

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA **CGE Y METROGAS** 2018

CGE

METROGAS

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA **CGE Y METROGAS 2018**

INFORMACIÓN DE LAS EMPRESAS

[102-1, 102-5, 102-3, 102-4]

	CGE	METROGAS
Razón Social	Compañía General de Electricidad S.A.	Metrogas S.A.
Nombre de Fantasía	CGE	Metrogas
Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima Abierta	Sociedad Anónima Abierta
Domicilio Legal	Ciudad de Santiago, Chile	Ciudad de Santiago, Chile
R.U.T.	76.411.321-7	76.609.803-7
Dirección	Av. Presidente Riesco 5561, Piso 17, Las Condes, Santiago.	Av. Presidente Riesco 5561, Piso 17, Las Condes, Santiago.
Teléfono	(56-2) 2680 7000	(56-2) 2680 7100
Sitio Web	www.cge.cl	www.metrogas.cl



Índice de Contenidos

CARTA DEL PRESIDENTE 8

1. PERFIL DE LA EMPRESA 10
   - 1.1 Naturgy Energy Group 12
   - 1.2 Riesgos y oportunidades 16
   - 1.3 Naturgy en Chile 19
   - 1.4 Gobierno corporativo 21

2. PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME 26
   - 2.1 Alcance y enfoque 28
   - 2.2 Principios de elaboración del informe 29

3. POSICIONAMIENTO SOSTENIBLE DE NATURGY 32
   - 3.1 Nuestros lineamientos en sostenibilidad 34
   - 3.2 La responsabilidad corporativa y Naturgy 36
   - 3.3 Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 36
   - 3.4 Diálogo con los grupos de interés 38
   - 3.5 Presencia en índices de inversión socialmente responsable 42
   - 3.6 Financiación sostenible y actividad con inversores que tienen en cuenta criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG por sus siglas en inglés) 43

4. TENDENCIAS ENERGÉTICAS PARA UN MUNDO MÁS SOSTENIBLE 44
   - 4.1 El futuro de la energía 47
   - 4.2 Ruta energética 2018 - 2022 48

5. COMPROMISO CON LOS RESULTADOS 50
   - 5.1 Reestructuración de cara al futuro 53
   - 5.2 Emisión de bonos corporativos 55
   - 5.3 Valor generado y distribuido 56

6. COMPROMISO CON LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO 58
   - 6.1 Gestión de clientes 61
   - 6.2 Disponibilidad y confiabilidad del servicio 61
   - 6.3 Diversificación de la oferta comercial 67
   - 6.4 Experiencia de clientes 69

7. COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE 74
7.1 Iniciativas de electrificación y gasificación 77
7.2 Gestión ambiental 80

8. COMPROMISO CON LAS PERSONAS 84
8.1 Personas que nos hacen grandes 87

9. COMPROMISO CON LA SALUD Y LA SEGURIDAD 100
9.1 Nuestro sistema de gestión 103
9.2 Servicios de salud ocupacional 105

10. CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE 110
10.1 Alianzas para crear valor 113
10.2 Evaluación de proveedores y contratistas 115

11. NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD 118
11.1 Actividades con la comunidad 121

12. EL SELLO NATURGY: INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA 128
12.1 Marco regulatorio nacional 131
12.2 Auditoria interna y compliance en Naturgy 134
12.3 La integridad es clave en el éxito de la compañía 135
12.4 Nuestra gestión ética en CGE y METROGAS 142

13. ANEXOS 146





Carta del Presidente

(102-10, 102-14, 102-15)

Estimadas y estimados lectores,

A nombre de CGE y Metrogas, es un honor presentarles nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa 2018 el cual presenta los importantes desafíos que tuvimos durante 2018 alineados con los cambios que experimentó nuestra casa matriz, Naturgy.

En este documento describimos las actividades que realizamos en materia ambiental, social y económica en ambas empresas, las más representativas del Negocio Eléctrico y Negocio Gas. Al igual que en años anteriores, damos a conocer los valores de sostenibilidad que nos motivan a ser un aporte a la sociedad y permite comunicarnos con nuestros grupos de interés, con claridad y transparencia.

A nivel internacional, la marca Naturgy pasó a sustituir a Gas Natural Fenosa. No se trata sólo de un cambio de nombre, pues bajo la nueva identidad corporativa hemos rediseñado nuestras operaciones para enfrentar los nuevos tiempos con mayor eficiencia, mediante una arquitectura más simple y un modelo de negocios más ágil, enfocado en la innovación, digitalización y globalidad de nuestras operaciones.

La evolución de los mercados nos condiciona a estar preparados, buscando innovar sin olvidar que somos una empresa con 175 años de historia. La marca Naturgy nos permitirá avanzar hacia el futuro, fortaleciendo nuestra posición en diversas regiones del mundo, donde, adaptándonos y adelantándonos a los cambios del entorno, esperamos continuar contribuyendo a la sociedad.

Bajo esta nueva estructura contamos con cuatro unidades de negocio: Gas y Electricidad, Infraestructuras Latinoamérica zona norte y Latinoamérica zona sur. En esta última se ubica Chile. Tal reestructuración permite adaptar nuestras operaciones a la realidad de los lugares en los que estamos presente.

El modelo operacional de Naturgy busca alcanzar mayores niveles de eficiencia en costos, mejorar la rentabilidad y la calidad de la atención a clientes, junto con optimizar la gestión en terreno. Para lograrlo, hemos diseñado un conjunto de iniciativas para desarrollar un trabajo territorial integrado, crear un modelo de supervisión de operaciones, relacionarnos con contratistas, digitalizar y automatizar procesos, y gestionar nuestros activos.

Este ordenamiento está pensado para responder, adecuadamente, a los cambios e imprevistos en el entorno y comunidad, fortalecer el proceso de toma de decisiones y dar continuidad a los proyectos y objetivos en los ámbitos de Salud y Seguridad Laboral, Calidad del Servicio, Desarrollo Profesional, Crecimiento y Eficiencia.

Comprendemos que para empresas como las nuestras, que entregan a la ciudadanía un servicio del cual dependemos cada día más, es fundamental generar lazos de confianza y canales de comunicación. Esta tarea requiere de un trabajo constante y meticuloso, lo que necesariamente implica vincularse con los requerimientos particulares de cada una de las zonas en las que operamos.

La positiva aceptación del Plan Estratégico que ha presentado Naturgy, se replica en Chile con una exitosa colocación de bonos de CGE, realizada en dos series, por un total de UF 5 millones, equivalente a 137.600 millones de pesos. Esta fue la primera colocación de bonos desde 2013 y los recursos que provengan de éstos están destinados al refinanciamiento de los pasivos de la compañía en el país. La alta demanda obtenida por los bonos en el mercado local muestra el interés y la confianza que tienen los inversionistas en CGE, su trayectoria histórica y su lugar de liderazgo en la industria.

Por su parte, durante el segundo semestre de 2018, Metrogas continuó con su expansión territorial y conectó a sus primeros clientes en las ciudades de Puerto Montt y Osorno. Adicionalmente, lanzó de manera exitosa el nuevo producto Metrobolsa Comunidades, que facilita la compra y acceso a calefacción sustentable a través de gas natural.

En el caso de CGE, bajo el Plan de Relacionamiento, hemos desarrollado actividades en las que más de 24 mil personas han participado. Entre éstas destacan eventos y programas relacionados con derechos de los consumidores, educación financiera, ahorro de energía, riesgos eléctricos, reforestaciones comunitarias, clínicas deportivas, entre otros. Este Plan ha permitido estrechar vínculos en los territorios en los que estamos presente, abarcando un total de 175 comunas en las cuales abordamos temáticas de interés ciudadano y, al mismo tiempo, escuchamos y resolvimos inquietudes de la población respecto a nuestras operaciones.

En el caso de Metrogas, la planta de Biogás La Farfana continúa cosechando éxitos. Obtuvo el primer lugar en las categorías Fuego y Grandes Empresas, del Premio Nacional de Medio Ambiente 2019, entregado por la Fundación Recyclápolis, que reconoce a las organizaciones chilenas que llevan adelante su trabajo demostrando compromiso con la sustentabilidad y cuidado del medio ambiente. La empresa también fue distinguida en la XII versión del Premio Nacional de Innovación AVONNI, por su aporte a la innovación y al cuidado del medio ambiente.

Nuestra Política de Responsabilidad Corporativa sigue siendo clave como documento robusto, que es transversal a todas las actividades que desarrollamos. Esta señala el camino para alcanzar las metas fijadas, sin descuidar el marco ético que debe regir el desarrollo de relaciones al interior y exterior de las empresas. Este documento rector nos recuerda que debemos trabajar con integridad, lo que se traduce en un interés por la salud y bienestar de todos los trabajadores, contratistas, vecinos que colindan con nuestras operaciones y el medio ambiente, junto con ceñirnos a la regulación y compromisos voluntarios que hemos adquirido para agregar valor a nuestros accionistas y clientes.

Obtener buenos resultados y continuar expandiéndonos en un contexto de cambio organizacional es un logro que nos llena de orgullo, por ello celebramos y reconocemos el compromiso y dedicación de cada una de las personas que trabajan en nuestras empresas. Sabemos que ha sido un periodo demandante, sin embargo, su profesionalismo nos permitió cerrar un año cumpliendo metas ambiciosas. A título personal, y en nombre del equipo ejecutivo al que pertenezco, quiero agradecer el espíritu con el que se sumaron a navegar en una nueva dirección, lo que nos permitirá contribuir con nuestra experiencia al mercado, la industria, el desarrollo tecnológico, la sostenibilidad y la sociedad en su conjunto. Los resultados presentados en este Informe de Responsabilidad Corporativa 2018 son reflejo de ello.

Reciban un cordial saludo,



Antonio Gallart Gabás
Presidente



1

PERFIL DE CGE Y METROGAS

1. Perfil de la empresa

1.1 Naturgy Energy Group

(102-4, 102-6)

Durante 2018 en España -nuestra casa matriz- se dio a conocer la marca Naturgy, denominación para Naturgy Energy Group S.A., que sustituye a Gas Natural Fenosa. Desde ese momento, se inicia un tránsito en donde Naturgy es responsable de los negocios de Gas Natural Fenosa en España y a nivel internacional. Esto impacta en los negocios que también operan en Chile, bajo las empresas CGE y CGE Gas Natural.

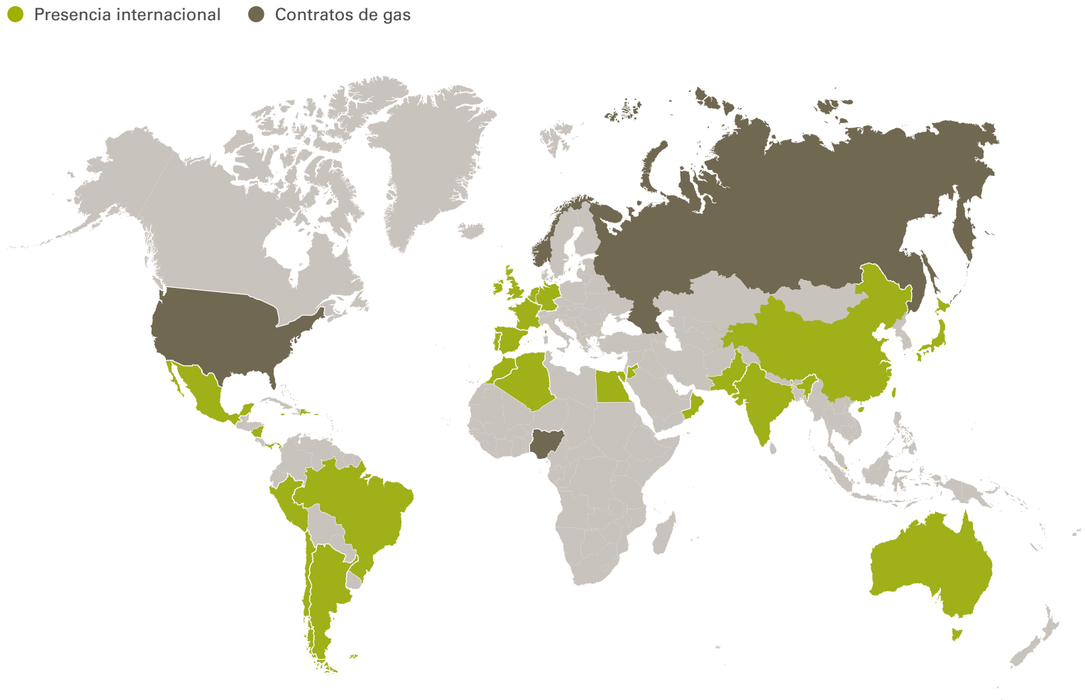
Naturgy es una empresa global que busca mejorar la calidad de vida de las personas, entregándoles acceso a energía limpia. Está presente en 30 países, tiene más de 18 millones de clientes y cerca del 50% de sus empleados trabaja fuera de España. Su presencia internacional garantiza una posición privilegiada para capturar el crecimiento de nuevas regiones en proceso de desarrollo económico, convirtiéndolo en uno de los principales operadores del mundo.



La estrategia de Naturgy tiene diferentes líneas de negocio relacionadas con el gas y la electricidad.



PRESENCIA INTERNACIONAL



Europa

España
Alemania
Bélgica
Francia
Holanda
Irlanda
Italia
Luxemburgo
Portugal
Reino Unido

América

Argentina
Brasil
Costa Rica
Chile
Jamaica
México
Panamá
Perú
Puerto Rico
República Dominicana

África

Argelia
Egipto
Marruecos
Sudáfrica

Asia

India
Japón
Jordania
Omán
Pakistán
Singapur

Oceanía

Australia

CONTRIBUCIÓN DEL EBITDA POR ACTIVIDADES

Actividad	% Ebitda
Gas y electricidad	34% Ebitda: España, Europa y Latinoamérica
Infraestructuras EMEA	45% Ebitda: España y África
Infraestructuras LatAm Sur	20% Ebitda: Latinoamérica
Infraestructuras LatAm Norte	6% Ebitda: Latinoamérica

Nota: -5% otras actividades.

PRINCIPALES MAGNITUDES DE NATURGY

Operaciones	2018	2017	2016
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	449.259	460.014	426.510
Transporte de gas/EMPL (GWh)	117.526	100.371	111.720
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	10.605	10.491	10,224
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	7.569	7.447	7.324
Red de distribución de gas (km)	119.998	116.181	113.083
Longitud líneas distribución y transporte de electricidad (km)	215.532	214.399	215.894
Energía eléctrica producida (GWh)	46.658	46.389	46.361
Personal	**2018**	**2017**	**2016**
Número de empleados[1]	12.700	14.718	15.502
Financiero (millones de euros)	**2018[1]**	**2017[1]**	**2016[1]**
Importe neto de la cifra de negocios	24.339	23.207	21.908
Beneficio operativo bruto (Ebitda)	4.019	3.903	4.664
Inversiones totales	2.321	1.782	2.157
Beneficio neto	(2.822)	1.360	1.347
Dividendo devengado	1.301	1.001	1.001
Datos por acción (euros por acción)	**2018**	**2017**	**2016**
Cotización a 31 de diciembre	22,26	19,25	17,91
Beneficio[2]	(2,83)	1,36	1,35

1. No incluye número de empleados en los negocios clasificados como operaciones interrumpidas (786 personas en 2018 y 2.053 personas en 2017).
2. Calculado considerando el número medio ponderado de acciones propias a lo largo del ejercicio.



PRESENTE Y FUTURO DE NATURGY: BASES ESTRATÉGICAS

En junio de 2018 Naturgy presentó su nuevo Plan Estratégico 2018-2022, en el que establece como prioridad la generación de valor a través de la simplicidad y accountability, la optimización, la disciplina financiera y la retribución al accionista.

La compañía está trabajando en la simplificación de su estructura societaria, así como de sus órganos de gobierno y en la organización misma. La nueva gestión dota a las unidades de negocio de responsabilidad plena en su ámbito de actuación, al mismo tiempo que se adecúa su organización a las necesidades de la compañía.

Dentro del contexto de su nuevo Plan Estratégico, Naturgy establece un ambicioso plan de eficiencias. En él se compromete a reducir sus gastos operativos anuales en 500 millones de euros acumulados a 2022, contribuyendo así a mejorar notablemente su rentabilidad.

Asimismo, en el horizonte del Plan 2018-2022, la compañía prevé invertir 8.400 millones de euros -de los cuales 5.300 corresponden a inversiones de crecimiento ya identificadas-. De esta manera se incrementa la proporción de recursos dedicados al crecimiento, representando más del 60% del total del período.

Además, la compañía prevé mejorar sustancialmente la remuneración al accionista, aumentando su dividendo a 1,3 euros por acción en 2018, lo que supone un 30% de incremento con respecto a 2017. En cuanto al dividendo por acción, Naturgy se compromete a aumentarlo un mínimo de un 5% anual a partir de 2018, alcanzando 1,59 euros por acción en 2022. Para reforzar la nueva política de retribución al accionista, y en caso de no materializar inversiones inorgánicas que cumplan los criterios mínimos establecidos, la compañía podría destinar un máximo de 2.000 millones de euros en el periodo a recompra de acciones propias (share buy back), con un máximo de 400 millones por año.

En cuanto a los objetivos financieros, el nuevo Plan fija para 2022 un Ebitda de 5.000 millones de euros y un beneficio neto de 1.800 millones.

1.2 Riesgos y oportunidades

LA GESTIÓN DEL RIESGO EN NATURGY

Naturgy identifica y cuantifica el impacto de los principales factores de riesgo para la compañía, garantizando la homogeneidad en los criterios empleados en su medición y proponiendo medidas de control y correctivas en coordinación con los negocios afectados.



UN MODELO QUE SE ANTICIPA A LA EVOLUCIÓN DEL ENTORNO

El modelo de gestión del riesgo de Naturgy busca garantizar la predictibilidad del desempeño de la compañía en todos los aspectos relevantes para sus grupos de interés. Esto requiere establecer la tolerancia al riesgo a través de la fijación de límites para las categorías de riesgo más relevantes. Con ello, la compañía puede anticiparse a las consecuencias de la materialización de ciertos riesgos, siendo percibida en los mercados como una compañía sólida y estable.

Naturgy dispone de un marco que integra los puntos de vista de gobierno, riesgos y cumplimiento, posibilitando una visión integrada de los procesos del Grupo, los controles existentes sobre los mismos y el riesgo asociado.

UNA GESTIÓN INTEGRADA

Naturgy analiza su perfil global de riesgo por el impacto potencial sobre sus estados financieros. Con ello determina el máximo nivel aceptado de exposición al riesgo, así como los límites admisibles para su gestión.

Las herramientas que permiten a la compañía una mejora continua en el proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo de Naturgy son:



Respecto a la gestión de los riesgos ambientales, Naturgy los ha identificado en sus instalaciones, utilizando como base la normativa de referencia (UNE 150008 en España). Para su prevención, ha implantado un sistema integrado de gestión, certificado y auditado anualmente por AENOR (de forma externa) y la misma compañía (internamente), que recoge los procedimientos de control operacional y de gestión ambiental. Adicionalmente, se han establecido planes de emergencia en instalaciones y almacenes con riesgo de accidente ambiental, incluyendo orientaciones de actuación, medios de contención y simulacros periódicos.



A. Política de Control y Gestión de Riesgos

Aprobada en febrero de 2018 por el Consejo de Administración, su objeto es establecer los principios y pautas generales de comportamiento necesarios para garantizar la adecuada identificación, información, evaluación y gestión de la exposición al riesgo de Naturgy.

B. Mapa Corporativo de Riesgos

Identifica y cuantifica los riesgos susceptibles de afectar al desempeño de Naturgy, teniendo en cuenta las características de la posición en riesgos: las variables de impacto, la severidad potencial cuantitativa y cualitativa, la probabilidad de ocurrencia y el grado de gestión y control. Es actualizado y presentado anualmente al órgano de supervisión de la compañía, la Comisión de Auditoría.

En el marco del nuevo Plan Estratégico 2018-2022 se han desarrollado metodologías que permiten cuantificar y controlar el impacto en valor de los riesgos más relevantes de Naturgy en el horizonte temporal del Plan.

C. Otros Mapas de Riesgos

Las Unidades de Negocio de Naturgy, discrecionalmente, promueven mapas de riesgos específicos, acordes y alineados con una metodología común, que sirven de base al Mapa Corporativo de Riesgos.

D. Sistema de Medición de Riesgos

Tiene como cometido cuantificar, de forma recurrente y con base probabilística, la posición asumida a nivel global para las diferentes categorías de riesgo. Para ello, lleva a cabo análisis de riesgos correlativos, análisis de sensibilidad y pruebas de estrés para los principales riesgos identificados.

1.3 Naturgy en Chile

(102-2)

La naturaleza internacional de Naturgy requiere de un modelo de negocios ágil, que le permita a cada operación responder a las necesidades y regulaciones de su contexto. En Chile, Naturgy opera con CGE y CGE Gas Natural. Para fines de este Informe, se describen los desempeños de sus empresas más representativas: CGE y Metrogas.

Naturgy

CGE

- Empresa distribuidora y transmisora de electricidad.

- CGE*
- CGE Magallanes
- Edelmag
- Transemel
- CGE Argentina
- Otros

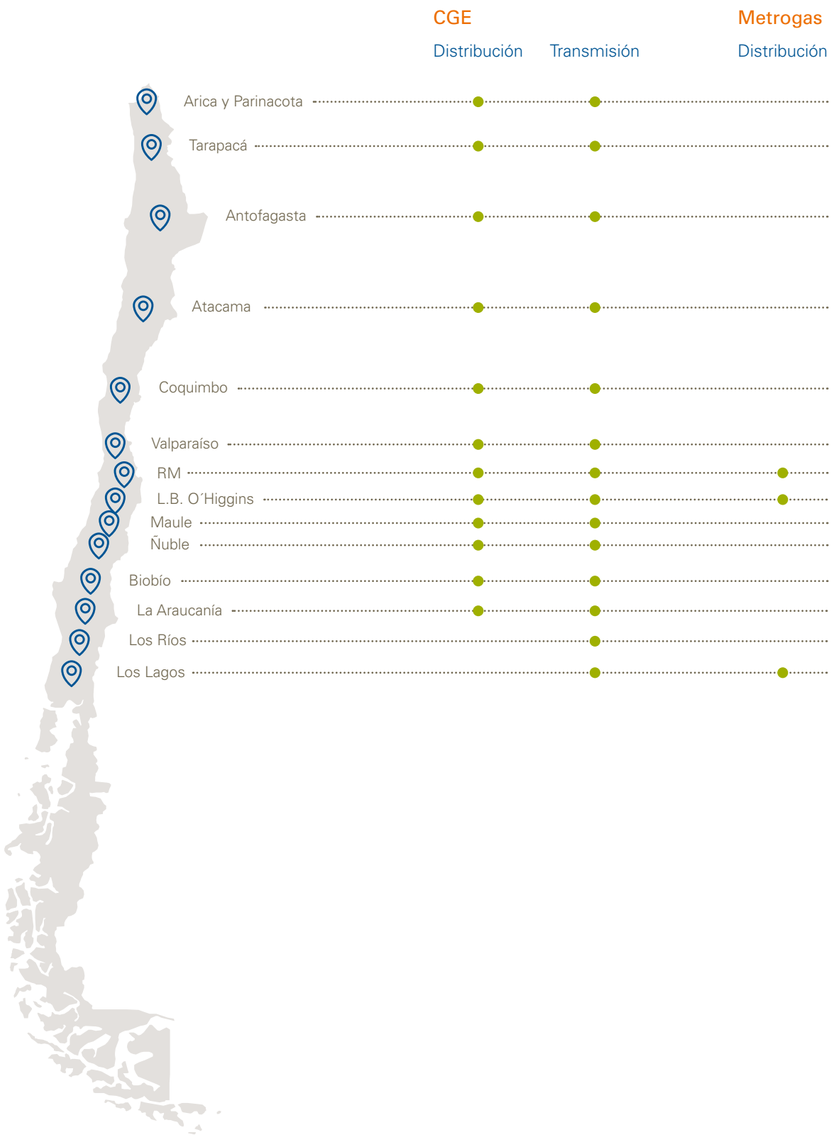
CGE gas natural

- Sociedad que participa en los negocios de aprovisionamiento, transporte y distribución de gas natural.

