

Informe de Sostenibilidad

CGE y Metrogas

2020

Información de las empresas

(102-1, 102-5, 102-3, 102-4)

	CGE	Metrogas
Razón Social	Compañía General de Electricidad S.A.	Metrogas S.A.
Nombre de Fantasía	CGE	Metrogas
Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima Abierta	Sociedad Anónima Cerrada
Domicilio Legal	Ciudad de Santiago, Chile	Ciudad de Santiago, Chile
R.U.T.	76.411.321-7	96.722.460-k
Dirección	Av. Presidente Riesco 5561, Piso 17, Las Condes, Stgo.	El Regidor 54, Las Condes. Santiago.
Teléfono	800 800 767	(56-2) 600 337 8000
Sitio web	www.cge.cl	www.metrogas.cl

Contenidos

Carta del Presidente 5

01 Perfil de la empresa 7

1.1. Naturgy Energy Group 8

1.2. Naturgy en Chile 11

1.3. Gobierno Corporativo 12

02 Elaboración de este informe 14

2.1. Alcance y enfoque 15

2.2. Principios de elaboración del Informe 15

03 Posicionamiento sostenible 17

3.1. Creación de valor y gestión sostenible 18

3.2. Los grupos de interés de Naturgy 23

3.3. Riesgos y oportunidades 28

04 Compromiso con los resultados 31

4.1. Un modelo operativo consolidado 34

4.2. Crecimiento económico sostenible 34

4.3. Naturgy: financiación sostenible y actividad con inversores que tienen en cuenta criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) 36

05 Compromiso con la excelencia en el servicio 37

5.1. Energizando Chile 40

5.2. Suministro eficiente y confiable 40

5.3. Satisfacción y experiencia de clientes 47

5.4. Tecnología 50

06 Compromiso con las personas 52

6.1. Personas con energía 55

6.2. Bienestar de los colaboradores 57

6.3. Formación y liderazgo 60

07 **Compromiso con la salud y seguridad** 63

7.1. Promoción de la salud y seguridad en el trabajo 66

08 **Compromiso con el medio ambiente** 73

8.1. Promoción de la eficiencia energética y descontaminación 76

8.2. Gestión ambiental 79

09 **Compromiso con una cadena de suministro responsable** 82

9.1. Gestión responsable de proveedores y contratistas 85

10 **Compromiso social** 88

10.1. Acceso a la energía 91

11 **Compromiso con la integridad y la transparencia** 94

11.1. Auditoría interna en Naturgy 97

11.2. Integridad y transparencia 98

11.3. Gestión ética en CGE 105

12 **Anexos** 108

12.1. Carta de verificación 109

12.2. Índice de contenidos GRI 111

Carta del Presidente

(102-14, 102-15)

Tengo el agrado de presentar ante ustedes el Informe de Sostenibilidad 2020 de CGE y Metrogas.

Este ejercicio de reportabilidad es siempre un motivo de profunda reflexión sobre nuestra gestión ambiental, social y de gobernanza. Sin embargo, este año en particular, cuando el coronavirus detonó una crisis sanitaria a escala mundial, este documento cobró especial relevancia, ya que nos permitió hacer un recuento de todos los esfuerzos humanos, técnicos y económicos que llevamos a cabo como equipo para garantizar el suministro eléctrico y de gas a todos nuestros clientes.

La importancia de los servicios básicos quedó aún más de manifiesto durante la pandemia. Juntos, como sociedad, nos vimos obligados a resguardarnos en nuestros hogares y favorecer el distanciamiento físico para protegernos del virus y evitar su propagación. En ese contexto, la continuidad del servicio eléctrico y de gas alcanzó un nivel de relevancia crítico.

Por eso, hoy quiero agradecer la entrega y compromiso de todo el equipo humano de CGE y Metrogas, quienes con gran profesionalismo pudieron adaptarse rápidamente a las nuevas exigencias requeridas por el contexto de pandemia, instancia en la que además, respondieron con prontitud, responsabilidad y autocuidado para asegurar la continuidad de los servicios para todos nuestros clientes.

A la fecha de la publicación de este informe, el 80% de la dotación de CGE y el 60% en el caso de Metrogas, se encuentra realizando sus funciones a través del mecanismo de trabajo a distancia, medida aplicada a partir del 16 de marzo de 2020, con el fin de resguardar la salud y seguridad de nuestros trabajadores y sus familias.

Para mantener el contacto con nuestros clientes, habilitamos y reforzamos diversos canales de comunicación remota: desde el centro de ayuda online de Metrogas, hasta la línea de atención telefónica gratuita de CGE. Nuestro objetivo fue desarrollar rápidamente los mecanismos idóneos para que nuestros clientes pudieran resolver de manera eficiente sus inquietudes, sin necesidad de acudir a nuestras oficinas.



Antonio Gallart Gabás
Presidente

Respecto a nuestras oficinas comerciales, es importante señalar que cuando las medidas sanitarias lo han permitido, estas han permanecido abiertas, brindado un servicio presencial con un estricto cumplimiento de las medidas aprobadas por la autoridad de salud, protegiendo así a nuestros clientes y trabajadores.

De igual forma, prestamos particular atención a nuestros usuarios más vulnerables. Para ellos, implementamos un formulario web que permitía la inscripción de clientes con dificultades de pago, a quienes ofrecimos facilidades como postergaciones de cobro y suspensión de corte de servicios por deuda. Al cierre de 2020, 53 mil clientes de CGE solicitaron acogerse a estos beneficios.

También tomamos medidas de cara a nuestros proveedores y empresas contratistas con el objeto de mantener sus fuentes laborales. A partir del 20 de abril, en CGE habilitamos el pago

al contado para un conjunto de empresas contratistas críticas para la operación que, por su nivel de tamaño y facturación, se encontraban en situación de riesgo. Adicionalmente, implementamos sistemas de turnos para las cuadrillas en terreno, que nos permitieron contar con equipos disponibles en situaciones de emergencia.

En el caso de Metrogas, para aquellos colaboradores que debieron mantener sus operaciones en terreno, pusimos énfasis en la prevención y el autocuidado, especialmente, en los equipos que debían ingresar a los domicilios de los clientes. Se entregaron elementos de protección personal y se establecieron exigentes protocolos de acción para personal en terreno e instalaciones, para lo cual fueron debidamente capacitados. Asimismo, se realizó una meticulosa habilitación de los espacios en sucursales y oficinas para el personal crítico.

En materia de seguridad y salud, podemos afirmar que el fortalecimiento de los protocolos y medidas de gestión adoptadas en los últimos años, nos permitieron alcanzar un Índice de Frecuencia de Accidentes cero entre el personal propio tanto de CGE como de Metrogas. Este importante logro nos impulsa a continuar mejorando, específicamente, en el fortalecimiento de la cultura de seguridad entre los trabajadores de nuestras empresas contratistas, cuyo Índice de Frecuencia para el caso de Metrogas fue 86% menor que hace cuatro años, y en CGE alcanzó los 3,88, presentando una reducción del 55% desde 2017.

Como testimonio de ello, el grupo de empresas CGE recibimos el reconocimiento "Gestión Preventiva en Seguridad y Salud Integral 2020" entregado por la Mutual de Seguridad. Como líderes en el rubro de distribución de energía eléctrica en nuestro país, destacamos por el alto compromiso del equipo directivo en la activación de programas y medidas destinadas al cuidado de nuestros trabajadores, distribuidos en los 35 centros de operaciones presentes en el territorio.

En materia ambiental, Metrogas fue una de las 32 empresas destacadas por el Ministerio de Energía y la Agencia Chilena de Eficiencia Energética por el desarrollo de proyectos que promueven el uso responsable y sostenible de la energía. Este reconocimiento, recibido a partir del proyecto de recambio y actualización tecnológica de calderas en clientes industriales, permitió a la compañía obtener el Sello de Eficiencia Energética en categoría Silver, gracias al ahorro y disminución de emisiones alcanzada a través de la iniciativa.

Por su parte, en CGE la gestión ambiental se concentró en un nuevo modelo de gestión de residuos que nos pone en la dirección correcta para contribuir con un planeta más verde.

En el señalado contexto, despido un año de grandes aprendizajes, con agradecimiento a todos los equipos que forman parte de CGE y Metrogas, y con la convicción de que trabajando juntos podremos superar todos los retos que se presenten en el futuro. Solo así, podremos continuar cumpliendo la misión de entregar servicios de energía y gas de forma segura y confiable para todos nuestros clientes.



Antonio Gallart Gabás
Presidente

01

Perfil de la empresa



1.1 Naturgy Energy Group

Somos parte de Naturgy Energy Group, un grupo dedicado a la generación, distribución y comercialización de energía y servicios que trabaja para garantizar el bienestar de las personas, el progreso de empresas y sociedad, y la sostenibilidad del planeta.

Naturgy está presente en más de 20 países, suministra gas y electricidad a más de 16 millones de clientes, tiene una potencia instalada de 15,3 GW y un mix diversificado de generación de electricidad.

