	G4-26	G4-27	G4-28	G4-29	G4-30
G4-31	G4-32	G4-33	G4-34	G4.38	G4-41	G4-56
G4-57	G4-58					
Contenidos Básicos Específicos						
G4 – EC1	G4 – EC2	G4-LA5	G4-LA6	G4-LA9	G4-LA10	G4-LA11
G4-SO1	G4-SO4	G4-PR3	G4-PR5	G4-EU3	G4-EU4	G4-DMA/EU6
G4-DMA/EU8	G4-EU12	G4-DMA/EU16	G4-EU18	G4-DMA/EU19	G4-DMA/EU21	G4-DMA/EU23
G4-DMA/EU24	G4-EU25	G4-EU27	G4-EU28	G4-EU29	G4-OG9	G4-OG10
G4-OG13						

- ✓ Respecto de los indicadores verificados podemos afirmar que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2015 de Compañía General de Electricidad S.A. no ha sido elaborado de acuerdo con la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad del Global Reporting Initiative en su versión G4 en los aspectos señalados en el alcance.

Responsabilidades de la Dirección de Compañía General de Electricidad S.A. y de Deloitte

- La preparación del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2015, así como el contenido del mismo es responsabilidad de Compañía General de Electricidad S.A., la que además es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Compañía General de Electricidad S.A., de acuerdo a los términos establecidos en la Carta de Compromiso.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la IFAC.
- Las conclusiones de verificación realizadas por Deloitte son válidas para la última versión de Reporte en nuestro poder, recibida con fecha 07/11/2016.
- El alcance de una revisión de seguridad limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría o revisión de seguridad razonable, por lo que no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2015 de Compañía General de Electricidad S.A.

Fernando Gaziano
Socio

Noviembre 7, 2016

TABLA **GRI**

GRI G4-32

INDICADOR DE CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	DESCRIPCIÓN BREVE DEL INDICADOR	OBSERVACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	PÁGINA
	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	**Reportado**	√	**6**
	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Nombre de la organización.	**Reportado**	√	**28**
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	**Reportado**	√	**Colofón**
G4-6	Países en los que opera la organización.	**Reportado**	√	**14**
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	**Reportado**	√	**28, 30**
G4-8	Mercados en que opera.	**Reportado**	√	**14, 52**
G4-10	Desglose de empleados de la organización.	**Reportado**	√	**10, 75**
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	**Reportado**	√	**79**
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	**Reportado**	√	**70**
G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	**Reportado**	√	**22, 30, 74, 78**
G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	**Reportado**	√	**31**
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	**Reportado**	√	**43**
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	**Reportado**	√	**43**
	ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.	**Reportado**	√	**22**
G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	**Reportado**	√	**23**
G4-19	Listado de aspectos materiales.	**Reportado**	√	**25**
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	**Reportado**	√	**23**
G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.	**Reportado**	√	**23**
G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	**Reportado**	√	**22**
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	**No hubo cambios significativos.**	√	**-**

INDICADOR DE CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	DESCRIPCIÓN BREVE DEL INDICADOR	OBSERVACIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	PÁGINA
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	**Reportado**	√	**40**
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	**Reportado**		**40**
G4-26	Descripción del enfoques adoptado para la participación de los grupos de interés.	**Reportado**	√	**40**
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	**Reportado**	√	**23**
	PERFIL DEL REPORTE			
G4-28	Período objeto de la memoria.	**Reportado**	√	**22**
G4-29	Fecha de la última memoria.	**El Reporte de Sustentabilidad anterior abarcó 2013-2014.**	√	**-**
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	**Anual**	√	**-**
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.	**Reportado**	√	**-**
G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.	**Reportado**	√	**25**
G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	**Reportado**	√	**24**
	GOBIERNO CORPORATIVO			
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	**Reportado**	√	**28**