- Metrogas*
- Aprovisionadora Global de Energía
- Gas sur
- Gas Andes
- Gasoducto del Pacífico
- Innergy Holdings
- Otros

*Este Informe comprende las operaciones 2018 de CGE y Metrogas.

SERVICIOS DE CGE Y METROGAS EN CHILE
(102-4)



1.4 Gobierno Corporativo

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES
(102-16)

Nuestra misión, visión y valores corporativos guían el comportamiento de nuestros miembros hacia una operación de excelencia, que responde con ética a la regulación establecida y compromisos adquiridos de manera voluntaria.

Misión

- Atender las necesidades energéticas de la sociedad, ofreciendo productos y servicios de calidad, respetuosos con el medio ambiente.
- Atender las necesidades de nuestros empleados, posibilitándoles la chance de desarrollar sus competencias profesionales.
- Atender las necesidades de nuestros accionistas, ofreciéndoles una rentabilidad creciente y sostenible.

Visión

- Ser líderes en continuo crecimiento, con presencia multinacional, proporcionando un servicio de calidad a nuestros clientes.
- Ofrecer una rentabilidad sostenida a nuestros accionistas.
- Ofrecer amplias oportunidades de desarrollo profesional y personal a nuestros empleados.
- Contribuir positivamente a la sociedad, a través de un compromiso de ciudadanía global.

Valores

Orientación al cliente

Conocemos a nuestros clientes y queremos proporcionarles un servicio excelente y una respuesta inmediata y eficaz.

Compromiso con los resultados

Elaboramos planes, fijamos objetivos y tomamos decisiones en función de los objetivos de nuestra Visión, asegurando su cumplimiento.

Sostenibilidad

Desarrollamos nuestros negocios con un horizonte estratégico que trasciende los intereses económicos inmediatos, aportando al desarrollo económico, medioambiental y social.

Interés por las personas

Promovemos un entorno de trabajo respetuoso, fomentamos la formación y el desarrollo profesional de nuestros empleados y propiciamos la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edad y género en nuestras organizaciones.

Responsabilidad Social

Aportamos a la sociedad con nuestros conocimientos, capacidad de gestión y creatividad. También dedicamos parte de nuestros beneficios a la acción social, manteniendo el diálogo permanente con la comunidad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción.

Integridad

Nos comprometemos a actuar con honestidad, rectitud, dignidad y ética. La Dirección del grupo actúa con transparencia y responsabilidad hacia todas las partes interesadas.



DIRECTORIO

(102-18, 102-22, 102-23)

Desde febrero de 2018, el máximo órgano de gobierno de Naturgy Energy Group S.A. está presidido por Francisco Reynés, quien también ocupa el cargo de CEO en España. En Chile, el directorio de CGE y CGE Gas Natural está conformado por:



Presidente
Antonio Gallart Gabás
- Rut: 24.961.865-9
Ingeniero Industrial
Nombramiento: 3 / 5 / 2017



Vicepresidente
Carlos J. Álvarez Fernández
- Rut: 48.182.583-0
Empresario
Nombramiento: 3 / 5 / 2017

Directora
Rita Ruiz de Alda Iparraguirre
- Rut: 48.208.865-1
Licenciada en economía,
MBA del IESE
Nombramiento: 25 / 9 / 2018

Directora
María del Valle Higueras Rabadan
- Rut: 48.208.866-k
Ingeniero Industrial
Nombramiento: 25 / 9 / 2018

Director
Luis Zarauza Quirós
- Rut: 26.088.666-5
Ingeniero
Nombramiento: 23 / 5 / 2018

EQUIPO EJECUTIVO

Los cambios organizacionales de 2018, buscan convertir a Naturgy y sus filiales en una empresa más ágil, cuyo Plan Estratégico 2018-2022 está enfocado en la innovación, digitalización, simplicidad y globalidad de sus operaciones.

Parte de estos cambios contemplan la simplificación de la estructura de mando de la compañía. Bajo el nuevo esquema, en CGE y Metrogas estamos liderados por el Country Manager Luis Zarauza, cargo que fortalece la toma de decisiones y da continuidad a los proyectos y objetivos, reportando al Presidente del Directorio, Antonio Gallart.

Nuestro organigrama durante 2018 estuvo compuesto de la siguiente forma:

Chile
Luis Zarauza

- **Servicios**
  - Recursos
    Javier Aguilera
  - Administración y Seguimiento operativo
    Gonzalo Soto
  - Servicios Jurídicos
    Rafael Salas
  - Regulación
    Francisco Sánchez
  - Comunicación
    Loreto Rivera
- **Redes de Electricidad**
  Iván Quezada
- **Redes de Gas**
  Pablo Sobarzo
- **Servicios Compartidos LEAN**
  Rafael Blesa





2

PERFIL DE ESTE INFORME

2. Proceso de elaboración del informe

2.1 Alcance y enfoque

(102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56)

La elaboración de este Informe se basó en la metodología propuesta por Global Reporting Initiative (GRI) en su Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad, según los Nuevos Estándares GRI. En ese marco, los contenidos presentados son el resultado del proceso de materialidad, el cual permite identificar los elementos de mayor relevancia tanto para la organización como para los grupos de interés.

Este Informe responde a la opción de conformidad "esencial" y cumple con los principios de calidad, precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad exigidos por el estándar GRI. Además, se han empleado los suplementos sectoriales *Utilities* y *Oil* and gas en lo aplicable a la compañía.

La estructura del documento está alineada con la Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy. Este código entrega una guía para el establecimiento de roles y responsabilidades, la definición de objetivos y el monitoreo de riesgos extra-financieros que pueden afectar a la compañía.

El Informe abarca nuestras operaciones en CGE S.A., como representantes del Negocio Eléctrico en Chile, y Metrogas S.A., como representante del Negocio Gas en el país, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018.

Respecto al último reporte publicado, sobre el ejercicio 2017, no hubo cambios significativos en torno al alcance y cobertura de la información. Tampoco reformulaciones de los datos.

PRÁCTICA DE VERIFICACIÓN

Presentamos el Informe de Responsabilidad Corporativa de manera anual desde 2009. A partir de la versión 2015 en adelante, nuestros Informes han sido verificados por un tercero independiente, con el fin de asegurar la calidad y fiabilidad de la información entregada a sus grupos de interés.

Por tercer año consecutivo, la firma auditora Deloitte ha verificado la veracidad de los datos de este reporte. Su Carta de Verificación se encuentra al final de este documento.

2.2 Principios de elaboración del Informe

(102-21, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47)

La definición de los contenidos de este documento responde a un exhaustivo análisis para la identificación de los temas de mayor relevancia para el periodo reportado. Este proceso comprende tres etapas que permiten identificar los aspectos ambientales, sociales y económicos que marcaron la gestión de nuestra compañía y que influyeron en la percepción de los grupos de interés en 2018.

Etapa 1.

Análisis de la industria y consulta interna

Con el fin de identificar los temas que marcaron la agenda 2018, revisamos información secundaria, compuesta por planes y lineamientos de la empresa, prensa atingente a la industria, comunicaciones internas, publicaciones de organizaciones sobre tendencias, entre otros.

Adicionalmente, para continuar la identificación y determinar el grado de importancia y gestión 2018, entrevistamos a 18 ejecutivos de ambas unidades de negocio:

CGE

- **Luis Zarauza,** Country Manager.
- **Rafael Salas,** Servicios Jurídicos.
- **Gonzalo Soto,** Finanzas.
- **Alfredo Ingelmo,** Comercial.
- **Loreto Rivera,** A.A.C.C.
- **Javier Aguilera,** Personas, Prevención y Security.
- **Matías Hepp,** Operaciones.
- **Oscar Campoy,** Compliance.
- **Rafael Blesa,** Sistemas de Información Chile.
- **Mauricio Camposano,** Regulación.
- **Christian Araya,** Comunidades e Instituciones.
- **Gerardo Parra,** Comunidades e Instituciones norte.

METROGAS

- **Marcos Cvjetkovic,** Residencial y Pymes.
- **Carolina Elchiver,** Marketing.
- **Marisol Díaz,** Comunicaciones.
- **Jorge Beytia,** Recursos.
- **Sergio Tolosa,** Servicios Compartidos.
- **Carlo Rojas,** H&S.

Etapa 2.
Consulta a los grupos de interés

Como resultado de la primera etapa obtuvimos una caracterización de la gestión 2018 de CGE, la cual sirvió de base para el proceso de consulta a dos grupos de interés: colaboradores y comunidades.

Colaboradores
Entre octubre y diciembre 2018, llevamos a cabo una encuesta sobre sostenibilidad a los colaboradores de la empresa.

708
Respuestas para CGE.

Comunidades
En el mes de diciembre de 2018 entrevistamos a dirigentes sociales de 17 comunidades para conocer su percepción, impactos de CGE y la relación con ella.

Etapa 3.
Priorización

La información recogida en las etapas previas fue analizada, teniendo como base la Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy. El resultado fue una lista de 13 temas materiales en los que se enfoca este informe.

A continuación, presentamos el listado según compromiso de la Política:

Compromiso de la Política de Responsabilidad Corporativa	Temas relevantes
Integridad y transparencia	• Nuevas regulaciones
Excelencia en el servicio	• Experiencia clientes • Disponibilidad y confiabilidad • Diversificación de la oferta comercial
Compromiso con los resultados	• Reestructuración
Interés por las personas	• Relaciones laborales • Capacitación y desarrollo
Gestión responsable del medio ambiente	• Electrificación y gasificación • Gestión ambiental
Seguridad y salud	• Formación de la salud y seguridad
Compromiso social	• Actividades con la comunidad
Cadena de suministro responsable	• Alianzas con contratistas • Evaluación de proveedores y contratistas



CONSULTAS E INFORMACIÓN ADICIONAL
(102-53)

Para consultas, comentarios, sugerencias o solicitud de ampliación de información sobre el contenido de este documento, por favor contactar a:

Bárbara Miranda León,
Jefa Corporativa Responsabilidad Social.

+56 226807063

bvmirandal@cge.cl

Av. Presidente Riesco 5561, piso 16. Las Condes.
Santiago (Oficinas Centrales de CGE).



3

POSICIONAMIENTO SOSTENIBLE

3. Posicionamiento sostenible de Naturgy

3.1 Nuestros lineamientos en sostenibilidad

(102-15, 102-16, 102-20)

Naturgy es plenamente consciente de que para crear valor y construir confianza tiene que tener presente tanto la responsabilidad corporativa con los grupos de interés, como la sostenibilidad en su máxima expresión, con una visión a largo plazo; siendo éstos los pilares fundamentales e intrínsecos de los valores y la cultura de la compañía.

El contexto global presenta una serie de desafíos, tales como el cambio climático, la transición energética o el crecimiento de la población unido a la escasez de recursos naturales, a los que Naturgy se anticipa y adapta. La compañía consigue así, anteponerse a los riesgos tradicionales y emergentes, encontrar nuevas oportunidades de negocio y dar respuesta a las necesidades de los diferentes grupos de interés.

Ofrecer un suministro energético sostenible, eficiente, seguro y respetuoso con el medio ambiente.



La nueva marca de Naturgy, apoyada en la experiencia y el liderazgo que caracterizan a la compañía, está enfocada en la digitalización, agilidad, simplicidad y globalidad.

La visión de futuro de Naturgy, sin olvidar sus raíces y sus más de 175 años de historia, tiene como objeto proteger el actual modelo de negocios y establecer las bases para continuar creando valor, apostando por el gas natural como energía para una transición sostenible, además de impulsar el uso de las energías renovables y la eficiencia energética.

La compañía dispone de esta visión consciente de la importancia que tienen sus actuaciones sobre las personas y el entorno donde desarrolla su actividad, por ello establece una serie de compromisos que garanticen su bienestar -actual y futuro-.

- Excelencia en el servicio
- Compromiso con los resultados
- Gestión responsable del medio ambiente
- Interés por las personas
- Seguridad y salud
- Cadena de suministro responsable
- Compromiso social
- Integridad y transparencia

Gracias a los positivos resultados en cada uno de estos compromisos, la gestión de Naturgy ha sido reconocida en 2018 por diferentes organismos de relevancia internacional. Estos logros no residen únicamente en el buen desempeño económico de la compañía, sino también en sus buenos resultados en materia de responsabilidad corporativa, sostenibilidad y reputación, permitiéndole distinguirse como un buen lugar en el que invertir y donde trabajar.

3.2 La Responsabilidad Corporativa y Naturgy

Naturgy entiende la responsabilidad corporativa como el conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con sus grupos de interés.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

La Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy -aprobada por el Consejo de Administración en 2015 y actualizada en enero de 2019- establece el marco común de actuación, que guía el comportamiento socialmente responsable de la compañía y los compromisos asumidos por ella, determinando también la estructura de buena parte del presente Informe.

De aplicación a todas las empresas de Naturgy, el objetivo principal de la Política es establecer los principios de actuación y compromisos con sus grupos de interés, en coherencia con la estrategia corporativa de la compañía, así como determinar las responsabilidades y los instrumentos de seguimiento específicos para asegurar su cumplimiento.

Asimismo, se fomenta el conocimiento y la aplicación de la misma por aquellas personas o empresas que trabajan con la compañía y que influyen en su reputación.

Cada capítulo de este Informe entrega mayores detalles sobre el cumplimiento de los compromisos y principios de actuación de CGE. La versión íntegra de la Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy puede consultarse en su página web www.naturgy.com

3.3 Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En agosto de 2015, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) presentó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, la cual establece 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas conexas. Aunque está dirigida principalmente a los gobiernos y administraciones, se reconoce el rol del sector privado en su cumplimiento.

Como empresa líder en la industria, Naturgy se suma a este reto para mejorar la vida de una manera sostenible mediante iniciativas, programas o acciones que contribuyen a dicha meta. Así, a lo largo de este informe, se destacan los ODS que impulsamos a través de nuestra gestión.





3.4 Diálogo con los Grupos de Interés

LOS GRUPOS DE INTERÉS DE NATURGY

La compañía diseña acciones que le permiten conocer las expectativas de sus grupos de interés para, de este modo, poder evaluar algunos de los principales riesgos y oportunidades asociados al negocio y establecer relaciones duraderas y estables con los actores principales de los mercados donde tiene presencia.

Las acciones de diálogo de Naturgy se dividen en:
- Acciones de consulta: bidireccionales, donde la compañía y sus grupos de interés interactúan para un intercambio de información ágil y fluido.
- Acciones divulgativas: unidireccionales, donde la compañía facilita información a sus grupos de interés.



Sabemos que el éxito de la Política de Responsabilidad Corporativa depende de la capacidad que tengamos para crear confianzas en base a un diálogo transparente en donde los grupos de interés puedan conocernos, al mismo tiempo que nosotros podamos saber las preocupaciones y expectativas que estos grupos tienen sobre nuestras operaciones.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS EN CGE CHILE

A continuación, se describen las principales instancias de comunicación entre CGE y sus grupos de interés.

(102-40)

Listado de grupos de interés	Frecuencia de vinculación	¿Qué realiza la empresa con el grupo de interés?
Opinión Pública (Medios de Comunicación y Líderes de Opinión)	Periódica	Comunicados de prensa Entrevistas Newsletter
Gremios	Periódica	Comités Gremiales Newsletter
Mesas de Trabajo	Periódica	Ruedas de Prensa Redes sociales
Autoridades Centrales (Poder Ejecutivo y Parlamentarios) y Organismos Reguladores	Periódica	Plan de reuniones periódicas Newsletter
Autoridades Locales (Alcaldes, Cores, Dideco, Gobiernos Regionales)	Periódica	Plan de Relacionamiento con Autoridades Newsletter
Clientes	Anual Permanente	Encuestas de Satisfacción Sucursal Virtual Call Center Oficinas de Atención Redes sociales Comunicados de prensa Entrevistas Página web Newsletter
Colaboradores	Cada dos años Trimestral Periódica	Encuesta de Clima Laboral y Compromiso Hablando de la Compañía y Comunicación de Proyectos Transversales Dialoga: Desayunos con Directores de Área Medios corporativos

Junto al relacionamiento con los grupos de interés, como CGE buscamos activamente mantener un diálogo con diversos actores de la industria energética, participando en diversas instancias y organizaciones nacionales e internacionales. Para nosotros, tener presencia en estas asociaciones es de carácter estratégico, pues nos permite desarrollar sinergias al interior de la industria, aprendiendo de otros actores y compartiendo su expertise.

(102-12, 102-13)

Asociaciones a las que pertenece	Ostenta un cargo en el órgano de gobierno	Participación en proyectos o comités
SOFOFA	No	No aplica
CCHC	Sí	• Comité Inmobiliario y Comité Vivienda en Santiago • Comité Proveedores y Comité Vivienda en Rancagua • Comité de Contratistas Generales, Comité Obras de Infraestructura Pública, Comité Vivienda y Comité Inmobiliario en Concepción • Comité Proveedores en Temuco.
EMPRESAS ELECTRICAS	Sí	• Comité de Regulación • Comité Experiencia del Cliente • Comité de Comunicaciones
CAMACOES	Sí	• Comité de Energía
AMCHAM	Sí	• Consejo de Energía Chile - Estados Unidos
CAMARCO	Sí	• Comité de Energía
ICARE	Sí	• Círculo Empresas y Sociedad • Círculo y Sociedad
PROHUMANA	Sí	No aplica
CIGRE	Sí	• Regulación en sistemas de distribución y generación distribuida- SC C6
FUNDACION CHILE-ESPAÑA	No	No aplica
PAÍS DIGITAL	Sí	• Comité Comunicaciones
EMPRESAS CONSCIENTES	Sí	No aplica
CEP	No	• Participación de acuerdo a temática
ESE BUSINESS	No	No aplica

CGE no realiza aportes económicos significativos a ninguna de las organizaciones aquí descritas.

Adicionalmente, participamos en iniciativas enfocadas en la promoción del desarrollo sostenible al interior del sector privado. En estas instancias, compartimos e intercambiamos experiencias y desafíos en materia de generación de valor económico, ambiental y social.

Pacto Global de Naciones Unidas

Es un foro internacional que, a través de la promoción de los 10 Principios del Pacto Global, busca que sus empresas socias se adhieran, reportando anualmente las acciones realizadas en respuesta a ellos, los cuales abordan temáticas como Derechos Humanos, medio ambiente, normas laborales y prácticas anticorrupción.

Acción Empresas

Es una organización sin fines de lucro que reúne a empresas socias de distintas industrias. Su objetivo es fortalecer la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible en Chile. CGE participa en los distintos comités organizados por Acción Empresas.

SEXTO LUGAR EN RANKING DE SUSTENTABILIDAD EMPRESARIAL PROHUMANA



Durante 2018, CGE fue premiada por la fundación PROhumana como la sexta empresa en demostrar buenas prácticas en materia de sustentabilidad. Este reconocimiento, en su edición número 14, tiene por finalidad destacar a las empresas más sustentables de Chile y que aplicaron el Modelo de Estrategia de Negocio Sustentable PROhumana. La evaluación tiene un importante componente de opinión de los propios colaboradores y busca, entre sus objetivos, impulsar mejores prácticas entre las empresas evaluadas.

3.5 Presencia en índices de inversión socialmente responsable

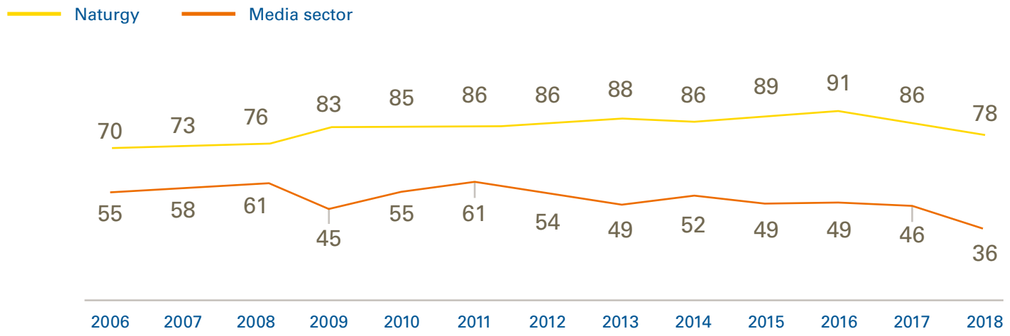
El desempeño de Naturgy en estas materias le ha permitido situarse en posiciones de referencia en los principales índices de sostenibilidad. La compañía forma parte desde hace catorce años, de manera ininterrumpida, del Dow Jones Sustainability Index, consiguiendo en 2018 el liderazgo mundial en el sector Gas Utilities por segundo año consecutivo.

Del mismo modo, la compañía pertenece al FTSE4GOOD desde su creación en 2001, obteniendo el liderazgo global del sector Multiutilities. Asimismo, durante 2018 ha sido evaluada por agencias de rating como Oekom, Sustainalytics o Vigeo. Naturgy forma parte de las tres variantes de Euronext Vigeo, World 120, Europe 120 y Eurozone 120. Naturgy también ha obtenido la máxima clasificación (AAA) de la agencia de rating MSCI y forma parte de los índices MSCI Global Climate Index y MSCI ESG Leaders Index.

En 2018, Naturgy ha sido reconocida como líder mundial por su acción frente al cambio climático, al ser incluida en el índice The Climate Change A List de Carbon Disclosure Project (CDP). La compañía ha obtenido la máxima valoración posible en este índice de cambio climático, en reconocimiento por sus acciones de reducción de emisiones, mitigación de los riesgos climático y el desarrollo de una economía baja en carbono.

La presencia en estos índices de sostenibilidad pone en valor el esfuerzo realizado por la compañía en materia de responsabilidad corporativa y transparencia informativa e implica un reconocimiento externo de la buena evolución de sus actuaciones en esta materia.

Evaluación de Naturgy y de la media del sector en Dow Jones Sustainability Index DJSI
(puntuación de 0 a 100)



Nota: el descenso de las cifras en 2018 se debe a cambio de metodología del índice.

3.6 Financiación sostenible y actividad con inversores que tienen en cuenta criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG por sus siglas en inglés)

Desde el año 2012 Naturgy viene manteniendo reuniones con inversores que tienen en cuenta criterios ESG. A lo largo de 2018, ha continuado con esa actividad y ha participado en la conferencia organizada por Société Générale en París el 14 de noviembre, en la que se han sostenido reuniones con Sycomore Asset Management, Axa Investment, ODDO-BHF, Société Générale CIB, Amundi Asset Management y M&G Investments.

Asimismo, desde 2017 y en línea con su compromiso con la sostenibilidad, Naturgy cuenta con un marco para la emisión de bonos verdes destinados a la financiación de energías renovables. En 2018, el Comité de Bonos Verdes de Naturgy se reunió para evaluar la idoneidad y avance de los proyectos así como la adecuación de sus desarrollos a los objetivos marcados en la emisión. El bono verde fue aprobado por la agencia de rating Oekom, obteniendo una valoración de B+.

Además, y para cubrir sus necesidades de financiación, Naturgy firmó en 2017 un crédito sostenible parcialmente indexado al comportamiento ambiental, social y de gobierno corporativo de la compañía. En la primera revisión del crédito sostenible, gracias a la mejora en la puntuación otorgada por la agencia Sustainalytics, se han perfeccionado las condiciones de financiación con un descenso del tipo de interés.



4

TENDENCIAS

4. Tendencias energéticas para un mundo más sostenible

El acelerado cambio social de nuestra era ha incrementado no solo la demanda energética, sino que también ha diversificado su uso, modificando con ello la vida en sociedad y el desarrollo de las actividades industriales. Estas transformaciones configuran el ambiente regulatorio y el encuentro con un consumidor que hoy se presenta más informado, exigente y con múltiples necesidades e inquietudes.

Este conjunto de situaciones aceleran el proceso de transformación de la industria, lo que lleva a buscar alternativas para dar respuesta a este contexto, sin comprometer la calidad ni la continuidad del servicio, operando con responsabilidad respecto al medio ambiente y sus grupos de interés.