El modelo de negocio de Naturgy se desarrolla a través de un amplio número de empresas principalmente en **España, Latinoamérica (Argentina, Chile, Brasil, México y Panamá) y Australia.**

La misión de Naturgy es:

Atender a las necesidades de...	Con visión...	Basados en nuestros valores
Nuestros accionistas	Ofrecer una rentabilidad creciente y sostenible	**Orientación al cliente**
Nuestros clientes	Ser líderes en continuo crecimiento con presencia multinacional ofreciendo productos de calidad y respetuosos con el medio ambiente	**Compromiso con los resultados** **Sostenibilidad**
Nuestros empleados	Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y personal	**Interés por las personas** **Responsabilidad social**
La sociedad	Contribuir positivamente a través de un compromiso global	**Integridad**

Presencia geográfica

(102-4, 102-6)

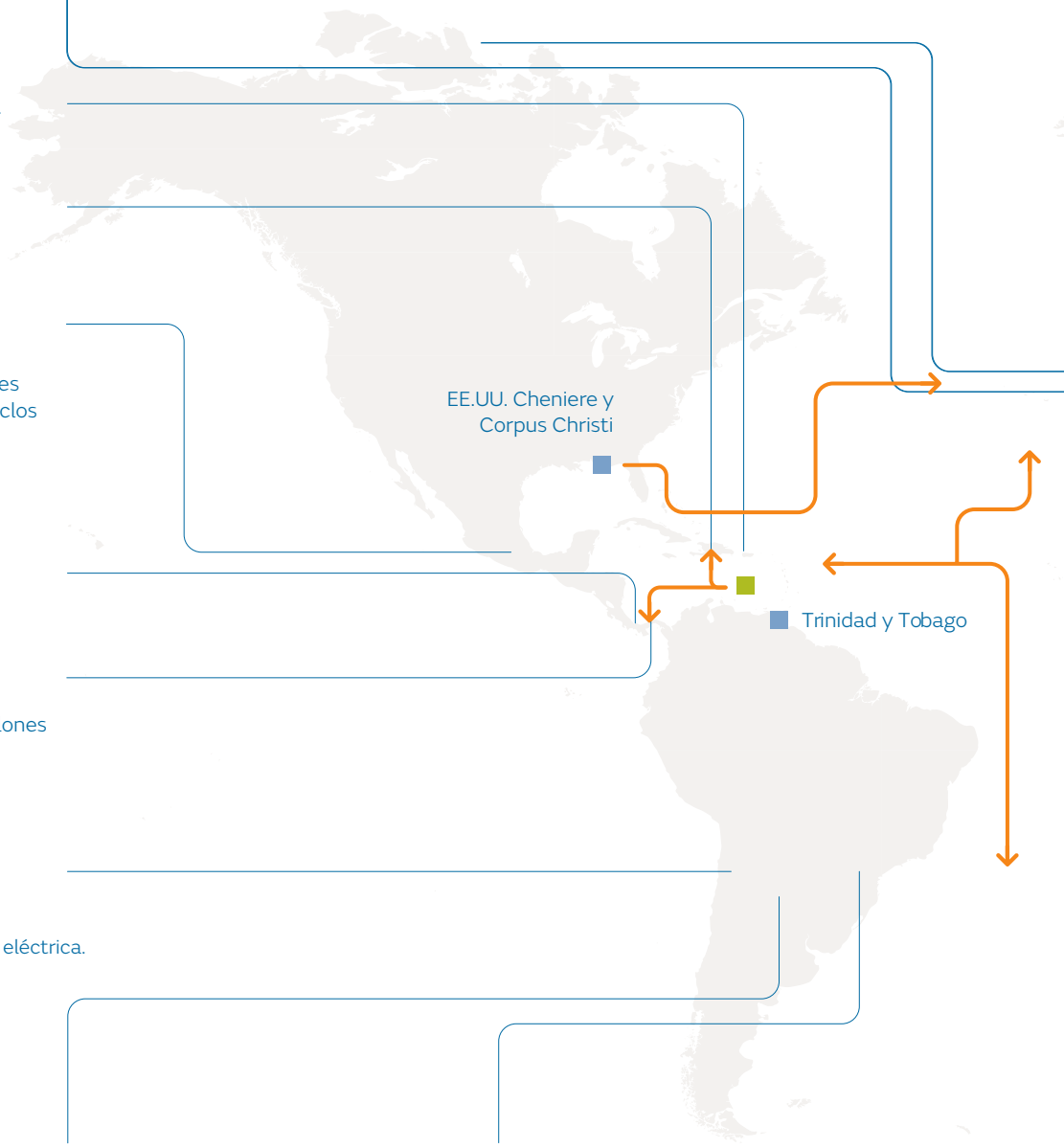
Portugal
Comercialización de GN/GNL y comercialización de electricidad.

España
Exploración, transporte, distribución y comercialización deg as y electricidad. Generación (ciclo combinado, nuclear, hidráulica, solar, cogeneración, mini hidráulica y eólica).

Puerto Rico
Infraestructura de GN/GNL (planta de regasificación) y generación.

República Dominicana
Generación (198 MW, fuel).

México
Distribución de gas (doce estados del país incluyendo México y 1,6 millones de clientes) y generación (2.446 MW, ciclos combinados y 234 MW, eólica).



Costa Rica
Generación (101 MW, hidráulica).

Panamá
Distribución de electricidad (Panamá centro, oeste, interior, Chiriquí y 0,7 millones de clientes), y generación (22 MW, hidráulica).

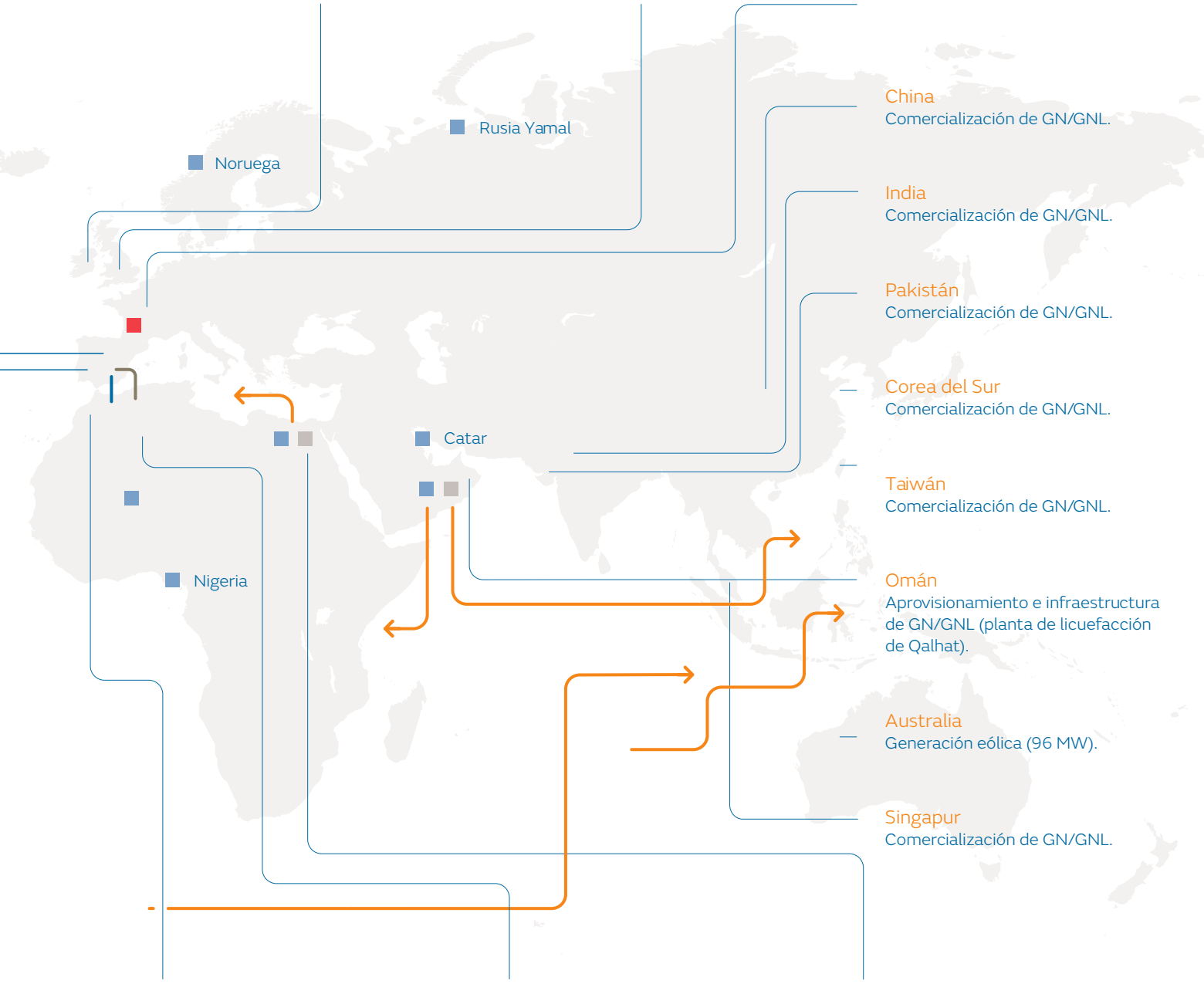
Chile
Distribución de gas (4regiones y 0,7 millones de clientes). Proyectos de generación eólica, solar y de distribución eléctrica.

- Flujo de gas.
- Gasoducto Magreb-Europa (Empl).
- Gasoducto Medgaz.
- Planta de licuefacción.
- Planta de regasificación.
- Planta de regasificación arrendada.
- Contratos de gas a largo plazo.

