Informe de Responsabilidad Corporativa 2019

CGE

METROGAS



Información de las empresas:

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

Razón Social	:	Compañía General de Electricidad S.A.	Metrogas S.A.
Nombre de Fantasía	:	CGE	Metrogas
Tipo de Sociedad	:	Sociedad Anónima Abierta	Sociedad Anónima Cerrada
Domicilio Legal	:	Ciudad de Santiago, Chile	Ciudad de Santiago, Chile
R.U.T.	:	76.411.321-7	96.722.460-k
Dirección	:	Av. Pdte. Riesco 5561, Piso 17, Las Condes, Santiago.	El Regidor 54, Las Condes, Santiago.
Teléfono	:	(56-2) 2680 7000	(56-2) 600 337 8000
Sitio web	:	www.cge.cl	www.metrogas.cl

Índice de contenidos

Carta del Presidente **5**

1 Perfil de la Compañía **7**

1.1 Naturgy Energy Group 9

1.2 Naturgy en Chile 10

1.3 Gobierno Corporativo 11

2 Elaboración de este Informe **13**

2.1 Alcance y enfoque 14

2.2 Principios de elaboración del informe 15

3 Posicionamiento Sostenible **17**

3.1 Nuestros lineamientos en sostenibilidad 18

3.2 La Responsabilidad Corporativa y Naturgy 19

3.3 Alineados con la Ruta Energética 2018-2022 19

3.4 Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 20

3.5 Plan Director de Sostenibilidad 21

3.6 Acciones previstas en 2020 21

3.7 La gestión del riesgo en Naturgy 23

3.8 Financiamiento sostenible y actividad con inversores que tienen en cuenta criterios ESG 27

4 Compromiso con los Resultados **29**

4.1 El modelo operativo de CGE 31

4.2 Crecimiento económico sostenible 31

5 Compromiso con la Excelencia en el Servicio **32**

5.1 Nuestros clientes 34

5.2 Red confiable y asequible 34

5.3 Nuevas soluciones y servicios sostenibles 39

6 Compromiso con las Personas 41

6.1 Nuestros colaboradores 43

6.2 Formación y beneficios 44

6.3 Relaciones laborales 47

7 Compromiso con la Salud y Seguridad 48

7.1 Gestión de la salud y seguridad en el trabajo 50

7.2 Salud Integral 53

7.3 Formación en salud y seguridad 53

8 Compromiso con el Medioambiente 57

8.1 Promoción de la eficiencia energética 59

8.2 Gestión ambiental 60

9 Cadena de Suministro Responsable 62

9.1 Gestión responsable de proveedores y contratistas 64

9.2 Evaluación de proveedores y contratistas 65

10 Compromiso Social 66

10.1 Actividades de relacionamiento en CGE 68

11 Compromiso con la Integridad y la Transparencia 71

11.1 Auditoría interna y compliance en Naturgy 73

11.2 Integridad y transparencia 74

11.3 Nuestra gestión ética en CGE y Metrogas 79

12 Anexos 82

12.1 Carta de verificación externa 83

12.2 Índice GRI 86

Carta del Presidente

[102-14, 102-15]

Desde la publicación del primer Informe de Responsabilidad Corporativa, ha sido un honor presentar nuestros resultados en materia de sostenibilidad a los diversos grupos de interés, comunicando con transparencia el desempeño ambiental, social y económico anual de la Compañía.

Este año, quisiera reflexionar sobre los esfuerzos que realizamos para implementar nuestro nuevo modelo operacional, y los desafíos que enfrentamos para entregar un servicio continuo en un contexto social, económico y regulatorio complejo. Sin duda el 2019 pasará a la historia de nuestro país como un año crucial para el fortalecimiento de la sociedad civil, el cuidado por el medioambiente, y la importancia de la ética y responsabilidad corporativa.

Es así como este año seguimos implementando el rediseño de nuestra gobernanza y estructura organizacional de mano de la marca Naturgy. El objetivo de estos cambios ha sido contar con una organización más eficiente, gracias a una arquitectura más simple y a un modelo de negocios más ágil, que se enfoca en la innovación y digitalización.

Estas transformaciones se realizaron a todo nivel y todos nos adaptamos a una nueva manera de relacionarnos. Sabemos que para ser una empresa líder en el mercado energético debemos contar con un capital humano avanzado, cuyos conocimientos y habilidades estén a la altura de los desafíos actuales y futuros de nuestra industria. Para este fin, todos los cargos y sus descripciones fueron revisados, con el objetivo de capacitar y desarrollar las competencias que necesitamos para trabajar bajo el nuevo modelo operativo.

Los cambios no sólo los vivimos dentro de nuestra organización, sino también al exterior de ella. El acontecer social, político e institucional del país, puso en evidencia la importancia y criticidad del servicio que entregamos a los miles de chilenos que confían en nuestras operaciones.

Sin duda, somos un servicio crucial para el desarrollo de la vida cotidiana de personas e instituciones, por lo que todos nuestros esfuerzos en 2019 estuvieron puestos en mantener la continuidad de nuestro servicio y gestionar la comunicación con nuestros clientes.

Nuestros planes de contingencia y actividades de monitoreo permanente de nuestras operaciones, tanto en el negocio eléctrico como en el negocio gas, nos han preparado

para enfrentar adversidades climáticas y otras producidas por el movimiento social. Junto con un protocolo de actuación técnica, nuestros planes de contingencia contemplan canales de comunicación bidireccional para poder atender con rapidez las necesidades de nuestros clientes, con quienes estamos comprometidos para entregarles una red confiable y asequible.

Los hechos acontecidos este 2019, demostraron la importancia de seguir fortaleciendo la gobernanza de nuestra organización, convirtiéndonos en una Compañía que opera con agilidad y que se comunica a tiempo y de manera transparente con todos nuestros grupos de interés. De igual manera, este periodo puso en evidencia la importancia de trabajar de manera eficiente y coordinada con todas nuestras empresas proveedoras y contratistas, para seguir brindando a nuestros clientes un servicio continuo y de bajo impacto al medioambiente.

Al respecto, quisiera agradecer sinceramente a todos nuestros colaboradores, cuyo compromiso y profesionalismo han permitido implementar la transición de nuestro modelo organizacional y operacional en CGE, y el proceso de expansión de nuestro servicio en Metrogas. Nuestros profesionales han demostrado una gran capacidad adaptativa, lo que nos ha permitido mantener nuestros estándares de calidad, seguir creciendo y entregando a nuestros clientes, propuestas de valor gracias a nuestro espíritu innovador.

Ahora nos encontramos enfrentando un nuevo reto, la pandemia COVID-19, que ha vuelto a poner en la palestra la criticidad del servicio energético y el que ha exigido a nuestros colaboradores y empresas contratistas un nivel de compromiso aun mayor. Por eso, agradezco a todo el equipo humano que hace posible la continuidad del servicio, a quienes entregamos todas las medidas de seguridad y salud necesarias para que puedan realizar su labor crítica, ya sea adaptándose a un nuevo modelo de trabajo en casa o en terreno.

Los invito a conocer nuestro desempeño durante el 2019, junto a nuestro compromiso de seguir entregando un servicio confiable y eficiente.

Reciban un cordial saludo



Antonio Gallart Gabás
Presidente



01

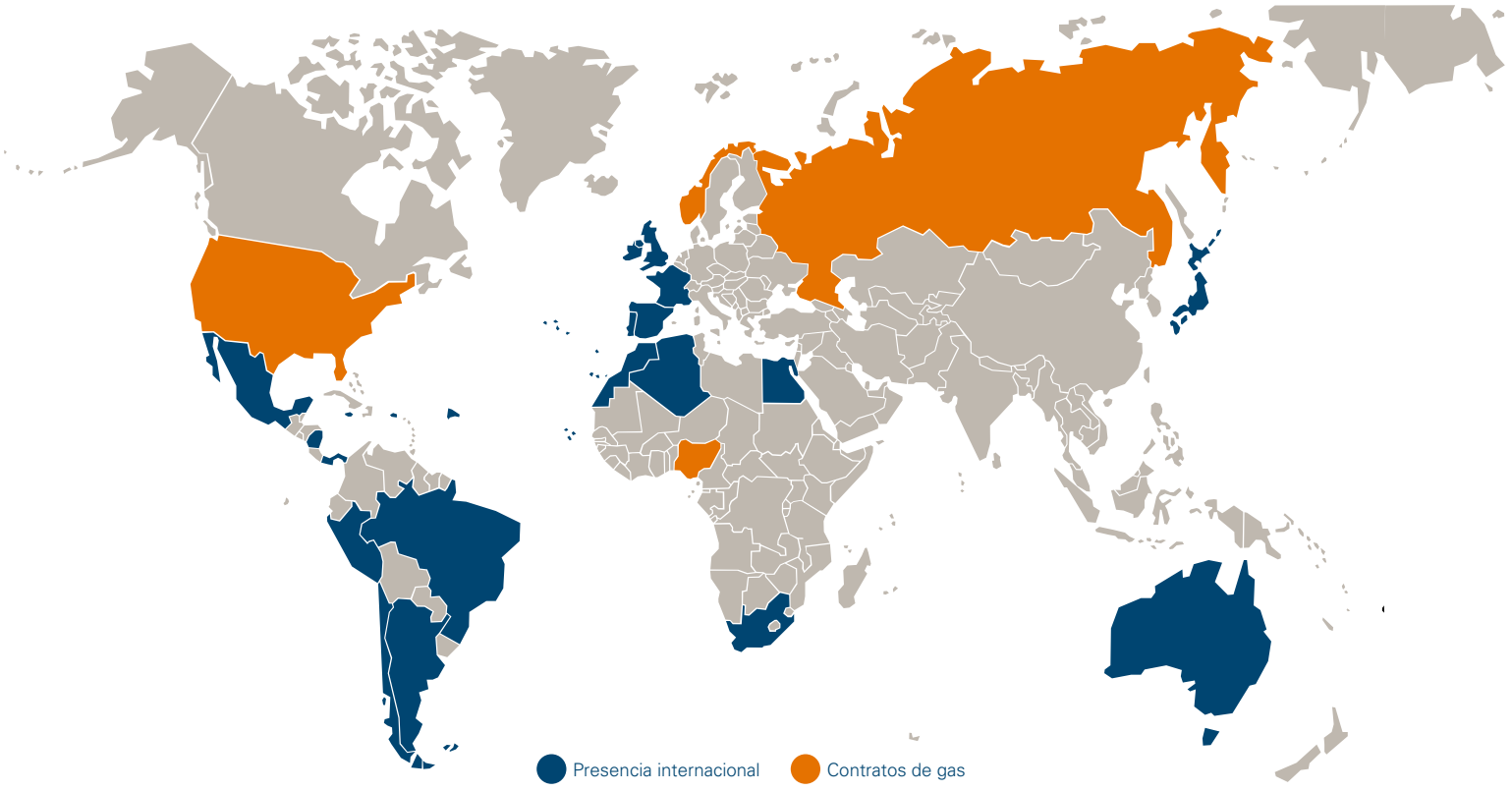
Perfil de la Compañía

1.1 Naturgy Energy Group
1.2 Naturgy en Chile
1.3 Gobierno Corporativo



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





Perfil de la Compañía

1.1 Naturgy Energy Group

(102-4, 102-6)

Somos parte de Naturgy Energy Group, una empresa multinacional presente en 28 países, que entrega acceso a energía limpia a más de 18 millones de clientes. La cobertura global de Naturgy, la posiciona como uno de los principales operadores de energía del mundo, lo cual es una ventaja competitiva a la hora de seguir creciendo de manera sostenida y con ello contribuir a la calidad de vida de las personas y al medioambiente.

América
- Argentina
- Brasil
- Costa Rica
- Chile
- Jamaica
- México
- Panamá
- Perú
- Puerto Rico
- Rep. Dominicana
- Estados Unidos

Asia
- India
- Japón
- Jordania
- Omán
- Pakistán
- Singapur

África
- Argelia
- Egipto
- Marruecos
- Sudáfrica

Europa
- España
- Alemania
- Bélgica
- Francia
- Holanda
- Irlanda
- Italia
- Luxemburgo
- Portugal
- Reino Unido

Oceanía
- Australia

1.2 Naturgy en Chile

(102-2)

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.



Empresas distribuidoras y transmisoras de electricidad:

- CGE*
- CGE Magallanes
- EDELMAG
- Transemel
- CGE Argentina
- Otros

Sociedades que participan en los negocios de aprovisionamiento, transporte y ditribución de gas natural:

- Metrogas*
- Aprovisionadora Global de Energía
- Gas Sur
- Gas Andes
- Gasoducto del Pacífico
- Innergy Holding
- Otros

* Este informe comprende las operaciones 2019 de CGE y Metrogas

1.3 Gobierno Corporativo

Valores corporativos [102-16]

Nuestros valores corporativos nos permiten responder al marco regulatorio de los países en donde operamos y cumplir con los compromisos que hemos adoptado voluntariamente.

Misión

- Atender las necesidades energéticas de la sociedad, ofreciendo productos y servicios de calidad, respetuosos con el medioambiente.
- Atender las necesidades de nuestros empleados, entregando oportunidades para 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 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: 24.861.085-9
Ingeniero industrial
Nombramiento: 3/5/2017



Vicepresidente
Carlos J. Álvarez Fernández
RUT: 48.182.500-0
Empresario
Nombramiento: 3/5/2017

Directora
Rita Ruiz de Alda Iparraguirre
RUT: 48.206.605-1
MBA del IESE
Nombramiento: 25/9/2018

Vicepresidente
María del Valle Higeras Rabadan
RUT: 48.206.666-k
Ingeniero industrial
Nombramiento: 25/9/2016

Director
Luis Zarauza Quirós
RUT: 26.866.666-5
Ingeniero
Nombramiento: 23/5/2018

Equipo ejecutivo

Las operaciones de CGE y Metrogas son lideradas por el Country Manager, Luis Zarauza, quien reporta directamente al Presidente del Directorio, Antonio Gallart.

La delegación de la autoridad en temas ambientales, sociales y económicos está a cargo del equipo ejecutivo liderado por el Country Manager, que en 2019 estuvo compuesto así:

Chile
Luis Zarauza

Recursos
Javier Aguilera

Administración y Seguimiento operativo
Gonzalo Soto

Servicios Jurídicos
Rafael Salas

Regulación
Francisco Sánchez

Comunicaciones*
(*) Loreto Rivera se desempeñó en este cargo hasta noviembre 2019.

Redes de electricidad
Iván Quezada

Redes de gas
Pablo Sobarzo

Servicios compartidos- LEAN
Tomás Morales

02

Elaboración de este Informe

2.1 Alcance y enfoque

2.2 Principios de elaboración del informe



Elaboración de este 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 y conforme a la opción de reporte "esencial". Asimismo, el informe 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.

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.

La estructura del documento está alineada con la Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy. 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 2019.

Respecto al último reporte publicado, sobre el ejercicio 2018, no hubo cambios significativos en torno al alcance y cobertura de la información. Tampoco existen reformulaciones de los datos.



2.2 Principios de elaboración del Informe

[102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47]

Los contenidos de este informe fueron definidos a partir de una actualización de los temas de mayor relevancia para el periodo reportado. A partir de una metodología estructurada en tres etapas, logramos identificar las temáticas ambientales, sociales y económicas, que fueron relevantes tanto para CGE como nuestros grupos de interés en el periodo 2019.

Análisis de la industria y consulta interna.

Para identificar los temas que marcaron la agenda 2019 revisamos información secundaria, como planes y lineamientos de la empresa, comunicaciones internas, la Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy, prensa atingente a la industria, publicaciones de organizaciones sobre tendencias, entre otros.

Adicionalmente, entrevistamos a 14 ejecutivos de la Compañía en ambas unidades de negocio, quienes complementaron los temas identificados en la revisión secundaria e indicaron su grado de importancia.

CGE

1. Country Manager
2. Gerente General CGE
3. CFO
4. Director de Operaciones
5. Gerente de Compras, Logística y Gestión
6. Gerente de AACC*
7. Gerente de Servicios Compartidos
8. Gerente de Personas

Metrogas

1. Gerente de Recursos
2. Gerente Comercial
3. Gerente Operaciones
4. Gerente de Marketing
5. Gerente de Servicios Compartidos
6. Gerente de Comunicaciones

Consulta a los grupos de interés

Como resultado de la primera etapa obtuvimos una caracterización de la gestión 2019 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 2019, llevamos a cabo una encuesta sobre sostenibilidad a los colaboradores de las empresas.

- 458 respuestas para CGE.
- 195 respuestas para Metrogas.

Comunidades

En el mes de diciembre de 2019 entrevistamos a 11 dirigentes sociales para conocer su percepción, impactos de CGE y la relación con ella.

* En funciones hasta octubre 2019.

Priorización

La información recogida en las etapas previas fue analizada teniendo como base la Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy. El resultado fue un listado de 11 temas materiales, sobre los que se estructura este informe.