Las empresas más innovadoras son, en general, las que mejor responden a los nuevos retos del entorno y lo hacen mediante tecnologías, procesos y modelos de negocio que las posicionan con ventaja en sus mercados. Además, comúnmente, las innovaciones surgen, se abaratan y se difunden con frecuencias que propician disrupciones significativas de gran impacto.

En este contexto, en CGE y Metrogas hemos desarrollamos acciones concretas para mantenernos a la vanguardia de los cambios y exigencias de un mundo en el que la innovación energética es crucial para el avance de la sociedad de manera sostenible.



4.1 El futuro de la energía

La innovación y la tecnología son claves para transformar el sector energético y prepararlo en la anticipación de las nuevas necesidades de nuestros clientes, por eso trabajamos para convertir las ideas en servicios que garanticen un suministro eficiente, sostenible y seguro.

El World Economic Forum avanza en la identificación de las tendencias que modificarán el escenario energético en los próximos años: la electrificación, descentralización y digitalización definirán el futuro de la energía y sus nuevas aplicaciones. Tales desafíos requieren de instituciones que posean un sólido conocimiento técnico y un reconocido liderazgo que le permita a la industria responder a las necesidades de los usuarios con operaciones seguras, respetando el medio ambiente.

En CGE estamos convencidos que estas transformaciones serán el resultado de un trabajo permanente y conjunto con otras instituciones, para construir sinergias y abordar la modernización energética desde un proceso multidimensional. Dada la complejidad de los retos del sector energético, la colaboración multisectorial es clave para abordar estos desafíos de manera sostenible.

Tendencias discruptivas en el sistema eléctrico

ELECTRIFICACIÓN

Crítica para los objetivos de carbono a largo plazo. Será un recurso distribuido relevante.

Tecnologías clave:

Vehículos eléctricos, vehículos a la red, carga inteligente, bombas de calor.

DESCENTRALIZACIÓN

Convierte a los consumidores en elementos activos del sistema. Requiere de una importante coordinación.

Tecnologías clave:

Eficiencia energética, energía solar fotovoltaica, almacenamiento distribuído, microgrids, gestión activa de la demanda.

DIGITALIZACIÓN

Permite la comunicación e interacción en abierto y a tiempo real con el sistema.

Tecnologías clave:

Redes (medición inteligente, control remoto y automatización de sistemas, sensores inteligentes) y más allá de la medición (optimización y plataformas de agregación, dispositivos inteligentes, IoT).

Fuente: World Economic Forum (2017). The Future of Electricity. New Technologies Transforming the Grid Edge.

4.2 Ruta Energética 2018-2022

Liderada por el Ministerio de Energía, la "Ruta Energética 2018-2022: Liderando la modernización con sello ciudadano" busca abordar de la mejor manera posible los importantes desafíos que tenemos como país en materia energética. Esta contempla siete ejes y diez compromisos.

Ejes de la Ruta Energética

- Eje 1 Modernización energética
- Eje 2 Energía con sello social
- Eje 3 Desarrollo energético
- Eje 4 Energía baja en emisiones
- Eje 5 Transporte eficiente
- Eje 6 Eficiencia energética

→ SOSTENIBILIDAD ENERGÉTICA

Eje 7 Educación y capacitación eneregética

Todos estos ejes se desarrollan bajo la lógica de una adecuada integración de los tres pilares del desarrollo sostenible, donde las temáticas ambientales y sociales permitan la correcta internalización de las externalidades del pilar económico, para así contribuir a un verdadero desarrollo sostenible del sector energético, cuestión que se consolida como la finalidad última de la presente ruta energética.

Desde CGE nos sumamos a este esfuerzo, implementando diversos programas que persiguen los objetivos planteados por esta propuesta.





5

COMPROMISO CON LOS RESULTADOS

TEMAS MATERIALES

(103-1)

Tema material	¿Qué es?	Cobertura
Reestructuración	Se refiere a los cambios en la organización interna de la compañía tanto a nivel ejecutivo como operacional, para alcanzar mejores resultados.	Interna

NUESTRO COMPROMISO

(103-2)

Los accionistas e inversionistas de CGE y sus filiales constituyen uno de los principales grupos de interés de nuestra compañía. Por ello, dos aspectos clave del negocio son la gestión de riesgos y el desarrollo de un modelo de negocios con potencial de crecimiento, que garantice la sostenibilidad a largo plazo. Así, nos comprometemos a:

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

HITOS DE GESTIÓN 2018

- Llegada de nuestro nuevo “Country Manager” Luis Zarauza.
- Exitosa colocación de dos bonos que suman un total de UF 5 millones en el mercado local, con el objetivo de refinanciar deuda.
- Implementación del Nuevo Modelo Operativo con énfasis en el territorio y seis iniciativas claras para su ejecución.
- El Nuevo Modelo de Atención de Sucursales es implementado como parte de las transformaciones operativas.
- Finaliza el proceso de unificación de marca a nivel nacional.

5. Compromiso con los resultados

5.1 Reestructuración de cara al futuro

CGE 1

El año 2018 estuvo marcado por profundos cambios en la estructura de Naturgy. Con esta nueva arquitectura, contaremos con una gestión más ágil, orientada a la mejora continua y a la creación de valor, que nos ofrecerá tener una mejor y más eficiente adaptación a contextos cada vez mas exigentes.

Estos cambios se reflejan en cuatro grandes áreas:

Una nueva marca

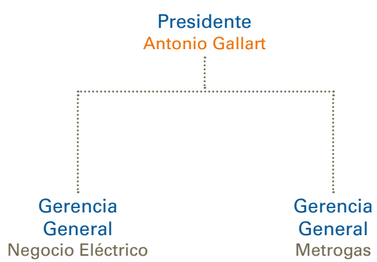
Naturgy sustituye a ‘Gas Natural Fenosa’ como marca de la compañía. Este cambio se concretó en junio de 2018 en España.

Estructura organizativa

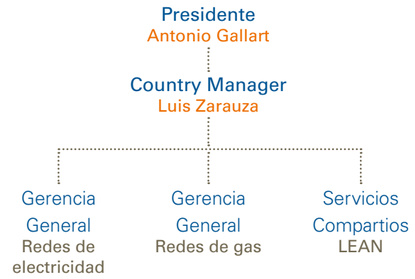
El cambio de marca trajo consigo modificaciones organizacionales tanto en España como en las regiones. En el caso de España, Francisco Reynés asumió como el nuevo Presidente para Naturgy. Además, la compañía reorganizó sus negocios en cuatro grandes áreas: Gas y Electricidad, Infraestructuras España y EMPL, Infraestructuras Latinoamérica zona sur - al cual pertenecen nuestras operaciones en Chile, como CGE y Metrogas -, e Infraestructuras Latinoamérica zona norte.

En el caso de Chile, a inicios de año llegó nuestro Country Manager, quien reporta directamente al Presidente del Directorio. Ejecutamos, además, otros cambios organizativos que persiguen simplificar la estructura del gobierno corporativo, optimizar procesos y sistemas, junto con capturar sinergias y eficiencias en costos.

Estructura organizativa 2017



Estructura organizativa 2018



Nuevo Modelo Operativo

Durante 2018 implementamos una serie de iniciativas en el negocio eléctrico con el objetivo de contar con un modelo operacional más eficiente. Estas mejoras nos permitirán contar con una estructura de presencia en el territorio, más moderna, flexible, autónoma y especializada.

Iniciativas	Objetivos
1 Nueva Estructura Territorial Integrada	Maximizar eficiencias en costos
2 Modelo de Supervisión	Optimizar gestión en terreno
3 Modelo de Relación con Contratistas	Cumplir exigencias de calidad de servicio (Norma Técnica)
4 Centralización y Externalización de procesos	Eficiencia y rentabilidad del capex
5 Digitalización y Automatización	Maximizar calidad de atención a clientes
6 Gestión de Activos	Mantener altos estándares de seguridad en los procesos operativos

Nuevo Modelo de Atención en Sucursales

El proceso de reestructuración se acompañó de un nuevo Modelo de Atención en Sucursales, el que facilita a la compañía implementar estos cambios manteniendo un alto nivel en la relación con los clientes a través de modelos de atención digitales y canales remotos disponibles 24/7, gestionados por terceros, lo cual permite extender los horarios de atención presencial y potenciar vías de interacción permanentes y efectivas.

Nueva Norma Técnica de distribución

A finales de 2017 se dieron a conocer las nuevas exigencias y estándares de calidad de servicio que deberán cumplir las empresas distribuidoras de energía eléctrica con sus clientes y usuarios. Durante 2018 la compañía realizó diversas transformaciones para dar cumplimento a este nuevo cuerpo normativo que agrupa condiciones técnicas, de seguridad y de calidad del servicio.

A través de estas transformaciones, como CGE buscamos permanecer a la vanguardia y responder de manera óptima a las exigencias de un mundo con necesidades energéticas crecientes y que tienen un impacto directo en nuestros resultados.

5.2 Emisión de bonos corporativos

Durante 2018 realizamos dos importantes colocaciones de bonos corporativos en el mercado nacional, con el objetivo de refinanciamiento de pasivos. Este es un importante hito, pues es la primera colocación de bonos de CGE en el mercado local desde 2013. En total, la emisión sumó unos 137.600 millones de pesos o UF 5 millones.

La serie M, por un monto de UF 2.000.000 y estructurada a siete años, obtuvo una tasa de 2,05%, lo que corresponde a un spread de 65 puntos básicos sobre la tasa de referencia. Esta serie, además, obtuvo una demanda total de 2,8 veces el monto ofertado.

Por su parte, la serie N ascendió a un monto de UF 3.000.000, fue estructurada a 23 años y se colocó a una tasa de 2,84%, equivalente a un spread de 87 puntos básicos respecto al benchmark. En términos de su sobredemanda, esta alcanzó 2,5 veces la oferta.

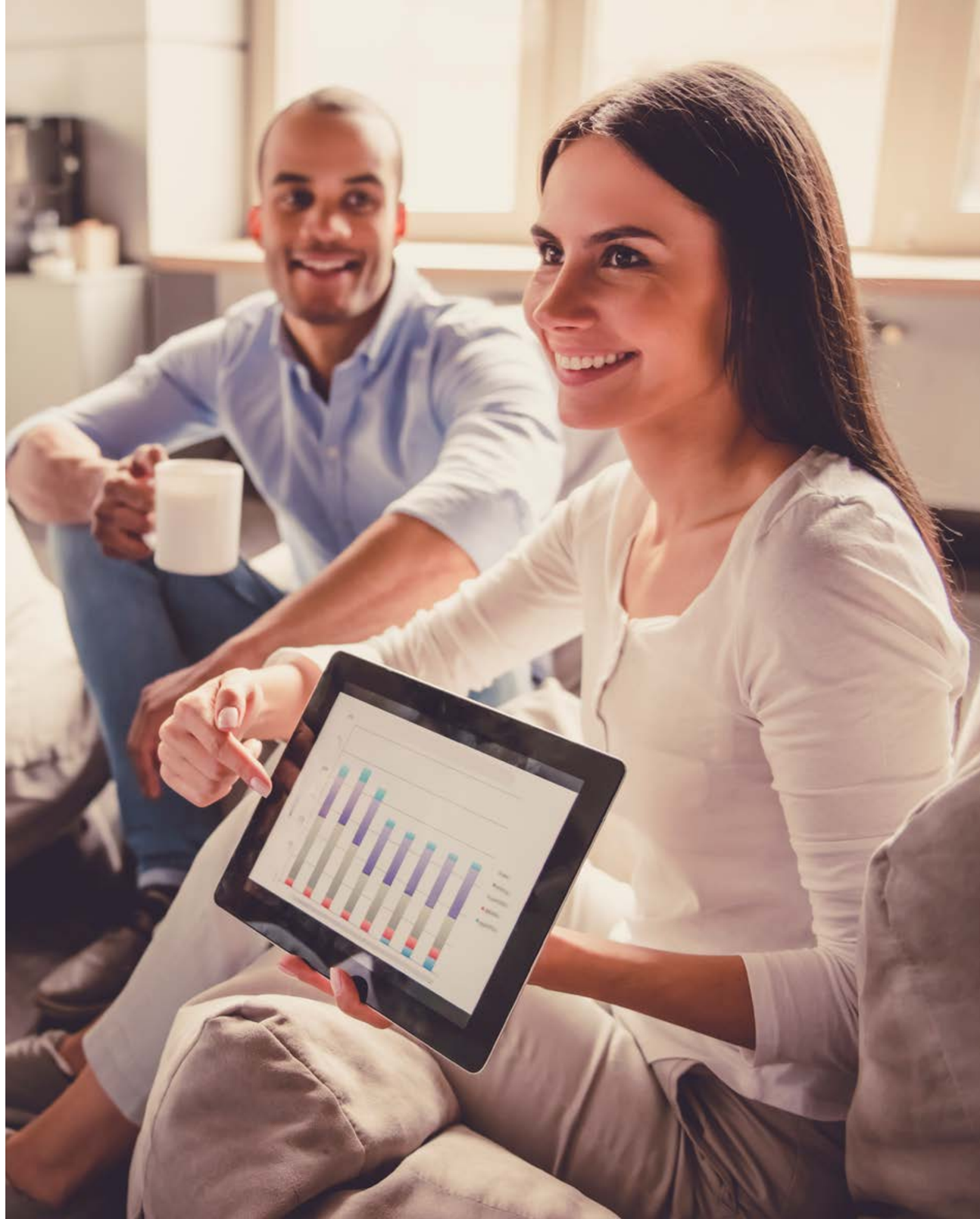
Esta exitosa operación contó con la participación de una diversificada base de inversionistas, entre los que se encuentran bancos, fondos mutuos, compañías de seguros, administradoras de fondos de pensiones, entre otros. La alta demanda obtenida por los bonos en el mercado local muestra el interés y la confianza que tienen los inversionistas en nuestra solidez y liderazgo.

5.3 Valor generado y distribuido

(201-1, 103-3)

CGE generó valor por M$ 1.693.818.570 durante 2018, el cual fue distribuido entre diversos grupos de interés de la siguiente forma:

Valor económico distribuido M$ 1.659.788.195		
M$ 96.473.656 Colaboradores	M$ 1.401.249.170 Costos operativos	M$ 43.219.675 Gobierno
M$ 174.468 Donaciones	M$ 118.671.226 Financistas, inversionistas y accionistas	





6

COMPROMISO CON LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO

TEMAS MATERIALES

(103-1)

Tema material	¿Qué es?	Cobertura
Disponibilidad y confiabilidad	Se refiere al acceso, disponibilidad y continuidad del servicio.	Externa
Experiencia de clientes	Se refiere a las acciones para ofrecer un servicio de calidad, pensando siempre en entregar una mejor experiencia al cliente.	Externa
Diversificación de la oferta comercial	Se refiere a la creación de diversos productos o servicios que atiendan las necesidades de los clientes.	Interna y externa

NUESTRO COMPROMISO

(103-2)

El cliente está en el centro de nuestras operaciones. A través de un diálogo activo, la compañía busca dar una respuesta rápida y eficiente a sus necesidades, entregándoles la mejor experiencia, en cumplimiento con la normativa vigente y las obligaciones voluntariamente asumidas.

Este compromiso se manifiesta en los siguientes objetivos:

- Trabajar para la mejora continua de la seguridad, fiabilidad y competitividad de todos los productos y servicios, ofreciendo el mayor nivel de calidad posible en función de las mejores técnicas disponibles.
- Promover una comunicación activa y bidireccional que permita entender las expectativas y opiniones de los clientes y adaptar nuestras respuestas a sus necesidades.
- Facilitar las gestiones de los clientes a través de una operativa simple y eficiente.
- Ofertar productos y servicios innovadores que promuevan la eficiencia energética y contribuyan a la sostenibilidad de la sociedad.
- Diversificar y ampliar la oferta comercial, incluyendo productos y servicios de alto valor añadido que respondan a la evolución de las necesidades de los clientes.
- Aplicar la innovación tecnológica y las mejoras técnicas disponibles para mantener un suministro más eficiente, seguro y sostenible.

HITOS DE GESTIÓN 2018

- Implementación de atención automatizada en el Contact Center de CGE y Metrogas para mejorar los tiempos de respuesta y monitoreo de las solicitudes de los clientes.
- Lanzamiento del nuevo canal de ventas de productos que aportan a la eficiencia energética www.tutiendaonlinecge.cl
- Lanzamiento del nuevo producto “Metrobolsa comunidades” de Metrogas.

6. Compromiso con la Excelencia en el Servicio

6.1 Gestión de Clientes

Nos vinculamos y atendemos a una amplia gama de clientes, quienes tienen diversas necesidades y requerimientos energéticos, tanto en el Negocio Eléctrico como en el Negocio Gas.

(G4-EU3, 102-7)

Unidad de Negocio	Actividades	Tipos de Clientes	Número de clientes
Negocio Eléctrico	• Transmisión • Distribución	• Clientes particulares • Pequeñas y medianas empresas • Inmobiliarias • Grandes empresas • Instituciones públicas	2.927.806
Negocio Gas	• Aprovisionamiento • Distribución • Comercialización	• Clientes residenciales • Clientes industriales • Otros clientes	728.575

6.2 Disponibilidad y confiabilidad del servicio

Nuestras operaciones buscan entregar la mejor experiencia de clientes. Es por esto que medimos la disponibilidad y confiabilidad del servicio que ofrecemos, ya que son los parámetros con que podemos dimensionar la eficiencia y excelencia de nuestro servicio. Obtener indicadores positivos en esta materia es fundamental para crear y mantener lazos de confianza con los clientes, accionistas y autoridades.

CIFRAS DE INTERRUPCIÓN DE SERVICIOS

(G4-EU28)

Durante 2018, concentramos los esfuerzos operacionales en la reducción del promedio de interrupciones por cliente. Este objetivo se cumplió, logrando marcar una tendencia a la baja en los últimos tres años.

	2016	2017	2018
Promedio de interrupciones por cliente	7 veces / año	6,3 veces / año	5,6 veces/año
Número máximo de interrupciones	58 veces / año	74 veces / año	66 veces / año
Número mínimo de interrupciones	0 veces / año	0 veces / año	0 veces / año

CIFRAS DE SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS CGE
(G4-EU27)

De acuerdo con la regulación vigente, la suspensión del suministro se genera por el no pago de la cuenta a partir de 45 días de vencimiento de la primera factura impaga. En 2018 se mantuvo la tendencia de años anteriores, cuando el número de clientes desconectados del suministro por no pago se concentran mayoritariamente en el grupo que demora menos de 48 horas en acordar un pago.

Número de clientes desconectados por impago, según duración total entre la desconexión por impago y el pago de la deuda

	2016 mensual	2017 mensual	2018 mensual
Menos de 48 horas	33.934	25.608	33.374
Entre 48 horas y una semana	7.465	5.512	6.861
Entre una semana y un mes	8.466	8.010	8.021
Entre un mes y un año	8.340	6.888	5.151
Más de un año (aún no hay pago)	2	0	0

Número de clientes desconectados por impago, clasificados por la duración total entre el pago de la deuda y la reconexión

	2016 anual	2017 anual	2018 anual
Menos de 24 horas	687.498	515.462	620.013
Entre 24 horas y una semana	15.845	36.921	20.734
Más de una semana	312	1.706	125



TIEMPO ESTIMADO DE REPOSICIÓN (TER)
CGE 2

En caso de fallas o problemas en el sistema eléctrico, el tiempo estimado de reposición es un indicador que mide cuánto tardará la reposición del servicio a los clientes. El valor de este indicador puede variar en función del progreso en la reposición del sistema o como resultado de un diagnóstico más acabado de la falla.

Ante un evento de esta naturaleza, los clientes pueden contactar a la compañía a través de diversos canales, donde les indicaremos el tiempo estimado de reposición del servicio.

Desde 2017 nuestra compañía cuenta con una herramienta digital que comunica el TER en aquellos sectores comprometidos. El Mapa de Afectación es una plataforma potenciada por Google Maps, está disponible en la web para todos los clientes y es difundido en las RRSS de nuestra empresa.

El Mapa de Afectación está disponible aquí: http://www.cge.cl/servicios-en-linea/mapa-de-afectacion/

CIFRAS DE SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS EN METROGAS

Los clientes desconectados del suministro de gas por no pago se concentran en el grupo que demora menos de 48 horas en acordar un pago, posibilitando la reposición del servicio en igual plazo.

Número de clientes desconectados por impago, según duración total entre la desconexión por impago y el pago de la deuda

	2017 mensual	2018 mensual
Menos de 48 horas	2.502	2.714
Entre 48 horas y una semana	577	900
Entre una semana y un mes	381	513
Entre un mes y un año	389	394
Más de un año (aún no hay pago)	271	39

Número de clientes con corte de servicio, desglosados por el total de tiempo entre que se desconectó el servicio y se llegó a un acuerdo de pago

	2017 anual	2018 anual
Menos de 48 horas	30.023	32.568
Entre 48 horas y una semana	6.919	10.803
Entre una semana y un mes	4.569	6.153
Entre un mes y un año	4.664	4.730
Más de un año (aún no hay pago)	3.256	469

DESMITIFICANDO LA CALEFACCIÓN A GAS

Existen muchos mitos en torno a la calefacción a gas y, al contrario de lo que usualmente se cree, esta alternativa es conveniente y sustentable.

Con el objetivo de obtener más información y herramientas sobre el tema, para contribuir a informar objetivamente las características de la calefacción a gas, generamos una alianza con la Unidad de Construcción de la Pontificia Universidad Católica Chile, con el fin de realizar estudios técnicos sobre los sistemas de calefacción. Los resultados son utilizados para entregar información clara y fidedigna a los clientes actuales y potenciales.

A la fecha realizamos dos estudios, uno de ellos es sobre la distribución de gastos comunes en uso de gas en una comunidad. Este tuvo el objetivo de esclarecer la metodología de cobro y prorrateo de los gastos de gas en los manuales de copropiedad de las comunidades. Durante 2018 los resultados fueron difundidos en diferentes plataformas, con la finalidad de educar a las comunidades sobre el valor agregado de las calefacciones centrales.

El segundo estudio compara el gas y la electricidad como fuente energética para la calefacción y agua caliente sanitaria en las viviendas. El estudio analizó el rendimiento de los diversos sistemas de calefacción y agua caliente disponibles.

Difundimos estos estudios en diferentes instancias, a grupos interesados, para brindarles más información y conocimiento fundamentado sobre cuáles son las mejores soluciones para sus necesidades específicas.



PLAN DE MANTENIMIENTO CONTINUO

(103-3)

Durante 2018 en CGE dimos seguimiento al Plan Integral de Gestión de Redes, que ha pasado a convertirse en un Plan de Mantenimiento Continuo basado en tres pilares:

- Plan de Mantenimiento
- Actuación en contingencias
- Relacionamiento con la comunidad y autoridades

Algunas de las acciones emprendidas en cada pilar durante 2018 contemplaron:



PLAN DE MANTENIMIENTO

- Tala y poda de árboles en la franja.
- Equipamiento y planes de movilización para brigadas de atención de contingencias.
- Aumento de reconectadores por zona, para robustecer la red en puntos estratégicos.
- Plan de levantamiento temprano de daños para eventos de alerta roja e imprevistos.
- Disposición estratégica de generadores para casos de emergencia.

RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD Y AUTORIDADES

- Actividades de coordinación y educación en terreno con auoridades y la comunidad.
- Ejecución de campañas informativas.

ACTUACIÓN EN CONTINGENCIAS

- Definición de un protocolo de acciones para alertas rojas y amarillas, que contempla las etapas previas, durante y después de la contingencia.
- Habilitación de un "teléfono rojo", un mecanismo de comunicación especial con los organismos de emergencia.
- Atención de electrodependientes.

RELACIONAMIENTO CON AUTORIDADES

518
Autoridades visitadas

1.078
Reuniones

Las principales materias tratadas fueron:
coordinación ante contingencias, atención de electrodependientes, entrega de generadores y agilización de proyectos de electrificación rural.