Argentina
Distribución de gas (5 provincias incluyendo Buenos Aires y 2,2 millones de clientes) y distribución de electricidad (0,2 millones de clientes).

Brasil
Distribución de gas (Estado de Rio de Janeiro, São Paulo Sur y 1,1 millón de clientes). Comercialización de GN/GNL y generación (153 MW, solar).

Para saber más sobre el modelo de negocio de Naturgy revisa su **Informe de Sostenibilidad.**



Irlanda
Comercialización de GN/GNL y de electricidad.

Reino Unido
Comercialización de GN/GNL.

Francia
Comercialización de GN/GNL.
Regasificación Montoir.

China
Comercialización de GN/GNL.

India
Comercialización de GN/GNL.

Pakistán
Comercialización de GN/GNL.

Corea del Sur
Comercialización de GN/GNL.

Taiwán
Comercialización de GN/GNL.

Omán
Aprovisionamiento e infraestructura de GN/GNL (planta de licuefacción de Qalhat).

Australia
Generación eólica (96 MW).

Singapur
Comercialización de GN/GNL.

Marruecos
Infraestructura de GN/GNL y gasoducto Magreb-Europa.

Argelia
Aprovisionamiento e infraestructura de GN/GNL y gasoducto Medgaz.

Egipto
Aprovisionamiento e infraestructura de GN/GNL (planta de licuefacción de Damietta).

Los negocios de distribución de electricidad en Chile, distribución de gas en Perú y generación de carbón en España han sido considerados como actividades interrumpidas a 31.12.2020.

1.2 Naturgy en Chile

(102-2)

Negocio eléctrico: CGE

En Chile, la operación del negocio de distribución eléctrica está concentrada en CGE y su filial Edelmag, las cuales en conjunto distribuyen energía entre las regiones de Arica y Parinacota y La Araucanía, incluyendo parte de la Región Metropolitana y la Región de Magallanes.

En el sector de transmisión, CGE cuenta con infraestructura de transporte y transformación de energía que se extiende desde la Región de Arica y Parinacota a la Región de Los Lagos, participando principalmente en el segmento de Transmisión Zonal.

Negocio gas: CGE Gas Natural

CGE Gas Natural S.A. concentra las actividades de distribución de gas natural en cuatro regiones de Chile y en cuatro provincias de Argentina, a través de sus subsidiarias, asociadas y compañías de control conjunto, abasteciendo a clientes residenciales, comerciales e industriales. En el negocio de distribución de gas natural en Chile, CGE Gas Natural participa a través de sus compañías relacionadas: Metrogas, en las regiones Metropolitana, del Libertador General Bernardo O'Higgins y de Los Lagos; y Gas Sur e Innergy Holdings, en la Región del Biobío.

Naturgy opera con CGE y CGE Gas Natural en Chile.

Naturgy

CGE

Empresas distribuidoras y transmisoras de electricidad:

- CGE*
- CGE Magallanes
- EDELMAG
- Otras

CGE gas natural

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

- Metrogas*
- Gasoducto GasAndes
- Gas Sur
- Gasoducto del Pacífico
- Otras

*NOTA: **Este informe contempla las operaciones 2020 de CGE y Metrogas.**

Para conocer más puedes visitar las memorias de **CGE** y **CGE Gas Natural.**

1.3 Gobierno Corporativo

Misión y visión

(102-16)

Misión

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

Visión

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

Directorio

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

En Chile, el directorio de CGE y CGE Gas Natural está conformado por:



Presidente
Sr. Antonio Gallart Gabás
RUT: 24.961.865-9
Ingeniero Industrial
Fecha nombramiento:
17 de abril de 2019



Vicepresidente
Sra. Rita Ruiz de Alda Iparraguirre
RUT: 48.208.865-1
Licenciada en Economía
Fecha nombramiento:
2 de septiembre de 2020



Director
Sr. Ramón Trepat Font
Pasaporte N°: AAF241893
Economista
Fecha nombramiento:
2 de septiembre de 2020



Director
Sr. José Luis Gil Sánchez
Pasaporte N°: 29145853T
Ingeniero Industrial
Fecha nombramiento:
2 de septiembre de 2020

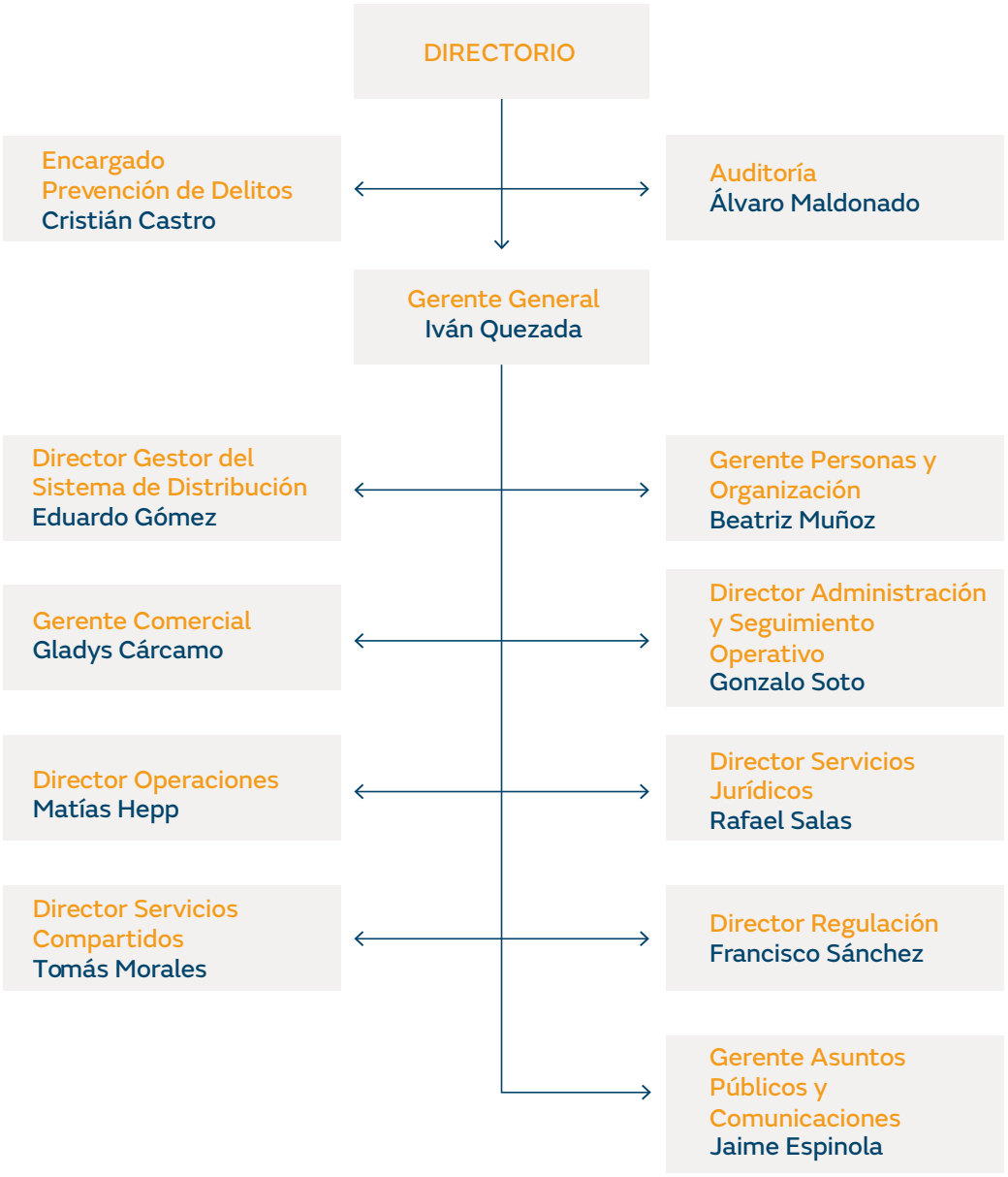


Director
Sr. Luis Zarauza Quirós
RUT: 26.088.666-5
Ingeniero
Fecha nombramiento:
17 de abril de 2019

Equipo ejecutivo

(102-19)