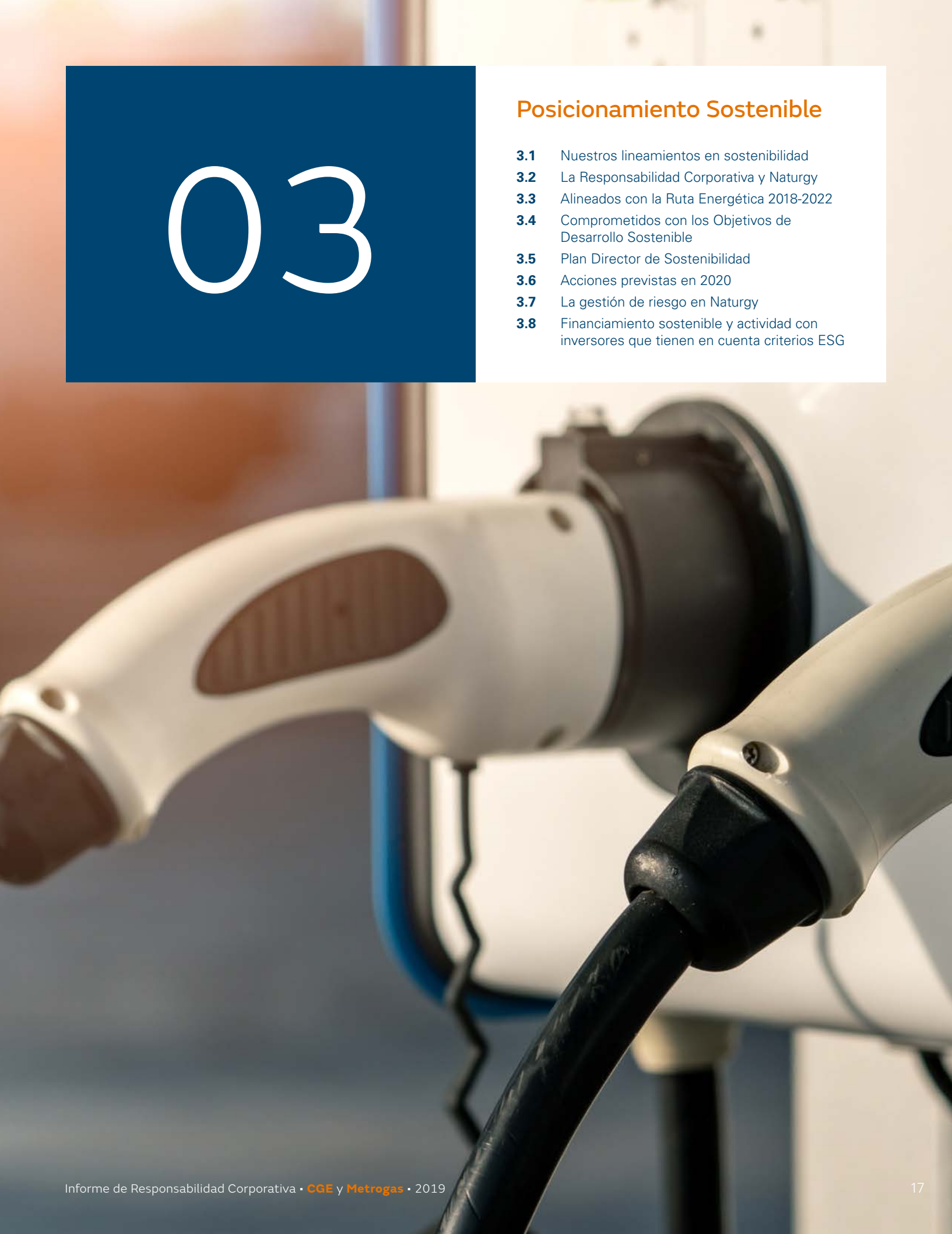
A continuación, presentamos el listado según compromiso de la Política:

Compromiso de la Política de Responsabilidad Corporativa	Temas relevantes
Integridad y transparencia	• Gestión ética y responsable
Excelencia en el servicio	• Red confiable y asequible • Nuevas soluciones y servicios sostenibles
Compromiso con los resultados	• Crecimiento económico sostenible
Interés por las personas	• Relaciones laborales • Formación y beneficios
Gestión responsable del medioambiente	• Eficiencia energética • Gestión ambiental
Seguridad y salud	• Promoción de la salud y seguridad
Compromiso social	• Desarrollo de comunidades locales
Cadena de suministro responsable	• Gestión responsable de proveedores

03

Posicionamiento Sostenible

3.1 Nuestros lineamientos en sostenibilidad
3.2 La Responsabilidad Corporativa y Naturgy
3.3 Alineados con la Ruta Energética 2018-2022
3.4 Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible
3.5 Plan Director de Sostenibilidad
3.6 Acciones previstas en 2020
3.7 La gestión de riesgo en Naturgy
3.8 Financiamiento sostenible y actividad con inversores que tienen en cuenta criterios ESG



Posicionamiento Sostenible

3.1 Nuestros lineamientos en sostenibilidad

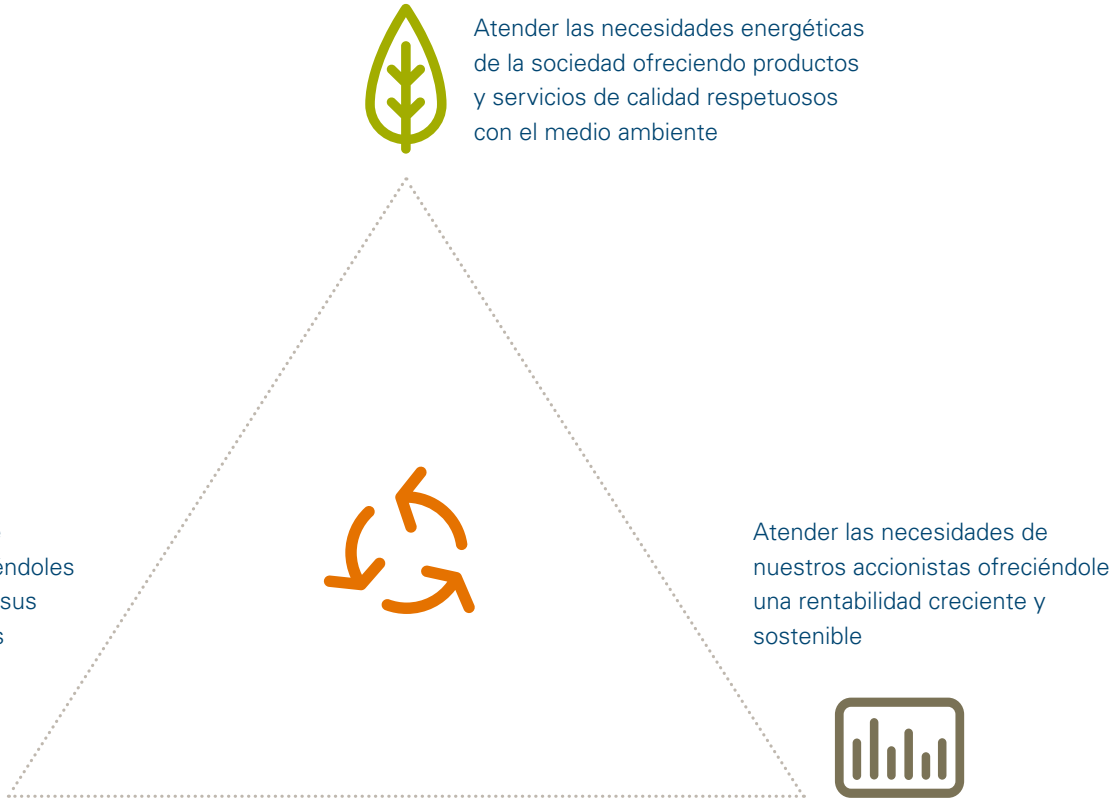
[102-15, 102-16, 102-20]

Como miembros del Naturgy Energy Group, buscamos crear valor para nuestros grupos de interés, sobre la base de una comunicación transparente y un comportamiento ético, acorde a nuestros valores institucionales.

Dada la cobertura global del Grupo y la naturaleza de nuestro negocio, nos tomamos con seriedad los desafíos que se desprenden del cambio climático, la transición energética y el aumento de la demanda de energía dado el crecimiento poblacional.

Para responder a estos desafíos, contamos con una nueva estructura organizacional, que nos permite anticiparnos y adaptarnos a nuevos contextos y demandas que puedan presentarse y que puedan afectar a nuestros grupos de interés.

Como parte de Naturgy Energy Group, buscamos ofrecer un suministro energético sostenible, eficiente, seguro y respetuoso con el medio ambiente.



Los principios delineados en la Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy Energy Group se ven reflejados a lo largo de este Informe de Sostenibilidad.

3.2 La Responsabilidad Corporativa y Naturgy

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

Política de Responsabilidad Corporativa

La Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy -actualizada en enero de 2019-, es común a todas las empresas del grupo. El documento tiene por objetivo 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.

Dada su relevancia, la política es socializada con las empresas que forman parte de nuestra cadena de suministro, con el objetivo de dar coherencia a nuestras operaciones a lo largo de su cadena de valor.

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**

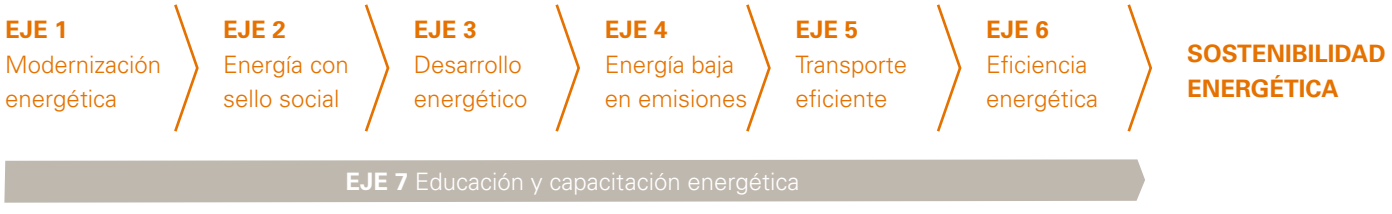
3.3 Alineados con la Ruta Energética 2018-2022

La Ruta Energética 2018-2020 es una iniciativa liderada por el Ministerio de Energía que convoca a todos los actores del sector energético del país. Su objetivo es identificar, de manera conjunta, oportunidades de crecimiento y mejora de este rubro.

La iniciativa se articula en siete ejes y diez compromisos, los cuales están alineados con 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 iniciativa.

Ejes de la Ruta Energética



3.4 Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En el año 2015, la Organización de las Naciones Unidas (ONU), presentó la agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en donde se establecen 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas. Pese a estar dirigida principalmente a gobiernos, esta iniciativa reconoce el rol del sector privado en el desarrollo de las sociedades en donde operan.

Como empresa líder en la industria, Naturgy se suma a este reto a través del desarrollo de diversas acciones que contribuyen al alcance de estos objetivos.



3.5 Plan Director de Sostenibilidad

En línea con el proceso de transformación iniciado en años anteriores, durante 2019 Naturgy ha comenzado el desarrollo de un Plan Director de Sostenibilidad a 2022. El Plan persigue facilitar el cumplimiento de la estrategia definida en el Plan Estratégico 2018-2022, aprovechar oportunidades en materia de sostenibilidad y desarrollar acciones, y objetivos para dichas acciones, alineadas con los compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que lleven a la generación de riqueza económica, social y ambiental.

Para la elaboración del Plan Director de Sostenibilidad 2019-2022, se realizó un análisis de materialidad que incluyó un análisis interno, en el que se tuvo en consideración:

- El Plan Estratégico 2018-2022
- El mapa de riesgos
- Los informes anuales
- La Política de Responsabilidad Corporativa
- El Código Ético
- Otras políticas internas y documentación elaborada internamente sobre desempeño ESG

También se realizó un análisis externo, en el cual se consideraron:

- Tendencias regulatorias y del sector
- Requerimientos de analistas e inversores
- Análisis de competidores
- Noticias de diferentes medios de comunicación.

Como resultado del análisis se identificaron 33 asuntos relevantes para la Compañía y sus grupos de interés.

El Plan pone el foco y está orientado a potenciar aquellas facetas que en el contexto de transformación del sector están menos desarrolladas por parte de la Compañía. Para ello se han establecido cuatro drivers, que agrupan 30 acciones:

- Innovación para el cliente
- Compromiso y talento
- La oportunidad de los retos medioambientales y las energías renovables
- Integridad y confianza.

3.6 Acciones previstas en 2020

A continuación se describen las acciones incluidas en el Plan de Sostenibilidad 2022 y que se comenzarán a desarrollar en 2020. Los objetivos para cada una de las acciones se definirán a lo largo de 2020 y se publicarán en el Informe de responsabilidad corporativa 2020.

Compromiso Política RC	Acción prevista	ODS
Excelencia en el servicio	Desarrollo de nuevas soluciones de movilidad sostenible y puntos de recarga	7, 9, 11, 12,13
	Implantación y seguimiento de la Política Global de Experiencia Cliente	11.12
	Digitalización de la relación con el cliente a través de sistemas data *driven* y *customer centric*	9.11
	Desarrollo de la generación distribuida y desarrollo de nuevas soluciones de autoconsumo para el cliente	9,11, 12, 13
	Cumplimiento del modelo de certificación a implantar con la trasposición de la directiva NIS, de seguridad en los servicios esenciales	9
	Desarrollo de un Plan de Ciberseguridad de infraestructuras críticas	9
	Desarrollar el modelo de supervisión, operación y control remoto de las instalaciones	9
Compromiso con los resultados	Analizar la posibilidad de incluir acciones de financiación que se enmarquen en el concepto de financiación verde o que contribuyan a la transición energética	12
	Continuar manteniendo reuniones con inversores y analistas ESG	17
	Elaboración de una metodología para la cuantificación de los Riesgos ESG	16
Gestión responsable del medio ambiente	Aumentar la oferta de energía renovable	7, 13
	Continuar reduciendo la emisión de gases de efecto invernadero	13
	Reforzar la gobernanza en medio ambiente y cambio climático	13, 14, 15, 16, 17
	Desarrollo de proyectos de gas renovable e impulso de la economía circular	9, 12, 13, 15
	Desarrollo de iniciativas de protección de la biodiversidad y mejora del capital natural	14, 15, 17
Interés por las personas	Desarrollo de programas de evaluación de perfiles, desarrollo y transformación del talento	8
	Desarrollar un nuevo modelo de compensación integral	8
	Desarrollo del programa de diversidad integral: género, formación, capacidades y geografía	5, 8
	Realización de la encuesta de clima laboral	8
	Puesta en marcha de nuevas formas de trabajo: estructuras transversales, multidisciplinares y ligeras	8, 9

Compromiso política RC	Acción prevista	ODS
Seguridad y salud	Implantación del Plan de Seguridad	3
	Continuar desarrollando el Plan de Salud	3
Cadena de suministro responsable	Evolución del control y supervisión de riesgos ESG en la cadena de suministro	8, 12
Compromiso social	Desarrollo de nuevas iniciativas del Plan de Vulnerabilidad	1, 3, 4, 10, 12, 17
	Desarrollar el Plan de Impacto social de la Fundación	3, 8, 9, 10, 11, 12, 17
	Due Diligence de derechos humanos en proyectos de infraestructuras: contrapartes y socios	16, 17
Integridad y transparencia	Desarrollar una política de uso y gestión de las redes sociales	12, 17
	Renovar la certificación ISO37001 y la UNE 19601	16
	Obtención de cero salvedades en el cumplimiento de la Ley 11/2018 de Información no financiera y diversidad	16
	Publicar el informe de transparencia fiscal	16

3.7 La gestión del riesgo en Naturgy

Naturgy identifica y evalúa 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.

Órgano supervisor de la eficacia del control interno y de los sistemas de gestión de riesgos. Vela por que éstos identifiquen los diferentes tipos de riesgo y las medidas previstas para mitigarlos y para abordarlos en caso de que se materialicen.



Responsable de determinar y revisar el perfil de riesgo objetivo de la Compañía. Asimismo, supervisa que toda la organización comprenda y acepte su responsabilidad en la identificación, evaluación y gestión de los riesgos más relevantes.

Responsables de monitorizar, controlar y reportar el riesgo asumido, y de velar por el mantenimiento del perfil de riesgo objetivo establecido. Destacan las unidades: Riesgos y Seguros, Riesgos Gas & Power y Auditoría Interna.

Responsables de la aplicación de los principios generales de la Política de Control y Gestión de Riesgos y de la gestión del riesgo en sus ámbitos de responsabilidad: observando, reportando, gestionando y mitigando los diferentes riesgos.