El mantenimiento de nuestras redes es permanente y siempre ha sido un pilar fundamental de las operaciones que realizamos. Para más detalles sobre las cifras de relacionamiento con comunidades, consulta el capítulo Compromiso Social, en este mismo documento.

6.3 Diversificación de la oferta comercial

TU TIENDA ONLINE

(103-3)

En atención a la creciente digitalización de los clientes, en 2018 ampliamos la oferta, poniendo a su disposición productos sostenibles, caracterizados por su eficiencia energética, que están disponibles en Tu Tienda Online, plataforma digital que fomenta la utilización de energías limpias y artículos para la electromovilidad.

Tu Tienda Online, está disponible para clientes y no clientes, quienes encuentran más de 200 productos en las categorías Línea blanca, Electrodomésticos, Climatización, Iluminación y Electromovilidad. Los artículos ofertados son despachados a todo Chile y la plataforma ofrece competitivas formas de pago.

Además, Tu Tienda Online cuenta con un blog donde se recomiendan productos según las necesidades del usuario y se entrega información que promueve el uso eficiente de la energía.

Tu Tienda Online está disponible aquí: https://tiendacge.cl/

Tu Tienda Online

+200
Productos

7
Categorías de productos

+10
Marcas de productos

Cerca de
80.000
visitas durante el 2018

Despacho a todo Chile

A UN CLICK DE **CAMBIAR TU VIDA**



¿CÓMO ELIMINAR LOS MALOS OLORES DEL REFRIGERADOR?

Un problema común en muchos hogares es lidiar con los malos olores del refrigerador, sobre todo en aquellos donde el número de integrantes incentiva a mantener gran cantidad y variedad de alimentos en su interior.

LEER MÁS



EFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL HOGAR

La eficiencia energética permite ahorrar, disminuir la dependencia energética, reducir la contaminación, mejorar la calidad de vida y aliviar el bolsillo de los consumidores.

LEER MÁS



LAS VENTAJAS DE COMPRAR UNA SECADORA

El invierno en nuestro país está a la vuelta de la esquina, trayendo consigo bajas temperaturas las cuales nos obligan a adaptar ciertos hábitos en el ámbito del hogar.

LEER MÁS

METROBOLSAS COMUNIDADES



El servicio de calefacción en base a gas natural es una alternativa eficiente, tanto en términos económicos como ambientales. Los beneficios de su uso se amplifican en la medida que más personas descubren sus múltiples ventajas, lo que sin duda contribuye a la sostenibilidad de las comunidades que utilizan este servicio.

En este contexto, Metrogas creó un producto para edificios que cuentan con sistema de calefacción a través de central térmica. Metrobolsas Comunidades es una oferta de calefacción que los vecinos de edificios pueden activar en los meses de invierno, recibiendo un servicio cómodo, limpio y seguro.

Las bolsas tienen un precio fijo promocional, se ajustan a la medida de la comunidad que la adquiere y se pueden pagar en 12 cuotas. Para la contratación de este servicio, las comunidades pueden solicitar una asesoría profesional gratuita que les permitirá conocer todos los detalles del producto y seleccionar el que más se adecúa a sus necesidades energéticas.

En términos económicos, se estima que el uso de este servicio permite alcanzar ahorros de hasta un 49% versus otros combustibles.

Al cierre del invierno 2018, 384 comunidades nuevas optaron por calefacción a gas natural.



PROMOVIENDO LA ELECTROMOVILIDAD

CGE 3

La movilidad eléctrica es una alternativa que está cambiando el transporte, la calidad de vida de las personas y la huella de carbono. En Chile, esta tecnología cada vez toma más fuerza: actualmente existen cerca de 200 vehículos eléctricos en circulación y se estima que habrá un aumento progresivo en el mediano plazo.

Respecto a esto, el Plan de Electromovilidad de CGE inauguró durante 2018 una red de cinco electrolineras o puntos de carga para autos eléctricos en las regiones de Antofagasta, Coquimbo, Santiago y Concepción. Este es nuestro primer paso para llevar la electromovilidad a las distintas regiones del país, con el objetivo de ofrecer un servicio limpio y más económico, para una tecnología cuya masividad, estimamos, aumentará rápidamente.

Los puntos de carga de electricidad funcionan inyectando energía directamente hacia las baterías. Existen tres tipos de carga para vehículo eléctrico: carga lenta, que dura entre ocho y 12 horas, la cual se puede realizar en casa con un equipo de pared; carga intermedia (condición semi pública), con duración de entre dos y cinco horas; y, finalmente, la carga rápida pública (o electrolinera), que dura entre 15 y 30 minutos.

6.4 Experiencia de clientes

CALIDAD DE SERVICIO

CGE 4

A través del indicador Net Promoter Score (NPS), en CGE y Metrogas observamos la lealtad de los clientes basándonos en la probabilidad que ellos recomienden la compañía en una escala de 1 a 10, de la cual se infiere una correlación entre la predisposición a recomendar el servicio recibido y el grado de satisfacción con el mismo.

Durante 2018 experimentamos en ambos negocios un incremento del NPS, reflejando el trabajo permanente por ofrecer una mejor experiencia a nuestros clientes.

	2016	2017	2018
Negocio Eléctrico	39,65	39,67	48,53
Negocio Gas	71,62	72,55	73,53

UNIFICACIÓN DE LOS CANALES DE CONTACTO

En línea con el proceso de fusión de marca a nivel nacional de las empresas distribuidoras de CGE, se informó de cara al cliente -mediante avisos en la vía pública, redes sociales y radio- la unificación de los distintos canales de contacto como el Contact Center, la página web y la cuenta de clientes de Twitter.

INFORMACIÓN CLARA Y OPORTUNA

En CGE y Metrogas ponemos a disposición de los clientes diversos puntos de contacto a través de los cuales pueden hacer llegar sus inquietudes sobre el servicio eléctrico o de gas, además de recibir información relevante.

En el caso de CGE pueden acudir a centros de atención al cliente, sitio web, redes sociales y Contact Center, mientras que en Metrogas se han dispuesto diversos canales de comunicación como oficinas comerciales, centro de contacto y plataformas digitales, como el sitio web y redes sociales, los que operan con una alta tasa de resolución.

Como empresa nos es importante seguir explorando alternativas que permitan responder con mayor eficiencia y efectividad las necesidades de nuestros clientes, buscando medios que se adapten a las nuevas formas de interacción disponibles.

En 2018 implementamos un nuevo Contact Center basado en la tecnología IVR (Interactive Voice Recognition), la cual permite automatizar la derivación de los requerimientos de los clientes, mejorando, entre otros indicadores, los tiempos de atención. Con esta innovación, los clientes pueden llamar y saber inmediatamente las causas del corte del servicio y tiempos de reposición.

LA EXPERIENCIA SERVIGAS

Con el objetivo de entregar el mejor servicio y atención a los clientes residenciales de Metrogas, creamos un servicio integral de mantenimiento preventivo y correctivo de artefactos a gas natural, llamado Servigas.

A través de la experiencia Servigas, los clientes pueden programar visitas técnicas de carácter preventivo, para asegurar el buen funcionamiento de la red de gas y artefactos asociados. Con esta evaluación se define si existe la necesidad de hacer mejoras y se presentan alternativas para optimizar el servicio de gas.

Para acceder a la asesoría técnica, los clientes deben contactarse con el Centro de Ayuda y programar la visita de un técnico especializado.

Más información en: www.metrogas.cl/servigas

GESTIÓN DE RECLAMOS

A través de los diversos canales de comunicación, CGE recibe y gestiona los reclamos e inquietudes de los clientes.

Canal	Tiempo de respuesta	Total de transacciones anuales	Cantidad de reclamos mensuales
Página corporativa	10 seg	18 millones de interacciones en 2018[A]	Se ingresan en promedio 62 reclamos mensuales asociados a problemas del portal web.
Twitter	7,8 minutos	170.913 interacciones atendidas en Twitter La cuenta tiene 164.533 seguidores al 31/12/18	No existe medición de reclamos por problemas del canal Twitter en sí mismo.
Sucursales físicas	15 minutos de espera de atención con ejecutivos presenciales	1 millón de clientes atendidos	Se ingresan en promedio 249 reclamos al mes.
Autoatención telefónica (en IVR)	< 1 seg	3 millones de llamadas atendidas	No medido.
Atención telefónica con ejecutivos o agentes	20seg	2 millones de llamadas atendidas	Se ingresan en promedio 101 reclamos al mes asociados a problemas de atención en at. telefónica (IVR y agentes).

A: No considera visitas no transaccionales.

En el caso de Metrogas, las redes sociales no son un canal para la recepción de reclamos, sino que son utilizadas como un medio para la entrega de información de relevancia para los clientes y comunidad, informando sobre el estado del servicio, programa de beneficios, consejos para hacer más eficiente el consumo, iniciativas ambientales y novedades de la empresa.

Buscando la mejora continua, Metrogas ha reducido el número de días promedio para resolver los reclamos de los clientes. Partiendo en un estándar de 15 días hábiles, hoy se da respuesta a los clientes en un promedio de 11 días. Para reforzar este avance, en 2018 se crearon seis oficinas de atención en Santiago y regiones, las que permitirán dar mayor cobertura. Adicionalmente, en el registro de felicitaciones recibidas destaca mayoritariamente la calidad y disposición de la atención entregada por los ejecutivos comerciales en oficina.

Con el objetivo de seguir reduciendo el número de reclamos, Metrogas está avanzando en la digitalización de su facturación en línea, entregando una atención rápida, eficiente y personalizada a cada cliente. Su implementación potenciará el trabajo realizado en call center y en sucursales.

PROGRAMA DE EXPERIENCIA DE CLIENTES: COSTUMER EXPERIENCE (CEX)

(103-3)

La compañía se ha propuesto ser un referente de la industria en mejores prácticas para aumentar la satisfacción del cliente. Para lograrlo, el Programa Experiencia de Clientes ha desarrollado diversas iniciativas en sus tres años de existencia.

En 2018 el Programa se hizo extensivo a todos los colaboradores de CGE, con lo que todos los miembros de la empresa son capacitados para promover mejoras en la experiencia de clientes desde sus áreas de trabajo.

CANALES Y GESTIÓN DE RECLAMOS EN METROGAS

metrogas.cl
- **2.869.117** Visita en 2018
- **92%** De los reclamos
- Se gestionaron: en menos de 72 hrs.

metrobolsa.cl
- **69.744** Visita en 2018

@MetrogasChile
- **3.039** Seguidores en 2018
- **112** Menciones negativas en promedio mensual
- **11** Menciones positivas en promedio mensual
- Tiempo de respuesta: entre 15 a 30 minutos.

Metroambientalistas- Club Metrogas
- **231.070** Seguidores en 2018
- Tiempo de respuesta: entre 6 a 20 horas

Atención en sucursales físicas
- **121.901** Clientes atendidos en módulos de atención automática
- **75%** De los clientes
- Fueron atendidos: en un periodo menor o igual a 5 minutos.

Atención en Call Center
- **491.416** Llamadas resueltas por agentes
- **164.277** Resueltas de manera automática
- **85%** De los clientes
- Fueron atendidos: en un periodo menor o igual a 16 segundos.

GESTIÓN DE LOS CLIENTES ELECTRODEPENDIENTES

CGE realizó un catastro de clientes electrodependientes, logrando identificar a 2.301 personas en todo el país, que requieren un servicio eléctrico continuo y estable.

Para entregar un servicio acorde a sus necesidades, desarrollamos iniciativas para asegurar su acceso a la energía eléctrica, entre los que destacan el acuerdo con el Ministerio de Energía para ofrecer un servicio continuo a los pacientes electrodependientes, junto con la entrega de un soporte de respaldo en caso de cortes prolongados.

Entre las medidas del acuerdo, se estipula la no suspensión del suministro eléctrico en caso de deuda y priorización para la entrega de soluciones técnicas que mitiguen los efectos de interrupciones en el servicio.





7

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

TEMAS MATERIALES

(103-1)

Tema material	¿Qué es?	Cobertura
Electrificación y gasificación	Se refiere a las iniciativas promovidas por CGE y Metrogas que impulsan el uso de energías limpias.	Interna y externa
Gestión medioambiental	Se refiere a las acciones vinculadas a la reducción de los impactos medioambientales de nuestras operaciones.	Interna

NUESTRO COMPROMISO

(103-2)

Hemos diseñado estrategias para a la protección del medio ambiente y el uso eficiente de los recursos naturales, las cuales van más allá del cumplimiento de los requisitos legales y otras responsabilidades voluntariamente adoptadas, involucrando a los distintos grupos de interés y fomentando el uso responsable de la energía.

Nuestro compromiso se manifiesta en los siguientes objetivos:

- 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.
- 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.
- 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.
- Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la biodiversidad.
- Promover el uso eficiente y responsable del agua, estableciendo actividades encaminadas al mayor conocimiento de este recurso y a la mejora en su gestión.
- Garantizar la prevención de la contaminación mediante la mejora continua, el empleo de las mejores técnicas disponibles y el análisis, control y minimización de los riesgos ambientales.

HITOS DE GESTIÓN 2018

(307-1)

- Durante 2018 todas nuestras instalaciones obtuvieron la certificación ISO 14.001 de gestión ambiental.
- No se recibieron multas medioambientales en Metrogas ni CGE.
- Disposición de residuos y materiales provenientes del traslado de instalaciones de Metrogas a Casa Matriz.
- El proyecto “Planta de gas natural renovable en Biofactoría Gran Santiago” ganó dos premios:
  - Premio Nacional de Innovación Avonni 2018, en la categoría Energía.
  - Premio Nacional de Medio Ambiente, en la categoría Fuego.

7. Compromiso con el Medio Ambiente

7.1 Iniciativas de electrificación y gasificación

(CGE 5, 103-3)

Las iniciativas de electrificación y gasificación que desarrollamos buscan generar proyectos y nuevas tecnologías para incentivar el uso de energías limpias. Entre los proyectos más destacados durante 2018 están las iniciativas de Netbilling, en CGE, y, por el lado de Metrogas, la Biofactoría de La Farfana.

Netbilling

Es una alternativa que permite a los clientes generar su propia energía (usuario o cliente final con potencia instalada de hasta 300kW), autoconsumirla e inyectar sus excedentes a la red. Para esto, la capacidad de los clientes interesados es evaluada previo a la conexión del servicio, quien una vez conectado, deberá seguir un protocolo para operar de manera segura y en conformidad con la ley.

Una vez realizada la conexión, se generan los procesos de lectura de los medidores bidireccionales, valorización de la energía inyectada y descuento de la boleta de suministro eléctrico según el valor de la energía inyectada. De existir un saldo a favor del cliente, éste será considerado para descuento en las boletas siguientes y reajustados de acuerdo al IPC. Si hubiese excedentes, esto se liquida de manera anual, a menos que el cliente disponga una liquidación mensual, abono a su cuenta u otras opciones.

Para el año 2019 la legislación permitirá efectuar conexiones conjuntas, lo cual simplificará para las comunidades el acceso al sistema, prorrateando la inversión y sus beneficios.

- Cantidad de clientes cierre 2018: **1.777**
- Distribución Geográfica: **62%** de los clientes se encuentras en la región de Atacama (Proceso de reconstrucción aluvión).
- Cantidad de energía que han generado los clientes: **3.897** MWH
- Devolución de excedentes: **289** Clientes (16% del total)
- Generaron excedentes para devolución por un monto de MM$68,9

Planta de gas natural Biofactoría Gran Santiago

La Biofactoría Gran Santiago es una innovadora planta que permite transformar el biogás obtenido por Aguas Andinas en el proceso de descontaminación de las aguas servidas de la capital en gas natural renovable, el cual es inyectado a la red de Metrogas. El biogás recuperado equivale a la carga de cuatro mil vehículos o al abastecimiento de aproximadamente 100 mil vecinos. Mediante esta recuperación, se reducen aproximadamente 22 mil toneladas de CO_2 cada año en la Región Metropolitana.

En 2009 en Metrogas acordamos con Aguas Andinas desarrollar la primera fase del proyecto, la cual consistió en capturar el biogás producido en la Biofactura de Aguas Andinas, a nuestras instalaciones, recibiéndolo como insumo para la producción de gas, siendo distribuido a nuestros clientes.

Los resultados alentadores de este proceso marcaron un crecimiento del proyecto en el periodo 2015-2017, en donde buscamos aprovechar todo el potencial del biogás producido en las aguas servidas de Santiago. Así, las instalaciones se transformaron en una planta de gas natural renovable, que inyecta directamente el combustible a la red de gas natural.

Esta transformación requirió de capacidades técnicas especializadas, en donde un gran equipo de trabajo puso sus avanzados conocimientos tecnológicos al servicio de nuestros objetivos en materia de innovación y cuidado medioambiental. Los positivos resultados nos han permitido contribuir al país con una alternativa energética sostenible, que aún tiene potencial para expandir sus servicios.

Premios 2018

Las iniciativas que hemos desarrollado para aportar al medio ambiente de los lugares en donde operamos, han sido destacadas por diversas instituciones. En 2018 recibimos los siguientes premios:

Premio Nacional de Medio Ambiente 2018

En el marco de la 5a versión del Premio Nacional de Medio Ambiente, organizado por la Fundación Recyclápolis, la planta de gas natural de la Biofactoría Gran Santiago recibió dos distinciones: en la categoría Fuego, como mejor proyecto, junto a con ser reconocido como "el mejor de los mejores proyectos" de 2018, luego de la revisión de más de 180 innovaciones que se presentaron en esta postulación.

Premio Nacional de Innovación Avonni 2018

El reconocimiento es organizado por la Fundación ForoInnovación, El Mercurio, TVN y el Ministerio de Economía. La planta de biometano Biofactoría Gran Santiago ganó en la categoría Energía, la cual reconoce los aportes a la generación de energías limpias y de bajo costo.

PLAN DE GASIFICACIÓN

En Metrogas nos hemos enfocado en impulsar iniciativas centradas en el cuidado del medio ambiente y en la eficiencia energética. Continuando con las obras iniciadas durante 2017 para la expansión territorial, durante el segundo semestre de 2018 conectamos a nuestros primero clientes en las ciudades de Puerto Montt y Osorno. Durante 2019 la expansión incorporará a Puerto Varas.

GAS NATURAL EN EL TRANSPORTE



En el mes de noviembre Metrogas participó en el seminario "Gas natural en el transporte, un aporte efectivo a la descontaminación: ventajas ambientales y económicas", organizado por la Fundación Naturgy y la Asociación de Gas Natural.

En esta instancia, la empresa fue protagonista de una mesa de diálogo, con participación público-privada, sobre el rol del gas natural en el transporte.

Esta actividad contó con la presencia de autoridades y expertos nacionales e internacionales, destacando la presencia de autoridades como la Ministra de Transporte y Telecomunicaciones, Gloria Hutt.



7.2 Gestión Ambiental

(103-3)

Durante 2018 nuestra gestión ambiental tuvo dos focos. Por un lado, llevamos a cabo procesos de certificación, mientras que, por otro, desarrollamos actividades para promover buenas prácticas en manejo ambiental. Algunas de las acciones emprendidas para lograrlo fueron las siguientes:

Certificación en la Norma ISO 14.001 Gestión Ambiental en todas las dependencias de CGE

Implicó realizar mejoras en infraestructura, como ampliaciones de los patios de residuos, mejoras en los instructivos, capacitación y bajadas comunicacionales para alcanzar de 100% de cumplimiento en todas nuestras instalaciones.

Implementación de la Norma ISO 50.001 Eficiencia Energética

En 2018 realizamos diversas iniciativas para implementar esta norma.

Alianza con Fundación San José

Esta alianza nos permite reciclar el papel utilizado en nuestras oficinas, lo que nos permitió donar 240 kilos de papel en desuso.

Gestión de residuos electrónicos

Se implementa junto a una empresa de gestión de residuos electrónicos, lo que durante 2018 sumó 28 kilogramos de pilas y baterías.

Celebración del día del medio ambiente

Se entregaron 600 bolsas reciclables para el día del medio ambiente (5 de junio) a los colaboradores de todo el país.

Reporte de indicadores ambientales de todo el país

Para lograrlo utilizamos la plataforma ENABLON. Se ingresan los indicadores medioambientales desde 2015, emisiones, residuos, consumos eléctricos, consumos de agua, iniciativas de mitigación de impactos medioambientales, sanciones y cumplimiento, ruido, árboles talados, etc. Complementariamente, se usa Prosafety para notificar incidentes ambientales entre los colaboradores.

Evaluación de cumplimiento legal ambiental

Realizado a través de la plataforma THEMIS, la que permite documentar el porcentaje de cumplimiento de la organización en materia medioambiental, considerando los componentes legales.

Criterios ambientales en los contratos

Con el fin de mejorar el estándar de cumplimiento medioambiental, se incluyeron especificaciones técnicas medioambientales en los contratos de obras y servicios, de acuerdo con el tipo de obra o servicio a prestar.

En el caso de Metrogas, los hitos más destacados en materia de medio ambiente son:

Separación de residuos resultantes de mudanza de dependencias

(306-2)

Durante 2018 se ejecutó el traslado de la fábrica de Metrogas, lugar en el que llevábamos 23 años, a nuevas instalaciones y un nuevo centro logístico. Este proceso implicó un intenso aprendizaje para la disposición de los residuos resultantes y un aumento considerable en los residuos en relación con 2017.

Peso o volumen y método de tratamiento

Material o residuo	Peligroso / no peligroso	Unidad de madida	2017	Método de tratamiento	2018	Método de tratamiento
Escombros	No peligroso	ton	114,75	Disposición Final	122,88	Disposición Final
Residuos domiciliarios	No peligroso	ton	126,04	Disposición Final (vertedero)	543,51	Disposición Final (vertedero)
Chatarra	No peligroso	ton	64,35	Reciclaje	481,62	Reciclaje
Papel y cartón	No peligroso	ton	3,62	Reciclaje	2,8	Disposición Final (vertedero)
Aceite cocina usado	No peligroso	ton	0,29	Recuperación energética (reciclaje)	0	
Total residuos no peligrosos			**309,05**		**1.150,81**	

Implementación de Flexiapp para eliminar uso de papel

La aplicación móvil Flexiapp permite a los colaboradores del área de mantención de la red primaria y secundaria captar información en línea desde terreno, reemplazando los formularios físicos. Esta digitalización permite eliminar 29 formularios físicos en 15 procesos de mantenimiento. Para su implementación se realizaron capacitaciones a los equipos del área involucrada. Además de permitir ahorros de tiempo, esta innovación facilitará los procesos de reporte y análisis de la información para mejorar la operación.

NUESTROS INDICADORES AMBIENTALES

Emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI)

La Emisiones GEI tienen una alta incidencia en el cambio climático, ahí reside la relevancia en su monitoreo e iniciativas de reducción. Las mediciones se concentran en 3 tipos diferentes de alcances, los cuales son reportados a continuación.