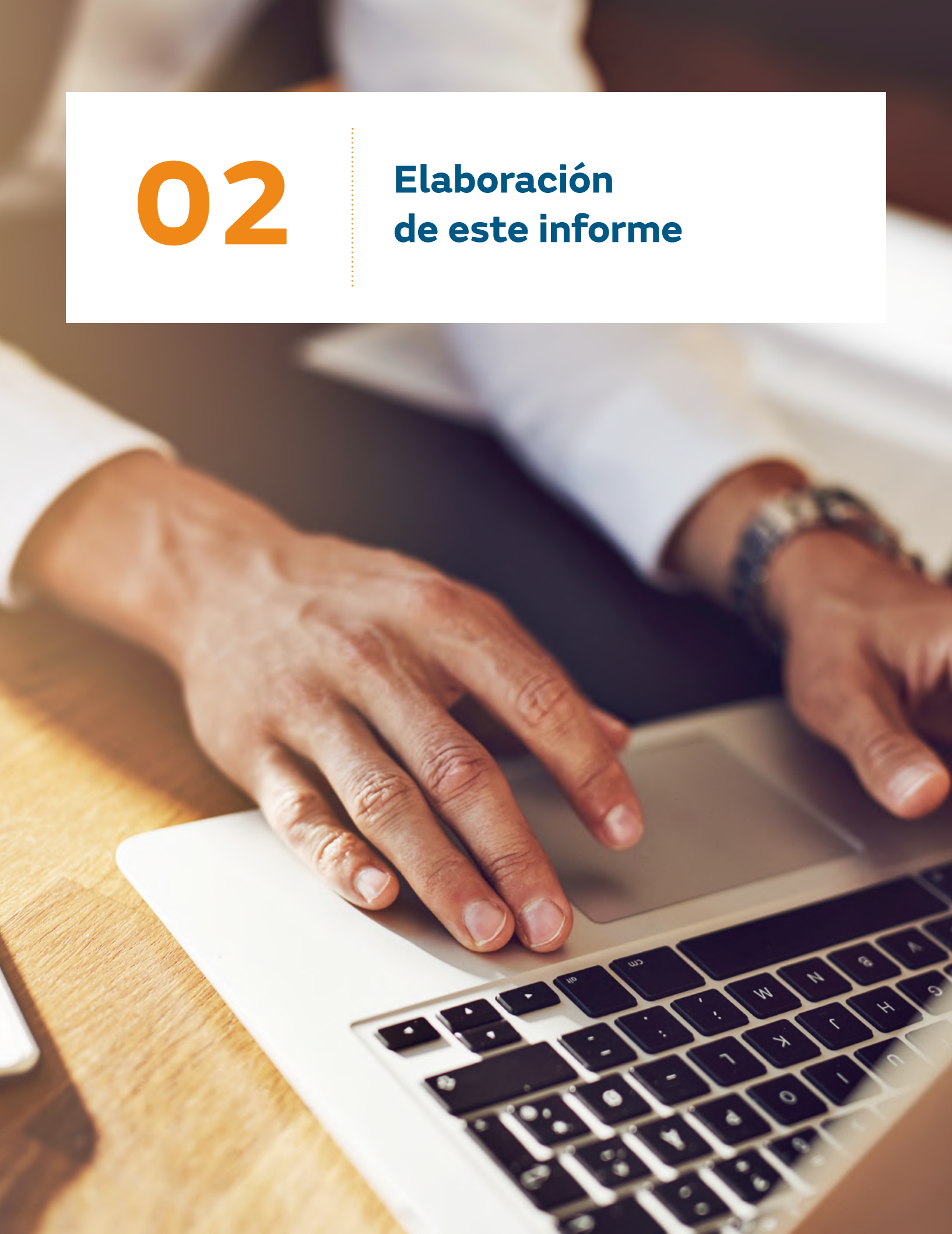
En CGE, la delegación de la autoridad en temas ambientales, sociales y económicos está a cargo del equipo ejecutivo liderado por el Gerente General, que en 2020 estuvo compuesto así:



En el caso de Metrogas, el equipo ejecutivo está liderado por el Gerente General Pablo Sobarzo.

02

Elaboración de este informe



2.1 Alcance y enfoque

(102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56)

Este Informe de Sostenibilidad da cuenta de la gestión de los temas relevantes en materia ambiental, social y de gobernanza identificados por CGE a través de un estudio de materialidad realizado según los lineamientos de Global Reporting Initiative (GRI). Además, responde a opción de conformidad esencial de GRI y contempla el uso de los suplementos sectoriales *Utilities* y *Oil and gas*.

Los contenidos han sido estructurados según la Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy y contemplan nuestras operaciones entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 en CGE S.A., como representantes del Negocio Eléctrico en Chile, y Metrogas S.A., como representante del Negocio Gas en el país.

No se presentan cambios significativos en torno al alcance y cobertura de la información respecto al último Informe publicado en 2019. Tampoco existen reformulaciones de los datos.

Para más información sobre el contenido de este documento, por favor contactar a Cecilia Osorio, Jefa de Responsabilidad Social Corporativa al correo electrónico caosorios@cge.cl.

Práctica de Verificación

Este documento es presentado de manera anual desde 2009. A partir de la versión 2015, nuestros Informes han sido verificados por un tercero independiente, con el fin de asegurar la calidad y fiabilidad de la información entregada. La firma auditora Deloitte ha verificado la veracidad de los datos de este reporte.

La Carta de Verificación se encuentra al final de este documento.

2.2 Principios de elaboración del Informe

(102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47)

Para definir los contenidos de este Informe realizamos un estudio de materialidad estructurado en tres etapas. Dicho estudio nos permitió identificar las temáticas ambientales, sociales y de gobernanza relevantes tanto para CGE y Metrogas como para nuestros grupos de interés.

Etapa 1. Análisis de la industria y consulta interna.

Para identificar los temas relevantes de 2020 revisamos información secundaria sobre otros actores de la industria, publicaciones sobre tendencias, redes sociales, entre otras fuentes.
Adicionalmente, entrevistamos a 8 ejecutivos de la compañía en ambas unidades de negocio, quienes complementaron los temas identificados en la revisión secundaria

CGE

1. Gerente General
2. Director de Operaciones
3. Gerente de Asuntos Públicos y Comunicaciones
4. Gerente de Personas y Organización
5. Gerente de Compras, Logística y Gestión Inmobiliaria
6. Gerente de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad
7. Jefe Corporativo de Experiencia de Clientes

Metrogas

1. Gerente de Marketing

Etapa 2. Consulta a comunidades.

Para complementar la etapa anterior, realizamos un proceso de consulta telefónica a representantes de comunidades en todo el país. Adicionalmente, realizamos un focus group con los Coordinadores Comunitarios de CGE.

Coordinadores Comunitarios

Focus group sobre los desafíos y oportunidades de la gestión comunitaria en 2020, considerando el nuevo escenario planteado por la pandemia.

- 9 participantes

Comunidades

En el mes de enero de 2021 entrevistamos a 15 dirigentes sociales para conocer su percepción, impactos de CGE y la relación con la empresa.

Etapa 3. Priorización

La información obtenida en las etapas previas fue analizada considerando los lineamientos de la Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy. El resultado fue un listado de 12 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	• Cumplimiento normativo
Excelencia en el servicio	• Red confiable y asequible • Nuevas soluciones y servicios sostenibles • Tecnología
Compromiso con los resultados	• Resultados sostenibles
Interés por las personas	• Bienestar de los trabajadores • Formación y liderazgo
Gestión responsable del medioambiente	• Eficiencia energética • Gestión ambiental
Seguridad y salud	• Promoción de la salud y seguridad
Compromiso social	• Acceso a la energía
Cadena de suministro responsable	• Gestión responsable de proveedores y contratistas

03

Posicionamiento sostenible



3.1 Creación de valor y gestión sostenible

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

En CGE seguimos los lineamientos en materia de sostenibilidad que nos entrega Naturgy.

3.1.1 Posicionamiento sostenible de Naturgy

Naturgy considera esencial para la creación de valor y construcción de confianza mantener una conducta íntegra y responsable con sus grupos de interés, así como potenciar la sostenibilidad y visión de largo plazo; siendo estos los pilares fundamentales e intrínsecos de sus valores y cultura corporativa.

El escenario global presenta una serie de desafíos que, en este último año, en el marco de la crisis producida por el Covid-19, no han hecho sino ver crecer su relevancia. El cambio climático, la transición energética, la escasez de recursos naturales, la disrupción tecnológica y digital, o el crecimiento de la población y urbanización, son retos a los que Naturgy se anticipa y adapta. La compañía consigue así anteponerse a los riesgos tradicionales y emergentes, encontrar nuevas oportunidades de negocio y dar respuesta a las necesidades de los diferentes grupos de interés.

Triple misión con un objetivo común



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

La visión de futuro de Naturgy, sin olvidar sus raíces y sus más de 175 años de historia, tiene como objeto transformar el actual modelo de negocio y establecer las bases para continuar creando valor a través de la transición energética, apostando por las energías renovables, desarrollando el gas renovable (hidrógeno y biometano) gracias a la posición de liderazgo en el mercado del gas natural convencional, e impulsando la eficiencia energética y la economía circular.

La compañía traza esta visión consciente de la importancia que tienen sus actuaciones sobre las personas y el entorno donde desarrolla su actividad, y mediante su Política de Responsabilidad Corporativa, establece una serie de compromisos que garanticen el bienestar – actual y futuro – de las personas y los entornos con los que se relaciona.

Durante 2020, y fruto del compromiso de la compañía, se creó una Comisión de Sostenibilidad, delegada del Consejo de Administración, encargada del impulso y supervisión de la gestión sostenible en Naturgy.

3.1.2 Política de Responsabilidad Corporativa

La Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy –cuya actualización fue aprobada por el Consejo de Administración en 2019– define el compromiso con la creación de valor a largo plazo y la gestión sostenible a través de un marco común de actuación, que guía el comportamiento socialmente responsable de la compañía. Entorno a ella se estructura el presente informe.

El objetivo principal de la política es establecer los principios de actuación y compromisos con sus grupos de interés, en coherencia con la estrategia corporativa, así como determinar las responsabilidades y los instrumentos de seguimiento específicos para asegurar su cumplimiento.