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, lo que le permite ser 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 según el potencial impacto 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:



Naturgy ha identificado los riesgos ambientales en sus instalaciones utilizando como base la normativa de referencia - UNE 150008 en España -. Para su prevención, ha implantado un sistema integrado de gestión que recoge los procedimientos de control operacional y de gestión ambiental. Este sistema es auditado internamente y certificado y auditado anualmente por AENOR. Adicionalmente, Naturgy ha implantado planes de emergencia en instalaciones y almacenes con riesgo de accidente ambiental, incluyendo un plan de actuación, medios de contención y simulacros periódicos.

Política de Control y Gestión de Riesgos

La Política Global de Control y Gestión de Riesgos ha sido aprobada por el Consejo de Administración de Naturgy en enero de 2019. 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.

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 a la Comisión de Auditoría.

En el marco del 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.

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.

Sistema de Medición de Riesgos

Tiene como cometido cuantificar, de forma recurrente y con base probabilística, la posición en riesgo 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.

Resiliencia

Las empresas deben estar debidamente preparadas para enfrentarse a escenarios de crisis que puedan poner en peligro sus objetivos o a la propia sociedad (suministro de servicios esenciales, incendios, vertidos, etc.). En este contexto es fundamental la colaboración con entidades públicas y privadas.

Naturgy dispone de un modelo de resiliencia con el que anticipa y afronta situaciones de crisis, reduciendo su impacto en el negocio, los clientes y la sociedad. Este modelo contempla el desarrollo de planes de gestión de crisis, la ejecución de programas de formación y entrenamiento para los comités de gestión de crisis y equipos involucrados, y la relación con los grupos de interés afectados.

Actualmente Naturgy dispone de planes de gestión de crisis en Marruecos, Egipto, Moldavia*, Chile, Brasil, México, Panamá y España. En el año 2019 se han realizado siete simulacros de crisis, cuyo objetivo ha sido asegurar la eficacia en la actuación de los equipos y verificar la operatividad y coherencia de los protocolos establecidos en los planes.

* Las cifras reflejan la situación hasta septiembre de 2019, fecha en la que este negocio se desvinculó del Grupo Naturgy.

Principales oportunidades

Las principales oportunidades identificadas por Naturgy son:

- **Generación renovable:** incremento de la capacidad de generación renovable a nivel internacional, dada la competitividad en costes de las energías renovables y la presencia de Naturgy en mercados en crecimiento.
- **Mix de generación:** el parque de generación de Naturgy, dominado por centrales de ciclo combinado cuenta con la flexibilidad necesaria para adaptarse a distintas situaciones de mercado, resultando un activo valioso en el aprovechamiento de oportunidades relacionadas con la volatilidad de los precios y volúmenes demandados en los mercados de gas y electricidad.
- **Portafolio de aprovisionamiento de gas natural y GNL:** la gestión de gasoductos, la participación en plantas y la flota de buques metaneros permite cubrir las necesidades de los diferentes negocios del grupo de manera flexible y diversificada, optimizando para los distintos escenarios energéticos. Naturgy es uno de los mayores operadores de GNL en el mundo y referente en la cuenca Atlántica y Mediterránea.
- **Equilibrada posición estructural en negocios y áreas geográficas:** con flujos estables, independientes del precio de las commodities, que permiten optimizar la captura de los crecimientos de demanda energética y maximizar las oportunidades de nuevos negocios en nuevos mercados.
- **Desarrollos tecnológicos e innovación:** Naturgy apuesta por los proyectos de investigación y desarrollo e innovación, como medio para generar un suministro de energía fiable y sostenible.



3.8 Financiamiento sostenible y actividad con inversores que tienen en cuenta criterios ESG

[102-12]

Desde el año 2012, Naturgy viene manteniendo reuniones con inversores enfocados de manera muy específica en evaluar las políticas de ESG del Grupo. A lo largo de 2019, Naturgy ha continuado con esta actividad, participando en diversos eventos, entre los que destacan las conferencias ESG organizadas por JP Morgan en marzo y por Société Générale en noviembre, ambas en París. Entre los inversores con los que se han mantenido estas reuniones durante el ejercicio destacan Sycomore AM, AXA Investment, Amundi AM, M&G Investments, Fidelity Investments, Standard Life Aberdeen, LGT Capital, Anima SGR y Generali.

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 este marco, el 15 de noviembre de 2017, Naturgy formalizó una emisión de bonos verdes por un importe de 800 millones de euros y vencimiento en mayo de 2025. Esta emisión se fijó con un cupón anual del 0,875%. A cierre de diciembre 2019 todos los fondos de la emisión se han invertido en los proyectos renovables previstos. El bono verde fue aprobado por la agencia de rating Oekom, obteniendo una valoración de B+.

Además, y para cubrir sus necesidades de financiación, en 2017 Naturgy firmó con ING Bank NV Sucursal en España, un crédito sostenible por un importe total de 330 millones de euros a cuatro años con posibilidad de uno adicional, en el cual el margen está indexado a un rating de sostenibilidad emitido por la agencia de rating Sustainalytics, entidad independiente que emite un informe y calificación al respecto.

Como consecuencia de una mejora en el rating de un 7,6%, durante el año 2018 el margen de dicha financiación se redujo un 5%, reducción que se mantuvo durante 2019 ya que el índice se mantuvo dentro de los mismos niveles.

De igual manera, Naturgy Renovables ha suscrito en 2019 un préstamo de 500 millones de euros para financiar inversiones, bajo los Principios de los Préstamos Verdes. Para mantener esta categoría, la Compañía deberá elaborar y entregar a las entidades acreditantes un informe de seguimiento ambiental que incorpore, al menos, la siguiente información:

- Descripción de los proyectos financiados con este contrato de financiación y su impacto esperado.
- Información periódica de seguimiento ambiental conforme a las exigencias de vigilancia ambiental del proyecto.
- Información sobre sistemas de gestión ambiental y de seguridad y salud que aplican.

Presencia en índices de inversión socialmente responsable

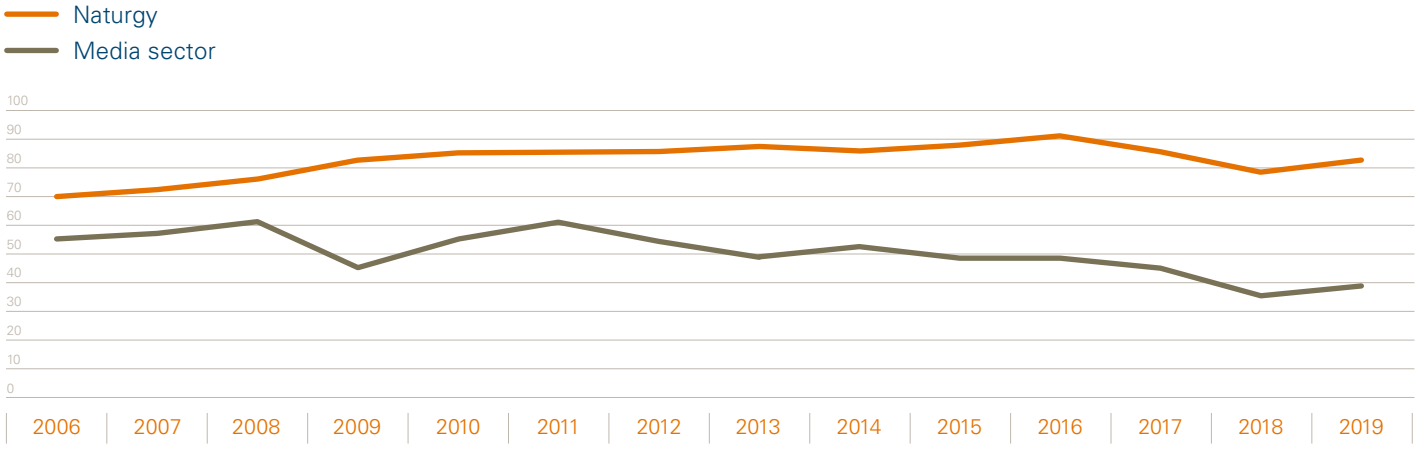
El desempeño de la Compañía en materia social, medioambiental y de buen gobierno, le ha permitido situarse en posiciones de referencia en los principales índices de sostenibilidad. Naturgy forma parte desde hace 15 años de manera ininterrumpida,

del Dow Jones Sustainability Index, consiguiendo renovar en 2019 el liderazgo mundial en el sector Gas Utilities por tercer año consecutivo. Del mismo modo, la Compañía pertenece FTSE4GOOD desde su creación en 2001, renovando también el liderazgo global del sector Multiutilities por segundo año. Asimismo, durante 2019, Naturgy ha sido evaluada por agencias de rating como MSCI en la que ha conseguido de nuevo la máxima valoración (AAA), Sustainalytics en la que se mantuvo como una de las top 5 entre 193 utilities evaluadas e ISS ESG en la que se mantiene dentro del 20% mejor del sector, tras la última evaluación bienal realizada por dicha agencia. La Compañía también mantiene la puntuación otorgada por la agencia Vigeo Eiris en 2018, cuya evaluación se realiza cada dos años, formando parte de las tres variantes de Euronext Vigeo, el World 120, Europe 120 y Eurozone 120. Naturgy también forma parte de los índices MSCI Global Climate Index y MSCI ESG Leaders Index.

En 2019, 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 2018 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 climáticos y 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 DJSI (puntuación de 0 a 100)



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

04

Compromiso con los Resultados

4.1 El modelo operativo de CGE
4.2 Crecimiento económico sostenible





Temas materiales [103-1]	¿Qué significa?	Cobertura
Crecimiento económico sostenible	Se refiere al desempeño económico de la empresa.	Interna

Nuestro Compromiso

[103-2]

En CGE respondemos a nuestros grupos de interés con transparencia, entrega de información oportuna y fidedigna. Con nuestros accionistas e inversionista, nos comunicamos de manera constante, entregando los avances en el despliegue de nuestro modelo de riesgos y el monitoreo de los riesgos a los que está expuesto nuestro negocio.

El reporte regular de estas materias permite evaluar el potencial de crecimiento de CGE, así como también garantizar la sostenibilidad de nuestra empresa en el largo plazo.

Nuestro compromiso con la generación de valor y su distribución se expresa de la siguiente manera:

- Trabajamos para obtener una rentabilidad sostenida adecuada a los recursos invertidos.
- Promovemos una asignación y gestión eficiente de los recursos, en el marco de la mejora continua de los procesos.
- Garantizamos que la toma de decisiones considere los niveles y umbrales de riesgos aprobados.
- Incorporamos progresivamente aspectos de sostenibilidad en la relación con los inversores.

Compromiso con los Resultados

4.1 El modelo operativo de CGE

[103-3-102-10]

En el año 2019 avanzamos en la implementación del nuevo modelo operación presentado en 2018. Este modelo describe iniciativas que debemos desarrollar para dar cumplimiento a nuestros compromisos económicos, los cuales se describen a continuación:

Iniciativas	Objetivos
Nueva estructura territorial integrada	Maximizar eficiencias en costos
Modelo de supervisión	Optimizar la gestión en terreno
Modelo de relación con contratistas	Cumplir con las exigencias en la calidad del servicio
Centralización y externalización de procesos	Eficiencia y rentabilidad del capex
Digitalización y automatización	Maximizar la calidad en la atención de clientes
Gestión de activos	Mantener altos estándares de seguridad en los procesos operativos

4.2 Crecimiento económico sostenible

[201-1]

La implementación de nuestro nuevo modelo operativo nos permitió desarrollar una estructura más eficiente, obteniendo positivos resultados tanto en el valor que generamos como en el que distribuimos.

2018
M$ 1.693.818.570

2019
M$ 1.819.904.485

VALOR ECONÓMICO GENERADO

2018
M$ 1.659.788.195

2019
M$ 1.810.552.621

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

2018
M$ 96.473.656

2019
M$ 65.567.551

COLABORADORES

2018
M$ 1.401.249.170

2019
M$ 1.485.071.374

COSTOS OPERATIVOS

2018
M$ 1.693.818.570

2019
M$ 1.693.818.570

FINANCISTAS, INVERSIONISTAS

2018
M$ 174.468

2019
M$ 46.943

DONACIONES

2018
M$ 43.219.675

2019
M$ 56.265.358

GOBIERNO

05

Compromiso con la Excelencia en el Servicio

5.1 Nuestros clientes
5.2 Red confiable y asequible
5.3 Nuevas soluciones y servicios sostenibles





Temas materiales [103-1]	¿Qué significa?	Cobertura
Red confiable y asequible	Se refiere al acceso, disponibilidad y continuidad del servicio.	Interna
Nuevas soluciones y servicios sostenibles	Se refiere a la creación de diversos productos o servicios con atributos de sostenibilidad que atiendan las necesidades de los clientes.	Interna y externa

Nuestro Compromiso [103-2]

Junto con el cumplimiento de la normativa vigente, hemos adquirido una serie de compromisos voluntarios que tienen un solo objetivo: entregar un servicio continuo y de calidad a todos nuestros clientes, con quienes nos comunicamos de manera clara y oportuna.

Nuestro compromiso con los clientes se manifiesta en los siguientes objetivos:

- Trabajamos 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.
- Promovemos una comunicación activa y bidireccional que permita entender las expectativas y opiniones de los clientes y adaptar nuestras respuestas a sus necesidades.
- Facilitamos las gestiones de los clientes a través de una operativa simple y eficiente.
- Ofrecemos productos y servicios innovadores que promuevan la eficiencia energética y contribuyan a la sostenibilidad de la sociedad.
- Diversificamos y ampliamos nuestra oferta comercial, incluyendo productos y servicios de alto valor añadido que respondan a la evolución de las necesidades de los clientes.
- Innovamos en tecnología y las mejoras técnicas disponibles para mantener un suministro más eficiente, seguro y sostenible.

Compromiso con la Excelencia en el Servicio

5.1 Nuestros clientes

[G4-EU3]

En ambas unidades de negocio contamos con clientes de diversos tamaños y necesidades energéticas.

Unidad de negocio	Actividades	Tipos de cliente	Nº de clientes
Negocio Eléctrico	• Transmisión • Distribución	• Clientes particulares • Pequeñas y medianas empresas • Inmobiliarias • Grandes empresas • Instituciones públicas	3.002.393
Negocio Gas	• Aprovisionamiento • Distribución • Comercialización	• Clientes particulares • Comunidades y centrales térmicas • Clientes comerciales • Industria • GNL Móvil • Soluciones energéticas • Gas natural vehicular	765.172

5.2 Red confiable y asequible

Somos conscientes de la relevancia de la continuidad de nuestro servicio para el desempeño diario de nuestros clientes, los cuales se encuentran distribuidos a lo largo del país.

Cifras de interrupción de servicios CGE

(G4-EU28)

	2016	2017	2018	2019
Promedio de interrupciones por cliente	7 veces/año	6,3 veces/año	5,6 veces/año	5,6 veces/año
Número máximo de interrupciones	58 veces/año	74 veces/año	66 veces/año	69 veces/año
Número mínimo de interrupciones	0 veces/año	0 veces/año	0 veces /año	0 veces/año

En 2019 mantuvimos el promedio de interrupciones por cliente en CGE alcanzado en 2018, demostrando una baja sostenida desde 2016.

Cifras de suspensión de los servicios CGE

[G4-EU27]

La regulación vigente permite la suspensión del suministro eléctrico cuando el no pago de la factura excede los 45 días.

Medimos la suspensión del servicio a través de dos variables: según la duración total entre la desconexión y el pago de la deuda, la cual se calcula mensual, y según la duración de la desconexión y la reconexión al suministro, calculada de manera anual.

En ambos indicadores, el número de clientes desconectados en 2019 son los más altos registrados desde 2016. Sin embargo, el mayor número de clientes con cuentas impagas logró saldarlas en un periodo menor a las 48 horas.

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	2019 mensual
Menos de 48 horas	33.934	25.608	33.374	36.332
Entre 48 horas y una semana	7.465	5.512	6.861	7.757
Entre una semana y un mes	8.466	8.010	8.021	9.578
Entre un mes y un año	8.340	6.888	5.151	7.968
Más de un año (aún no hay pago)	2	0	0	0

En el consolidado anual y considerando el contexto de cierre de año 2019, el número de clientes que saldó su factura en menos de 24 horas fue un 14% mayor a lo reportado en 2018. El número de clientes demoraron en pagar su cuenta entre 24 horas y una semana aumentaron un 82%, mientras que quienes tardaron más de una semana aumentaron en 7,3 veces lo reportado en 2018.

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	2019 anual
Menos de 24 horas	687.498	515.462	620.013	707.616
Entre 24 horas y una semana	15.845	36.921	20.734	37.731
Más de una semana	312	1.706	125	919



Tiempo estimado de reposición (TER)

El TER indica el periodo estimado en la reposición del servicio eléctrico. El valor de este indicador varía según el avance realizado en la reposición del servicio o como resultado de un diagnóstico más acabado de la falla.