Alcance 1.
Emisiones directas
(305-1)

	Unidad de medida	Fuente de emisión	Emisiones directas 2017	Emisiones directas 2018	Tipo de gases incluidos en el cálculo
CGE	Ton CO2e	Otros procesos de combustión	443,802	268,116,264	CO2, SF6, CH4, N20
Metrogas	Ton CO2e	Emisiones totales directas de CO2 equivalente	89,038	85130334,625	CO2, CH4, N2O

Alcance 2.
Emisiones indirectas
(305-2)

	Unidad de medida	Fuente de emisión	Emisiones directas 2017	Emisiones directas 2018	Tipo de gases incluidos en el cálculo
CGE	Ton CO2e	Generación de electricidad	372,842	7,204,509	Ton CO2e
Metrogas	Ton CO2e	Consumo de electricidad en las operaciones	1,452	1,494	Ton CO2e

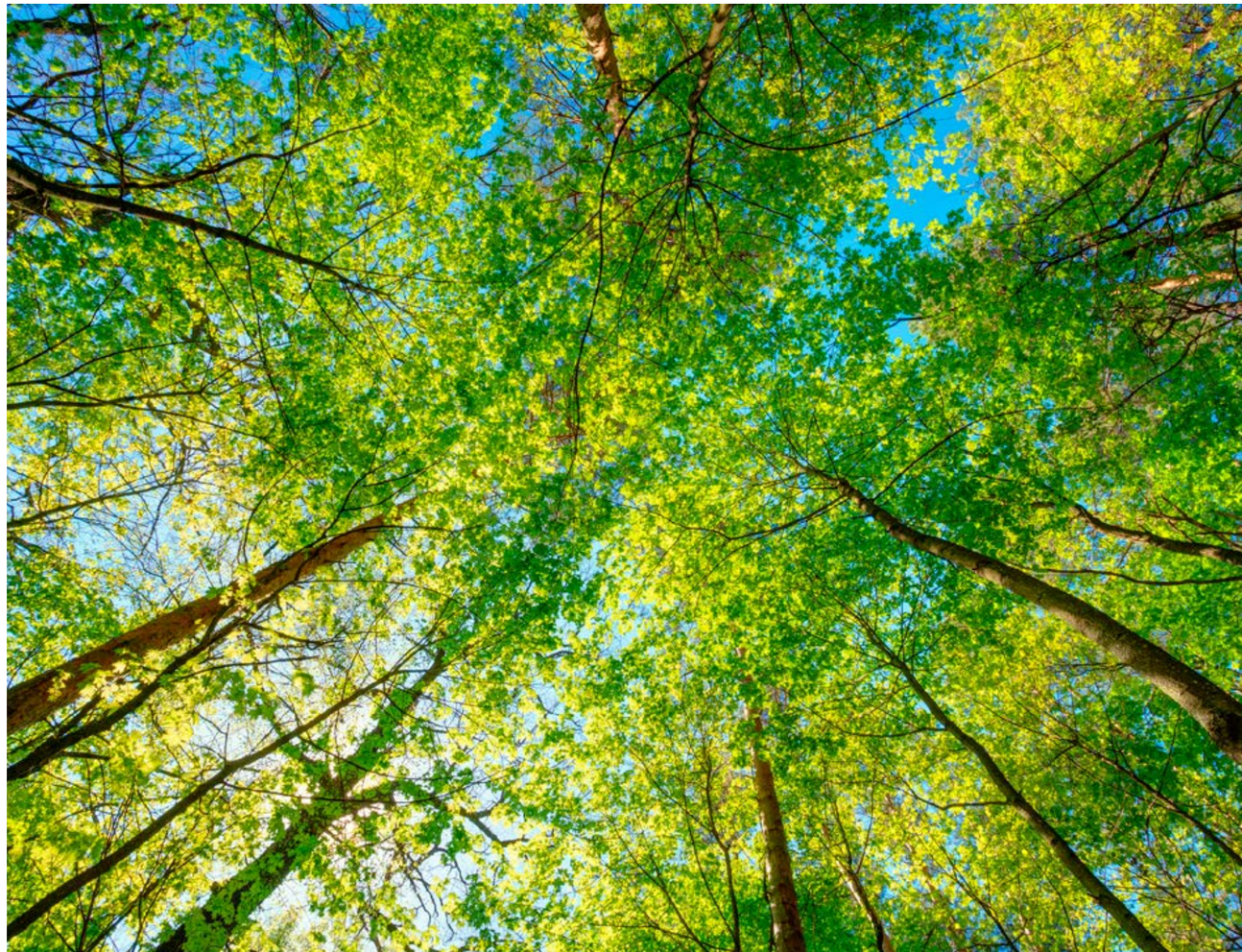
Consumo energético dentro de la organización

(302-1)

Durante 2018 se observa un aumento en el consumo directo de energía en CGE, mientras que en Metrogas esta cifra se ha mantenido estable durante los últimos 3 años reportados.

	2016	2017	2018
Consumo directo de energía en CGE (kWh)	5,412,005	5,066,453*	8,029,311
Consumo directo de energía en Metrogas (GJ)	252,506.87	261,220.87	3.372.133 kWh**

*El cálculo del consumo directo de energía se hizo en base al consumo de kWh de cada edificio de oficinas.
**Durante 2018 el cálculo se realizó en kWh.





8

COMPROMISO CON LAS PERSONAS

TEMAS MATERIALES

(103-1)

Tema material	¿Qué es?	Cobertura
Capacitación y desarrollo	Se refiere a la formación y mejora continua en diversos ámbitos de nuestros colaboradores.	Interna
Relaciones Laborales	Se refiere a la gestión sindical dentro de nuestra organización.	Interna

NUESTRO COMPROMISO

(103-2)

CGE promueve un clima laboral basado en el respeto, en donde se valora la diversidad y se entregan las herramientas y oportunidades para el desarrollo de los colaboradores. El Código de Ética es el instrumento que está a la base de nuestras acciones en esta materia, entregando las pautas del comportamiento esperado de cada trabajador y definiendo un marco para la interacción, tanto al interior de la empresa como con los grupos de interés.

El Código de Ética busca fortalecer la cultura laboral a través del alcance de los siguientes objetivos:

- Aplicar las mejores prácticas en la identificación, captación y fidelización del talento necesario para el desarrollo de los negocios, asegurando los principios de equidad y no discriminación por causa alguna (discapacidad, edad, género, trayectoria profesional previa, etc.).
- Favorecer el desarrollo profesional de las personas dentro del modelo de gestión del talento, asegurando la puesta a disposición, para todos los profesionales, de los medios, programas y herramientas necesarias para potenciar sus habilidades y competencias.
- Promover un entorno de trabajo motivador que asegure el reconocimiento interno de la cultura del esfuerzo, la autonomía necesaria para poder crear, desarrollar e innovar, además de un marco de compensación total en concordancia.
- Asegurar la implantación efectiva de mecanismos de flexibilidad que faciliten el equilibrio entre vida profesional y personal, favoreciendo el desarrollo humano y social de las personas.
- Fomentar la diversidad y la igualdad de oportunidades en un entorno de respeto, escucha y diálogo permanente, prestando especial atención a la inclusión de la discapacidad y haciendo extensible este compromiso a los proveedores y empresas colaboradoras.
- Promover la interlocución constante entre la compañía y los representantes sociales, facilitando la retroalimentación para la toma de decisiones en esta materia.

HITOS DE GESTIÓN 2018

- Metrogas incrementó su dotación femenina en 3 puntos porcentuales desde 2017, alcanzando el 33% del total.
- En CGE, durante 2018 las mujeres que pertenecen al equipo directivo incrementaron en 2 puntos porcentuales.

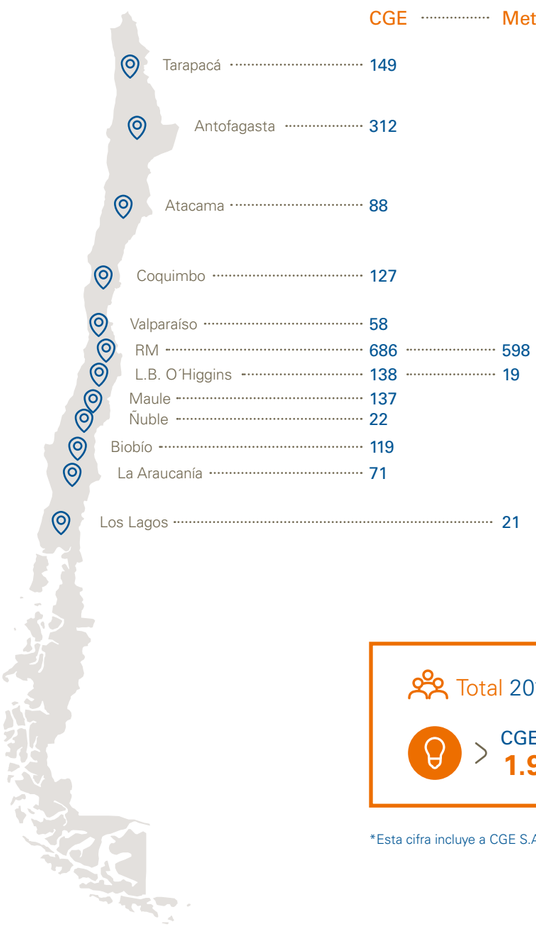
8. Compromiso con las personas

8.1 Personas que nos hacen grandes

(102-8)

CGE y Metrogas son empresas compuestas por un equipo humano cuyo compromiso nos ha permitido mejorar nuestros estándares operacionales y ofrecerles a nuestros clientes el mejor servicio.

Durante 2018 la dotación de CGE alcanzó un total de 1.907 personas, mientras que Metrogas cuenta con 638 personas.



Total 2018

CGE **1.907***

METROGAS **638**

*Esta cifra incluye a CGE S.A., CGE Servicios, Binaria y Agencia en Chile.

Dotación según tipo de contrato

		CGE		Metrogas	
		2017	2018	2017	2018
Contrato indefinido	Mujeres	627	451	220	208
	Hombres	1.973	1.455	507	430
Plazo fijo	Mujeres	5	0	0	0
	Hombres	17	1	1	0
Total		**2.622**	**1.907**	**728**	**638**

DIVERSIDAD EN LA EMPRESA

(405-1, 102-7)

En respuesta a los desafíos de nuestro tiempo, nos hemos propuesto aumentar la diversidad en nuestra dotación y con ello enriquecer las operaciones que llevamos a cabo, con una amplia variedad de talentos y experiencias laborales.



Dotación según género

En CGE durante 2018 las mujeres que pertenecen al equipo directivo incrementaron en 2 puntos porcentuales. También fue posible percibir un aumento de mujeres en mandos intermedios, llegando al 13% versus el 10% en 2017. Asimismo, en el caso de técnicos especializados también se alcanzó una importante alza del 42% al 50%.

Por otro lado, Metrogas ha logrado subir el porcentaje de mujeres que forman parte de su dotación, alcanzando un 33% durante 2018.

Dotación de colaboradores según género

	CGE				Metrogas			
	2017	%	2018	%	2017	%	2018	%
Mujeres	632	24	451	24	220	30	208	33
Hombres	1.990	76	1.456	76	508	70	430	67
Total	**2.622**	**100**	**1.907**	**100**	**728**	**100**	**638**	**100**

En CGE las mujeres representan un 24% de la dotación, mientras que en Metrogas alcanzan el 33%

Dotación según cargo

			Equipo directivo		Mandos intermedios		Puestos operativos		Técnicos especializados		**Total**	
			Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	**Nº**	**%**
CGE	2017	Mujeres	13	2	64	10	290	46	265	42	**632**	**100**
		Hombres	51	3	336	17	979	49	624	31	**1.990**	**100**
	2018	Mujeres	16	4	58	13	151	33	226	50	**451**	**100**
		Hombres	36	2	273	19	623	43	524	36	**1.456**	**100**
Metrogas	2017	Mujeres	6	3	30	14	107	51	65	31	**208**	**100**
		Hombres	20	4	86	18	211	45	150	32	**467**	**100**
	2018	Mujeres	5	2	18	9	108	52	77	37	**208**	**100**
		Hombres	25	6	85	20	190	44	130	30	**430**	**100**

Participación de extranjeros

En cuanto a la inclusión de extranjeros en la dotación, durante 2018 estos conformaron el 1,1% del total de los colaboradores de CGE y el 1,0% en Metrogas, incorporándose principalmente en los equipos de Técnicos especializados.

Dotación extranjera

		Equipo directivo		Mandos intermedios		Puestos operativos		Técnicos especializados		**Total**	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	**Nº**	**%**
CGE	2017	1	5	3	14	7	32	11	50	**22**	**100**
	2018	2	9	2	9	6	27	12	55	**22**	**100**
Metrogas	2017	1	20	1	20	1	20	2	40	**5**	**100**
	2018	1	14	1	14	2	29	3	43	**7**	**100**

Diversidad etaria

Tanto en CGE como en Metrogas contamos con un equipo humano distribuido en diversos grupos etarios. La gran mayoría se encuentra concentrada entre los 30 y 50 años, alcanzando 1.746 personas y 268 con menos de 30 años.

En el caso de las personas mayores de 50 años, en CGE la mitad de los trabajadores en esta edad está en el estamento técnicos especializados, mientras que el 30% se ubica en puestos operativos, un 16% en los mandos medios y el 4% restante es ocupado por miembros del equipo directivo.

En Metrogas la distribución es relativamente diferente, ya que el 60% corresponde a trabajadores en Puestos operativos, un 23% forma parte del cuerpo de técnicos especializados, el 14% ejecuta cargos de mandos medios y el 3% forma parte del equipo directivo.

Dotación con más de 50 años

		Equipo directivo		Mandos intermedios		Puestos operativos		Técnicos especializados		**Total**	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	**Nº**	**%**
CGE	2017	26	4	82	13	360	59	140	23	**608**	**100**
	2018	18	4	63	16	120	30	204	50	**405**	**100**
Metrogas	2017	3	2	23	16	88	61	31	21	**145**	**100**
	2018	8	4	27	15	108	59	39	21	**182**	**100**

Equidad salarial

(202-1, 405-2)

CGE opera respetando de manera irrestricta los Derechos Humanos y los Derechos Laborales. A partir de esta premisa, se han diseñado políticas para la no discriminación, inclusión laboral y equidad salarial, ya que son importantes elementos en la creación de un buen clima laboral. De acuerdo con estos lineamientos, la empresa ha generado un esquema de remuneraciones competitivo, que retribuye de manera justa el esfuerzo, compromiso y habilidades de todos los trabajadores.

Bajo este modelo, en CGE el sueldo mínimo pagado es 2,2 veces mayor al establecido en Chile a la fecha.

	2017		2018	
Empresas	Salario mínimo	Salario mínimo Chile	Salario mínimo	Salario mínimo Chile
CGE	$659.357	$270.000	$646.127	$288.000
Metrogas	$651.160	$270.000	$696.653	$288.000

La equidad salarial según sexo está asegurada. No existen diferencias entre hombres y mujeres al ingresar a la organización.

CGE	Salario inicial mujeres	Salario inicial hombres	Porcentaje del salario inicial de mujeres en relación al salario de hombres	Salario inicial mujeres	Salario inicial hombres	Porcentaje del salario inicial de mujeres en relación al salario de hombres
	2017			2018		
Equipo directivo	$ 4.988.837	$ 4.988.837	100%	$ 4.988.837	$ 4.988.837	100%
Mandos intermedios	$ 2.610.838	$ 2.610.838	100%	$ 1.995.107	$ 1.995.107	100%
Técnicos especializados	$ 1.490.145	$ 1.490.145	100%	$ 1.141.012	$ 1.141.012	100%
Puestos operativos	$ 901.018	$ 901.018	100%	$ 460.751	$ 460.751	100%

Metrogas	Salario inicial mujeres	Salario inicial hombres	Porcentaje del salario inicial de mujeres en relación al salario de hombres	Salario inicial mujeres	Salario inicial hombres	Porcentaje del salario inicial de mujeres en relación al salario de hombres
		2017			2018	
Equipo directivo	$ 8.995.264	$8.995.264	100%	$8.841.496	$8.841.496	100%
Mandos intermedios	$ 1.381.651	$1.381.651	100%	$1.462.577	$1.462.577	100%
Puestos operativos	$ 543.163	$543.163	100%	$562.786	$562.786	100%
Técnicos especializados	$ 736.439	$736.439	100%	$749.722	**$749.722**	100%



FORMACIÓN

(404-1, 404-3)

En CGE y Metrogas buscamos atraer, retener y desarrollar a las personas cuyas aptitudes serán claves para el cumplimiento de nuestra estrategia de negocios. En este contexto, las actividades de formación son importantes para mejorar el capital humano y, con ello, asegurar el correcto funcionamiento de nuestras operaciones.

La gestión del desarrollo de nuestros trabajadores busca estimular al máximo su potencial, dándoles las herramientas para alcanzar un desempeño de alto nivel. En 2018 en Metrogas se impartieron 29.505 horas de capacitación, en donde el tiempo que destinaron hombres fue de un 79% y mujeres un 21%. En CGE estos porcentajes tuvieron una proporción similar, ya que un 78% correspondió a horas que contaron con la participación masculina, mientras que un 22% contaron con presencia femenina.

Horas de capacitación de trabajadores según sexo y estamento

		Metrogas		CGE	
		Total de horas de capacitación	Porcentaje de horas de capacitación respecto al total de horas trabajadas	Total de horas de capacitación	Porcentaje de horas de capacitación respecto al total de horas trabajadas
				2018	
Sexo	Hombres	23.171	79%	29.142	78%
	Mujeres	6.335	21%	8.076	22%
Estamento	Equipo directivo	1.300	4%	1.239	3%
	Mandos intermedios	4.765	16%	7.123	19%
	Puestos operativos	14.097	48%	11.983	32%
	Técnicos especializados	9.344	32%	16.873	45%
Total		**29.505**	**100%**	**37.218**	**100%**

Durante 2018 se contabilizan 20 horas de formación promedio por trabajador. Los cargos que tuvieron un número superior de horas de formación son: equipo directivo (24), mandos intermedios y técnicos especializados (22).

Media de horas de capacitación de trabajadores según sexo y estamento		Media horas de formación	Dotación 2018
Sexo	Hombres	20	1456
	Mujeres	18	451
Estamento	Equipo directivo	24	52
	Mandos intermedios	22	331
	Puestos operativos	15	774
	Técnicos especializados	22	750
Total		**20**	**1907**

> Evaluación de desempeño

(103-3)

Los proyectos Matrices de Contribución y Evaluación 360° se realizan de manera coordinada a nivel de Grupo Naturgy, permitiendo un control del desempeño de las diversas empresas de la compañía.

Durante el periodo 2018 en el Grupo Naturgy, considerando a CGE, se realizaron una serie de reestructuraciones organizativas con el fin de dar respuesta a los nuevos desafíos. Frente a lo anterior, se determinó, a nivel de grupo, suspender el proceso de Matrices de Contribución y Evaluación 360° hasta que la nueva estructura se encontrase implementada en todos los negocios. Esto con el fin de dar tiempo a la conformación de los equipos, de manera que nos permita contar con los datos e información necesaria para este proceso.

En cuanto a Metrogas, el 33% de los puestos operativos recibieron una evaluación de desempeño.

Metrogas

Estamento	Mujeres	Hombres	Total
	2018		
Equipo directivo	1%	3%	4%
Mandos intermedios	3%	13%	16%
Técnicos especializados	17%	30%	47%
Puestos operativos	12%	21%	33%
Total	**33%**	**67%**	**100%**

> Movilidad interna

La motivación personal y la capacitación permanente abren las puertas para el desarrollo laboral de los colaboradores. En CGE y en Metrogas favorecemos la movilidad interna, buscando ocupar las vacantes disponibles con postulantes internos.

Movilidad interna	CGE		Metrogas	
	2017	2018	2017	2018
Número de ascensos	112	64	93	56
Número de cargos disponibles en la empresa que fueron ocupados por trabajadores de la organización	160	158	130	125
Procesos de selección cerrados	155	71	202	105

BENEFICIOS

(401-2, 401-3)

Contamos con una oferta de beneficios cuyo objetivo es aportar a la calidad de vida de nuestros trabajadores, los cuales se describen a continuación.

> Permiso parental

En 2018 un total de 66 trabajadores de CGE hicieron uso de su permiso pre y post natal, de los cuales 48 volvieron a sus puestos de trabajo y 18 no regresaron a la compañía. En el caso de Metrogas, 27 personas hicieron uso de este beneficio, regresando 19, mientras que 8 dejaron la empresa.

CGE	Trabajadores que tomaron pre y post natal			Trabajadores que regresaron de su post natal			Cantidad de trabajadores que hicieron uso de su pre y post natal y no regresaron a la organización		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Mujeres	61	40	52	45	16	34	16	24	18
Hombres	0	34	14	0	34	14	0	0	0
Total	61	74	66	45	50	48	16	24	18

Metrogas	Trabajadores que tomaron pre y post natal			Trabajadores que regresaron de su post natal			Cantidad de trabajadores que hicieron uso de su pre y post natal y no regresaron a la organización		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Mujeres	20	16	20	3	12	12	1	4	8
Hombres	13	9	7	0	9	7	1	0	0
Total	33	25	27	3	21	19	2	4	8

Otros beneficios

A continuación, mencionamos algunos de los beneficios para los colaboradores de CGE y Metrogas.

CGE

3 días adicionales de vacaciones
1.907 Colaboradores beneficiados
Además de los 15 días legales de vacaciones se anticipa 3 días de los progresivos.

Horario flexible
499 Colaboradores beneficiados
Existen 2 tipos de horarios en oficina central, donde las personas pueden optar por entrar media hora más temprano y así salir también media hora antes.

Programa beneficios flexibles
335 Colaboradores beneficiados
Programa de beneficios flexibles en dinero, para seleccionar libremente el monto de vacaciones, aguinaldo de navidad y fiestas patrias.

Tarjeta de alimentación
342 Colaboradores beneficiados
Tarjeta para fines de alimentación, se carga mensualmente según el número de días hábiles del mes.

Plan de pensiones
53 Colaboradores beneficiados
Beneficio de plan de pensiones para ejecutivos.

Beneficios licencias médicas
1.097 Colaboradores beneficiados
Ante licencias médicas, la empresa cubre el 100% de las remuneraciones, como si no estuviese acogido a ellas, con un tope anual de 30 días, con excepción de accidentes de trabajo y licencias pre y post natal. La extensión de este beneficio se puede otorgar por aprobación de la empresa, a solicitud fundada del trabajador.

METROGAS

Día libre de cumpleaños
561 Colaboradores beneficiados
Dirigido a: Colaboradores con jornada laboral normal
Los trabajadores pueden optar por tomar libre el día anterior, siguiente o el mismo día de su cumpleaños. En caso de ser fin de semana puede optar por viernes o lunes. Para personal de turno, reciben una giftcard en compensación del día libre.

Permiso día del cumpleaños del hijo
313 Colaboradores beneficiados
Dirigido a: Colaboradores con jornada laboral normal
El día del cumpleaños de los hijos de hasta 18 años, los trabajadores podrán optar a un horario de salida anticipada a las 15:00 horas.

Banco de horas
638 Colaboradores beneficiados
Dirigido a: Todos los colaboradores
Máximo de 30 horas de permisos por año calendario, que podrán ser utilizadas para los siguientes conceptos: permisos para asistir al médico o dentista, reuniones, presentaciones, graduaciones y otras actividades de colegio, trámites administrativos y bancarios.

Post natal padres
12 Colaboradores beneficiados
Dirigido a: Colaboradores hombres
5 días adicionales a los legales para padres.

Bonificación escolar
527 Colaboradores beneficiados
Dirigido a: Colaboradores con cargas familiares de entre 2 a 24 años
Los valores de la bonificación dependerán del nivel escolar.

Bono nacimiento, bono matrimonio
33 Colaboradores beneficiados
Dirigido a: Todos los colaboradores
Bono de 5UF por ocasión del nacimiento de un hijo, primer matrimonio o Acuerdo de Unión Civil.



RELACIONES LABORALES
(102-41)

Las relaciones laborales son especialmente relevantes para nuestra organización, sobretodo en un contexto de cambios organizacionales. En CGE, la sindicalización llega al 76,8% de la dotación total, mientras que en Metrogas esta cifra llega al 65,4%.

	% de colaboradores sindicalizados		No de colaboradores sindicalizados		Dotación total	
Negocio Eléctrico	2017	2018	2017	2018	**2017**	**2018**
	77,7%	76,8%	1.778	1.306	**2.288**	**1.700****
Negocio Gas	64%	65,4%	433	417	**675**	**638**

*Las cifras 2017 de Metrogas fueron actualizadas.
** Esta cifra corresponde a CGE S.A.

> Mesa de trabajo
(103-3)

Las mesas de trabajo tienen por objetivo facilitar el diálogo entre las diversas áreas de la empresa, permitiendo la colaboración y coordinación entre los colaboradores. En CGE se realizaron las siguientes mesas de trabajo durante 2018.