Además de aplicar a todas las empresas del Grupo, se fomenta el conocimiento y la aplicación de dicha política por aquellas personas o empresas que trabajan con la compañía y que influyen en la reputación de la misma.

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**

Compromisos de Naturgy

Los ocho compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa con sus grupos de interés son:

01 Excelencia en el servicio

02 Comprom iso con los resultados

03 Gest ión responsable del medio ambiente

04 Inte rés por las personas

05 Seguridad y salud

06 Cadena de suministro responsable

07 Co mpromiso social

08 Integridad y transparencia

Estos compromisos son transversales y están presentes en todo el proceso de negocio de la compañía, basado en la generación de riqueza económica, social y ambiental.

Gracias a los positivos resultados en cada uno de estos compromisos, en 2020, un año más, diferentes organismos de relevancia internacional han reconocido la gestión de Naturgy. Estos reconocimientos no residen únicamente en su buen desempeño económico, sino también en sus logros en materia ambiental, social y reputacional, permitiendo a la compañía distinguirse como un buen lugar en el que invertir y en el que trabajar.

3.1.3 Contribución de Naturgy a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) presentó en agosto de 2015 la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, y estableció 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas conexas.

Así, Naturgy, analizó cada una de las metas y se sumó a estos retos universales a través de dos vías:

• Directa: mediante iniciativas, programas o acciones que contribuyen a dicha meta.

• Indirecta: a través del impacto que generan las políticas y prácticas en los países en los que opera.

Naturgy está comprometida en contribuir activamente a la consecución global de los 17 objetivos, no obstante, a través de la actividad de negocio que desarrolla contribuye de manera directa a:

• Objetivo 7.

Garantizar el acceso universal a una energía asequible, confiable y moderna, aumentar el uso de energías renovables y fomentar la eficiencia energética. En 2020, Naturgy incrementó su potencia instalada en energías renovables en un 9% y trabaja activamente en ofrecer a la sociedad y a sus clientes formas alternativas de energía respetuosa con el medio ambiente como el gas renovable.

• Objetivo 11.

Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. Naturgy trabaja activamente para ofrecer productos y servicios a sus clientes que contribuyan a mejorar la eficiencia energética y la calidad del aire en las ciudades haciéndolas más saludables.

• Objetivo 13.

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos. En 2020, Naturgy evitó la emisión a la atmósfera de 129 MtCO2eq.



3.1.4 Plan de Sostenibilidad 2021-2025

En línea con el proceso de transformación en el que la compañía está inmersa, en 2019 Naturgy comenzó a desarrollar un Plan de Sostenibilidad que acompañara y contribuyera a la implementación del Plan Estratégico 2018-2022. Ante el cambio del contexto externo producido por diversas novedades regulatorias, exigencias de los mercados y marcado por el Covid-19, la compañía decidió realizar una nueva reflexión estratégica.

Siguiendo el mandato de la Comisión de Sostenibilidad del Consejo de Administración y con el fin de alinear y contribuir a esta reflexión estratégica, durante 2020, Naturgy revisó el trabajo realizado en 2019 y redefinió las palancas y líneas de acción que alineadas con los compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), contribuyan a la generación de riqueza económica, social y ambiental.

Para la elaboración del Plan de Sostenibilidad, se realizó un estudio 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 Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG).

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.

Tras la situación global ocasionada por la pandemia, los cambios que ha vivido la sociedad a todos los niveles y la transformación que ha experimentado la compañía, la revisión del Plan de Sostenibilidad durante 2020 incluyó una actualización del análisis interno y externo realizado en 2019, y en particular:

- Nueva reflexión estratégica.
- Adecuación a la nueva estructura organizativa.
- Nuevas exigencias regulatorias y del sector.
- Nuevas exigencias sociales derivadas de la crisis del Covid-19.

Como resultado del análisis se identificaron los asuntos relevantes para Naturgy 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 seis ejes principales, que agrupan 21 líneas de acción y se han definido más de 70 indicadores de seguimiento.

A continuación, se enumeran los ejes principales y líneas de acción definidos, su alineación con los compromisos de la política de Responsabilidad Corporativa y los principales ODS a los que contribuirán. Los objetivos para cada una de las acciones se definirán a lo largo de 2021.

Eje principal	Línea de Acción	ODS	Compromiso Política Responsabilidad Corporativa
Integridad y Confianza	Gobierno y reporting Gestión del riesgo Compliance		Integridad y transparencia Cadena de suministro responsable
La oportunidad de los retos medioambientales	Cambio climático y transición energética Economía circular y ecoeficiencia Capital natural y biodiversidad Gobernanza y gestión ambiental		Gestión responsable del medio ambiente
Experiencia de cliente	Experiencia del cliente Digitalización Servicios de valor añadido Calidad de servicio		Excelencia en el servicio
Compromiso y Talento	Transformación Gestión del talento Diversidad Seguridad y salud		Interés por las personas Seguridad y salud
Innovación y desarrollo de nuevos negocios	Nuevos negocios Optimización Innovación		Compromiso con los resultados Excelencia en el servicio
Responsabilidad Social	Vulnerabilidad energética Contribución social Transición justa		Compromiso social Cadena de suministro responsable Integridad y transparencia

3.2 Los grupos de interés de Naturgy

(102-40)

Los principales grupos de interés identificados por Naturgy son los siguientes:



- Accionistas e inversores.
- Proveedores.
- Socios de negocio.
- Empleados.
- Analistas.
- Agentes de mercado.
- Sociedad.
- Administración.
- Organismos reguladores.
- Grupos financiadores.
- Clientes.
- Agencias aseguradoras y reaseguradoras.

Diálogo con los grupos de interés

(102-42, 102-43, 102-44)

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

Las acciones de diálogo de Naturgy se dividen en:

• Acciones de consulta: bidireccionales, donde la compañía y sus grupos de interés interactúan para un intercambio de información ágil y fluido.

• Acciones divulgativas: unidireccionales, donde la compañía facilita información a sus grupos de interés.

CGE: un vínculo territorial

En CGE contamos con un mapeo de grupos de interés que considera los distintos territorios donde estamos presentes a nivel nacional. Este contempla:

Autoridades	Ministerios (interior, energía, desarrollo social, vivienda)
	Subsecretarías
	Parlamentarios (senadores y diputados)
	Gobernadores e intendentes
	Secretarías Regionales Ministeriales (Seremi)
	Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) a nivel central y regional
	Municipalidades (alcaldes, jefes de emergencia, concejales)
	Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública (ONEMI) a nivel central y regional
Gremios	Cámara Chilena de la Construcción (CChC)
Comunidades	Uniones Comunales, Juntas de Vecinos y comunidades indígenas
Medios de comunicación	Prensa, radio, televisión, redes sociales
Instituciones de emergencia	Bomberos y Carabineros

La vinculación con cada grupo de interés tiene un enfoque local y permanente. Se realiza a través de diversos canales de comunicación como reuniones virtuales o presenciales, correos electrónicos, vía telefónica y, específicamente con las instituciones de emergencia, capacitaciones. Para lograrlo, contamos con un equipo de Coordinadores de Instituciones y Comunidades desplegados a nivel nacional, que dan cumplimiento a una intensa agenda de relacionamiento con los distintos grupos de interés local.

Además, y con el objetivo de mantener un monitoreo y trazabilidad del relacionamiento, contamos con la plataforma M-Risk. Esta herramienta nos permite gestionar el vínculo con cada grupo de interés externo para dar cumplimiento a los acuerdos y asegurar un seguimiento oportuno a cada uno de los puntos de contacto.

Trabajamos en red

(102-12, 102-13)

En CGE formamos parte de distintas asociaciones e instituciones que fortalecen nuestra visión integral en diversas materias, incluyendo el ámbito de sostenibilidad.

Cámara Chilena de la Construcción

Participación en:

- Comité de vivienda en Rancagua
- Comité de proveedores en Temuco
- Comité de contratistas generales, comité de obras de infraestructura pública, comité de vivienda y comité inmobiliario en Concepción
- Comité de energía en Coquimbo

Cámara Oficial Española de Comercio de Chile

Participación en:

- Comité de energía

Acción empresas

Participación en:

- Mesa técnica empresa y territorio
- Mesa técnica probidad

Cámara Chilena Norteamericana de Comercio

Participación en:

- Comité de energía Chile - Estados Unidos

También participamos en:

Pacto Global Chile

Centro de Estudios Públicos

Sociedad de Fomento Fabril

Prohumana

La respuesta de Naturgy ante el Covid-19

El 2020 ha estado especialmente marcado por la crisis causada por la pandemia Covid-19. La visión y compromiso de Naturgy con sus grupos de interés y la sociedad en general se ha puesto de manifiesto de forma destacada durante esta crisis y en todos los emplazamientos se ha prestado especial apoyo para atender las necesidades de la población más vulnerable ante esta contingencia. La pandemia ha puesto a prueba los mecanismos de respuesta de la compañía.

En pocos días Naturgy desarrolló un plan de acción que tuvo como prioridad mitigar los efectos de la crisis, asegurando el mayor alcance posible, con una visión 360 grados.

Así, se establecieron varias prioridades: asegurar el óptimo servicio, proteger a los empleados y sus familias, anticipar mecanismos de ayuda ante la inminente crisis económica, tanto para clientes como proveedores, y otras medidas de naturaleza social.