Ante problemas en el servicio, los clientes pueden contactarnos a través de diversos canales, dándoles a conocer el tiempo estimado de reposición del servicio. Adicionalmente, desde 2017, contamos con el Mapa de Suministro en Línea, una herramienta digital que entrega el TER en tiempo real en aquellos puntos comprometidos, la cual está disponible en la web para todos los clientes y es difundida en las RRSS de nuestra empresa.

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

Cifras de suspensión de los servicios Metrogas

La suspensión del servicio de Metrogas se mide con las mismas variables que el servicio eléctrico: según la duración total entre la desconexión y el pago de la deuda, calculado de forma mensual, y según la duración de la desconexión y la reconexión al suministro, calculado de manera anual.

Respecto de lo reportado en 2018, el promedio mensual de clientes desconectados por facturas impagas aumentó entre las personas que lograron saldar su deuda en menos de 48 horas, categoría en donde se concentra la gran mayoría de estos clientes.

Por otro lado, se observa una reducción en el número de clientes que saldaron su cuenta entre 48 horas, una semana y un mes. Aquellos que tardaron entre un mes y un año en resolver el pago de sus facturas aumentaron levemente en comparación con 2018, mientras que las personas morosas con deudas vigentes por más de un año pasaron de 39 en 2018, a 45 en el periodo reportado.

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

	2017 mensual	2018 mensual	2019 mensual
Menos de 48 horas	2.502	2.714	3.005
Entre 48 horas y una semana	577	900	720
Entre una semana y un mes	381	513	490
Entre un mes y un año	389	394	410
Más de un año (aún no hay pago)	271	39	45

En el consolidado anual y considerando el contexto de cierre de año 2019, el número de clientes que saldó su factura en menos de 24 horas fue un 14% mayor a lo reportado en 2018. El número de clientes demoraron en pagar su cuenta entre 24 horas y una semana aumentaron un 82%, mientras que quienes tardaron más de una semana aumentaron en 7,3 veces lo reportado en 2018.

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

	2017 anual	2018 anual	2019 anual
Menos de 24 horas	45.128	51.460	49.615
Entre 24 horas y una semana	4.700	2.171	4.865
Más de una semana	121	1.092	1.564

Gestión de emergencias

[103-3]

Según las características geográficas y climáticas de Chile, nuestra infraestructura debe estar preparada para responder a emergencias que puedan afectar la continuidad de nuestro servicio.

A través del Plan Integral de Gestión de Redes monitoreamos nuestras instalaciones y nos preparamos para actuar de manera oportuna ante potenciales riesgos climáticos. Este plan define actividades específicas para invierno y verano, y se basa en tres pilares:

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

Para cada pilar se han definido actividades preventivas que nos permiten actuar de manera oportuna ante potenciales riesgos en la continuidad del suministro y la seguridad de colaboradores y clientes.

Entre las actividades del primer pilar encontramos:

- Mantenimiento de nuestros activos a traves de poda y tala, termografías, inspecciones, entre otras.
- Operaciones del sistema (protecciones eléctricas y sensores).
- Disposición de generadores como respaldo frente a cortes de suministro e implementación del plan de levantamiento temprano de daños.

Ante contingencias, contamos con un protocolo que define acciones para actuar de manera oportuna:

- Identificar y coordinar proveedores y servicios críticos que puedan verse afectados.
- Implementar retenes comerciales para ampliar la atención en contingencias.
- Activar el protocolo acción y atención a clientes electrodependientes.
- Establecer un teléfono rojo de comunicación directa con el operador de despacho para estimar el tiempo de recuperación del servicio.

Finalmente, en el pilar de relacionamiento con la comunidad y autoridades nos comunicamos de la siguiente manera:

- Coordinación con autoridades y con la comunidad para entregar apoyo de camiones aljibes en zonas específicas.
- Coordinación directa y constante con ONEMI y CONAF.
- Despliegue de un plan de coordinación con medios de comunicación.
- Capacitaciones a Bomberos y a encargados de emergencia comunales sobre riesgos eléctricos.

Durante 2019, participamos en el Workshop "Resiliencia climática en el sector energético" realizado en Francia, en el que se discutieron los impactos del cambio climático en el sector energético y la resistencia ante estos. En este evento, nuestro Gerente Corporativo, Matías Hepp, presentó las condiciones particulares de Chile ante un escenario climático adverso y cambiante.

Hitos de la gestión de emergencia en 2019

Enero > 115 brigadas se desplegaron en Coquimbo para superar emergencia tras sismo en la región.

Mayo > Luego de que dos trombas marinas se registraran en Concepción y Talcahuano, el despliegue en terreno para atender la contingencia incluyó 33 brigadas livianas y 23 de reconstrucción provenientes de Temuco y la Región del Maule.

Emergencias en Metrogas

En Metrogas contamos con el Fono Emergencias Metrogas, el cual está disponible todo el año, las 24 horas del día. Adicionalmente, está disponible Fonored, en el cual atendemos a aquellas personas y empresas que realicen intervenciones en el subsuelo,

entregándoles información específica sobre la existencia y ubicación referencial de toda la red de tuberías de Metrogas, permitiéndonos evitar daños causados por desconocimiento de nuestras instalaciones subterráneas.

FONO EMERGENCIAS CGE
600 777 7777

EMERGENCIAS METROGAS
600 337 8000
desde celulares: 2 2337 8000

FONORED
800 363 000
desde celulares: 2 2337 8060

5.3 Nuevas soluciones y servicios sostenibles

[103-3, CGE1]

Entregamos energía limpia a más de 3 millones de clientes y nos hemos propuesto seguir desarrollando soluciones y servicios sostenibles, cuya eficiencia energética contribuya a una economía baja en emisiones de carbono.

Metrobolsas Residenciales y Comunidades

Tanto en términos económicos como ambientales, la calefacción en base a gas natural es una alternativa conveniente, cuyo positivo impacto se amplifica cuando aumenta el número de usuarios.

Para facilitar su adopción creamos las Metrobolsas, un producto para clientes residenciales y para edificios que cuentan con sistema de calefacción a través de central térmica. Estas bolsas entregan un ahorro en el valor del m3, a todos los clientes que prefieren usar la calefacción a gas natural garantizando siempre otorgar la mejor tarifa de calefacción que tiene Metrogas, recibiendo un servicio cómodo, limpio y seguro.

Las Metrobolsas Residenciales tienen un precio fijo promocional ajustado en dos etapas (preventa y venta), pudiendo adquirirlas hasta en 12 cuotas sin interés. Por otro lado, las Metrobolsas Comunidades tienen un precio fijo promocional, y se ajustan a la medida de la comunidad que la adquiere. Antes de contratar este servicio, entregamos a las comunidades una asesoría profesional gratuita que les permite 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 52% versus otros combustibles.

Clientes Metrobolsa

	2018	2019
Clientes residenciales	17.656	22.415
Clientes comunidades	470	893
Total	18.126	23.308

Gas Natural Vehicular (GNV)

El Gas Natural Vehicular (GNV) se obtiene al comprimir el gas natural, el cual se almacena en cilindros que son utilizados como fuente de energía por los automóviles ecoeficientes.

En Metrogas hemos puesto a disposición de nuestros clientes esta tecnología, con la cual buscamos incentivar el uso de energías limpias y contribuir al desarrollo de una economía baja en emisiones de carbono.

Nº de vehículos convertidos a gas, desglose por tipo de uso.	2017	2018	2019
Taxis o transporte de pasajeros	533	390	436
Uso comercial	12	43	14
Total	545	433	450

Electromovilidad

En 2018 desarrollamos el Plan de Electromovilidad, mediante el cual inauguramos una red de cinco electrolineras o puntos de carga para autos eléctricos en diferentes regiones. En 2019, inauguramos dos nuevos puntos en las ciudades de Iquique y Coquimbo.

Ambas electrolineras fueron inauguradas en el mes de septiembre. En Iquique, el surtidor de energía se ubica en el Mall Zofri, y su inauguración fue encabezada por el ministro de Energía, Juan Carlos Jobet; el intendente Miguel Ángel Quezada; el alcalde de Iquique, Mauricio Soria; el presidente del directorio Zofri, Vladimir Sciaraffia, y el Country Manager de CGE, Luis Zarauza.



Contamos con 7 puntos de carga para automóviles eléctricos en distintos puntos del país

El plan de Electromovilidad que impulsa CGE está en línea con la estrategia del Gobierno para abordar esta materia, que tiene como metas principales que al año 2050 el 40% de los vehículos particulares y el 100% del transporte público sean eléctricos.

06

Compromiso con las Personas

6.1 Nuestros colaboradores
6.2 Formación y beneficios
6.3 Relaciones laborales





Temas materiales [103-1]	¿Qué significa?	Cobertura
Formación y beneficios	Se refiere a la formación y mejora continua en diversos ámbitos de nuestros colaboradores, así como los beneficios de ser parte de CGE y Metrogas.	Interna
Nuevas soluciones y servicios sostenibles	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 fija 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 la 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.

Compromiso con las Personas

6.1 Nuestros colaboradores

[102-7, 102-8, 405-1]

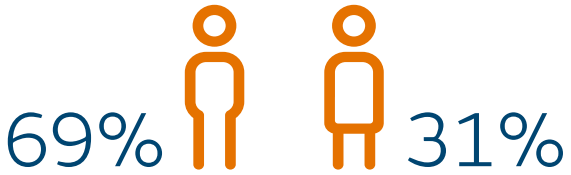
Durante 2019 nuestra dotación estuvo compuesta por 1.945 personas, donde 1.356 realizan funciones en CGE y 589 se desempeñan en Metrogas.

	2019	
Región	**CGE**	**METROGAS**
Tarapacá	115	-
Antofagasta	75	-
Atacama	49	-
Coquimbo	72	-
Valparaíso	36	-
Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	110	16
Maule	93	-
Ñuble	16	-
Biobío	80	-
La Araucanía	54	-
Los Lagos	-	20
Metropolitana	542	552
Magallanes	114	-
Total	**1.356**	**589**

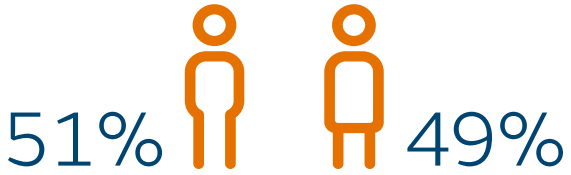
	Equipo directivo				Mandos intermedios				Técnicos especializados				Puestos operativos			
	♂		♀		♂		♀		♂		♀		♂		♀	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
⚡	42	4	11	3	190	18	40	12	581	56	165	51	219	21	108	33
🔥	23	7	7	2,5	75	24,2	20	7	114	37	70	25	98	32	182	65

En los últimos años, hemos avanzado en la atracción del talento femenino a nuestra dotación. Es así como en CGE hoy un 31% corresponde a mujeres, quienes se desempeñan en cargos técnicos especializados. En el caso de Metrogas, con orgullo reportamos que la dotación femenina en 2019 alcanzó el 49%, quienes se desempeñan mayoritariamente en puestos operativos.

CGE



METROGAS



En CGE creemos en el valor de las diversas experiencias laborales de quienes se integran a nuestros equipos de trabajo. Así, en CGE un 0,8% de la dotación es de origen extranjero, mientras que un 27% es mayor de 50 años. Por su parte, en Metrogas, el 1% de la dotación es de origen extranjero, y un 28% es mayor de 50 años.

6.2 Formación y beneficios

[103-3, 404-1, 404-3]

Hemos realizado cambios organizacionales con el objetivo de contar con una estructura más ágil y entregar a nuestros colaboradores la información y las herramientas necesarias para desempeñarse en sus lugares de trabajo.

Como parte de este proceso, en 2019, surgió la necesidad de crear nuevos cargos y replantear los existentes. Para esto, se llevó a cabo una serie de talleres y reuniones de trabajo en los que participaron diversos estamentos de la Compañía. Se trató de un proceso inédito, el cual nos permitió definir las capacidades y conocimientos necesarios para la implementación de nuestro nuevo modelo operativo.

Con las nuevas descripciones de cargo buscamos potenciar una cultura de alto desempeño, que nos permita responder a los desafíos que los nuevos escenarios económicos, tecnológicos, sociales y ambientales nos presentan.

> 30%

Cerca de un 30% de los colaboradores recibieron un aumento salarial como resultado de los reajustes salariales asociados a las nuevas descripciones de cargo.

Formación

En 2019 se realizaron 18.338 horas de capacitación.

> 18.338 horas de capacitación

Horas de capacitación de trabajadores según sexo y estamento	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	Total de horas de capacitación	Porcentaje de horas de capacitación respecto al total de horas trabajadas
	2017		2018		2019	
	39.610	75%	29.142	78%	11.818	64%
	13.396	25%	8.076	22%	6.510	36%
	53.006	**100%**	**37.218**	**100%**	**18.338**	**100%**

Evaluación de desempeño

Con la implementación de nuestro nuevo modelo organizacional, se retomaron las evaluaciones de desempeño en CGE, las que se realizaron a través del ejercicio de Matrices de Contribución, enfocado en el nivel de mandos intermedios. Adicionalmente, se realizó una evaluación 360° para los Directores de CGE.

Negocio eléctrico

Personas que recibieron evaluación de desempeño en 2019			
Equipo directivo	0	7	7
Mando intermedios	61	235	296

En el caso de Metrogas, el 97,6% de la dotación recibió una evaluación de desempeño en 2019.

Programa de mentores

Durante 2019 se lanzó la primera versión del Programa de Mentores, el cual contempla la participación de cinco ejecutivos de la Compañía quienes actúan como mentores de cinco profesionales en cargos subordinados.

Liderazgo femenino

En alianza con la Universidad de Los Andes, en 2019 realizamos el Diplomado de Liderazgo Femenino en el cual participaron 50 profesionales. Los contenidos del programa de estudios tienen por objetivo entregar las herramientas necesarias para que mujeres de nuestra empresa puedan optar a jefaturas y cargos ejecutivos.

Desarrollo de jefaturas

En Metrogas hemos implementado un plan para la formación de las jefaturas con el objetivo de potenciar su desarrollo y perfilarlos como los líderes de la organización en el corto y mediano plazo. Este plan incluye instancias de formación en gestión del cambio, planificación estratégica y feedback, y coaching de grupo.

Beneficios [401-2]

En 2019 trabajamos en desarrollar una oferta de beneficios alineada con las necesidades e inquietudes de nuestros colaboradores, particularmente en tres ámbitos: flexibilidad laboral, conciliación vida laboral y familiar, y convenios institucionales.

Beneficio	Descripción	% de colaboradores que gozan el beneficio
Tres días adicionales de vacaciones	Además de los 15 días legales de vacaciones se agregan tres días adicionales.	100%
Horario flexible y salida anticipada los viernes	Existen dos tipos de horarios principalmente en la Oficina Central de CGE, donde las personas pueden optar por entrar media hora más temprano y así salir también media hora antes. Adicionalmente, esto permite que la salida de los días viernes sea entre las 14:00 y 15:00 horas.	73%
Programa Beneficios Flexibles	Programa de beneficios flexibles en dinero, para seleccionar libremente el monto de vacaciones, aguinaldo de navidad y Fiestas Patrias.	20%
Día Libre por el Cumpleaños	Beneficio que permite tomarse libre el día de Cumpleaños.	100%
Plan de Pensiones	Beneficio de plan de pensiones para ejecutivos.	8%
Beneficio Licencias Médicas	Mientras el trabajador esté acogido a licencias médicas la empresa pagará 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.	100%
Seguro Complementario de Salud y Dental	Se entrega el beneficio de seguro complementario de salud, dental y catastrófico sin copago para los ejecutivos y con copago para el resto de la organización (lo anterior incluye cargas legales).	100%
Proximidad	Permite trabajar los viernes en la oficina de CGE más cercana a tu hogar para quienes trabajan lejos de dónde viven.	100%
Regreso Paulatino Postnatal maternal	Regreso progresivo del post natal parental una vez cumplido el plazo de descanso legal.	24%
Post Natal Padres	Consiste en tres días adicionales a lo legal de permiso al Post Natal del padre.	76%
Primer día de clases del hijo(a)	Permiso para acompañar a los hijos(as) en el primer día de clases, atrasando la llegada a la oficina en 1:30 hora.	100%

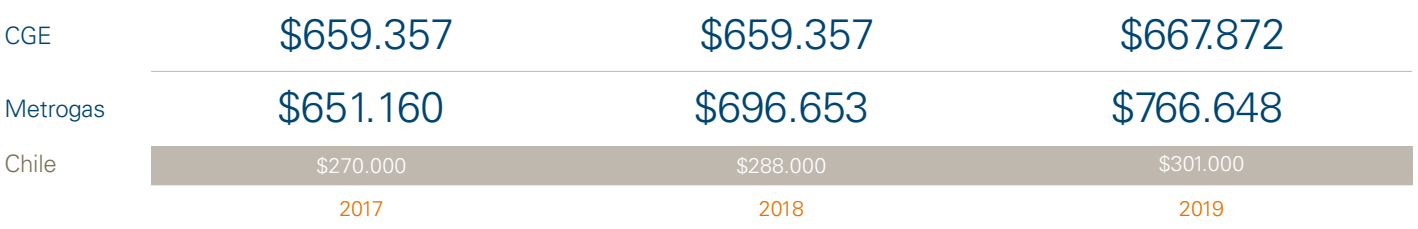
Inter feriados	Posibilidad de acordar tomar libre un día laboral que esté entre dos feriados recuperando las horas.	100%
Fiestas de fin de año	24 y 31 de diciembre libres para compartir las fiestas en familia y seres queridos.	100%
Sala de Lactancia	Sala disponible en oficina central con todas las condiciones para la extracción y conservación de la leche.	24%
Chequeo preventivo de salud	Evaluación médica para detectar a tiempo enfermedades cardiovasculares, alteraciones nutricionales, señales de cáncer de tiroides o de próstata.	100%

Salarios competitivos [202-1]

En CGE la relación con los trabajadores se sostiene en el respeto a los Derechos Humanos y los Derechos Laborales, desde los cuales se desprenden nuestras políticas para la no discriminación, inclusión laboral y equidad salarial.