Nombre del comité	Objetivo del comité	Año de creación del comité	Cantidad de sindicatos que participan	Mesas que se derivan o resultados del comité (de a conocer las mesas que se han creado como producto del comité y/o los principales logros de la instancia)
Comité de Resultados	Presentación trimestral del avance de resultados financieros por empresa y proyectos relevantes en los 5 ejes de trabajo.	2016	27	1. Funcionamiento de la empresa 2. Estados financieros, presupuestos e inversiones 3. Proyectos relevantes en 5 ejes de trabajo 4. Planes de contingencias
Comité Seguridad, Salud y Medio Ambiente	Presentación de temas y proyectos transversales relacionados con el ámbito de Seguridad y Medio Ambiente.	2016	27	1. Indicadores de seguridad y prevención 2. Programas corporativos de salud y certificaciones 3. Proyectos relevantes en medio ambiente 4. Levantamiento de temas relevantes en prevención de riesgos 5. Mesas de trabajo
Comité Calidad de Suministro y Servicio	Presentación de temas y proyectos transversales relacionados con el ámbito de Calidad de Suministro y Servicio	2016	27	1. Indicadores de servicios y calidad de atención de clientes 2. Programas corporativos de CeX (Experiencia a Clientes) 3. Proyectos relevantes Calidad de Suministro 4. Indicadores Calidad de Suministro (Ej. SAIDI - SAIFI) 5. Gestión comercial
Comité de Personas, Organización y Cultura	Presentación de temas y proyectos transversales en los ámbitos de Personas, Organización y Cultura.	2016	27	1. Programas corporativos de Personas, Organización y Cultura 2. Proyectos relevantes en estas materias 3. Levantamiento de temas de personas de las zonas 4. Efecto de la reestructuración en POC

> El 84,18% de los colaboradores de CGE está cubierto por algún convenio colectivo.

> En el caso de Metrogas, esto responde al 84%



9

COMPROMISO CON LA SALUD Y LA SEGURIDAD

TEMAS MATERIALES

(103-1)

Tema material	¿Qué es?	Cobertura
Formación en salud y seguridad	Se refiere a las acciones que buscan promover una cultura de salud y seguridad en toda la operación, a nivel de personas y procesos.	Externa e interna

NUESTRO COMPROMISO

(103-2)

En CGE ninguna decisión está por sobre la salud, seguridad y bienestar de las personas. Las actividades que desarrollamos en esta materia van más allá del cumplimiento de las obligaciones legales, abarcando otros requisitos que voluntariamente hemos adoptado, impulsando la mejora continua de seguridad en las operaciones e involucrando tanto a trabajadores propios como a proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés, con el fin de prevenir accidentes y daños a la salud.

Este compromiso se concreta en los siguientes objetivos:

- Garantizar la seguridad y la salud de las personas como una responsabilidad individual no delegable, que a través de un compromiso colectivo es liderada por la alta dirección y asumida de forma proactiva por toda la organización, así como por los proveedores y empresas colaboradoras.
- Establecer la seguridad y la salud como una responsabilidad individual que condiciona el empleo de los trabajadores de CGE y sus filiales, así como la actividad de sus empresas colaboradoras.
- Velar para que toda situación potencial de riesgo que pudiera afectar a los trabajadores, proveedores, clientes, público y a la seguridad de las instalaciones sea notificada, evaluada y gestionada apropiadamente.
- Trabajar para mantener un entorno laboral exento de riesgos, integrando en la gestión empresarial la prevención de riesgos laborales y conductas de protección y promoción de la salud y el bienestar.
- Establecer el aprendizaje como motor de la cultura de la seguridad, mediante la formación continua, el análisis de accidentes e incidentes, la difusión de las lecciones aprendidas y la educación y promoción de la salud.
- Integrar criterios de seguridad y salud en los procesos de negocio, nuevos proyectos, actividades, instalaciones, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores y empresas colaboradoras, cuyo cumplimiento condicione el inicio o la continuidad de la actividad.
- Invertir en nuevas estrategias de educación sanitaria y promoción de la salud, que permitan que el lugar de trabajo se convierta en el vector de transmisión de conductas saludables para el trabajador y su entorno.
- Implementar actuaciones orientadas a mejorar la calidad de vida, el bienestar y la salud de las personas que integran las comunidades donde la compañía opera.
- Proporcionar los recursos y medios necesarios que posibiliten el cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos en cada momento.

HITOS DE GESTIÓN 2018

- Creación del Comité de Seguridad y Salud con la Alta Dirección.
- Creamos las “Redes de Seguridad” en CGE.
- Aumentó un 400% la reportabilidad en CGE.
- Iniciamos el “Proyecto Génesis” en Metrogas, que revisará todos los procesos de la empresa con un enfoque en salud y seguridad.

9. Compromiso con la Salud y la Seguridad

9.1 Nuestro sistema de gestión

(403-1, 403-3, 403-4, 403-5, 403-8, 403-9)

Nos hemos comprometido con la salud y la seguridad laboral, tanto de los trabajadores propios como de los contratistas. A través del Sistema Integrado de Gestión (SIG) monitoreamos el desempeño de las actividades de Distribución de Electricidad y Comercialización Minorista, verificando el cumplimiento de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007.

Número y porcentaje de todos los empleados y contratistas cuyo trabajo y/o lugar de trabajo está controlado por la organización, cubiertos por el sistema de gestión de salud y seguridad auditado internamente

Empresa	Contratistas	
	Nº	%
CGE	6.523	100%
Metrogas	2.200	100%

En 2018 en CGE realizamos la auditoria inicial del Modelo de Empresa Saludable. Adicionalmente, consideramos el Mapa de Riesgos en las áreas de negocio, crédito, mercado, operacional y reputacional, para tomar decisiones con objeto de prevenir la ocurrencia de riesgos para la salud y seguridad de las personas.

Por su parte, Metrogas cuenta con el Sistema de Gestión SST, para dar seguimiento y control a todas las actividades de prevención de riesgos en sus operaciones. Este sistema considera elementos del Programa de Control Operacional de la empresa, el cual es supervisado por el Departamento de Prevención de Riesgos de Metrogas, unidad responsable de la entrega de lineamientos y asesoría técnica a las empresas contratistas y subcontratistas vinculadas a las operaciones de la empresa.

Adicionalmente, el seguimiento de todos los documentos asociados al Sistema de Gestión SST se realiza a través de la plataforma web Subcontrataley, la cual le permite a Metrogas monitorear el desempeño de contratistas y subcontratistas, considerando a los trabajadores de los proyectos contratados por la empresa en las faenas respectivas. Toda la información requerida por el Sistema queda respaldada en formato electrónico en los servidores de Subcontrataley, disponible en línea para su impresión o visualización, según se requiera.

Actividades cubiertas por el sistema de gestión	Lugar de trabajo	Cantidad de colaboradores cubiertos en 2018
Auditoría al SIG 2018	Arica a Araucanía	279
Curso de Implementadores de Empresa saludable - AENOR	Of. Corporativas	51
Auditorias SIGES (empresa saludable)	Of. Corporativas	10
Implementación de Comités Istas 21	Arica - Araucanía	164
Evaluaciones TEMERT*	Arica -Araucanía	297
Empresas contratistas Metrogas	Región Metropolita, Rancagua, Osorno, Puerto Montt	2.200

*Las evaluaciones TMERT durante 2018, correspondieron a los puestos de alta y mediana criticidad.

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

El Comité de Seguridad y Salud busca impulsar una transformación cultural para que todos los colaboradores, incluyendo contratistas, internalicen la seguridad y salud como prioridad. Esto implica la aprobación y seguimiento a directrices estratégicas para conseguir un cambio cualitativo en la cultura de seguridad en la compañía.

Para esto, aplica un enfoque basado en los comportamientos individuales seguros y en la identificación y anticipación de las situaciones de riesgo por los trabajadores.

El Comité sesiona mensualmente y es liderado por el Country Manager Luis Zarauza. Además, participan los Directores y Gerentes del negocio de Electricidad y Gas para revisar:

- Resultados de seguridad y salud, anual y trianual.
- Pirámides de accidentabilidad
- Actividades corporativas Naturgy
- Estadística de accidentabilidad
- Avance salud integral y ocupacional
- Implantación redes de seguridad
- Tipología de accidentes e incidentes
- Tipología de agresiones
- Detalle de sucesos
- Seguimiento indicadores de seguridad

UN ENFOQUE ESTRATÉGICO: PROYECTO GÉNESIS

Durante 2018 Metrogas implementó el Proyecto Génesis, que implica el análisis general de nuestros procedimientos técnicos y operativos, con un foco en la seguridad. Los procedimientos técnicos revisados incluyen: emergencias, construcción, mantenimiento, conversión, seguridad HSEQ e integridad. Este proceso ha implicado la participación transversal de diversas áreas y equipos de la compañía y continuará durante 2019 en su etapa operativa.

A octubre de 2018 el 40% de cuerpo documental ha sido optimizado.

9.2 Servicios de salud ocupacional

En CGE la salud ocupacional es complementada por servicios médicos de carácter preventivo, prestados por instituciones como la Mutual de Seguridad, que nos asesora en materia de prevención de riesgos de salud, toma exámenes ocupacionales y pre-ocupacionales, además de realizar encuestas de satisfacción al personal atendido.

Los trabajadores, además, cuentan con un servicio de salud integral, el cual da seguimiento al cumplimiento de la normativa legal vigente a través de reporte del equipo de prevención de la zona y se preocupa de la promoción de la salud a través de campañas preventivas; también, entrega informes mensuales de absentismo, entre otros.

La Comisión de Salud es la entidad que gestiona los beneficios, convenios colectivos de salud y seguros que cubren a los 1.645 colaboradores que tuvieron acceso a estos en 2018 en CGE.

Existen diversas instancias que buscan garantizar la participación de los trabajadores en temas de salud y seguridad, como reuniones periódicas de seguridad y salud con representantes de los trabajadores, además de reuniones mensuales con las comisiones de salud. Entre estas destacan las reuniones del Comité Paritario de Higiene y Seguridad y el Comité ISTAS 21, que evalúa riesgos psicosociales.

En el caso de Metrogas, los Comités Paritarios son relevantes tanto en Oficina Central, como en fábrica y faenas. Además, se realizan reuniones de seguridad y salud donde se informan temas claves y se da seguimiento a metas.

Comités	Nº de colaboradores representados en el comité en 2018	% de colaboradores representados en el comité en 2018	Nº de participantes colaboradores en 2018
	CGE		
Seguridad y salud - Representantes trabajadores	25	1,1%	21
Istas 21	180	8%	90
Comités Paritarios	420	18%	210
Comisiones de salud	16	1%	16
	Metrogas		
Comité Paritario Oficina Central Metrogas	398	100%	3
Comité Paritario Fábrica	246	100%	3
Comité Paritario Faenas	2.200	100%	3

En CGE hemos identificado los riesgos y tipos de lesiones a los que están expuestos tanto los trabajadores propios como los contratistas en las distintas áreas de la operación, entre ellos se cuentan los riesgos asociados a trabajos con líneas eléctricas energizadas, las labores desarrolladas en altura (como tala y poda), los trabajos en condiciones de tránsito vehicular, entre otros.

Para prevenir o minimizar estos riesgos, hemos implementado diversas medidas, como la creación del Comité de Seguridad y Salud conformado por miembros de la alta dirección, actualizar y comunicar los procedimientos de seguridad, incentivar el reporte de incidentes por personal de terreno, sostener reuniones periódicas con las empresas contratistas y desarrollar evaluaciones de los puestos de trabajo.

Pese a los esfuerzos, en 2018 sufrimos la lamentable pérdida de un trabajador contratista de Metrogas. El compromiso es seguir generando las instancias para desarrollar una cultura de la seguridad y autocuidado, tanto al interior de la empresa como con las empresas contratistas.

Número y tipo de lesiones de trabajadores propios y contratistas en 2018

	Lesiones de trabajadores	Lesiones de contratistas
CGE	2 quemaduras eléctricas	5 caídas de altura 5 golpes 2 cortes 1 caída al mismo nivel
Metrogas	1 golpe 1 atrapamiento de pierna	5 atropellos 18 golpes 14 lesiones varias 1 lesión muscular

Adicionalmente, contamos con Redes de Salud y Seguridad que tienen como objetivo definir acciones transversales para evitar accidentes, las cuales se describen a continuación:

RED DE SALUD Y SEGURIDAD

Red de contratistas

Realiza evaluación de la gestión preventiva de las empresas contratistas, las clasifica y propone planes de acción para mejorar su compromiso con la seguridad.

Red de formación

Establece las capacitaciones necesarias para mejorar los indicadores de accidentabilidad y compromiso con la seguridad.

Red de reconocimientos

Esta red busca reconocer las conductas seguras en forma individual, grupal o de empresas.

Red de vigilancia

Esta red realiza seguimiento a las actividades en materia de prevención, tanto al personal de la compañía como de contratistas.

Red de investigación de accidentes e incidentes

Análisis de las causas más recurrentes de las accidentes e incidentes y proponer medidas de control transversales.



ACTIVIDADES DE FORMACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD

Dirigidas a nuestros colaboradores

En 2018 se desarrollaron al menos 36 horas de formación en salud y seguridad a mas de 2.000 trabajadores de CGE. Los temas abordaron desde riesgos psicosociales y primeros auxilios, hasta prevención de mordeduras de perros. En el caso de Metrogas, hubo un total de 1.652 horas dedicadas a formación en temas como seguridad vial, conducción a la defensiva, exposición a ruido, etc., en las que participaron un total de 935 personas.

Dirigidas nuestros proveedores y contratistas

Nuestros proveedores y contratistas en CGE son parte esencial del trabajo que día a día permite llevar el suministro eléctrico a cientos de hogares. Por eso, también nos preocupamos por su salud y seguridad, lo que año a año, desde 2016, nos ha llevado a incrementar su participación en programas de este tipo, alcanzando un 79% en 2018.

	2016	2017	2018
Porcentaje de trabajadores subcontratados que han participado de programas de seguridad y salud	77%	76%	79%

Otras iniciativas en salud y seguridad dirigidas a proveedores y contratistas:

- **Conversaciones de seguridad**

Con el objetivo de crear una cultura de autocuidado y respeto de las normas de seguridad entre los trabajadores de nuestras empresas contratistas, durante el año 2018 se capacitó a formadores para que cada semana durante un año, tuvieran una reunión de seguridad de temas ya definidos, donde se privilegiaba la participación colectiva.

Esta actividad, además de ser bien evaluada por el personal de empresas contratistas, ha favorecido su compromiso con la seguridad. Además, el 10% de los trabajadores subcontratados por Metrogas ha recibido capacitaciones en salud y seguridad.

- **Seguimiento de empresas contratistas**

Durante 2018 retomamos las reuniones mensuales con las empresas contratistas de CGE. En esta instancia, los administradores, gerentes o dueños de empresas contratistas muestran la gestión en materia de seguridad y seguimiento a los compromisos asociados, para reducir los índices de accidentabilidad e incrementar el compromiso y empoderamiento de las empresas contratistas.

> Aumentando nuestra reportabilidad

En CGE incentivamos el informe de los incidentes para realizar una gestión proactiva, anticipándonos a los accidentes. Como resultado, en 2018 hubo un incremento del 400% en los incidentes informados respecto al año anterior. Esta información permite:

- Saber las causas de los sucesos que puedan originar accidentes.
- Hacer gestión de la prevención en forma proactiva.
- Bajar la accidentabilidad.

> Reconocemos la gestión en salud y seguridad laboral
(103-3)

En Metrogas monitoreamos la gestión en materia de salud y seguridad a través de la plataforma ProSafety, la cual reporta el desempeño individual y global, permitiendo dar seguimiento a los objetivos y compromisos en este ámbito. En 2018 se entregaron dos reconocimientos, que buscaron destacar a las personas y a los equipos que, de acuerdo con Prosafety, obtuvieron un resultado sobresaliente.

UN COMPROMISO A TODO NIVEL

El compromiso de los altos ejecutivos de Metrogas se puso de manifiesto durante las 50 visitas a terreno realizadas durante el año, cuyo objetivo era realizar observaciones preventivas de seguridad e inspecciones documentadas de seguridad en terreno por parte de los directivos.

FONORED: PREVINIENDO FUGAS DE GAS JUNTO A LA COMUNIDAD



Fonored es un servicio telefónico gratuito de Metrogas, donde entregamos información sobre la ubicación referencial de toda nuestra red de gas natural a particulares y empresas que lo requieran, ante la ejecución de trabajos y/o excavaciones en la vía pública. Busca evitar posibles roturas, fugas o explosiones que terceros pudiesen provocar accidentalmente en nuestras redes.



10

COMPROMISO CON UNA CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

TEMAS MATERIALES

(103-1)

Tema material	¿Qué es?	Cobertura
Evaluación de proveedores y contratistas	Se refiere a las acciones que llevamos a cabo para evaluar consistentemente a nuestros proveedores y contratistas.	Externa
Alianzas con contratistas	Se refiere a la relevancia de las alianzas con contratistas, para agregar valor al negocio.	Externa

NUESTRO COMPROMISO

(103-2)

Las empresas proveedoras de servicios juegan un rol clave en el desarrollo de nuestras operaciones. Estas entidades, junto a los contratistas, se conforman como socios estratégicos a la hora de proveer un servicio de alta calidad. Por ello, desarrollamos actividades conjuntas que permitan generar confianzas y beneficio mutuo, trabajando bajo los principios de eficiencia y gestión del riesgo.

Este compromiso se concreta en los siguientes objetivos:

- Extender la cultura CGE a la cadena de suministro, transmitiendo el objetivo de excelencia en el servicio y los principios de actuación responsable de nuestra compañía, además de fomentar la incorporación de criterios de sostenibilidad en su gestión diaria.
- Promover el cumplimiento de los códigos y políticas 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 en donde desarrollamos 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.

HITOS DE GESTIÓN 2018

- Implementación del nuevo Modelo de Eficiencia Operacional.
- Continuidad del programa “Red de Calefaccionistas” de Metrogas.

10. Cadena de Suministro Responsable

10.1 Alianzas para crear valor

(102-9, 103-3)

Las empresas proveedoras y contratistas prestan un servicio clave en el correcto despliegue denuestro plan de negocios, especialmente aquellos que desempeñan labores de mantención de activos y de gestión comercial.

En 2018 un total de 10.720 trabajadores contratistas se sumaron a nuestras actividades, donde un 65,7% se agregó a las labores del negocio eléctrico y un 34,3% participó en el negocio gas. Además, en ambos negocios existe una mayoritaria participación de empresas nacionales en la cadena de suministro.

Negocio	Trabajadores subcontratados 2017	Trabajadores subcontratados 2018	Actividades
CGE	7.595	7.046	Desarrollo y mantención de redes de electricidad. Operación y mantención de plantas de energía. Servicios de gestión comercial.
Metrogas	2.034	3.674	Desarrollo y mantención de redes de gas.
Total	**9.629**	**10.720**	

Origen del proveedor	Negocio eléctrico**	Negocio gas*
Local	283	1.236
Internacional	0	48
RM	39	1.132
Otras regiones	244	104

*Número de contratistas/proveedores a los cuales se les generó orden de compra durante 2018.
**Considera solo servicios del Negocio Eléctrico.

UN NUEVO MODELO OPERATIVO

Los proveedores y empresas colaboradoras son actores importantes en la entrega de servicios a los clientes y están estratégicamente involucrados a lo largo de la cadena de valor, desde la etapa de construcción de infraestructura hasta la fase de operación y mantenimiento.

Durante 2018 vivimos un importante proceso de transformación corporativo. En este contexto, se presentó el nuevo Modelo Operativo, el cual impactará la forma en que nos relacionamos con las empresas prestadoras de servicios, ya que se enmarcan en una estructura más moderna y flexible, que busca dar una mejor experiencia a los clientes a través de procesos mas eficientes y una mayor presencia en el territorio.

Para implementar este nuevo modelo, trabajamos en el desarrollo de actividades de colaboración con proveedores y contratistas, con el fin de sumarlos a los nuevos cambios en la empresa y traspasarles las prácticas y conocimientos que son nuestro sello.



TRABAJANDO JUNTO A NUESTRAS EMPRESAS COLABORADORAS

(CGE 6)

El modelo de negocios de Metrogas tiene al cliente en su centro. Para darles la mejor experiencia es necesario desarrollar un plan de trabajo con las empresas prestadoras de servicios asociados, en donde éstas se capaciten, adquiriendo nuevas competencias técnicas que les permitan responder los requerimientos de los clientes.

Desde 2017, la estrategia de ventas en el eje de aumento de consumo ha estado centrada en fortalecimiento de un modelo de ventas colaborativo, a través de alianzas con empresas colaboradoras, las cuales prestan los servicios de venta e instalación de sistemas de calefacción, recambios de calderas e instalación de estufas a clientes residenciales.

El éxito de este modelo ha permitido sumar a diciembre de 2018 más de 120 empresas colaboradoras, con las cuales se mantiene una relación cercana y fluida con el fin de apoyar y acompañar su desarrollo.

Durante el período 2018 fue prioridad el crecimiento y profesionalización de nuestra red de empresas colaboradoras a través del acceso a cursos, talleres y certificaciones, donde destaca la creación de la primera certificación en instalaciones de calefacción doméstica a nivel nacional, la cual fue desarrollada e implementada en conjunto con la Cámara Chilena de Climatización y Refrigeración (CChCyR).

También es importante mencionar las capacitaciones sobre temas de seguridad dictadas a la red de empresas colaboradoras, cuyo objetivo fue garantizar el bienestar y seguridad tanto del personal de las empresas como el de nuestros clientes finales.

10.2 Evaluación de proveedores y contratistas

(103-3)

La nueva arquitectura organizacional de nuestra compañía también involucró a la Unidad de Compras y Gestión Inmobiliaria, la cual fue reestructurada, pasando a formar parte de la Gerencia Corporativa de Recursos. Esta unidad cuenta con cinco áreas especializadas en la gestión de proveedores y contratistas.

Una de estas áreas es la de "Contratos, pedidos y evaluación de contratistas", la cual vela por la calidad y desarrollo de proveedores. Dentro de sus deberes está la acreditación de las empresas contratistas para que puedan ejecutar labores, así como también el seguimiento del cumplimiento de los requerimientos solicitados.

Además, contamos con un plan de monitoreo presencial permanente de contratistas, llamada Red de Contratistas. Esta instancia es dirigida por la alta dirección y permite acompañar a las empresas para saber su estado general, el estado de homologación, la certificación laboral, KPI's de seguridad y el cumplimiento de contratos en términos de garantías y seguros.

Para efectos de discriminar si una empresa es o no apta para proveernos un servicio, desde 2017 contamos con un proceso de homologación de proveedores, el cual los clasifica según los niveles de riesgo en los servicios que preste.

(414-1)

68 Proveedores

De CGE estuvieron sujetos al proceso de homologación durante 2018.

Para definir su aptitud, la empresa proveedora deberá pasar por un proceso de calificación a través de las plataformas Bravo Solutions y Achilles, previo a la invitación a participar en procesos de licitación, que consiste en las siguientes tres etapas:

1. Calificación inicial de los proveedores

Consiste en un cuestionario de autoevaluación dirigido a todos los prestadores de servicios, el cual aborda temas legales, administrativos, laborales, de accidentabilidad y ambientales. Este paso evalúa la aptitud de la empresa para ser parte de la cadena de suministro de la compañía. Posteriormente se analiza la calidad de materiales y del suministro, el manejo ambiental y temas de seguridad y salud laboral. A la fecha, ya se han registrado 300 proveedores y 56 han pasado por la calificación.

2. Evaluación de proveedores estratégicos

Esta etapa está dirigida a las empresas proveedoras vinculadas a construcción y mantenimiento, que requieren ser diagnosticadas antes de pasar a un proceso de homologación de prácticas. El objetivo es alcanzar los mismos niveles de calidad en gestión medioambiental y de seguridad. Actualmente hay 36 proveedores en proceso de homologación.

3. Revisión mensual del pago de las imposiciones laborales

La revisión aplica a todas las empresas contratistas y opera bajo la ley de subcontratación. Debemos garantizar que los trabajadores indirectos cuenten con la seguridad social mínima exigida por ley.

(414-1)

De los 502 proveedores nuevos de Metrogas durante 2018, 157 fueron evaluados utilizando el Modelo de Prevención de Delitos de la empresa, el cual permite detectar riesgos relacionados a la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos de cohecho, receptación, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y el resto de delitos que en lo sucesivo se incorporen.