La excepcionalidad de la situación fue asumida de forma inmediata por los órganos de gobierno de la compañía. Así, el Consejo de Administración pasó de reunirse mensualmente a semanalmente, el Comité de Dirección diariamente al igual que el Comité Operativo de Crisis.

Naturgy consiguió implementar en tiempo récord una batería de medidas dirigidas a todos sus grupos de interés para ayudar a paliar los efectos que la epidemia ha provocado en los ámbitos sanitario, económico y social, respectivamente, y buscando alcanzar el mayor número de beneficiados posibles.

Una de las principales fuentes de generación de ideas para el desarrollo de medidas fueron los propios empleados de Naturgy, quienes implicados en este desafío sometieron a evaluación de la empresa más de 250 iniciativas, muchas de las cuales terminaron siendo implementadas.

Este plan de acción implementado por Naturgy para dar una respuesta global e inmediata a las necesidades surgidas a raíz de la pandemia ha sido reconocido como finalista por diversos galardones como los European Excellence Awards, los Platts Global Energy Awards y los Premios Corresponsables.

A lo largo de este informe se describen las principales medidas adoptadas por CGE durante 2020 en Chile ante este escenario.

Actuaciones dirigidas a "Sociedad"

Suministro eléctrico a hospitales: Entrega de generadores suficientes para asegurar el suministro eléctrico a 55 hospitales a lo largo del país beneficiando a cerca del 50% de la población. Adicionalmente no se les cortará el suministro a los hospitales por impago.

Campaña 1 + 1 "Tu solidaridad suma": En CGE, junto a nuestros trabajadores, entregamos 175 millones de pesos a la Cruz Roja. Este aporte será utilizado en programas de apoyo a personas sin hogar que estén contagiadas por Covid-19.

Actuaciones dirigidas a "Clientes"

Aplazamiento de pagos: en CGE registramos más de 49.000 clientes que han solicitado acogerse al aplazamiento de pagos puesto en marcha por la pandemia. Una vez terminada la pandemia los clientes podrán pagar sus deudas hasta en 36 meses sin intereses.

Suspensión del corte de suministro: mientras dure la emergencia sanitaria y el estado de catástrofe constitucional.

Atención especial para pymes: en CGE habilitamos un canal de contacto especial, con el fin de que aquellas que se encuentren en una situación financiera compleja y necesiten convenir sus pagos, puedan hacerlo de manera expedita.

Adaptación del Servicio de Atención al Cliente: con el cierre de las 66 oficinas comerciales, a lo largo del país, potenciamos los canales de atención remota para todo tipo de trámites y atención de emergencias.

Actuaciones dirigidas a "Empleados"

GLOBAL

Se ha llevado a cabo una importante campaña de lucha contra la pandemia liderada por la unidad de Asistencia Médica y Salud Integral.

Comité de crisis diario con la participación de todos los países para hacer un seguimiento de la evolución de la pandemia con especial foco en las repercusiones en la plantilla.

En enero se inició el plan de comunicación con un paquete de medidas preventivas orientadas a la concienciación como herramienta de protección de empleados y familiares, para combatir los efectos de la pandemia y garantizar la continuidad de negocio.

En febrero se establecieron aislamientos preventivos en teletrabajo al personal proveniente de regiones de riesgo y se limitaron los viajes de trabajo a los imprescindibles por indicación expresa del Presidente.

Desde los servicios médicos se puso especial atención a los trabajadores de riesgo, a los que tras evaluar su estado de salud se envió a teletrabajar.

Desde finales de febrero el equipo de salud realiza un seguimiento diario y global de la pandemia en los trabajadores del Grupo. Se establecieron canales de comunicación para que los trabajadores que se encontraran con síntomas o en el caso de aparecer sintomatología en sus familiares, pudieran disponer de asesoramiento y seguimiento mediante atención médica telefónica por parte de los servicios médicos de la compañía.

Desde el primer momento, la compañía facilitó el acceso de los trabajadores a un paquete de medidas específicas, con la coordinación del área de Salud y los diferentes departamentos – Prevención de riesgos, Servicios generales, Servicio de atención al empleado (SAE) y Centro de Seguridad y Emergencias Corporativo– proporcionando protocolos y procedimientos para guiar las actuaciones en las diferentes situaciones de riesgo de Covid-19.

También desde el primer momento se monitorizaron desde los servicios médicos una serie de parámetros para vigilar y controlar la afectación de la pandemia en los empleados en todos los países. A tal efecto se monitorizaron los siguientes indicadores: n.º de personas en aislamiento, n.º de personas con síntomas, n.º de personas positivas y n.º acumulado de personas reincorporadas tras cuarentena.

CHILE

Teletrabajo: actualmente el 80% de los trabajadores se encuentra en modalidad de trabajo a distancia. En CGE tomamos la decisión de implementar esta medida el 16 de marzo. Se mantiene en forma presencial un grupo de trabajo crítico, el cual es clave para la continuidad operacional.

Campaña de concienciación: comunicamos diversas medidas de higiene, salud y prevención, tanto física como emocional. Dispusimos de un canal telefónico para apoyo psicológico gratuito para todos los colaboradores. Bajo el hashtag #JuntosConEnergía se lanzan mensajes destinados a mantener el orgullo y sentido de pertenencia de los colaboradores. Realizamos sesiones informativas para los líderes de equipos sobre cómo gestionar bajo modalidad de trabajo a distancia, datos ergonómicos, organización de jornada con modalidad de trabajo a distancia, entre otros.

Actuaciones dirigidas a "Proveedores"

Apoyo a empresas contratistas: Apoyamos a nuestras empresas contratistas con el objeto de que puedan mantener sus fuentes laborales y el servicio eléctrico. A partir del 20 de abril habilitamos el pago al contado para un conjunto de empresas contratistas consideradas críticas para la operación y, que por su nivel de tamaño y facturación se encuentran en situación de riesgo.

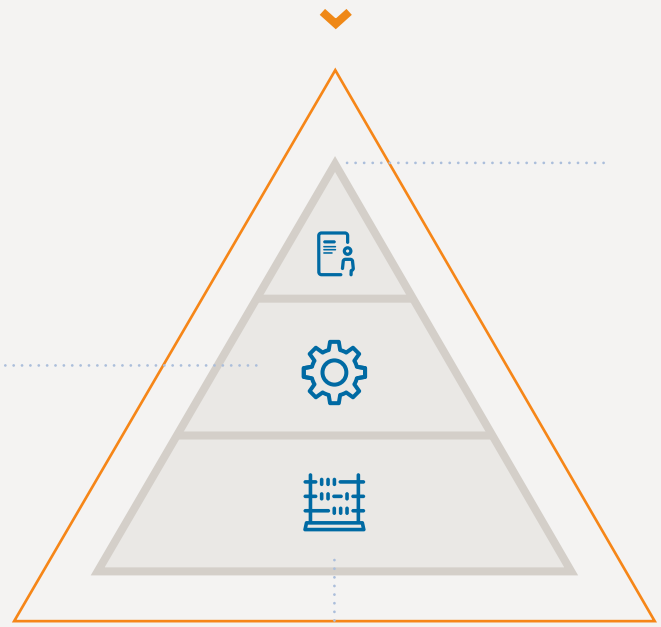
3.3 Riesgos y oportunidades

3.3.1 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 y áreas afectadas.

Comisión de Auditoría y Control

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



COMITÉ DE RIESGOS
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.

UNIDADES DE CONTROL DE RIESGOS
Responsables de monitorizar, controlar y reportar el riesgo asumido, y de velar por el mantenimiento del perfil de riesgo objetivo establecido. Destacan las Unidades Corporativas de Planificación y Riesgos y Auditoría Interna, y las Unidades de Negocio de Gestión de Riesgos y Planificación de Riesgos Comerciales.

UNIDADES DE NEGOCIOS Y CORPORATIVAS
Responsables de la aplicación de los principios generales de la Política Global de Control y Gestión de Riesgos y de la gestión del riesgo en sus ámbitos de responsabilldad: 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 empresa 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

(102-11, 102-15)

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 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, se han 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 Global de Control y Gestión de Riesgos

La Política Global de Control y Gestión de Riesgos ha sido actualizada y aprobada por el Consejo de Administración de Naturgy en noviembre de 2020. 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 el 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 y Control.

Otros Mapas de Riesgos

Las Unidades de Negocio y Corporativas 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 propósito 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.

04

Compromiso con los resultados



Temas materiales

(103-1)

Tema material	¿Qué significa?	Cobertura
Crecimiento económico sostenible	Se refiere al desempeño económico sostenible 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 inversionistas, 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.

4.1 Un modelo operativo consolidado

(103-3)

En CGE, nuestro modelo de operación fue presentado en 2018, consolidando su implementación durante 2020. El modelo establece las iniciativas que debemos desarrollar para dar cumplimiento a nuestros objetivos operacionales, los cuales se describen a continuación:

INICIATIVAS

- Nueva estructura territorial integrada
- Modelo de supervisión
- Modelo de relación con contratistas
- Centralización y externalización de procesos
- Digitalización y automatización
- Gestión de activos

OBJETIVOS

- Maximizar eficiencias en costos
- Optimizar la gestión en terreno
- Cumplir con las exigencias en la calidad del servicio
- Eficiencia y rentabilidad del capex
- Maximizar la calidad en la atención de clientes
- Mantener altos estándares de seguridad en los procesos operativos

4.2 Crecimiento económico sostenible [Tema material]

(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.