Acorde a estos valores, hemos generado un esquema de remuneraciones competitivo, que retribuye 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. En el caso de Metrogas, es 2,5 veces mayor.

Salario mínimo empresa / Salario mínimo Chile



6.3 Relaciones laborales

[103-3, 102-41]

En un contexto de cambios organizacionales, hemos puesto especial cuidado en las relaciones laborales, buscando entregar información clara y oportuna a los colaboradores y líderes sindicales.

Durante 2019 los porcentajes de colaboradores sindicalizados aumentaron en ambas empresas. En CGE, la sindicalización llega al 79,1% de la dotación total, mientras que en Metrogas esta cifra llega al 76,23%.

	% de colaboradores sindicalizados			Nº de colaboradores sindicalizados		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
	77,7%	76,8%	79,1%*	1.778	1.306	1.198*
	64%	65,4%	76,23%	433	417	449

(*) NOTA:
- No se consideran dentro de los colaboradores sindicalizados, los que tienen carácter de "asimilado" a un contrato colectivo vigente.
- Incorpora a la Empresa LEAN GRIDS SERVICES CHILE, que se creo a partir del 1 diciembre de 2019.

07

Compromiso con la Salud y Seguridad

7.1 Gestión de la salud y seguridad en el trabajo

7.2 Salud integral

7.3 Formación en salud y seguridad





Temas materiales [103-1]	¿Qué significa?	Cobertura
Promoción de la salud y seguridad	Se refiere a las acciones que buscan promover una cultura de salud y 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. Nuestras actividades operan con altos estándares operacionales, los que cumplen tanto con lo establecido en la normativa vigente, como con las iniciativas que hemos adoptado de forma voluntaria.

Día a día, promovemos buenas prácticas en materia de salud y seguridad operacional, no sólo entre nuestros trabajadores, sino también a trabajadores contratistas, proveedores y clientes, cuidando la vida y la salud de todos los involucrados en nuestra cadena de valor.

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 proactivamente asumida por toda la organización, sus 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 sea notificada, evaluada y gestionada apropiadamente, protegiendo a todos los que puedan verse involucrados.
- 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, la educación y promoción de la salud.
- Integrar criterios de salud y seguridad laboral 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 estrategias de educación sanitaria y promoción de la salud, que permitan transmitir conductas saludables entre los trabajadores 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.

Compromiso con la Salud y Seguridad

7.1 Gestión de la salud y seguridad en el trabajo

[103-3, 403-1, 403-3, 403-9]

El Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo de CGE, establece las disposiciones que rigen las actividades, obligaciones y responsabilidades que en materia de seguridad y salud se desarrollan en la Compañía con la finalidad de proteger la vida y salud de todos los trabajadores, cualquiera sea su dependencia, según lo dispuesto en el artículo 66 BIS de la ley 16.744, incorporado por la ley 20.123 y a través del DS 76 de año 2006.

De acuerdo con lo dispuesto en el DS 76 de Ministerio del Trabajo, el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), debe contener como mínimo los siguientes puntos:

- Política de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Organización: que se establezca una estructura de prevención, actores y responsabilidades.
- Planificación.
- Evaluación.
- Acción pro-mejoras o correctivas.

Como miembros de Natury Energy Group, implementamos el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud OSHAS 18.001, a través del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio ambiente, Seguridad y Salud a través de la casa certificadora AENOR. Este sistema de gestión cubre todas las obligaciones y requisitos establecidos en el SG-SST del DS 76.

La tasa de lesiones por accidente laboral en comparación con al año 2018, en el 2019 se redujo en un 69% en el personal de la Compañía y en un 36% en el personal contratista.

Número y tasa de lesiones Trabajadores Propios

	Lesiones con resultado de muerte	Lesiones por accidentes registradas 2019	Tasa lesiones por accidente
	0	4	0,9
	0	1	0,78

Número y tasa de lesiones Trabajadores Contratistas

	Lesiones con resultado de muerte	Lesiones por accidentes registradas 2019	Tasa lesiones por accidente
	0	73	5,38
	0	7	0,53



Mensualmente se revisan los resultados en materia de Seguridad y Salud en un comité exclusivo para esta materia, liderado por el Country Manager de la Compañía y los directores y Gerentes de las diferentes áreas de CGE, Metrogas y EDELMAG.

Actividades cubiertas por el sistema de gestión

Establecimientos de objetivos, metas y programa.
Identificación de los peligros, evaluación de los riesgos y aplicación de las medidas de control.
Investigación de los accidentes e incidentes y gestión de las medidas correctivas / preventivas.
Preparación y respuesta ante emergencias.
Auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de SS.
Evaluación del desempeño del sistema y de las mejoras.
Revisión de los requisitos legales.
Competencia, formación y toma de conciencia.
Comunicación, participación y consulta de todos los trabajadores.
Control operacional.
Revisión del sistema por parte de la dirección de la Compañía.

En Metrogas, el contrato de trabajo suscrito con las empresas contratistas se rige por el Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo SST, en conformidad con el D.S. 76 del 2007, Artículos 6,7,8 y 10 que definen las coordinaciones necesarias para el desarrollo de una operación segura para todos los trabajadores involucrados en la cadena de suministro de la empresa.

Adicionalmente y en conformidad con el Artículo 9 del mencionado decreto, el área de Prevención de Riesgos de Metrogas realiza seguimiento y control permanente de todas las actividades preventivas desarrolladas, entregando:

- Lineamientos, coordinación y asesoría técnica a las empresas contratistas y subcontratistas.
- Soporte y apoyo en la trazabilidad de todos los documentos asociados al Sistema de SST.

En Metrogas administramos toda la documentación del Sistema de Gestión SST a través de la plataforma Subcontrataley.cl, la cual registra las actividades de contratistas y subcontratistas y respalda la documentación asociada, verifica que esta documentación esté en línea con lo requerido por la ley y genera un panel de control en donde se puede visualizar el grado de cumplimiento alcanzado en materia de salud y seguridad organizacional.

7.2 Salud Integral

En CGE gestionamos la salud de nuestros trabajadores de manera integral. A través del Centro de Evaluación del Trabajador de la Mutual de Seguridad los trabajadores pueden realizar los exámenes obligatorios y voluntarios.

El cumplimiento de los objetivos en materia de salud laboral es monitoreado a través de la plataforma ENABLON, sitio al que le permite tanto al área de calidad como a procesos de auditoría (interna y externa) dar seguimiento y evaluar la gestión de nuestra Compañía en esta materia.

Adicionalmente, cada trimestre reportamos el estado de la gestión de la salud de los trabajadores al servicio de salud Naturgy España y a la dirección de la Compañía, cuya evaluación nos permite revisar y mejorar los estándares de seguridad con los que operamos.

Gestión Integral de la Salud y Seguridad Laboral en CGE



7.3 Formación en salud y seguridad

[403-5]

En CGE realizamos anualmente un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. A través de este proceso identificamos las necesidades de aprendizaje y capacitación que tienen los colaboradores, y cuya obtención les permitirá aportar en el alcance de los objetivos estratégicos de sus áreas.

Este diagnóstico nos permite elaborar un Plan de Capacitación, consistente en un conjunto de actividades, entre las que se consideran cursos de perfeccionamiento, charlas, entrenamiento, entre otras. El diseño de estas actividades responde a las necesidades específicas de cada área, fomentando el desarrollo de los trabajadores, asegurando mejores niveles de productividad y satisfacción profesional.

Al termino de las capacitaciones, se realiza una Encuesta de Satisfacción, la cual evalúa la ejecución y sus contenidos, con el objetivo de medir su efectividad y hacer modificaciones necesarias para potenciar el impacto de estas actividades en el desempeño profesional de nuestros trabajadores.

Para asegurar que los participantes hayan adquirido los conocimientos y técnicas enseñadas, en todos los cursos se realiza una Evaluación de Aprendizaje. A los tres meses de haber completado un curso que supere las 16 horas lectivas, realizamos la Encuesta de Transferencia, con la que medimos cualitativa y cuantitativamente los cambios conductuales generados por la actividad de capacitación y que fueron percibidos concretamente por la jefatura directa.

En CGE las actividades de capacitación 2019 fueron las siguientes:

Nombre de la capacitación en salud y seguridad	Tipo de riesgo o peligro que aborda	Cantidad de trabajadores participantes	Cantidad de horas de capacitación realizadas
Aprendiendo sobre comites paritarios	Diferentes tipos de riesgos presentes en el negocio.	12	12
Conducción segura En alta montaña	Peligros de la conducción en la alta montaña.	3	3
Factor risk	Reducción de los riesgos del comportamiento inseguro.	35	280
Monitores de emergencia	Peligros presentes en una emergencia en las instalaciones.	6	6
Orientación en prevencion de riesgos	Riesgos comunes que afectan al negocio.	10	10
Prevención de riesgos en la conducción	Aborda los peligros en la conducción diaria.	126	244
Primeros auxilios	Abordar los primeros auxilios ante el riesgo de agravamiento de un paciente herido.	1	1
Reanimación cardiopulmonar básica y uso de DEA	Riesgo de muerte por paro cardiaco y respiratorio.	20	80
Taller de RCP	Riesgo de muerte por paro cardiaco y respiratorio.	39	156
Trabajo seguro y saludable: una mirada integral	Riesgo cardiovascular por efecto de la alimentación.	578	1156
Total		**830**	**1948**

Mientras que en Metrogas las capacitaciones en 2019 fueron:

Nombre de la capacitación en salud y seguridad	Tipo de riesgo o peligro que aborda	Cantidad de trabajadores participantes	Cantidad de horas de capacitación realizadas
Capacitación integral de manejo, transporte y almacenamiento de sustancias peligrosas	Contacto con sustancias peligrosas.	29	83
Conducción defensiva en vehículos livianos	Conducción exceso velocidad.	14	28
CPHS	Peligros y riesgos en el trabajo.	34	212
Emergencia roles secretarias	Los peligros y riesgos en su trabajo.	8	8
Factor risk - herramientas de seguridad		50	296
Inducción las parcelas	Los peligros y riesgos en su trabajo.	8	2,4
Lineas rojas de seguridad		32	48
ODI DS40, articulo 21		21	42
Seguridad en trabajos en altura		10	80
Taller de PLGF		39	600
Total		**245**	**1399,4**

Adicionalmente, en CGE realizamos las siguientes acciones preventivas para la seguridad de los trabajadores:

Peligros relacionados con el trabajo que representan un riesgo de lesiones de alta consecuencia, incluyendo:

Peligro	Tipo de lesión de alta consecuencia causada	Acciones emprendidas para eliminar el peligro
Espada de la motosierra	Corte de dermis, epidermis y músculo	1.- Se definió el estándar de certificación de los operadores de Motosierra, que incluye conocimiento y destreza en el uso del equipo. 2.- Se revisaron y actualizaron los protocolos en la actividad de tala, poda y roce de arbolado. 3.- Se definió el uso de ropa y calzado anti-corte. 4.- Se definieron las Líneas Rojas para esta actividad.
Disparo con arma blanca	Herida de bala	1.- Se definió protocolo de atención de clientes conflictivos. 2.- En zonas o poblaciones conflictivas, se realizarán labores en Compañía del resguardo de Carabineros. 3.- Durante el estallido social, el trabajo en terreno se controló, de tal forma de asegurar la vida y salud de los trabajadores.
Mobiliario en mal estado	Fractura de Sacro por caída desde silla en mal estado	1.- Revisión del mobiliario de las oficinas comerciales. 2.- Cambio del mobiliario en mal estado. 3.- Programa de inspecciones periódicas al mobiliario de las oficinas comerciales.

Traslado en vehículo	Policontusiones	1.- Campaña nacional de Conducción Segura con participación de todo el personal de la Compañía y de contratistas. Seguimiento a las velocidades de los vehículos a través de GPS. 2.- Curso de conducción a los conductores de la Compañía.

Otras acciones tomadas o en curso para eliminar otros peligros relacionados con el trabajo y minimizar los riesgos usando la jerarquía de controles.

Tipo de acción	Descripción
Reuniones de los ejecutivos de CGE con las autoridades de Gobierno	Esta acción tuvo como objetivo manifestar al Ministerio del Interior la preocupación por el aumento de las agresiones de terceros a personal contratista para poder realizar planes en conjunto que permitan proteger la integridad de los trabajadores ante agresiones de terceros.
Definición de los sucesos de Potencialidad de Lesión Grave o Fatal (PLGF)	Se definieron las actividades de más alto riesgo en base a la historia de aquellas acciones que nos han generado accidentes graves o fatales, con la finalidad de poder llevar un control más exhaustivo en la investigación, implementación de las medidas de control y cierre de los sucesos. Estas actividades son: • Tala y poda de arbolados. • Trabajos con energía eléctrica. • Trabajos en altura física. • Trabajos en cambio o instalación de postes del tendido eléctrico.
Implementación de un pantalón especial para el personal de Lectura y Reparto	Frente al aumento de las mordeduras de perro, se implementó la utilización de un pantalón liviano y adecuado para las actividades de Lectura, de tal forma que permita proteger al trabajador ante la mordedura canina. Este proyecto comenzó en agosto de 2019 y se ha ido extendiendo para el personal contratista que desarrolla esta tarea. Las características que posee el pantalón es que su material es de alta resistencia, reforzado para la reducción daños por mordedura de perros, raspaduras, rasguños y/o laceraciones.

08

Compromiso con el Medioambiente

8.1 Promoción de la eficiencia energética

8.2 Gestión medioambiental





Temas materiales [103-1]	¿Qué significa?	Cobertura
Promoción de la eficiencia energética	Se refiere a las iniciativas promovidas por CGE y Metrogas que promueven la eficiencia energética y/o 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 el uso eficiente de los recursos naturales, así como para la protección y mitigación del impacto medioambiental de nuestras operaciones. Estas actividades nos permiten dar cumplimiento a la normativa vigente y a los compromisos voluntariamente adquiridos con nuestros grupos de interés, con un especial énfasis en 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.

Compromiso con el Medioambiente

8.1 Promoción de la eficiencia energética

[103-3, CGE2]

Ante el actual escenario climático hemos querido contribuir a la sociedad promoviendo el uso eficiente de la energía, poniendo a disposición de nuestros clientes energía limpia y comunicándoles de manera clara la importancia y beneficios del uso moderado de ésta.

En esta línea, durante 2019 continuamos ofreciendo el servicio Netbilling, el cual permite a aquellos clientes con una potencia instalada de hasta 300kW generar su propia energía, auto consumirla e inyectar sus excedentes a la red. La capacidad de estos clientes, ya sean usuarios o clientes finales, deberá someterse a una evaluación previa a su conexión a la red y una vez conectados, deberán seguir un protocolo para operar de manera segura y bajo la normativa legal vigente.

Una vez conectados, la energía generada es registrada por medidores bidireccionales, los cuales miden la energía que fluye desde la red al usuario y viceversa, lo cual posibilita al usuario vender sus excedentes de energía a la red.

Cuando existen excesos de energía se genera un saldo a favor del cliente, el cual será descontado en las boletas siguientes y reajustado de acuerdo con el IPC. El descuento de excedentes se realiza anualmente, a menos que el cliente disponga una liquidación mensual, abono a su cuenta u otras opciones.

En materia normativa, desde 2019 la legislación permite efectuar conexiones conjuntas, lo cual simplificará el acceso al sistema para las comunidades, prorrateando la inversión y sus beneficios. Con el objetivo de seguir aportando, sostuvimos un número de reuniones de coordinación y de capacitación con autoridades para la implementación de la nueva Ley 21.118 que regula el funcionamiento de equipos de generación eléctrica que trabajan en base a energías renovables no convencionales.