11

COMPROMISO SOCIAL

TEMAS MATERIALES

(103-1)

Tema material	¿Qué es?	Cobertura
Actividades con la comunidad	Se refiere a las actividades emprendidas por la empresa que involucran a las comunidades.	Externa

NUESTRO COMPROMISO

(103-2)

La Política de Responsabilidad Corporativa nos permite responder a los compromisos sociales que hemos adquirido con las regiones donde operamos. En nuestras áreas de influencia buscamos abrir espacios de diálogo, con la finalidad de conocer las expectativas e intereses de las comunidades de nuestro entorno y poder contribuir en su bienestar, a través de acciones que sean coherentes con sus realidad y necesidades.

Este compromiso se concreta en cinco objetivos:

- Garantizar un diálogo efectivo, promoviendo el involucramiento con las comunidades locales y respetando la cultura, la normativa y el entorno, de modo que sus preocupaciones sean respondidas adecuadamente y con prontitud.
- Evaluar el impacto social que producen las operaciones de la compañía, para prevenir o mitigar efectos adversos y potenciar los 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, riqueza cultural, salud, investigación e inclusión de los colectivos más desfavorecidos, a través de la inversión social.
- Transferir conocimiento a la sociedad, mediante acuerdos de colaboración con la academia, difundiendo nuestras buenas prácticas a las empresas colaboradoras y proveedores, mediante un alineamiento estratégico.

HITOS 2018

- 24.710 personas participaron en actividades de relacionamiento de CGE.
- Lanzamiento del "Manual de Uso de Redes Sociales en Emergencias".
- 476 estudiantes fueron beneficiados por el Programa Ilumina.
- 67 personas certificadas como Instaladores de Gas clase 3.

11. Nuestro Compromiso con la Sociedad

11.1 Actividades con la comunidad

(103-3, CGE 7)

En el marco de nuestro Plan de Relacionamiento Comunitario de CGE, este año desarrollamos un importante número de actividades sociales con los vecinos de toda la zona de influencia de la compañía, extendiéndose entre Arica y Villarrica.

Este documento entrega lineamientos para desarrollar actividades de vinculación con las comunidades, permitiéndonos conocer sus intereses y, a la vez, escuchar, responder y resolver sus inquietudes en torno al servicio eléctrico. De igual modo, el Plan de Relacionamiento define los canales de información con los grupos de interés, junto con entregar las directrices para coordinarnos con autoridades, organismos de emergencia y con los vecinos.

Bajo Plan de Relacionamiento Comunitario fortalecemos nuestro vínculo con las comunidades donde operamos, desarrollando actividades dirigidas a diversos públicos, como estudiantes, niños, usuarios de redes sociales, juntas de vecinos, entre otros.

24.710
Personas

Participaron en nuestras actividades de relacionamiento

ACTIVIDADES DE RELACIONAMIENTO CGE 2018

PRINCIPALES ACTIVIDADES DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO 2018

935
Asistentes a talleres sobre derechos y deberes de los consumidores

1.231
Bomberos

175
Brigadistas de CONAF

Capacitados
En riesgos eléctricos

608
Reuniones con juntas de vecinos

202
Estudiantes participaron en jornadas de reforestación

220
Jóvenes aprovecharon las clínicas deportivas

476
Estudiantes beneficiados con el programa Ilumina

6.386
Alumnos participaron en campañas preventivas de seguridad

3.259
Niños disfrutaron actividades veraniegas

424
Personas que viven en campamentos participaron en talleres

404
Participantes en actividades vinculadas a la Guía de Uso de Redes Sociales en Emergencias

• Talleres sobre derechos y deberes de los consumidores

Como parte de las alianzas estratégicas acordadas con las asociaciones de consumidores ADECU y CONADECUS, se realizaron 935 talleres sobre derechos y deberes de los consumidores.

• Capacitaciones a Bomberos y CONAF

Hemos capacitado en gestión de riesgos eléctricos a 1.231 bomberos y 175 brigadistas de CONAF. A través de esta iniciativa buscamos aportar a la prevención de riesgos, entregando conocimientos y técnicas para que los brigadistas de ambas instituciones puedan realizar su trabajo evaluando de la mejor manera los riesgos eléctricos a los que están expuestos, lo que se traduce en mayor seguridad para ellos y la comunidad.

• Capacitaciones a familias de campamentos

Junto a TECHO, nos hemos acercado 424 personas que viven en campamentos, para hablar sobre seguridad eléctrica, la importancia de la regularización de sus instalaciones, el ahorro familiar y la eficiencia energética.

REGULARIZACIÓN DE FAMILIAS PERTENECIENTES A CAMPAMENTOS

Durante 2018 un total de 256 familias se vieron beneficiadas con la regularización de dos campamentos en la zona norte del país. Este hito se acompañó de talleres e instancias de relacionamiento junto a TECHO, en donde los participantes pudieron aprender sobre riesgos eléctricos, lectura de las boletas de pago, eficiencia energética, entre otras temáticas de su interés.

• Jornadas de educación ambiental

Junto a la Fundación Reforestemos, realizamos ocho jornadas de educación ambiental a colegios de las regiones Metropolitana, O'Higgins y Maule. Las actividades contaron con un módulo teórico y uno práctico, en los que 202 alumnos de escuelas locales reforestaron sus propios colegios con árboles nativos.

• Clínicas deportivas para niños

Un total de 220 jóvenes participaron en las clínicas deportivas, que este año se extendieron a regiones. Este proyecto, en alianza con la Fundación Ganamos Todos, busca fomentar la actividad física y la práctica del deporte como herramienta para construir una mejor sociedad.

• Programa Ilumina

El Programa Ilumina fortalece la formación técnica de estudiantes de la especialidad eléctrica, aportando con equipamiento, infraestructura y pasantías estudiantiles. Además, contribuye a la instrucción y certificación de instaladores eléctricos domiciliarios. Durante el 2018, 476 estudiantes fueron beneficiados por este programa.

• Primera Guía de Uso de Redes Sociales: “Cómo ComunicaRT en casos de #Emergencias”

Esta guía fue desarrollada junto a la Facultad de Comunicaciones de la Pontificia Universidad Católica de Chile y cuenta con el patrocinio de la Oficina Nacional de Emergencias (ONEMI). Su objetivo es educar sobre el uso de redes sociales antes durante y después situaciones de contingencias y catástrofes.

Además, entrega una guía para públicos que generan información a través de redes sociales, como periodistas, instituciones de emergencia, autoridades educacionales, así como para usuarios que utilizan y buscan información en Twitter y Facebook.

En este contexto se realizaron diversas actividades, como el seminario de prevención ante emergencias en Valparaíso, el seminario nuevas tendencias en Redes Sociales en Santiago y un taller sobre este documento dirigido a comunicadores, realizado en Santiago, Antofagasta e Iquique. A estos eventos asistieron 404 personas.

El documento es descargable desde el sitio www.cge.cl o en www.comunicartemergencias.cl





• Actividades veraniegas para niños

Se realizaron en distintos puntos del país y contaron con juegos inflables, concursos, premios y regalos, con el objetivo de vincularnos con la comunidad. 3.259 niños se beneficiaron con esta actividad que además permite generar conciencia entre los niños participantes sobre los riesgos eléctricos.

• Reuniones con Juntas de vecinos

Este año sostuvimos 608 reuniones con juntas de vecinos, en las que participaron 10.998 asistentes. En estas citas buscamos resolver dudas técnicas y comerciales sobre nuestro servicio.

• Campañas preventivas

Queremos que las personas puedan disfrutar del uso de volantines de manera segura. Para esto, realizamos campañas preventivas en diversos medios, creando conciencia sobre el peligro de realizar esta actividad cerca del tendido eléctrico. Durante el año desarrollamos charlas a un total de 6.386 alumnos.

PROYECTOS DE ELECTRIFICACIÓN RURAL

Continuando con el compromiso de llevar energía a más personas, durante 2018 se desarrollaron 27 Proyectos de Electrificación Rural (PER) en seis regiones del país, beneficiando a 591 familias, quienes ahora gozan del servicio. Las regiones en las que se han implementado estos programas son: La Araucanía, Arica y Parinacota, Biobío, Coquimbo, Valparaíso y Magallanes (a través de EDELMAG).

ACTIVIDADES DE RELACIONAMIENTO METROGAS 2018

31
Alumnos beneficiados con material pedagógico

1.500
Bomberos capacitados en gas natural

2.000
Bolsas reutilizables entregadas en Machalí

67
Personas certificadas como instaladores de gas clase 3

5.600
Estudiantes participaron de actividades de la Brigada Metroambientalista

• Apoyo a la educación técnica

Entregamos material pedagógico a 31 alumnos de cuarto medio de la carrera de Instalaciones Sanitarias del Colegio Ena Bellemans Montti, el único en impartir la especialidad en la Región de O’Higgins y con el que mantenemos un convenio de colaboración desde 2015.

• Convenio de Cooperación con la CODEDUC de Maipú

Firmamos un Convenio de Cooperación con la Corporación Municipal de Servicios y Desarrollo (CODEDUC) de Maipú y el Liceo Polivalente El Llano de la misma comuna, que tiene por objetivo contribuir mutuamente a una mayor y mejor formación profesional de los egresados del liceo, aumentando sus posibilidades de insertarse en el mundo laboral.

Bajo este acuerdo, desarrollaremos una mesa técnica de trabajo para actualizar los aprendizajes o diseños de aula, realizaremos capacitaciones a los estudiantes de 4o Medio en los módulos de Gas, junto con entregar material pedagógico y becas para la Certificación SEC.



• Capacitación a bomberos

Respondiendo al convenio firmado en 2016 con Bomberos, capacitamos a los voluntarios sobre las características y gestión de riesgos en nuestra red de gas natural, para que puedan enfrentar de mejor manera emergencias que involucren a este combustible. Este año capacitamos a 1.500 voluntarios pertenecientes a 25 Cuerpos de Bomberos de las regiones Metropolitana, O'Higgins y Los Lagos.

• Ruta GNL

Desde este año, junto a la Oficina Nacional de Emergencia (ONEMI) estamos capacitando a todas las instituciones y organismos relacionados con una eventual emergencia con gas natural licuado, como parte de la Ruta GNL. Este es el camino que recorren los camiones con gas natural en estado líquido desde que salen del terminal de Quintero, en la Región de Valparaíso, a zonas entre la Región Metropolitana y de Los Lagos.

• Certificación de instaladores de Gas Clase 3

Junto al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence), ChileValora y la Universidad de Concepción, creamos un Programa de Empleabilidad, el cual capacita y certifica a nuevos técnicos en la obtención de la Licencia Clase 3, documento que valida el oficio de instalador de gas natural.

A través de esta alianza público-privada, 63 hombres y 4 mujeres de las regiones Metropolitana y O´Higgins fueron acreditados como "Instaladores de Gas, Clase 3", lo que además les permite acceder a la certificación exigida por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) para instalaciones interiores de gas.

• Entrega de bolsas reutilizables

El Día del Medio Ambiente entregamos dos mil bolsas reutilizables a vecinos de Machalí, ya que dicho municipio concretó la prohibición del uso de bolsas plásticas en establecimientos comerciales.

• Brigada Metroambientalista

Esta iniciativa está dirigida a la comunidad escolar, entregando a los alumnos contenidos relacionados con crear una cultura en torno al cuidado del medio ambiente y la eficiencia energética. Desde sus inicios ha contado con el patrocinio del Ministerio de Medio Ambiente y la Agencia Chilena de Eficiencia Energética.

Desde Metrogas aportamos con la difusión un montaje teatral protagonizado por "Metropower", superhéroe ambiental que enfrenta a Basureck, el villano de la basura y sus mugrosos secuaces. La obra se acompañó por distintos talleres que enseñan a los niños aspectos relevantes para generar, desde las primeras edades, hábitos y conciencia ecológica, como la necesidad de reciclar, la importancia de los combustibles limpios, la reutilización de desechos orgánicos como el compostaje, entre otras materias. Se busca que los escolares hagan suyo el concepto de cuidado del medio ambiente.

Fueron tres regiones -Metropolitana, O'Higgins y Los Lagos- y diez comunas las que visitó la Brigada Metroambientalista durante 2018, logrando llegar a más de 5.600 escolares de primer y segundo ciclo básico en 30 colegios.

A lo largo de sus cinco años de existencia, la Brigada Metroambientalista ha convocado a más de 80 mil alumnos de 130 establecimientos educacionales de las diversas regiones en donde se ha presentado.



12

COMPROMISO CON LA INTEGRIDAD Y LA TRANSPARENCIA

TEMAS MATERIALES

(103-1)

Tema material	¿Qué es?	Cobertura
Cumplimiento normativo y nuevas regulaciones	Se refiere a cómo la empresa se apega a las normas, se anticipa y adecúa a la nueva regulación.	Interna y externa

NUESTRO COMPROMISO

(103-2)

En CGE creemos que la confianza con los clientes, trabajadores, contratistas, proveedores, accionistas, inversionistas, financistas, reguladores y otros agentes del mercado se debe sostener en relaciones íntegras y transparentes. En nuestra empresa vivimos la integridad como una actuación ética, honesta, responsable y de buena fe de cada una de las personas que trabajan en y para el conglomerado.

Por ello, hemos tomado los siguientes compromisos específicos para asegurar una actuación responsable e íntegra:

- Rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de la actividad de la compañía y establecer medidas para evitarlos y combatirlos, desarrollando canales internos que permitan la comunicación de irregularidades, respetando y protegiendo el anonimato.
- Cumplir las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes, respetando especialmente los principios expresados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los fundamentos del Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios Rectores de Derechos Humanos y Compañías de Naciones Unidas, así como los valores expresados por la OCDE para el gobierno de las sociedades.
- Actuar con responsabilidad en la gestión de los negocios y cumplir con las obligaciones fiscales, 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 datos financieros que pongan en valor las actuaciones de la compañía y ofrezcan una respuesta específica a las necesidades de información de nuestros grupos de interés.
- Mantener, en todo momento, el diálogo con los grupos de interés a través de canales de comunicación adecuados y accesibles.

HITOS DE GESTIÓN 2018

- Entrega al 100% de los colaboradores de CGE información sobre Compliance.
- Diversas acciones de difusión del Modelo de Prevención del Delito en Metrogas.

12. El sello Naturgy: integridad y transparencia

12.1 Marco Regulatorio Nacional

(CGE 8)

La normativa en el sector de la electricidad ha experimentado algunas actualizaciones en los últimos años, por ello es relevante abordar algunos aspectos al respecto.

La industria eléctrica chilena es un sector altamente regulado por el Estado a través del Ministerio de Energía (MINENERGÍA); del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; de la Comisión Nacional de Energía (CNE); y de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), los que actúan amparados en la Ley General de Servicios Eléctricos, el Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, los decretos tarifarios y demás normas técnicas y reglamentarias.

CONDICIONES PARA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA

La Ley General de Servicios Eléctricos regula la toma de decisiones y el desarrollo de la distribución de la energía eléctrica en Chile, indicando que esta debe hacerse por concesiones de diferentes zonas del país que entrega el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Estas concesiones son otorgadas a las empresas que presentan al Estado una solicitud para ofrecer el servicio público de electricidad. De este modo, los concesionarios adquieren el derecho a utilizar bienes nacionales de uso público, como calles, plazas y puentes, para instalar cableado eléctrico aéreo y subterráneo y así permitir la distribución de electricidad a las zonas de concesión.

El mercado local se divide en dos categorías:

A. Clientes sujetos a fijación de precios o clientes regulados, que corresponden principalmente a aquellos cuya potencia conectada es igual o inferior a 5.000 kW, cuyo régimen tarifario es fijado por la autoridad. Adicionalmente, quienes tengan una potencia conectada mayor a 500kW se encuentran facultados para optar entre la tarifa regulada y una de precio libre.

B. Clientes no sujetos a fijación de precios o clientes libres, cuyo régimen tarifario es pactado libremente.

El valor del costo de la distribución es fijado cada cuatro años por la autoridad y en esta cifra se reconocen los costos de inversión, operación y mantenimiento de las empresas distribuidoras de energía eléctrica.

Al fijar las tarifas de distribución, la Comisión Nacional de Energía (CNE) clasifica a las compañías en áreas definidas según la cantidad de clientes por kilómetro cuadrado, es decir, por densidad. Pueden ser compañías de alta, media o baja densidad.

El Valor Agregado de Distribución, o VAD, es calculado en base al dimensionamiento de empresas modelo de distribución, las cuales deben satisfacer óptimamente la demanda con la calidad de servicio determinada en la normativa vigente. Las concesionarias deben mantener una rentabilidad agregada, esto es considerando a todas las empresas como un conjunto, dentro de una banda del 10% ± 4% al momento de su determinación.

¿QUÉ CONSIDERA EL VALOR AGREGADO POR CONCEPTO DE COSTOS DE DISTRIBUCIÓN?

- Gastos de administración, facturación y atención del usuario, independiente de su consumo.
- Pérdidas medias de distribución en potencia y energía.
- Costos anuales de estándares de inversión, mantención y operación del servicio de distribución.

Por otro lado, la normativa exige a las empresas distribuidoras disponer de un suministro de energía permanente, que les permita satisfacer el total del consumo de sus clientes, cumpliendo estándares de calidad de servicio. Para esos efectos, deben contar con contratos de suministro -resultantes de procesos de licitación pública no discriminatorios y transparentes- con una antelación mínima de cinco años a la fecha de inicio del suministro.

NUEVA REGULACIÓN SOBRE LA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA

El sistema regulatorio ha permitido un desarrollo satisfactorio del sector eléctrico. Uno de sus desafíos actuales es adaptarse a las nuevas tendencias en el sector eléctrico y evolucionar hacia un modelo que considere y responda al gran aumento de la demanda eléctrica.

Hoy uno de los retos que enfrenta el sector distribución es seguir mejorando la calidad y seguridad, tanto de los servicios como de la infraestructura. Desde 2016, el nuevo modelo regulatorio para la distribución de energía define las condiciones técnicas, de seguridad y de calidad del sistema de distribución en Chile, apuntando a la eficiencia energética, considerando:

1. Redes inteligentes: facilita la lectura online del consumo para definir la curva de consumo y realizar mejoras en la eficiencia del sistema.

2. Auto producción o net billing: permite la auto generación de electricidad de los clientes, reemplazando fuentes convencionales de energías.

3. Descarbonización de la matriz energética: aumentar las energías renovables no convencionales.

4. Electromovilidad: propiciar el uso de vehículos eléctricos y mejorar la infraestructura para ellos.

La industria a nivel global ha estado evolucionando y en CGE nos hemos preparado, desarrollando nuevas competencias al interior de nuestros procesos y reconceptualizando el contexto de nuestros clientes y sus requerimientos.

En 2018 hemos avanzado en la calidad del servicio eléctrico, entendida como la continuidad de suministro y la atención comercial, optimizando la eficiencia del sistema.



12.2 Auditoría interna y Compliance en Naturgy

FUNCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

(205-3)

Lleva a cabo la revisión metódica del sistema de control interno de los procesos de la compañía en todos sus ámbitos, así como la evaluación de esos controles y los riesgos operacionales asociados, a través de la definición y ejecución del Plan Anual de Auditoría Interna. Asimismo, apoya a las direcciones generales en el cumplimiento de sus objetivos.

La metodología de valoración de los riesgos operacionales está alineada con las mejores prácticas de gobierno corporativo y basada en el marco conceptual del Informe del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), tomando como punto de partida la tipología de riesgos definidos en el Mapa Corporativo de Riesgos.

En el transcurso del año 2018 se desarrollaron 87 proyectos de auditoría interna, 58 de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales (entre estos figuran los de corrupción, fraude y legales) de las direcciones generales de negocio y servicios de Naturgy. Los análisis realizados alcanzaron el 100% de las direcciones generales e hicieron especial hincapié en aquellas con mayores probabilidades de materialización de estos riesgos. En los proyectos ejecutados durante 2018 no se han detectado casos relacionados con corrupción.

FUNCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE COMPLIANCE

Se responsabiliza de dar soporte al Comité de Ética y Cumplimiento mediante el aseguramiento en continuo del respeto por las normativas externas y de las políticas y procedimientos implantados por Naturgy para mitigar los principales riesgos legales, de corrupción y fraude. En este sentido, la unidad de Compliance se encarga de la gestión del Modelo de Prevención Penal y, en colaboración con los Servicios Jurídicos, evalúa los riesgos legales en los modelos que se desarrollen, especialmente el de prevención penal y regulatorios.

Asimismo, la Unidad de Compliance se responsabiliza de la gestión del Modelo de Código Ético de Naturgy, a través de su divulgación, velando por el cumplimiento de lo establecido en el mismo documento y en la Política Anticorrupción. La Unidad, a través del Comité de Ética y Cumplimiento, informa regularmente a la Comisión de Auditoría de la actividad desarrollada en el ejercicio de las funciones.

12.3 La integridad es clave en el éxito de la compañía

Naturgy dispone de un enfoque de gestión basado en diversas políticas, procedimientos y herramientas específicas, enmarcados en el Código Ético de Naturgy. Entre estos mecanismos destacan: el Modelo de Gestión del Código Ético, el Modelo de Prevención Penal, las políticas y planes antifraude y anticorrupción, las políticas fiscales y la Política de Derechos Humanos de la compañía.

Estos instrumentos persiguen asegurar que las actividades de Naturgy y las de sus empleados y proveedores cumplan con las leyes y estándares aplicables en todos los países en los que lleva a cabo alguna actividad de negocio. Estos elementos aspiran, además, a generar un comportamiento impecable, basado en los valores éticos y compromisos formales de conducta, así como a prevenir y detectar cualquier incumplimiento en tiempo y forma.

De los mismos, se derivan indicadores para la gestión, control y supervisión del comportamiento ético de la compañía, lo que permite medir la efectividad de los programas implantados y el desarrollo de nuevos planes de mejora, adaptados a las necesidades específicas del negocio.

MODELO DE GESTIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO

El Código Ético de Naturgy, formulado y aprobado por el Consejo de Administración, es el documento que establece las pautas que han de presidir el comportamiento ético de los administradores y empleados de Naturgy en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantienen con los grupos de interés.

Desde su aprobación en 2005, el Código Ético ha sido renovado periódicamente para adaptarlo a las nuevas realidades a las que se enfrenta la compañía. En él se recogen los compromisos asumidos por Naturgy en materia de buen gobierno, responsabilidad corporativa y cuestiones relacionadas con la ética y el cumplimiento normativo. Asimismo, Naturgy dispone de una Política Anticorrupción, como extensión del capítulo 4.7 sobre "Corrupción y Soborno", dando cumplimiento a la legislación internacional en esta materia.

La compañía cuenta, además, con un Modelo de Gestión del Código Ético y de la Política Anticorrupción, liderado por la Unidad de Compliance, cuyos objetivos son velar por su difusión, conocimiento, aplicación y cumplimiento.

Componentes del modelo de gestión



Este modelo de gestión establece que la Comisión de Auditoría -a nivel de Consejo de Administración- deberá recibir informes periódicos del Comité de Ética y Cumplimiento, en los que se tratan las materias más relevantes relacionadas con la difusión y respeto del Código Ético y la Política Anticorrupción.



COMITÉ DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

En 2018 la Comisión del Código Ético ha cesado su actividad y sus funciones han sido asignadas íntegramente al Comité de Ética y Cumplimiento, que reporta sus actuaciones a la Comisión de Auditoría y Control.

Asimismo, el Comité, presidido por el Chief Compliance Officer (CCO), ha cambiado su composición durante este mismo periodo, pasando a estar formado por los máximos responsables de algunas de las unidades más directamente involucradas en los asuntos contemplados en el Código Ético.

Las funciones del Comité de Ética y Cumplimiento en esta materia son:

A. Fomentar la difusión y conocimiento del Código Ético;

B. Interpretar el Código Ético y orientar las actuaciones en caso de duda o conflicto; y

C. Facilitar y gestionar una vía de comunicación para todos los empleados, proveedores y empresas colaboradoras.

A nivel internacional, Naturgy cuenta con comités locales en los países de mayor actividad de la compañía, que permiten asegurar la existencia de procedimientos de salvaguarda en dichos territorios. En 2018, el Comité de Ética y Cumplimiento celebró cinco reuniones de trabajo.