VALOR ECONÓMICO GENERADO

2018

M$ 1.693.818.570

2019

M$ 1.819.904.485

2020

M$ 1.781.187.426

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

2018

M$ 1.781.187.426

2019

M$ 1.810.552.621

2020

M$ 1.722.004.086

COLABORADORES

2018
M$ 96.473.656

2019
M$ 65.567.551

2020
M$ 51.380.219

COSTOS OPERATIVOS

2018
M$ 1.401.249.170

2019
M$ 1.485.071.374

2020
M$ 1.540.729.912*

FINANCISTAS, INVERSIONISTAS Y ACCIONISTAS

2018
M$ 1.693.818.570

2019
M$ 1.693.818.570

2020
M$ 81.891.068

DONACIONES

2018
M$ 174.468

2019
M$ 46.943

2020
M$ 174.765

GOBIERNO

2018
M$ 43.219.675

2019
M$ 56.265.358

2020
M$ 47.828.122

*Incluye provisión de incobrables, partida no incluida en 2018 y 2019.

4.3 Naturgy: financiación sostenible y actividad con inversores que tienen en cuenta criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG)

(102-12)

Desde 2012, Naturgy mantiene reuniones con inversores enfocados de manera muy específica en evaluar las políticas ASG del Grupo. A lo largo de 2020, la compañía ha continuado con esta actividad, participando en diversos eventos, entre los que destaca la conferencia ASG organizadas por Société Générale. Entre los inversores más relevantes con los que se han mantenido estas reuniones durante el ejercicio destacan Blackrock, Covalis, Allianz y LBBW AM.

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, se 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 2020 todos los fondos de la emisión se habían invertido en los proyectos renovables previstos. El bono verde fue aprobado por la agencia de rating Oekom, obteniendo una valoración de B+.

En el mercado bancario, Naturgy ha firmado durante 2020 un total de créditos verdes de 1.525M€ que se suman a los 830M€ del año 2019, de estos, 500M€ corresponden al préstamo verde que suscribió Naturgy Renovables para financiar parte de sus inversiones, bajo los Principios de Préstamos Verdes.

Para mantener esta categoría, Naturgy Renovables deberá elaborar y entregar a las entidades acreditantes un informe de seguimiento ambiental que incorpore, al menos, la siguiente información:

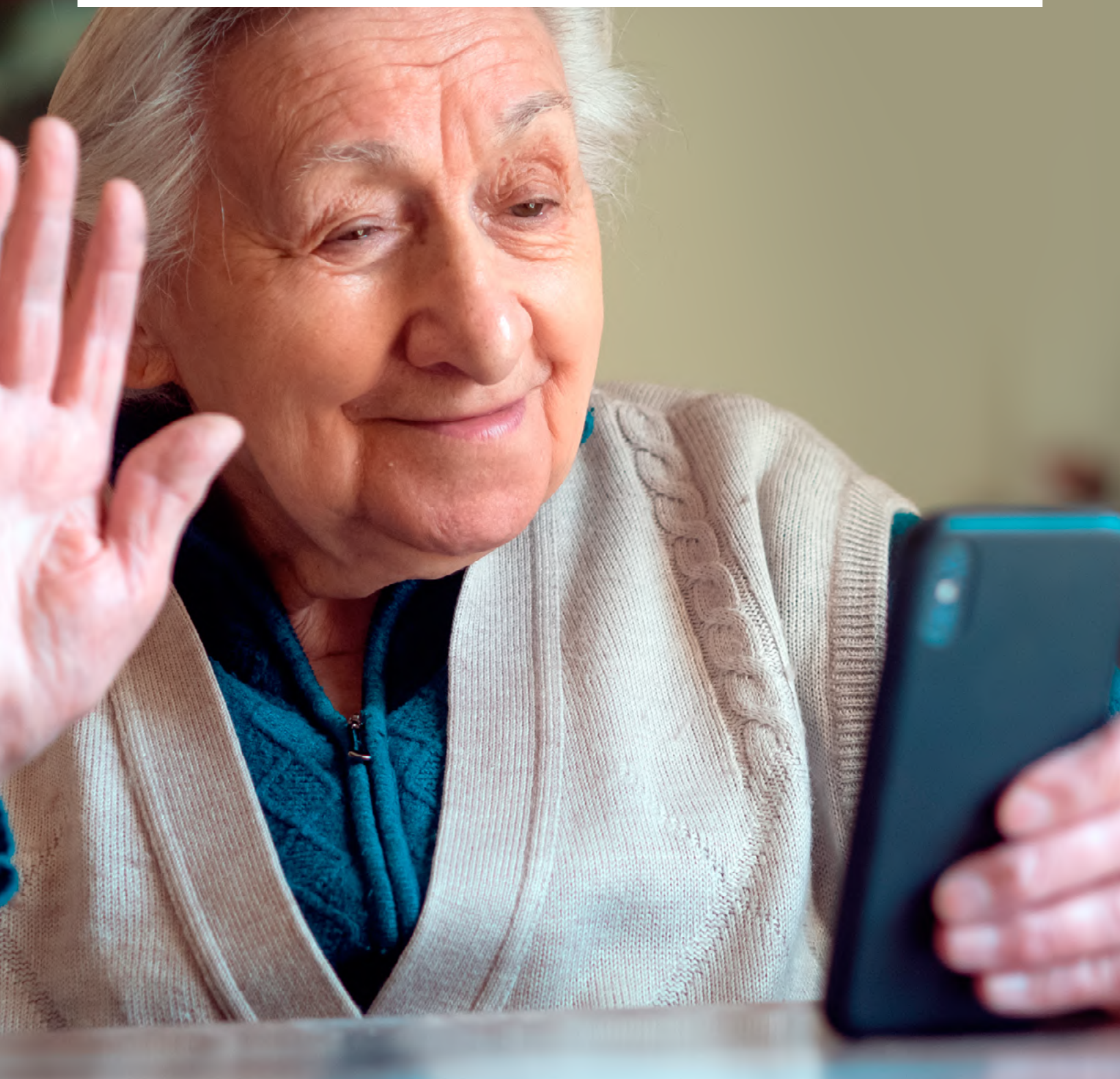
- Descripción de los proyectos financiados con este contrato de financiación y su impacto esperado.

- 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.

05

Compromiso con la excelencia en el servicio



Temas materiales

(103-1)

Tema material	¿Qué significa?	Cobertura
Suministro eficiente y confiable	Se refiere al acceso, disponibilidad y continuidad del servicio servicio que brinde confianza a nuestros clientes.	Externa
Satisfacción y experiencia de clientes	Se refiere a la experiencia de los clientes en torno a la calidad del servicio brindado y la evaluación que puedan realizar de este.	Externa
Tecnología	La innovación en materia tecnológica nos permite estar a la vanguardia para ofrecer una mejor experiencia a nuestros clientes.	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.

5.1 Energizando Chile

(G4-EU3)

El negocio eléctrico y negocio gas ejecutan actividades en materia de transmisión, distribución, aprovisionamiento y comercialización para diversos tipos de clientes en Chile.

NEGOCIO ELÉCTRICO

ACTIVIDADES

- Transmisión
- Distribución

TIPO DE CLIENTE

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

NÚMERO DE CLIENTES

3.066.920

NEGOCIO GAS

ACTIVIDADES

- Aprovisionamiento
- Distribución
- Comercialización

TIPO DE CLIENTE

- Clientes particulares
- Comunidades y centrales térmicas
- Clientes comerciales
- Industria
- GNL Móvil
- Soluciones energéticas
- Gas natural vehicular

NÚMERO DE CLIENTES

784.882

5.2 Suministro eficiente y confiable

[Tema material]

(103-3)

La continuidad y eficiencia de nuestro servicio es crucial para el funcionamiento del Chile de hoy. Además, durante la pandemia por Covid-19, se puso de manifiesto -con mayor énfasis- su importancia en la vida diaria de nuestros clientes, distribuidos a lo largo del país.

La crisis sanitaria y las restricciones de movilidad implementadas para evitar contagios conformaron un desafío para nuestra continuidad operacional, considerando que el trabajo en terreno es crucial para brindar un servicio eficiente y confiable a nuestros clientes.

A pesar de contar con menor cantidad de cuadrillas en terreno para resguardar la seguridad de los trabajadores, tener mayor cantidad de clientes en sus casas y sucursales de atención presencial cerradas, en CGE pudimos salir adelante con el compromiso de llevar energía a nuestros clientes.

Para ello, definimos lineamientos en distintos ámbitos, considerando la reserva de 54 brigadas de contratistas para trabajos de emergencia. Estas permanecieron exclusivamente en estas funciones hasta agosto de 2020, con el objetivo de evitar exponerlos a otras tareas para evitar contagios y contar con equipos disponibles para reaccionar en caso de ser necesario.

Adicionalmente, exigimos a nuestros contratistas la implementación de protocolos de seguridad y aseo (aforos de camionetas, uso de alcohol gel y mascarillas, entre otros) que son auditados reiteradamente para asegurar su correcta implementación.

Por otra parte, habilitamos canales de atención digital e implementamos protocolos sanitarios, como aforos máximos, acrílicos de protección y sanitizaciones, para la atención de clientes en sucursales cuando estas pudieron volver a abrir sus puertas para recibir a nuestros clientes de manera presencial.