Adicionalmente, efectuamos los cambios relacionados a los conceptos a descontar dentro de los cobros en la boleta (cargos de energía a Cargos de Suministro Eléctrico), como también de los anexos (balances de cargo), que son parte de la implementación de esta nueva regulación.

1.044

nuevos clientes se sumaron a Netbilling, representando un crecimiento en 2019 de

58,7%

	2018	2019
Cantidad de clientes	1.777	2.821
Distribución Geográfica	62% de los clientes se encuentran en la región de Atacama (Proceso de reconstrucción aluvión)	70% de los clientes se encuentran en la región de Atacama (continua el proceso de reconstrucción aluvión), el 87% de los clientes son personas naturales, 10 Empresas y 3% Organismos Públicos
Cantidad de energía que han generado los clientes	3.897 MWH	6.496 MWH
Devolución de excedente	A 289 clientes (16% del total clientes) generaron excedentes para devolución por un monto de MM$68,9	A 520 clientes (18,4% del total clientes) generaron excedentes para devolución por un monto de MM$182

Contribuimos a un transporte limpio

El Sistema de Transporte Público Metropolitano RED en Santiago progresivamente ha incorporado a su flota de buses, vehículos que se alimentan de energía limpia, lo cual contribuye a reducir las emisiones de gases contaminantes a la atmósfera.

En 2019, en Metrogas desarrollamos un proyecto piloto para alimentar con gas natural a los buses del transporte público de Santiago que cuentan con esta tecnología. El objetivo del proyecto fue determinar la eficiencia del gas natural y verificar parámetros técnicos y operacionales en condiciones reales.

El plan tuvo resultados positivos, ya que en comparación con un vehículo diesel de similares características, un bus que utiliza gas redujo en un 80% las emisiones de material particulado, en un 70% las de metano y un 90% las de óxido de nitrógeno (NOx), siendo este último un gas que contribuye a la destrucción de la capa de ozono y la generación de smog.

8.2 Gestión medioambiental

[103-3]

Nuestro sistema de gestión ambiental está definido por los lineamientos que nos entrega Naturgy. Contamos con una plataforma digital en la que es posible ingresar las mediciones de los diversos indicadores ambientales requeridos y gestionar de manera sistemática los posibles riesgos ambientales de nuestro negocio.

Nuestros indicadores ambientales

- **Emisiones de Gases Efecto Invernadero GEI**

  Las emisiones GEI tienen una alta incidencia en el cambio climático, ahí reside la relevancia en su monitoreo e iniciativas de reducción.

Alcance 1: Emisiones directas [305-1]

	Unidad de medida	Fuente de emisión	Emisiones directas 2017	Emisiones directas 2018	Emisiones directas 2019	Tipo de gases incluidos en el cálculo 2019
	Ton CO2e	Otros procesos de combustión	443,802	268,116,264	659,008	CO2, SF6, CH4, N20
	Ton CO2e	Emisiones totales directas de CO2 equivalente	89,038	85130334,625	93497,146	Las emisiones corresponden a consumo de combustible en procesos (grupos electrógenos y mantención de calderas), y en la flota vehicular propia de la organización. Además, se incluyen las emisiones fugitivas de la red de distribución de CH4.

Alcance 2: Emisiones indirectas [305-2]

	Unidad de medida	Fuente de emisión	Emisiones directas 2017	Emisiones directas 2018	Emisiones directas 2019	Tipo de gases incluidos en el cálculo 2019
	Ton CO^2e	Generación de electricidad	372,842	7,204,509	4,057,579	Ton CO^2e
	Ton CO^2e	Consumo de electricidad en las operaciones	1,452	1,494	915,695	Ton CO^2e

- **Consumo energético dentro de la organización** [302-1]

  En 2019 hubo un aumento en el consumo directo de energía en CGE, lo cual puede explicarse debido al uso nocturno realizado en diversas sucursales y oficinas en el contexto de la crisis social vivida en Chile a partir de octubre. Por su parte, el consumo en Metrogas se mantiene dentro de los parámetros reportados en años anteriores, donde se observa una leve y progresiva baja en el consumo desde 2017.

	2017	2018	2019
Consumo directo de energía CGE (Kwh)	5.066.453	8.029.311	9.896.535
Consumo directo de energía en Metrogas (GJ)	261,220.87	250.240,49	247.463,53

- **Manejo de residuos** (306-2)

  En 2018 trasladamos la fábrica Metrogas a nuevas instalaciones, la que contó con un nuevo centro logístico. Este proceso de cambio nos permitió aprender y mejorar la manera en que manejamos nuestros residuos, lo que nos permitió en 2019 alcanzar importantes reducciones en el manejo de residuos no peligrosos.

  En octubre de 2019, iniciamos la construcción de la bodega de almacenamiento de residuos no peligrosos y peligrosos en sucursal Las Parcelas que finalizó en diciembre y permitirá contar con un lugar de recepción y acumulación selectiva de residuos, debidamente autorizado.

  Nuestro manejo de residuos no peligrosos en 2019 tuvo una importante reducción en todos los tipos de materiales generados, tal como se observa en la siguiente tabla:

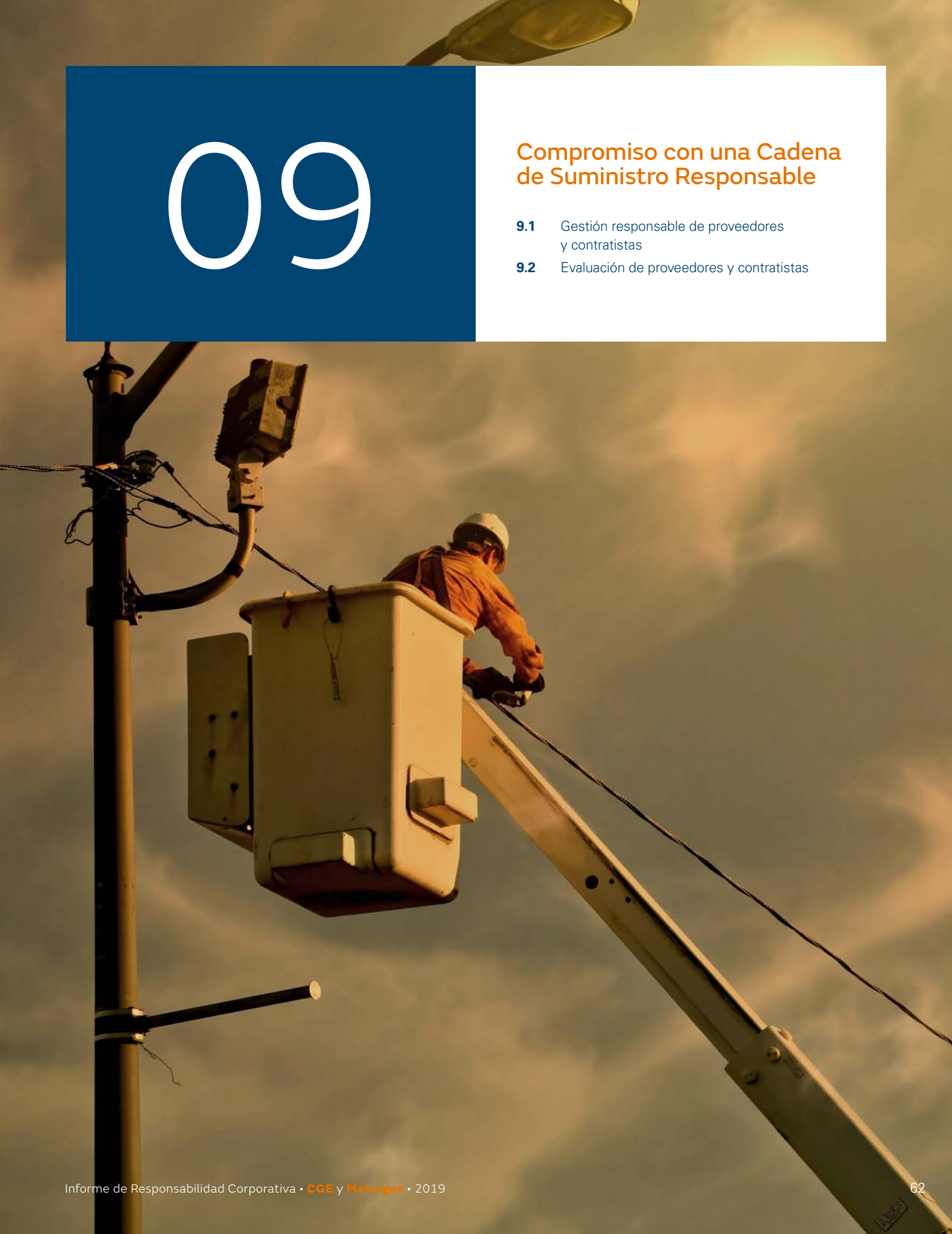
			Peso o volumen y método de tratamiento			
Material o residuo	**Peligros/ No peligroso**	**Unidad de medida**	**2018**	**Método de tratamiento**	**2019**	**Método de tratamiento**
Escombros	No peligroso	ton	122,88	Disposición Final	0	Disposición Final
Residuos domiciliarios	No peligroso	ton	543,51	Disposición Final (vertedero)	60,47	Disposición Final (vertedero)
Chatarra	No peligroso	ton	481,62	Reciclaje	12,37	Reciclaje
Papel y cartón	No peligroso	ton	2,8	Disposición Final (vertedero)	0	Disposición Final (vertedero)
TOTAL RESIDUOS NO PELIGROSOS			**309,05**		**72,84**	

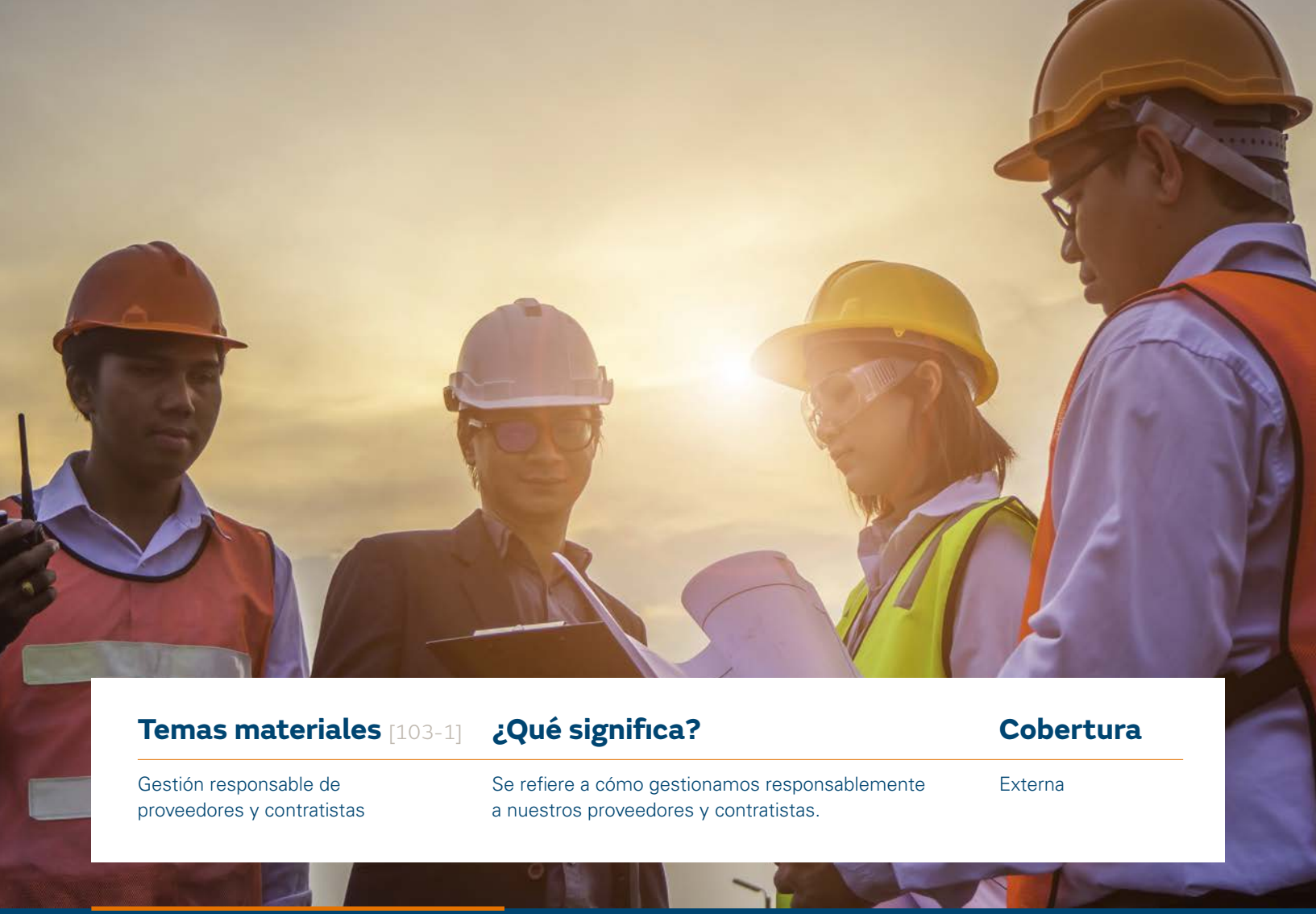
09

Compromiso con una Cadena de Suministro Responsable

9.1 Gestión responsable de proveedores y contratistas

9.2 Evaluación de proveedores y contratistas





Temas materiales [103-1]	¿Qué significa?	Cobertura
Gestión responsable de proveedores y contratistas	Se refiere a cómo gestionamos responsablemente a nuestros proveedores y contratistas.	Externa

Nuestro Compromiso [103-2]

En CGE consideramos a nuestros proveedores y trabajadores contratistas como socios estratégicos, debido a su rol clave en el desarrollo de nuestras operaciones. La calidad de sus estándares operacionales incide en la excelencia del servicio que entregamos, razón por la cual desarrollamos actividades de beneficio mutuo, que nos permiten generar confianzas y trabajar bajo los mismos 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.

Cadena de Suministro Responsable

9.1 Gestión responsable de proveedores y contratistas

[102-9, 103-3]

En 2019 contamos con un total de 545 proveedores nacionales en CGE y con 10.151 trabajadores subcontratados, quienes entregaron diversos productos y servicios en las diversas etapas de nuestro modelo operativo.

Negocio	2017	2018	2019	Actividades
	7.595	7.046	10.151*	• Desarrollo y mantención de redes de electricidad. • Operación y mantención de plantas de energía. • Servicios de gestión comercial.

(*) Se excluyen trabajadores de Servicio Generales (vigilancia, aseo, marketing, telecomunicaciones, etc).

Consolidando el modelo operativo

Nuestros proveedores y empresas contratistas están estratégicamente involucrados a lo largo de nuestra cadena de suministro, desde la etapa de construcción de infraestructura hasta la fase de operación y mantenimiento. Compartir valores y buenas prácticas con estas empresas es clave para entregar un correcto servicio a nuestros clientes.

En 2019 comenzamos a consolidar el proceso de transformación corporativa que presentamos en 2018. En este nuevo modelo, incorporamos a proveedores y contratistas en una estructura moderna y flexible, enfocada en mejorar la experiencia de clientes a través de un funcionamiento más eficiente y con una mayor cobertura en terreno.

Para gestionar la relación con contratistas de manera directa, desarrollamos el Mapa Contratista, el cual elimina las barreras de interacción y nos permite gestionar los contratos con eficiencia. Con esta herramienta definimos una empresa contratista por zona, la cual estará a cargo de ese territorio, tendrá exclusividad en ciertos servicios y será responsable de ejecutar todos los servicios asignados a esa zona, a través de la gestión de subcontratos que permitan cubrir todos los servicios determinados para cada sector.

Gracias al Mapa Contratista, disminuyó la cantidad de empresas contratistas por zona con quienes nos relacionamos directamente, lo que nos permite tener mayor agilidad operacional al tiempo que tenemos mayor control en materias contractuales.

9.2 Evaluación de proveedores y contratistas

77 [414-1]
empresas proveedoras de CGE fueron evaluadas en nuestro Proceso de Homologación en 2019.

Para discriminar si una empresa es apta para incorporarse en nuestra cadena de suministro, la evaluamos a través del Proceso de Homologación de Proveedores, el cual clasifica a las empresas según los niveles de riesgo en los servicios que preste.

Para definir su aptitud, previo a la invitación a participar en procesos de licitación, el potencial proveedor deberá pasar por una calificación, a través de las plataformas Bravo Solutions y Achilles, que consiste en las siguientes tres etapas:

1. **Calificación inicial de los proveedores**

   Aquí se evalúa la aptitud de la empresa para ser parte de la cadena de suministro de la Compañía, a través de un cuestionario de autoevaluación que aborda temas legales, administrativos, laborales, de accidentabilidad y ambientales. Posteriormente se analiza la calidad de materiales y del suministro, el manejo ambiental y temas de seguridad y salud laboral.