Naturgy espera de todos sus empleados un alto nivel de compromiso con el cumplimiento de su Código Ético y Política Anticorrupción y, por ello, hace hincapié en transmitir la cultura de integridad de la compañía. Su incumplimiento se analiza de acuerdo con los procedimientos disciplinarios internos, la normativa legal y los convenios vigentes.

El canal de denuncias de Naturgy permite realizar consultas y denuncias anónimas. En 2018:

- Un 24% de las notificaciones tuvo relación con el respeto a las personas, siendo todas ellas resueltas de manera adecuada;

- No se recibieron denuncias relativas a cuestiones de explotación laboral o infantil, o relacionadas con los derechos de las comunidades locales y los Derechos Humanos.

Durante 2018 Naturgy gestionó diversas situaciones disciplinarias por supuestos derivados de denuncias ante el Comité de Ética y Cumplimiento, o propios de situaciones reguladas en el Código Ético o en la Política Anticorrupción. En total se registraron cinco faltas leves, 17 faltas graves y nueve faltas muy graves, de las que ocho derivaron en despidos.

En 2018 no fue necesaria la reparación de daños relativa a impactos relacionados con casos detectados en materia de Derechos Humanos.

Consultas y denuncias al Código Ético

	2017	2018
Consultas	76	37
Denuncias	123	104
Total	**199**	**141**
Nº de comunicaciones recibidas por cada 200 empleados	**3,18**	**1,67**

Capítulo del Código Ético al que hacen referencia las comunicaciones

	Consultas	Denuncias	**Total**
Respeto a la legalidad, los derechos humanos y a los valores éticos	3	3	**6**
Respeto a las personas	1	35	**36**
Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades	2	13	**15**
Cooperación y dedicación	-	2	**2**
Seguridad y Salud en el trabajo	-	2	**2**
Corrupción y soborno	17	23	**40**
Uso y protección de activos	-	3	**3**
Pagos irregulares y blanqueo de capitales	-	-	**-**
Imagen y reputación corporativa	2	1	**3**
Lealtad a la empresa y conflicto de intereses	30	13	**43**
Tratamiento de la información y del conocimiento	3	1	**4**
Relaciones con los clientes	13	14	**27**
Relaciones con los accionistas	-	1	**1**
Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores	5	10	**15**
Respeto al medio ambiente	-	2	**2**
Denuncias	76	123	**199**
Total	**3,18**	**3,18**	**1,67**

MODELO DE PREVENCIÓN PENAL Y POLÍTICAS

La compañía dispone de un Modelo de Prevención Penal que es actualizado anualmente. Así, en 2018 el modelo fue sido objeto de un proceso de adecuación a la nueva estructura organizativa operada en el seno de Naturgy. Al Consejo de Administración le fueron asignadas las funciones de Órgano Autónomo, descritas en la Ley Orgánica 1/2015; mientras que el Comité de Ética y Cumplimiento se hizo responsable de la toma de decisiones significativas en relación con la vigilancia y supervisión periódica del funcionamiento y cumplimiento del Modelo de Prevención Penal.

Cada año el Modelo es evaluado por un tercero independiente. En 2018 este proceso se completó en el mes de diciembre y el informe emitido sobre su diseño y eficacia fue satisfactorio. Asimismo, en 2018 estos lineamientos también fueron sido objeto de un gap analysis por parte de un experto independiente, con el fin de identificar elementos de mejora que permitieran someter al Modelo al proceso de certificación conforme a las normas UNE 19601 (Sistemas de gestión de compliance penal) e ISO 37001 (Sistemas de gestión anti-soborno). A nivel internacional, Naturgy también se encuentra implantando de forma progresiva modelos de prevención penal en los países con legislación en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica.

Durante 2018 se continuó con el curso online de formación -obligatorio para todos los empleados-sobre el Modelo de Prevención Penal, Código Ético y Política Anticorrupción. Esta instancia formativa tiene como objetivo enfatizar en la relevancia de su cumplimiento, asegurar la ejecución de actividades preventivas de control y dar a conocer a todos los empleados el estado actual de estas materias.

MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES

El Modelo de prevención penal de Naturgy se sustenta en un análisis de los riesgos penales, incluyendo el relativo al blanqueo de capitales, estableciendo los controles necesarios para evitar la comisión de dicho delito.

1 Prevención

- Código Ético
- Política Anticorrupción
- Procedimiento de Due Diligence de Contraparte
- Norma General de Contratación Externa
- Procedimiento sobre otorgamientodel Nivel de Firma
- Procedimiento de Control Interno

2 Detección

- Revisión y auditoria del Modelo de prevención penal por un tercero independiente
- Revisiones del área de Auditoría Interna
- Sistema de control interno de la información financiera
- Canal de denuncias

3 Reacción y respuesta

- Protocolo de investigación y respuesta
- Regimen sancionador
- Colaboración con las autoridades competentes de cada país ante situaciones sospechosas

PLANES ANTIFRAUDE Y ANTICORRUPCIÓN

La Política Anticorrupción establece los principios que deben guiar la conducta de todos los empleados y administradores de las empresas de Naturgy con respecto a la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta en el seno de la organización.

Así, quedan bajo un único instrumento todas las acciones realizadas en este ámbito para evitar cualquier conducta que pudiera constituir fraude o corrupción y que derivara en situaciones perjudiciales para la compañía, sus administradores y sus empleados, desde el punto de vista legal o reputacional. Estos planes y medidas contemplan la investigación de los episodios, la definición de soluciones y el establecimiento de medidas disciplinarias.

Áreas clave contempladas en el enfoque del programa anticorrupción de Naturgy

- Establecimiento de una cultura antifraude y anticorrupción, mediante la formación y concienciación.
- Implantación de medidas proactivas para la evaluación del riesgo de fraude y corrupción, la monitorización y los controles.
- Desarrollo de medidas y planes de respuesta ante situaciones que constituyan fraude y corrupción.

Cabe señalar que Naturgy, dentro de su programa anticorrupción, desarrolla acciones recurrentes de formación con objeto de divulgar su compromiso en la lucha contra estos delitos y asegurar que sus administradores, empleados y proveedores dispongan de la información adecuada y suficiente para actuar en esta materia.

Asimismo, Naturgy tiene implantada una Política de Atenciones Empresariales, en el marco del Código Ético y la Política Anticorrupción, que tiene como finalidad es regular las condiciones en las que administradores y empleados de la compañía pueden aceptar u ofrecer atenciones empresariales a contrapartes de negocio en el marco del desempeño de sus funciones profesionales, de manera que se asegure el efectivo cumplimiento de los principios establecidos en el Código Ético y en la Política Anticorrupción, evitando así influir de manera impropia en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas, tanto con entidades públicas como privadas. En 2018 se realizó una campaña de divulgación específica sobre esta política, dirigida a todos los empleados.

Además, en todas las operaciones de riesgo, la compañía cuenta con un procedimiento de *due dilligence* de contraparte, que se aplica de forma sistemática para asegurar que se ejecuten los análisis y evaluaciones del riesgo reputacional y de corrupción de una forma eficiente y homogénea, cuando intervengan terceros en las relaciones de negocio de las compañías que forman Naturgy.



POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

Desde 2011 Naturgy cuenta con una Política de Derechos Humanos aprobada por el Comité de Dirección. En 2018 se realizó un exhaustivo análisis de la Política, con el fin de asegurar su completo alineamiento con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos.

Esta política es la respuesta de la compañía a las crecientes exigencias del entorno y adquiere todo su sentido en aquellas ubicaciones en las que la legislación local no ofrece un nivel adecuado de protección de los Derechos Humanos. En estos casos, Naturgy se compromete a garantizar una protección equivalente a la del resto de áreas en las que desarrolla sus actividades.

Formación en Derechos Humanos a responsables de seguridad

La formación en materia de Derechos Humanos está enfocada a las características de cada uno de los países donde Naturgy tiene contratados servicios de vigilantes de seguridad y a las actividades que desempeña la compañía en cada uno de ellos, permitiendo que las actividades educativas sean más específicas, efectivas y adecuadas al contexto en que se desarrollan las diversas operaciones de la compañía.

El conocimiento y cumplimiento de la Política se refuerza da través de un curso online de obligado seguimiento por todos los empleados. Hasta finales de 2018, 7.508 personas[1] habían realizado el curso.

Además, tal como establece este documento, la compañía está trabajando activamente para incorporar los asuntos relacionados con los Derechos Humanos en los procesos de análisis de nuevas inversiones, introduciendo esta variable en las evaluaciones de impacto social que se realicen.

Además, se adoptan las mejores prácticas vigentes, tomando como referencia iniciativas como los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos y los Principios Básicos de las Naciones Unidas sobre el empleo de la fuerza y de armas de fuego para el personal perteneciente a empresas de vigilancia y seguridad que la compañía contrata.

1. El descenso respecto a 2017 es debido a las desvinculaciones y a la venta de filiales del grupo.

12.4 Nuestra gestión ética en CGE y Metrogas

(102-17, 205-3, 406-1)

Los contenidos del Código de Ética de CGE son definidos y aprobados por el Directorio. Este documento establece las pautas que han de regir el comportamiento de todos los miembros de nuestra organización en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que sostenemos con los diversos grupos de interés.

Este documento ofrece pautas de actuación relacionadas con la corrupción y el soborno, el respeto a las personas, desarrollo profesional, igualdad de oportunidades, relación con empresas colaboradoras, seguridad y salud en el trabajo, respeto al medio ambiente, entre otras temáticas.

Asimismo, en este documento se recogen los compromisos en materia de buen gobierno, responsabilidad corporativa y cuestiones relacionadas con la ética y el cumplimiento normativo.

Todos los trabajadores pueden expresar sus dudas y preocupación respecto a la interpretación del Código y es su deber informar, sin temor a represalias, cualquier incumplimiento que observen a su superior jerárquico, a la Comisión del Código de Ética -a través del Encargado de Prevención de Delitos- o a la línea de denuncias disponible en la intranet y página web de la compañía.

Nuestro canal de denuncias permite ingresar consultas o notificaciones de manera anónima, asegurando que ninguna instancia (gerencias o áreas) pueda tomar represalias contra quienes formulen una denuncia. Además, permite a todos los empleados, proveedores y terceros realizar notificaciones de incumplimientos al Código de forma confidencial, incluidas aquellas que tengan relación con incumplimientos del Modelo de Prevención de Delitos o con la comisión de delitos enunciados en la Ley N° 20.393.

Una vez recibida una notificación, se recogen sus detalles y se inicia el procedimiento de investigación, análisis y resolución.

Todas nuestras herramientas y documentos en materia de comportamiento ético y prevención de actividades ilícitas están disponibles permanentemente en idioma español en la web e intranet de la compañía. El procedimiento permite que cualquier denuncia con relación a conductas presuntamente irregulares o fraudulentas sea formulada y clasificada de manera confidencial, cumpliendo con la legislación vigente, así como el debido proceso para el establecimiento de todos los procedimientos necesarios que permitan una investigación eficaz de conductas irregulares y fraude notificadas.

Adicionalmente, en CGE contamos con una Política Anticorrupción que establece los principios que deben guiar la conducta de todos los trabajadores con respecto a la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta en el seno de la organización.

En 2018 el plan de trabajo en temas éticos incluyó:

- Desarrollo de cursos de formación a los trabajadores, virtuales y presenciales, que refuerzan los contenidos del Código Ético, la Política Anticorrupción, la Política de Derechos Humanos y el Modelo de Prevención de Delitos.
- Procesos de "Declaración de Cumplimiento".

De manera similar, Metrogas dispone de un Modelo de Prevención de Delitos, que tiene por objeto evitar la comisión de actividades delictivas como cohecho, lavado de activos, financiamiento al terrorismo, receptación y otros establecidos en la Ley N°20.393, por parte de los integrantes de la empresa. Este año realizamos una intensa campaña, invitando a todos los colaboradores a realizar el curso e-learning sobre este Modelo.

Durante 2018 en Metrogas se efectuaron las siguientes actividades de difusión y capacitación en materia ética:

- Acciones para divulgar el Código Ético y el canal de denuncia a través de los medios de comunicación interna de la compañía.
- Publicación del Código Ético -en la intranet y página web de la compañía- con la incorporación del delito de receptación, incorporado en la Ley 20.393.
- Acciones de capacitación en los delitos de cohecho, lavado de activos, financiamiento al terrorismo y receptación, contenidos en la Ley 20.393, a los empleados de la compañía.

Este modelo de gestión establece, además, que se reportará periódicamente al Directorio sobre las actividades desarrolladas para difundir el Código Ético y promover conductas conforme a lo estipulado en el documento.

CANAL DE DENUNCIAS

En el periodo reportado existieron un promedio de 3,17 denuncias por cada 200 trabajadores en el caso de CGE, las que fueron resueltas en un tiempo promedio de 32 días hábiles. Además, dentro de las denuncias recibidas no se registraron casos de discriminación.

	CGE	METROGAS
CONSULTAS	23	5
DENUNCIAS	27*	39**

*Solo denuncias relacionadas con el código de ética.
**Incluye todas las denuncias recibidas.

Nuestra política es la de investigar todas las denuncias ingresadas en nuestro sistema y dar una resolución conforme. Al actuar de esta manera buscamos prevenir la ocurrencia de acciones o conductas que se desvían de nuestros valores, poniendo término de manera temprana a situaciones que puedan comprometer la integridad de las operaciones o la reputación de la compañía.

Así, al confirmar casos de faltas al comportamiento ético tomamos acciones que varían según la gravedad de la falta, que pueden partir en una reunión de desagravio o amonestación verbal, hasta la desvinculación de el o los colaboradores involucrados.

DENUNCIAS RECIBIDAS CGE

Tipo de denuncia	N°	%
Respeto a las personas	9	33%
Seguridad y salud en el trabajo	1	4%
Uso y protección de los activos	0	0%
Corrupción y soborno	6	22%
Lealtad a la empresa y conflictos de intereses	4	15%
Tratamiento de la información y el conocimiento	1	4%
Relaciones con los clientes	3	11%
Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores	3	11%
Respeto al medio ambiente	0	0%
Total	**27**	**100%**

COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE COMPLIANCE

(205-2)

En CGE trabajamos incansablemente para mantener a toda la empresa adecuadamente informada sobre los procedimientos de Compliance, buscando con ello reducir los riesgos de incumplimiento. Por ello, realizamos actividades tanto de formación como de comunicación y difusión.

Actividades de formación:

- Se realizó un curso online del Código Ético y Política Anticorrupción, que incluye un módulo con la Política de Derechos Humanos.

Actividades de comunicación y/o difusión:

- Lanzamiento del sitio de Compliance en la intranet de la compañía, que incluye secciones con preguntas y respuestas, casos prácticos, normativa interna e información importante relacionada con el Modelo de Prevención de Delitos, el Código Ético y el resto de la normativa de Compliance.
- Distribución a trabajadores de material físico de refuerzo de conocimientos del Modelo de Prevención de Delitos, el Código Ético y de otras normativas de Compliance.
- Difusión continua por medios internos de comunicación:
  - Refuerzos comunicacionales de nueva línea de consultas y denuncias.
  - Plan comunicacional de apoyo al curso online del Código Ético.
  - Distribución de videos “series web” de Compliance.
  - Distribución de videos con entrevistas al responsable de Compliance.
  - Lanzamiento “dilemas éticos” ¿y tú qué harías?, entre otras acciones.
- Reuniones con los sindicatos y diversas áreas de la empresa para reforzar el uso de nuestras herramientas de Compliance.
- Actualización de la plataforma de Línea de Consultas y Denuncias, incorporando un nuevo formulario para consultas y adecuando las tipologías a las pautas del Código Ético.

Junto a estas actividades, durante el año trabajamos en la elaboración y aprobación de una Política de Compliance, la cual incorporará todos los lineamientos existentes en la empresa, la Política de Conflictos de Interés y la de Relacionamiento con Funcionarios Públicos. Del mismo modo, también trabajamos en un Código de Ética para Proveedores, quienes hasta ahora han estado sujetos al Código de CGE y son periódicamente recordados de las normas en estas materias.

(103-3)

En 2018 todos los trabajadores de CGE recibieron el conjunto de las normas de Compliance: Código de Ética, Política Anticorrupción, Atenciones Empresariales, Debida Diligencia, Política y procedimientos del Modelo de Prevención del Delito.



13

ANEXOS

Deloitte.

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL
INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2018

Sr.
Luis Zarauza Quirós
Country Manager CGE
Presente

De nuestra consideración:

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2018 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 2018 con lo establecido en la Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad GRI en su versión Estándar 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 Estándar, 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 2018.
√ Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2018 a los recomendados en la Guía GRI Estándar 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 Estándar incluidos en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2018, 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:

102-1	102-2	102-3	102-4	102-5	102-6	102-7	102-8
102-10	102-11	102-14	102-15	102-16	102-17	102-18	102-20
102-21	102-22	102-23	102-41	102-42	102-43	102-44	102-45
102-46	102-47	102-48	102-49	102-50	102-51	102-52	102-53
102-54	102-55	102-56	103-1	103-2	103-3	306-2	401-2
401-3	403-1	403-3	403-4	403-5	403-8	404-1	404-3
403-9	205-2	EU3	CGE 1	CGE 2	CGE 3	CGE 5	CGE 7
CGE 8							

√ 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 2018 de Compañía General de Electricidad no ha sido elaborado de acuerdo con la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad del Global Reporting Initiative en su versión Estándar 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 2018, 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 28/05/2018.
- 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 2018 de Compañía General de Electricidad.

Fernando Gaziano
Socio

Mayo 29, 2019

Índice GRI

(102-55)

Categoría de indicadores	Código	Contenido	Número de página	Verificación
	Perfil de la organización			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Contenido 102-1	Nombre de la organización	2	x
	Contenido 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	19	x
	Contenido 102-3	Ubicación de la sede	2	x
	Contenido 102-4	Ubicación de las operaciones	2, 13	x
	Contenido 102-5	Propiedad y forma jurídica	2	x
	Contenido 102-6	Mercados servidos	13	x
	Contenido 102-7	Tamaño de la organización	61, 88	x
	Contenido 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	87	x
	Contenido 102-9	Cadena de suministro	113	
	Contenido 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	8	x
	Contenido 102-11	Principio o enfoque de precaución	No aplica	x
	Contenido 102-12	Iniciativas externas	40	
	Contenido 102-13	Afiliación a asociaciones	40	
	Estrategia			
	Contenido 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	8	x
	Contenido 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	8	x
	Ética e integridad			
	Contenido 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	21	x
	Contenido 102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	142	x
	Gobernanza			
	Contenido 102-18	Estructura de gobernanza	23	x
	Contenido 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	34	x
	Contenido 102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	29	x
	Contenido 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	23	x
	Contenido 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	8, 23	x
	Participación de los grupos de interés			
	Contenido 102-40	Lista de grupos de interés	39	
	Contenido 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	98	x
	Contenido 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	29	x
	Contenido 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	29	x
	Contenido 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	29	x
	Prácticas para la elaboración de informes			
	Contenido 102-45	Entidades incluídas en los estados financieros consolidados	Compañía General de Electricidad S.A. (CGE), Empresa Eléctrica de Iquique S.A. (ELIQSA), Empresa Eléctrica de Arica S.A. (EMELARI), Empresa Eléctrica de Antofagasta S.A. (ELECDGasoducto del Pacífico S.A.A) y Empresa de Transmisión Eléctrica Transemel S.A. (TRANSEMEL), CGE Distribución S.A. (CGE DISTRIBUCIÓN), Compañía Nacional de Fuerza Eléctrica S.A. (CONAFE), Empresa Eléctrica Atacama S.A. (EMELAT); Gasnor S.A.; Gasmarket S.A.; Gasoducto del Pacífico (Argentina) S.A.; Innergy Holdings S.A.; Gas Sur S.A.; Aprovisionadora Global de Energía S.A.; Metrogas S.A.	x
	Contenido 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	29	x
	Contenido 102-47	Lista de los temas materiales	29	x
	Contenido 102-48	Reexpresión de la información	28	x
	Contenido 102-49	Cambios en la elaboración de informes	28	x

Categoría de indicadores	Código	Contenido	Número de página	Verificación
	Contenido 102-50	Periodo objeto del informe	28	x
	Contenido 102-51	Fecha del último informe	28	x
	Contenido 102-52	Ciclo de elaboración de informes	28	x
	Contenido 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	31	x
	Contenido 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	28	x
	Contenido 102-55	Índice de contenidos GRI	148	x
	Contenido 102-56	Verificación externa	28	x
Temas materiales				
Reestructuración				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	52	x
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	52	x
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	56	x
Indicador propio	CGE 1	Acciones para la reestructuración	53	x
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	Contenido 201-1	Valor económico directo generado y distribuído	56	
Disponibilidad y confiabilidad				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	60	x
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	60	x
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	66	x
Suplemento sectorial Electricidad	G4-EU3	"Número de conexiones de clientes residenciales, comerciales, institucionales e industriales de la red. % de clientes con calefacción"	61	x
	G4-EU27	Número de cortes residenciales de servicio por no pago, desglosado por la duración de los cortes y régimen regulatorio.	62	
	G4-EU28	Frecuencia de cortes de energía.	61	
Indicador propio	CGE 2	Tiempo Estimado de Reposición (TER) promedio	63	x
Diversificación de la oferta comercial				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	60	x
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	60	x
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	67	x
Indicador propio	CGE 3	Promoción de la electromovilidad	69	x
Experiencia de clientes				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	60	x
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	60	x
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	72	x
Indicador propio	CGE 4	Resultados NPS por negocio.	69	
Electrificación y gasificación				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	76	x
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	76	x
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	77	x
Indicador propio	CGE 5	Iniciativas de electrificación y gasificación	77	x
Gestión medioambiental				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	76	x
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	76	x
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	80	x
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	Contenido 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	81	x
GRI 302: Energía 2016	Contenido 302-1	Consumo energético dentro de la organización	83	
GRI 305: Emisiones 2016	Contenido 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	82	
	Contenido 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	82	
Capacitación y desarrollo				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	86	x
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	86	x
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	94	x
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	Contenido 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	88	
	Contenido 405-2	Ratio de salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres	91	
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	Contenido 202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	91	

Categoría de indicadores	Código	Contenido	Número de página	Verificación
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	Contenido 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	93	x
	Contenido 404-3	Procentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	93	x
GRI 401: Empleo 2016	Contenido 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales	95	x
	Contenido 401-3	Permiso parental	95	x
Relaciones laborales				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	86	x
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	86	x
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	99	x
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Contenido 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	98	x
Formación en salud y seguridad				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	102	x
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	102	x
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	108	x
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	Contenido 403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	103	x
	Contenido 403-3	Servicios de salud ocupacional	103	x
	Contenido 403-4	Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad ocupacional	103	x
	Contenido 403-5	Formación del trabajador en seguridad y salud laboral	103	x
	Contenido 403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud laboral	103	x
	Contenido 403-9	Lesiones relacionadas con el trabajo	103	x
Alianzas con contratistas				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	112	x
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	112	x
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	113	x
Indicador propio	CGE 6	Modelo de trabajo con empresas colaboradoras	114	
Evaluación de proveedores y contratistas				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	112	x
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	112	x
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	115	x
GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016	Contenido 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	115, 116	
Actividades con la comunidad				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	120	x
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	120	x
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	121	x
Indicador propio	CGE 7	Actividades con la comunidad	121	x
Cumplimiento normativo y nuevas regulaciones				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	130	x
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	130	x
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	145	x
Indicador propio	CGE 8	Normativa en el sector eléctico	131	x
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Contenido 102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	142	
GRI 205: Anticorrupción 2016	Contenido 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	146	x
	Contenido 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	134, 142	
GRI 406: No discriminación 2016	Contenido 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	142	



www.cge.cl
www.metrogas.cl

CGE

METROGAS