TABLA **GRI**

GRI G4-32

TEMA MATERIAL	INDICADOR GRI G4 ASOCIADO	OBSERVACIÓN	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PÁGINA
SEGURIDAD	G4-DMA	Reportado		√	82
	G4-LA5: Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud.	Reportado		√	85
	G4-LA6: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Reportado		√	86, 87
	G4-PR3: Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	Reportado		√	88, 98
	G4-DMA/EU16: Políticas y requerimientos en relación a la salud y seguridad de colaboradores y contratistas y subcontratistas (former EU16).	Reportado		√	85
	G4-EU18: Porcentaje de contratistas y subcontratistas que han participado de programas de entrenamiento en salud y seguridad.	Reportado		√	85
	G4-EU25: Número de accidentes y muertes en donde la empresa afectó bienes públicos o la salud y bienestar público, incluyendo juicios legales, acuerdos y casos legales pendientes.	**No hubo incidentes donde las operaciones de la compañía afectaran durante el año 2015 a la salud y/o seguridad de los clientes.**		√	-
	G4-OG13: Número de derrames, incendios, fugas de gas, entre otros incidentes relacionados con fugas de materiales que significan un impacto en la seguridad de trabajadores, contratistas, comunidades, etc. por actividad de negocio.	Reportado		√	88
CALIDAD DE SERVICIO Y SUMINISTRO	G4-DMA	Reportado		√	54
	G4-4: Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Reportado		√	14, 17
	G4-PR5: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Reportado		√	56
	G4-EU3: Número de conexiones de clientes residenciales, comerciales, institucionales e industriales a la red.	Reportado		√	17, 52
	G4-EU4: Longitud de las líneas superficiales y subterráneas de transmisión y distribución por régimen regulatorio o contexto geográfico.	Reportado		√	17
	G4-DMA/EU6: Estrategia de Gestión para asegurar la disponibilidad y confiabilidad de la electricidad en el corto y mediano plazo (former EU6).	Reportado		√	48, 57
CALIDAD DE SERVICIO Y SUMINISTRO	G4-EU12: Porcentaje de energía perdida en la transmisión y en la distribución.	Reportado		√	55
	G4-DMA/EU23: Programas, incluidos aquellos en alianza con el gobierno, para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y a servicios de soporte a clientes (former EU23).	Reportado		√	57
	G4-DMA/EU24: Prácticas para hacer frente a barreras para acceder y usar la electricidad y los servicios de apoyo a clientes de forma segura, relacionadas con el lenguaje, la cultura, analfabetismo, discapacidad, entre otras (former EU24).	Reportado		√	95, 98
	G4-EU27: Número de cortes de servicio residenciales por no pago, desglosado por duración de los cortes y por régimen regulatorio.	Reportado		√	58
	G4-EU28: Frecuencia de cortes de energía.	Reportado		√	58
	G4-EU29: Promedio de duración de cortes de energía.	Reportado		√	58
AGENDA ENERGÉTICA NACIONAL/ CRECIMIENTO	G4-DMA	Reportado		√	46
	G4-2: Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.	Reportado		√	23
CULTURA GAS NATURAL FENOSA	G4-DMA	Reportado		√	74, 84
	No tiene indicadores GRI asociados.				-
RELACIONAMIENTO COMUNITARIO LOCAL	G4-DMA	Reportado		√	95
	G4-SO1: Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Reportado		√	95, 98
	G4-DMA/EU19: Participación de Stakeholder en los procesos de toma de decisión relacionados con la planificación de energía y desarrollo de infraestructura (former EU19).	Reportado		√	95
	G4-OG9: Operaciones donde comunidades indígenas están presentes o afectadas por actividades y donde existen estrategias específicas de involucramiento con este grupo de interés.	Reportado		√	95
	G4-OG10: Número y descripción de disputas significativas con comunidades locales y pueblos indígenas.	Reportado		√	95

TABLA **GRI**

GRI G4-32

TEMA MATERIAL	INDICADOR GRI G4 ASOCIADO	OBSERVACIÓN	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PÁGINA
INTEGRIDAD/ ÉTICA	G4-DMA	Reportado		√	114
	G4-38: Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	Reportado		√	28
	G4-41: Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés.	Reportado		√	114
	G4-56: Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	Reportado		√	18
	G4-57: Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Reportado		√	117
	G4-58: Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	Reportado		√	118
	G4-SO4: Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Reportado		√	117
DESARROLLO PROFESIONAL	G4-DMA	Reportado		√	74
	G4-LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Reportado		√	77
	G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	Reportado parcialmente		√	77
	G4-LA11: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Reportado		√	78
TARIFAS	G4-DMA	Reportado		√	54, 61
	No tiene indicadores GRI asociados.				-
EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD	G4-DMA	Reportado		√	47
	No tiene indicadores GRI asociados.				
GESTIÓN DE CONTINGENCIAS	G4-DMA	Reportado		√	59
	G4-EC2: Señale qué consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización producto del cambio climático.	Reportado		√	59
	G4-DMA/EU21: Medidas de planificación de contingencias, planes de gestión de desastres/emergencias y programas de entrenamiento, y planes de recuperación y restablecimiento del servicio (former EU21).	Reportado		√	59
INNOVACIÓN	G4-DMA	Reportado		√	102
	G4-DMA/EU8: Actividades y gastos en investigación y desarrollo para proveer electricidad de forma confiable y promover el desarrollo sustentable (former EU8).	Reportado		√	59
PRODUCTOS SUSTENTABLES	G4-DMA	Reportado		√	95
	No tiene indicadores GRI asociados.				-
PREOCUPACIÓN POR EL MEDIO AMBIENTE	G4-DMA	Reportado		√	102
	G4-EN3: Consumo energético interno.	Reportado			-
DESEMPEÑO FINANCIERO	G4-DMA	Reportado		√	6
	G4-9: Dimensiones de la organización.	Reportado			8
	G4-EC1: Indique el valor económico directo generado y distribuido.	Reportado		√	68

Elaboración del Reporte de Sustentabilidad:
Dirección General: Gerencia de Comunicaciones Externas y Asuntos Públicos
Desarrollo de contenidos y uso de estándar GRI: Add-Value
Diseño: Ana María Calquín / **www.manzani.cl**

Información de contacto
Para obtener mayor información sobre el desempeño de CGE en materia de sustentabilidad, contenidos del reporte y proceso seguido para su elaboración, contactar a:

Nombre: **Bárbara Miranda**
Mail: **bvmiranl@cge.cl**
Cargo: **Jefe de responsabilidad socia**l

Las oficinas centrales de CGE se encuentran ubicadas en Presidente Riesco 5561, Las Condes, RM.

GRI G4-5

CGE