2. **Evaluación de proveedores estratégicos**

   Esta evaluación 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.

3. **Revisión mensual del pago de las imposiciones laborales**

   Esta 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.

Respecto a los proveedores homologados, durante 2019 se sumaron 9 empresas al total. Una vez incorporadas a nuestra cadena de suministro, estas empresas son sujetas a exámenes periódicos con el objeto de detectar potenciales riesgos, por ejemplo, hemos definido seguimientos semanales y mensuales del pago de las imposiciones y remuneraciones laborales de aquellas empresas contratistas que operan bajo la ley de subcontratación, especialmente aquellas que son estratégicas o que tienen una mayor dotación.

Estas consideraciones nos permiten garantizar que las empresas contratistas estén operando de acuerdo a lo establecido por la ley y a nuestros estándares operacionales.

10

Compromiso Social

10.1 Actividades con la comunidad





Temas materiales [103-1]	¿Qué significa?	Cobertura
Actividades con la comunidad	Se refiere a las actividades emprendidas por la empresa que involucran a las comunidades.	Externa

Nuestro Compromiso [103-2]

En CGE, contribuimos al bienestar de los territorios en donde operamos a través del dialogo honesto y a la entrega de información clara y oportuna. Para ello contamos con una Política de Responsabilidad Corporativa, que nos permite responder a los compromisos sociales que hemos adquirido con las comunidades de nuestro entorno.

El compromiso con la sociedad 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.

Compromiso Social

10.1 Actividades de relacionamiento en CGE

[103-3]

En CGE contamos con un Plan de Relacionamiento que entrega lineamientos para desarrollar actividades de vinculación con las comunidades de nuestro entorno, permitiéndonos establecer un diálogo en donde escuchamos sus intereses y respondemos a sus inquietudes en torno al servicio eléctrico, definiendo canales de comunicación formales con nuestro entorno y la manera en que nos coordinaremos con autoridades, organismos de emergencia y los vecinos de nuestras operaciones.

Principales actividades de Relacionamiento Comunitario CGE 201

1.118 Reuniones con autoridades	**828** Reuniones con la comunidad	**16.886** Participantes totales en nuestras actividades de relacionamiento

Nuestras iniciativas sociales CGE [CGE3]

- **Firma de convenio para programa de capacitación "Valor Comunitario"**

  Se trata de un programa de capacitación en principios básicos de construcción, el cual se dicta en conjunto con Organismos Técnicos Intermedios de Capacitación (OTIC), la Cámara Chilena de la Construcción (CChC) y la Corporación Cimientos, a través del cual entregamos a más de 200 vecinos de 11 comunas herramientas para mejorar su inserción laboral o el emprendimiento propio.

  Este programa se implementó en las comunas de Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, La Ligua, Peñaflor, Talagante, Machalí, Romeral, Constitución y Villarrica. La capacitación tiene una duración de 160 horas por participante, quienes recibieron formación sobre trazado, obra gruesa, carpinterías, instalaciones sanitarias, electricidad y terminaciones, entre otras.

  En convenio con los 11 municipios de las comunas beneficiadas, el programa contó con un modulo práctico en el cual los capacitados realizaron mejoras a espacios o infraestructuras de su propia comunidad, realizando mejoras a juntas de vecinos, bibliotecas, recintos educacionales, casa de adultos mayores, centros para personas con discapacidad y centros de reinserción social (CRS).

- **Campañas preventivas para el uso seguro de volantines**

  Durante los meses de agosto y septiembre, realizamos campañas para el uso seguro de volantines para que todos puedan disfrutar sin lamentar accidentes. Nuestra campaña se realiza a través de diversos medios, enseñando el uso seguro del volantín y reforzando la importancia de tomar distancia del tendido eléctrico.

- **Campaña Reforestemos**

  Esta campaña consta de jornadas educacionales que cuentan con un módulo teórico, donde se imparten charlas medioambientales enfocadas al cuidado de los recursos naturales, los bosques nativos y la prevención de los incendios forestales; y de módulos prácticos, donde se entrega una inducción forestal y se realiza una plantación de árboles nativos.

  En 2019, participaron colaboradores de CGE, funcionarios de la municipalidad y cerca de 60 alumnos del Liceo C-41 junto a la Fundación Reforestemos en la comuna de Pelarco, Región del Maule. La plantación se realizó en la media luna de la comuna, con el fin de incrementar la arborización nativa en la zona y aumentar el porcentaje de sombra. Esto se hizo con las especies Quillay, Maitén, Belloto del Norte y Peumo.

- **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. En 2029 se llevaron a cabo las siguientes actividades.

  Habilitación patio de entrenamiento en Liceo Cardenal Caro de Buin
  En este liceo renovamos la postación del patio de entrenamiento, donde los estudiantes pueden practicar en instalaciones reales de baja y media tensión, y luminarias, idénticas a las que se ubican en la vía pública. Esta infraestructura permite a los alumnos practicar y hacer un ensayo previo a su ingreso al mercado laboral, acercándolos a las características de las líneas de baja y media tensión, conocimiento de ferretería eléctrica, etc.

  Pasantías estudiantiles
  11 alumnos de la especialidad de Electricidad del Colegio Salesiano Santo Domingo Savio de la comuna de Alto Hospicio participaron en una pasantía de dos meses, acercándolos al quehacer diario de la Compañía.

  La pasantía consideró visitas a trabajo en terreno, talleres de capacitación en torno a la seguridad y la participación de las actividades propias que considera la administración de la red eléctrica en Iquique y Alto Hospicio. Cada estudiante contó con el apoyo de un maestro-guía, que son supervisores de nuestras instalaciones en las comunas de Iquique y Alto Hospicio, quienes fueron responsables de la formación de los estudiantes, traspasándole conocimientos y buenas prácticas.

Nuestras iniciativas sociales Metrogas

- **Brigada Metroambientalista**

  La Brigada Medioambientalista es una iniciativa dirigida a la comunidad escolar que fomenta una cultura de cuidado del medioambiente y de los beneficios del gas natural.

  Metrogas difunde el mensaje del programa, a través de un montaje teatral protagonizado por "Metropower", superhéroe ambiental que enfrenta a Basureck, el villano de la basura y sus mugrosos secuaces. La obra se acompaña por distintos talleres que enseñan a los participantes 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.

  Durante 2019 las actividades se realizaron en la Región Metropolitana, convocando a 5.000 niños y niñas.

Principales resultados Brigada Metroambientalista Metrogas 2019

6 Comunas visitadas	**5** Colegios visitados	**5.000** Participantes

11

Compromiso con la Integridad y la Transparencia

11.1 Auditoría interna y compliance en Naturgy

11.2 Integridad y transparencia

11.3 Nuestra gestión ética en CGE y Metrogas





Temas materiales [103-1]	¿Qué significa?	Cobertura
Gestión ética y responsable	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 cultivamos relaciones de confianza con nuestros clientes, trabajadores, contratistas, proveedores, accionistas, inversionistas, financiadores, reguladores y otros agentes del mercado. 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 el desempeño de la Compañía y ofrecer 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.

Compromiso con la Integridad y la Transparencia

11.1 Auditoría interna y compliance en Naturgy

Función de aseguramiento de Auditoría Interna

Lleva a cabo la revisión metódica del sistema de control interno de los procesos del Grupo en todos sus ámbitos, así como la evaluación de los controles y los riesgos operacionales asociados, a través de la definición y la 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 se basa en el marco conceptual del Informe del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), tomando como punto de partida la tipología de los riesgos definidos en el Mapa Corporativo de Riesgos.

Durante 2019, se desarrollaron 124 proyectos de auditoría interna; 95 de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales – entre estos, 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 2019 no se han detectado casos relacionados con la corrupción

Función de aseguramiento de Compliance

Se responsabiliza de dar soporte al Comité de Ética y Cumplimiento mediante un constante aseguramiento del cumplimiento de la normativa externa y de las políticas y los procedimientos implantados en el Grupo 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 los regulatorios. Ante la importancia de disponer de una herramienta que asegure el control adecuado de la gestión del Modelo de Prevención Penal, se administra y utiliza SAP GRC Process Control para la gestión integral de la documentación, evaluación y supervisión del modelo.

Asimismo, la Unidad de Compliance se responsabiliza de la gestión del Modelo de Código Ético de Naturgy, a través de su divulgación y velando por el cumplimiento de lo establecido en el mismo y en la Política Anticorrupción. Esta 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.

11.2 Integridad y transparencia

La integridad es clave en el éxito de la Compañía

Naturgy tiene la firme convicción de que operar con integridad y transparencia contribuye de forma directa a conseguir sus objetivos y a gestionar el negocio de forma sostenible.

No en vano, la ética y la honestidad, compromisos del máximo órgano de gobierno de la Compañía, constituyen pilares fundamentales de la declaración de misión, visión y valores, de sus planes estratégicos, así como de la Política de Responsabilidad Corporativa.

La crisis de confianza en el sector energético requiere toda la atención de la Compañía para contribuir en la mejora de la percepción de los grupos de interés en los mercados en los que opera, sobre la base de los principios éticos de Naturgy, así como el compromiso en reforzar las mejores conductas y prácticas en nuevos entornos internacionales con oportunidades de crecimiento para la Compañía, de manera que se contribuya al desarrollo y progreso social.

Naturgy hace frente a los retos en materia de integridad a través de un enfoque de gestión basado en diversas políticas, procedimientos y herramientas específicas, enmarcados en el Código Ético de la Compañía.

Estos elementos persiguen asegurar que las actividades de la Compañía y las de sus empleados, proveedores y socios de negocio cumplan con las leyes y estándares aplicables en todos los países en los que lleva a cabo alguna actividad de negocio. Aspiran, además, a generar en todas las unidades y organizaciones 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.

Entre estos mecanismos, destacan el Código Ético, el Código Ético del Proveedor, el Modelo de Prevención Penal, la Política Anticorrupción, las políticas fiscales y la Política de Derechos Humanos de la Compañía.

De los mismos se derivan indicadores para 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

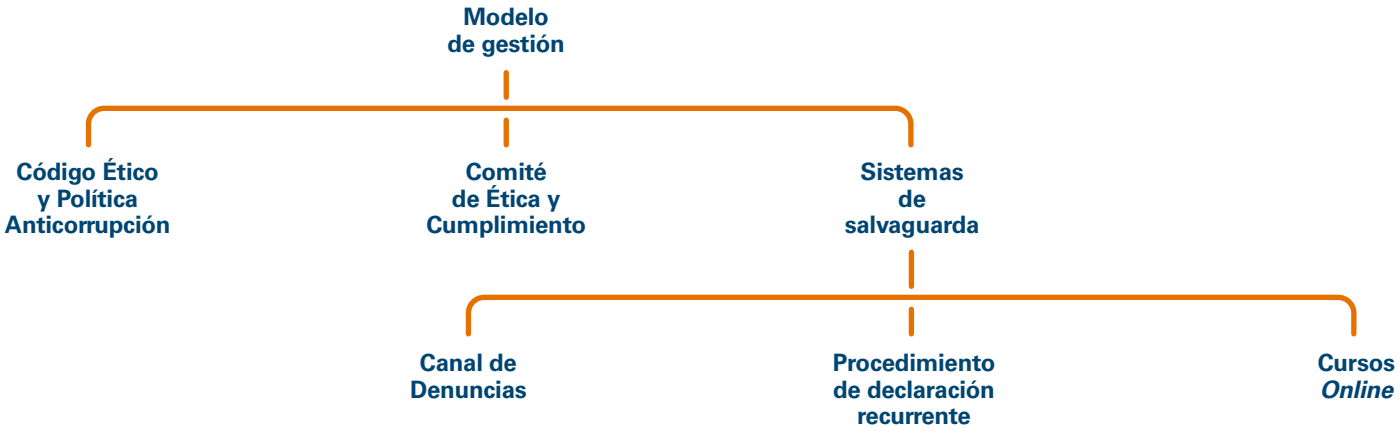
El Código Ético de Naturgy, formulado y aprobado por el Consejo de Administración, es el documento que establece las pautas que han de presidir el comportamiento ético de los administradores y empleados de Naturgy en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus 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. "Corrupción y Soborno" del Código Ético, dando cumplimiento a la legislación nacional e internacional en esta materia.

La Compañía cuenta, además, con una Política de Compliance que estructura la gestión del Código Ético y de la Política Anticorrupción, liderada por la Unidad de Compliance, cuyos objetivos son velar por su difusión, conocimiento, aplicación y cumplimiento.

Este modelo de gestión establece que la Comisión de Auditoría –comisión delegada del 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 el cumplimiento del Código Ético y la Política Anticorrupción.

Componentes del modelo de gestión



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.

Tras la entrada en vigor de la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, y de conformidad con lo previsto en la misma, el canal de denuncias de Naturgy permite realizar consultas y denuncias anónimas.

En 2019:

- Un 31 % 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 en relación con los derechos de las comunidades locales y los derechos humanos.

Durante 2019, Naturgy ha gestionado 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 han gestionado cinco faltas leves, dos faltas graves y cuatro faltas muy graves, de las que tres derivaron en despidos.

En 2019, no ha sido necesaria la reparación de daños relativa a impactos relacionados con casos detectados en materia de derechos humanos.

Comité de Ética y Cumplimiento

Durante el año 2019, el Comité de Ética y Cumplimiento ha continuado con su labor de difusión del Código Ético, así como con su papel de interpretador y orientador en caso de duda o conflicto sobre el mismo. Asimismo, se ha aprobado el Reglamento del Comité de Ética y Cumplimiento que recoge su organización, funciones y obligaciones en el marco de las mejores prácticas en materia de Compliance. El Comité celebró cuatro reuniones de trabajo durante 2019.

Modelo de prevención penal y políticas

La Compañía dispone de un modelo de prevención penal que es actualizado anualmente. Así, en 2019, el modelo ha seguido siendo adaptado a la nueva estructura organizativa operada en el seno de Naturgy. Igualmente, el modelo, en un proceso de mejora continua, ha incorporado las modificaciones legales que han tenido lugar en 2019 sobre riesgos penales.

Desde un punto de vista organizativo, el Consejo de Administración ha asignado las funciones de órgano autónomo, descritas en la Ley Orgánica 1/2015, al Comité de Ética y Cumplimiento, como responsable de la toma de decisiones significativas en relación con la vigilancia y la supervisión periódica del funcionamiento y cumplimiento del Modelo de Prevención Penal.

Cada año, ese modelo es evaluado por un tercero independiente. En 2019, este proceso de evaluación se completó en el mes de diciembre y el informe emitido sobre el diseño y la eficacia del modelo fue satisfactorio.

Asimismo, en 2019 el modelo ha sido sometido al proceso de certificación de AENOR conforme a las normas UNE 19601 (sistemas de gestión de compliance penal) e ISO 37001 (sistemas de gestión antisoborno), obteniéndose ambas certificaciones en octubre de 2019. A nivel internacional, Naturgy también implanta de forma progresiva modelos de prevención penal en los países con legislación en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica.

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 respecto a prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta en el seno de la organización.

Naturgy dispone de varios mecanismos para asegurar la adecuada implantación de la Política Anticorrupción, así como para prevenir, detectar, investigar y sancionar los casos de corrupción, entre los que se incluyen:

- Seguimiento del funcionamiento y evaluación de la eficacia de los modelos de organización, control y cumplimiento implantados en las distintas áreas corporativas y de negocio de Naturgy, en especial el Modelo de Prevención Penal.
- Un canal de comunicación para empleados y terceros para realizar, de buena fe, confidencialmente y sin temor a represalias, consultas o notificaciones de incumplimientos del Código Ético y de la Política Anticorrupción (www.naturgy.ethicspoint.com, o bien correo postal e interno).
- Procedimiento de Due Diligence de Contraparte, para conocer y analizar las contrapartes con las que opera Naturgy y de esta forma evaluar los riesgos de corrupción y reputacionales asociados.
- Declaración periódica por todos los empleados, en la que formalmente se manifiesta que conocen y cumplen con los principios establecidos en la Política Anticorrupción.

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 la corrupción y asegurar que sus administradores, empleados y proveedores dispongan de la información adecuada y suficiente para actuar en esta materia. En 2019 se ha realizado un programa de formación presencial obligatorio para directivos, que ha incluido, entre otros puntos, el Modelo de Prevención Penal, Código Ético y Política Anticorrupción, y Procedimiento de Due Diligence de Contraparte.

Asimismo, Naturgy tiene implantada una Política de Atenciones Empresariales, en el marco del Código Ético y la Política Anticorrupción, cuyo objeto es regular las condiciones en las que administradores y empleados de Naturgy 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, para evitar así el influir de manera impropia en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas, tanto con entidades públicas como privadas. En el año 2019 se ha realizado un recordatorio con motivo de la campaña de Navidad de la Política de Atenciones Empresariales a todos los empleados.

Además, en todas las operaciones de riesgo, la Compañía cuenta con un Procedimiento de Due Diligence de Contraparte que se aplica de forma sistemática, con el objetivo 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 global de Derechos Humanos

El compromiso de la Compañía con el respeto y la protección de los derechos humanos se expresa tanto en la Política de Responsabilidad Corporativa como en el Código Ético. Asimismo, Naturgy posee desde 2011 de una Política de Derechos Humanos, que ha sido actualizada y aprobada por el Consejo de Administración en 2019. Esta política formaliza y establece de manera precisa cómo la Compañía cree que tiene que incorporar este asunto en su gestión empresarial.

La Política de Derechos Humanos 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 su actividad.

El cumplimiento de la política está integrado horizontalmente en la Compañía y es responsabilidad de cada una de las áreas de negocio. Su conocimiento y cumplimiento se refuerza desde la Compañía mediante el plan de comunicación y formación, que

incluye un curso online de obligado seguimiento por todos los empleados. Hasta finales de 2019, 7.918 personas han realizado el curso online de derechos humanos.

Naturgy se compromete a dedicar los recursos necesarios para asegurar la implantación efectiva de esta política. En este sentido, la Compañía analiza periódicamente los asuntos de derechos humanos que resultan aplicables para su actividad e implanta mecanismos que le permitan valorar el riesgo de incumplimiento de los mismos en los entornos en donde opera.

Durante los procesos iniciales de los proyectos de inversión, y en los análisis de impacto social y ambiental, la Compañía toma en consideración su impacto en la protección y promoción de los derechos humanos y define indicadores al respecto. Del mismo modo, la Compañía implanta medidas específicas para la gestión de los potenciales impactos y riesgos sobre los derechos humanos de los proyectos e inversiones y se asegura que se destinan los recursos adecuados para la implantación de las medidas correctoras identificadas.

En los procesos de due diligence previos a la formalización de acuerdos de colaboración, también con agencias gubernamentales, la Compañía se compromete a evaluar las políticas y prácticas en materia de derechos humanos de sus contrapartes y a actuar de conformidad con los principios establecidos en la política.

Los incumplimientos de respeto a los derechos humanos se analizan de acuerdo con los procedimientos internos, la normativa legal y los convenios vigentes, pudiendo dar lugar a las medidas disciplinarias o laborales que la normativa interna y la legislación determinen.

Los empleados de Naturgy tienen la obligación de poner en conocimiento de la Compañía, de manera confidencial y a salvo de represalias, cualquier incumplimiento de los compromisos recogidos en esta política que pudieran observar. También pueden reportar al respecto aquellas personas que, sin ser empleados de la Compañía, observen potenciales malas prácticas en este ámbito.

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, lo que permite una formación más específica y efectiva.

En 2019, prestaron servicio activo 560 vigilantes de seguridad en España, Argentina, Brasil, Chile, Marruecos, México, Panamá y República Dominicana; de los cuales, 458 (81,79%) participaron en los diferentes cursos de actualización en materia de seguridad privada y 325 (58,04%) en cursos de actualización de conocimientos y formas de actuación en el respeto de los derechos humanos, dedicándose un total de 1.483 horas.

Además, la Compañía adopta 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 contrata la Compañía.

11.3 Integridad y transparencia

[102-17, 103-3, 205-2]

Gestión de la Ética en CGE

El Directorio es el órgano de gobierno responsable por la aprobación del Código de Ética de nuestra Compañía. Este documento establece las pautas que guían el comportamiento que los administradores y colaboradores deben mostrar en su desempeño diario en sus interacciones con todos nuestros grupos de interés.

Estos comportamientos se encuentran tipificados en las Pautas de Actuación de CGE, en donde se definen los comportamientos esperados de todos los colaboradores en materias de corrupción y el soborno, el respeto a las personas, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, la relación con empresas colaboradoras, la seguridad y la salud en el trabajo, y el respeto al medio ambiente, entre otras.

El Código de Ética tiene un capítulo enfocado en materias de corrupción y soborno, desde donde se desprende nuestra Política de Anticorrupción, la cual establece los principios para la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta en el seno de la organización.

Para reforzar el comportamiento probo al interior de la organización, contamos con la Política de Compliance, la cual define los principios generales del Sistema de Gestión del Cumplimiento, así como los principales compromisos que son asumidos por la organización en esta materia y que deben guiar su comportamiento en todos sus ámbitos de actuación y en la consecución de sus objetivos empresariales.

En 2019 se realizaron las siguientes iniciativas para dar a conocer y reforzar estos lineamientos al interior de la Compañía:

- Campaña audiovisual para la difusión de la Política Anticorrupción donde el Responsable de Compliance reforzó contenido de la Política.
- Lanzamiento de dilemas éticos sobre atenciones empresariales y conflictos de interés (videos).
- Distribución de Infografías con principales consideraciones de la Política Anticorrupción y del procedimiento de due diligence de contraparte.
- Inclusión de resumen de actividades 2018 en sitio Compliance en "Más Conectados" (intranet).
- Acciones comunicacionales periódicas de apoyo a segundo relanzamiento curso Código Ético y Política Anticorrupción.
- Creación de una sección de Compliance en el sitio web corporativos, con información sobre nuestro Código de Ética, Política Anticorrupción, Modelo de Prevención de Delitos y Línea de Consultas y Denuncias.
- Envío de cartas a proveedores con refuerzo sobre el respeto del Código Ético, Política Anticorrupción y Modelo de Prevención de Delitos, con énfasis en las atenciones empresariales.
- Acciones formativas en formato de cursos virtuales del Código Ético, la Política Anticorrupción y la Política de Derechos Humanos para Procesos de "Declaración de Cumplimiento".

El Directorio recibe informes periódicos que detallan las actividades de difusión y el estado de cumplimiento del Código de Ética y de la Política Anticorrupción.

Los colaboradores pueden acceder de manera permanente a todos nuestros lineamientos para la integridad y transparencia en nuestra empresa, a través de la web e intranet de la Compañía.

Nuestro Canal de Denuncias

El Canal de Denuncias de CGE está disponible en nuestra página web e intranet, en donde colaboradores, contratistas, proveedores, trabajadores externos y terceros pueden reportar de manera anónima, de buena fe y sin temor a represalias, cualquier incumplimiento de las pautas del Código de Ética y situaciones que tengan relación con incumplimientos del Modelo de Prevención de Delitos o con posibles escenarios de infracción de delitos tipificados en la Ley N° 20.393.

Del mismo modo, los colaboradores también pueden hacer las denuncias y consultas a su superior o a la Comisión del Código Ético a través del Encargado de Prevención de Delitos. En donde ninguna instancia (gerencias o áreas), podrá tomar represalias contra cualquier persona que, de buena fe, formule una denuncia o consulta.

Todas las denuncias son analizadas e investigadas a cabalidad, resolviéndose con eficacia y confidencialidad.

[205-3]

Gestión del Canal de denuncias	2018	2019
Denuncias	27	21
Denuncias Ley N 20.393	0	0
N° Comunicaciones recibidas por cada 200 trabajadores	3,17	3,09
Tiempo promedio de resolución de las comunicaciones (días hábiles)	32	50

Gestión de la Ética en Metrogas

Metrogas también cuenta con un Código de Ética, el cual es aprobado por su respectivo directorio. Este documento establece las pautas que rigen el comportamiento ético de los administradores y colaboradores de la empresa en su desempeño diario, tanto al interior de la organización como en su interacción con los grupos de interés de la empresa.

En el Código de Ética se recogen los compromisos asumidos por Metrogas en materia de buen gobierno, responsabilidad corporativa y cuestiones relacionadas con la ética y el cumplimiento normativo. Las pautas de actuación están relacionadas con la corrupción y el soborno, el respeto a las personas, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, la relación con empresas colaboradoras, la seguridad y la salud en el trabajo, y el respeto al medio ambiente, entre otras. El área de Servicios Jurídicos y Compliance es la responsable de gestionar el código, velando por su socialización, aplicación y cumplimiento al interior de la empresa.

Adicionalmente, Metrogas cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos (MPD), el que tiene por objeto evitar la comisión de los delitos de 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. Para dar cumplimiento se ha dispuesto de procesos que contribuyan a su prevención y detección oportuna.

Periódicamente, la Gerencia General entrega al Directorio informes sobre la aplicación y cumplimiento del Código de Ética y de la Política Anticorrupción.

Todos los años se realizan actividades para difundir los lineamientos éticos de la Compañía, buscando reforzar comportamientos positivos. Durante el año 2019 se efectuaron las siguientes actividades:

- Divulgación del Código Ético y canal de denuncia a través de los medios de comunicación interna de la Compañía.
- Difusión de la actualización del Código de Ética, el cual ahora incorpora el delito de receptación (según Ley 20.393).

Línea de Denuncias Metrogas

Todos los trabajadores de Metrogas pueden consultar dudas sobre la interpretación de las pautas de conducta que aparecen en este Código y en el Modelo de Prevención del Delito. Asimismo, todos los miembros de la organización tienen el deber de informar cualquier situación o comportamiento que se desvíen de los lineamientos éticos definidos en el código y lo establecido por la Ley N°20.393. Esta denuncia se realizará sin temor a represalias, a su superior jerárquico, a la Comisión del Código de Ética a través del Encargado de Prevención de Delitos o a través de la línea de denuncias disponible en la intranet y página web de la Compañía.

La Línea de Denuncias permite recibir notificaciones de manera anónima, parámetro que se respeta durante el análisis e investigación de la denuncia. El modelo de gestión de las denuncias prohíbe cualquier tipo de represalia.

Los lineamientos en materia ética y de prevención del delito, así como el canal de denuncias pueden ser consultados en el sitio web de Metrogas.

13

Denuncias fueron recibidas en 2019 relacionadas con el Código de Ética

[406-1]

En 2019 no se reportaron incidentes por discriminación en CGE ni en Metrogas.

12

Anexos

12.1 Carta de verificación externa
12.2 Índice GRI



12.1 Carta de verificación externa

[102-56]

Deloitte.

Deloitte Advisory SpA
Rosario Norte 407
Las Condes, Santiago
Chile
Fono: (56) 227 297 000
Fax: (56) 223 749 177
deloittechile@deloitte.com
www.deloitte.cl

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CGE Y METROGAS 2019

Señorita
Cecilia Osorio Santis
Comunicaciones y AAPP

De nuestra consideración:

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Reporte de Sostenibilidad 2019 de CGE y METROGAS:

Alcance

Revisión de seguridad limitada de la adaptación de los contenidos e indicadores de sostenibilidad del Reporte de Sostenibilidad 2019, con lo establecido en los Estándares GRI 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 por dicho 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 revisión ha consistido en la formulación de preguntas a diversas unidades y gerencias de CGE y METROGAS que se han visto 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 equipo que lideró el proceso de elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2019.
- √ Solicitud de requerimientos y revisión de evidencias con las áreas participantes de la elaboración del Reporte 2019.
- √ Análisis de la adaptación de los contenidos del Reporte de Sostenibilidad 2019 a los recomendados por el Estándar GRI en su opción de conformidad Esencial, y comprobación que los indicadores verificados incluidos en este Reporte se corresponden con los protocolos establecidos por esta guía y se justifican los indicadores no aplicables o no materiales.
- √ Comprobación mediante pruebas de revisión de la información cuantitativa y cualitativa, correspondiente a los indicadores del Estándar GRI incluida en el Reporte Integrado 2019, y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de CGE y METROGAS.

Conclusiones

- √ El proceso de verificación se realizó en base a los indicadores declarados 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 reportados y verificados, se señalan en la siguiente tabla:

CGE	METROGAS
102-8	102-8
102-17	102-17
102-41	102-41
201-1	302-1
302-1	305-1
305-1	403-1
403-1	403-9
403-9	205-3
205-3	406-1
414-1	EU3
406-1	EU27
EU3	METROGAS 3
EU27	

- √ Respecto de los indicadores verificados, podemos afirmar que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Reporte Integrado 2019 de Aguas Andinas no ha sido elaborado de acuerdo con el Estándar GRI en los aspectos señalados en el alcance.

Responsabilidades de la Dirección de Aguas Andinas y de Deloitte

- La preparación del Reporte de Sostenibilidad 2019, así como el contenido del mismo es responsabilidad de CGE y METROGAS, el 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 CGE y METROGAS, 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.
- 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 Reporte de Sostenibilidad 2019 de CGE y METROGAS.



Fernando Gaziano
Socio
Mayo 19, 2020

12.1 Índice GRI

Categoría de indicadores	Código	Contenido	Nº de página	Verificación
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Contenido 102-1	Nombre de la organización	2	
	Contenido 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	11	
	Contenido 102-3	Ubicación de la sede	2	
	Contenido 102-4	Ubicación de las operaciones	2,1	
	Contenido 102-5	Propiedad y forma jurídica	2	
	Contenido 102-6	Mercados servidos	10	
	Contenido 102-7	Tamaño de la organización	44	
	Contenido 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	44	X
	Contenido 102-9	Cadena de suministro	65	
	Contenido 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	32	
	Contenido 102-11	Principio o enfoque de precaución	No aplica	
	ESTRATEGIA			
	Contenido 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6	
	Contenido 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	6	
	ÉTICA E INTEGRIDAD			
	Contenido 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	12	
	Contenido 102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	80	X

Categoría de indicadores	Código	Contenido	Nº de página	Verificación
GRI 102: Contenidos Generales 2016	ESTRATEGIA			
	Contenido 102-18	Estructura de gobernanza	13	
	Contenido 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	19	
	Contenido 102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	16	
	Contenido 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	13	
	Contenido 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	13	
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
	Contenido 102-40	Lista de grupos de interés	16	
	Contenido 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	48	X
	Contenido 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	16	
	Contenido 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	16	
	Contenido 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	16	
	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.	
	Contenido 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	16	
	Contenido 102-47	Lista de los temas materiales	16	

Categoría de indicadores	Código	Contenido	Nº de página	Verificación
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Contenido 102-48	Reexpresión de la información	15	
	Contenido 102-49	Cambios en la elaboración de informes	15	
	Contenido 102-50	Periodo objeto del informe	15	
	Contenido 102-51	Fecha del último informe	15	
	Contenido 102-52	Ciclo de elaboración de informes	15	
	Contenido 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Cecilia Osorio, Comunicaciones y AAPP. E-mail: caosorios@cge.cl Dirección postal: Av. Presidente Riesco 5561, piso 15. Las Condes. Santiago (Oficinas Centrales de CGE).	
	Contenido 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	15	
	Contenido 102-55	Índice de contenidos GRI	87	
	Contenido 102-56	Verificación externa	84	
Temas materiales				
Crecimiento económico sostenible				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	31	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	31	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	32	
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	Contenido 201-1	Valor económico directo generado y distribuído	32	X (CGE)
Red confiable y asequible				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	34	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	34	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39	
Suplemento sectorial Electricidad	G4-EU3	Número de conexiones de clientes residenciales, comerciales, institucionales e industriales de la red. % de clientes con calefacción	35	X

Suplemento sectorial Electricidad	G4-EU27	Número de cortes residenciales de servicio por no pago, desglosado por la duración de los cortes y régimen regulatorio.	36	X
	G4-EU28	Frecuencia de cortes de energía.	35	
Nuevas soluciones y servicios sostenibles				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	34	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	34	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	40	
Indicador propio	CGE 1	Soluciones sostenibles	40	X
Formación y beneficios				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	43	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	43	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	Contenido 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	44	
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	Contenido 202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	48	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	Contenido 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	45	
	Contenido 404-3	Procentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	45	
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	47	
Relaciones laborales				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	43	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	43	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	48	
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Contenido 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	48	

Promoción de la salud y seguridad

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	50	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	50	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	51	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	Contenido 403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	51	X
	Contenido 403-3	Servicios de salud ocupacional	51	
	Contenido 403-5	Formación del trabajador en seguridad y salud laboral	54	
	Contenido 403-9	Lesiones relacionadas con el trabajo	51	X

Gestión ambiental

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	59	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	59	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	61	
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	Contenido 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	62	
GRI 302: Energía 2016	Contenido 302-1	Consumo energético dentro de la organización	62	X
GRI 305: Emisiones 2016	Contenido 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	61	X
	Contenido 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	61	

Promoción de la eficiencia energética

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	59	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	59	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60	
Indicador propio	CGE 2	Iniciativas de promoción de la eficiencia energética	60	

Gestión responsable de proveedores y contratistas

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	64	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	64	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	65	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	Contenido 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	66	X (CGE)

Actividades con la comunidad

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	68	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	68	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	69	
Indicador propio	CGE 3	Actividades con la comunidad	69	

Gestión ética y responsable

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	73	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	73	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	80	
GRI 205: Anticorrupción 2016	Contenido 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	80	
	Contenido 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	81	X
GRI 406: No discriminación 2016	Contenido 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	82	X


CGE
METROGAS