Estas y otras medidas nos permitieron asegurar la continuidad operacional y continuar brindando el servicio eléctrico durante la crisis santiaria.

Junto a nuestros clientes durante la crisis

Durante 2020, implementamos dos medidas para entregar facilidades de pago a nuestros clientes:

- **Ley de Servicios Básicos 21.249 y sus respectivas prórrogas**

Esta normativa otorga condiciones especiales y suspende las acciones de corte de suministro de servicios básicos.

- **Clientes con deuda**

En CGE decidimos otorgar facilidades de pago para aquellos clientes que no están contemplados dentro de los beneficios de la Ley de Servicios Básicos y con una deuda igual o inferior a CLP$ 550.000 sin restricciones de tipo de tarifa o categoría.

Durante el año, 53.000 clientes solicitaron acogerse a los beneficios que diseñamos en el contexto de la crisis santiaria, así como aquellos definidos en la Ley 21.249, permitiéndoles postergar el pago de las cuentas de consumos mientras dure la pandemia. Una vez terminada la emergencia sanitaria, los clientes podrán convenir el pago de sus deudas en hasta 36 meses sin intereses, multas, ni recargos.

Los clientes que pueden acceder a estos beneficios son aquellos que:

- Pertenecen al 60% más vulnerable según el Registro Social de Hogares del Ministerio de Desarrollo Social,
- Son adultos mayores,
- Perciben un seguro de desempleo,
- Son trabajadores independientes y están siendo afectados con una significativa disminución de ingresos,
- Son Pyme.

Nuestros clientes pudieron acceder a estos beneficios a través del ingreso de una solicitud en cualquiera de las oficinas comerciales y canales no presenciales como Call Center, **página web** o correo electrónico.



56% de los clientes inscritos pertenecen al 60% más vulnerable según el Registro Social de Hogares y 27% son adultos mayores.

Por otro lado, y en cumplimiento de la Ley 21.249 los siguientes grupos de clientes no tendrán corte de suministro por mora en el pago:

- Usuarios residenciales o domiciliarios,
- Hospitales y centros de salud,
- Cárceles y recintos penitenciarios,
- Hogares de menores,
- Hogares y establecimientos de adultos mayores,
- Bomberos,
- Organizaciones sin fines de lucro,
- Microempresas.

Clientes Pyme

En el caso de las pequeñas y medidas empresas (Pymes), como talleres, comercios y negocios familiares, que se encuentren en una situación financiera compleja, habilitamos un canal de contacto directo para convenir sus pagos de manera expedita en la línea gratuita 600 777 77 77.

Cifras de suspensión de los servicios CGE

(G4-EU27)

Nuestro modelo operativo busca cumplir con tres pilares clave: crecimiento, calidad y seguridad. En este contexto, una de nuestras herramientas esenciales ha sido disminuir las interrupciones del suministro y mejorar el indicador SAIDI (System Average Interruption Duration Index), indicador internacional que mide la duración de interrupciones que experimenta un cliente durante un período de tiempo.

A partir de marzo de 2020, con el objetivo de apoyar a nuestros clientes durante la pandemia y en apego a la Ley de Servicios Básicos 21.249, no realizamos suspensiones de servicio. Esto marcó una importante disminución en dichas cifras respecto a 2019.

Además, en abril, implementamos un formulario web para facilitar la inscripción de clientes vulnerables con problemas de pago y disponibilizamos un nuevo número de atención gratuito (800 800 767) con el objetivo de seguir apoyando a nuestros clientes, tanto personas como Pyme).

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	2020 mensual
Menos de 48 horas	33.934	25.608	33.374	36.332	7.491
Entre 48 horas y una semana	7.465	5.512	6.861	7.757	1.540
Entre una semana y un mes	8.466	8.010	8.021	9.578	2.519
Entre un mes y un año	8.340	6.888	5.151	7.968	1.387
Más de un año (aún no hay pago)	2	0	0	0	97

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	2020 anual
Menos de 24 horas	687.498	515.462	620.013	707.616	165.248
Entre 24 horas y una semana	15.845	36.921	20.734	37.731	13.641
Más de una semana	312	1.706	125	919	382

Cifras de interrupción de servicios CGE

(G4-EU28)

El promedio de interrupciones por cliente corresponde al índice SAIFI (*System Average Interruption Frequency Index*) total de CGE. Dicho indicador mide la cantidad de veces promedio que se presenta una interrupción para un usuario conectado a un sistema de energía eléctrica. Durante 2020 se observa un leve aumento de 0,1 veces respecto a 2019 que no se considera significativo.

	2017	2018	2019	2020
Promedio de interrupciones por cliente	6,3 veces/año	5,6 veces/año	5,6 veces/año	5,7 veces/año
Número máximo de interrupciones	74 veces/año	66 veces/año	69 veces/año	69 veces/año
Número mínimo de interrupciones	0 veces/año	0 veces /año	0 veces/año	0 veces/año

Tiempo Estimado de Reposición (TER)

El TER es un valor medido en horas que se entrega a nuestros clientes en caso de interrupción del servicio. Este tiene la finalidad de dar información estimada sobre la reposición del servicio eléctrico, cuya interrupción haya sido causada por una falla o problema en el sistema. La duración de la reposición podrá ser modificada en el transcurso de un evento en el sistema eléctrico considerando un diagnóstico más acabado de lo sucedido o una determinación más acotada a un grupo de clientes.

En caso de una interrupción del servicio y para obtener información sobre el Tiempo Estimado de Reposición, en CGE contamos con un **mapa de suministro en línea** disponible en nuestro sitio web, donde nuestros clientes pueden consultar las zonas afectadas por un corte o interrupción del servicio. Dicha herramienta digital también permite identificar zonas con cortes programados y consultar el TER del sector.

De esta forma nuestros clientes pueden saber si la afectación es de un sector amplio, si es una afectación puntual, o si CGE no ha tomado conocimiento del problema.

Además, contamos con un canal de atención telefónico donde es posible consultar por las zonas afectadas y tiempos de reposición estimados. A la segunda llamada, los clientes reciben el TER de forma automática. Estos canales están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año con atención para casos de emergencia.

Cifras de suspensión de los servicios en 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.

Metrogras también observa disminuciones en estos indicadores considerando las condiciones de protección a los clientes durante la pandemia.

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	2020 mensual
Menos de 48 horas	2.502	2.714	3.005	166
Entre 48 horas y una semana	577	900	720	58
Entre una semana y un mes	381	513	490	51
Entre un mes y un año	389	394	410	55
Más de un año (aún no hay pago)	271	39	45	33

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	2020 anual
Menos de 24 horas	45.128	51.460	49.615	2.759
Entre 24 horas y una semana	4.700	2.171	4.865	725
Más de una semana	121	1.092	1.564	371

Gestión de emergencias y mantenimiento de líneas

Considerando 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 atención a emergencias.
- Coordinación con autoridades y comunidades.

Para cada pilar definimos 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 **Plan de Mantenimiento** 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.

19.902 **kms**

inspeccionados de la faja red de Media Tensión entre Coquimbo y La Araucanía.

575 **kms**

inspeccionados para poda y tala.

86 **comunas**

beneficiadas con el plan de poda y tala en 151 instalaciones.

39 **brigadas**

para realizar inspecciones a la red.

1.715 **sensores**

de baja tensión instalados en puntos estratégicos para monitoreo del comportamiento de la red en tiempo real.

Ante **emergencias**, 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 de acción y atención a clientes electro-dependientes.
- Establecer un teléfono rojo de comunicación directa de los organismos de emergencias con el operador de despacho para estimar el tiempo de recuperación del servicio.

2.285 **generadores**

entregados a familias de electrodependientes.

10 **teléfonos rojos**

disponibles a nivel nacional.

Finalmente, en el pilar de **coordinación con autoridades y comunidades** actuamos de la siguiente manera:

- Coordinación con autoridades y con la comunidad.
- 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.

Reunión con

241 **encargados**

de emergencia comunales y provinciales.

642 **reuniones**

con autoridades nacionales y regionales

360 **participantes**

en talleres de capacitación en riesgos eléctricos a Carabineros, bomberos y personal de Conaf.

6.269 **participantes**

en 360 reuniones con comunidades.

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 sub-suelo, 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.

Contáctanos

FONO EMERGENCIAS

800 800 767

METROGAS

600 337 8000

DESDE CELULARES

(2) 2337 8000

FONORED

800 363 000

DESDE CELULARES

(2) 2337 8060

Además, durante 2020 y en respuesta a la pandemia, Metrogas implementó el **centro de ayuda online**. En este sito web, los cientes Metrogas tienen la opción de conversar en línea con un ejecutivo comercial, a través de videollamada. Este innovador servicio da la oportunidad de tener atención virtual con las características de la atención presencial, sin salir de casa. Adicionalmente, a través de este mismo centro de ayuda los clientes pueden realizar trámites como pago de cuentas, obtención de duplicado de boleta y solicitudes de negociaciones.



5.3 Satisfacción y experiencia de clientes [Tema material]

(103-3, CGE1)

Adaptando nuestros canales de atención

En CGE, la pandemia nos desafió a replantear nuestros canales de atención para adaptarnos al contexto de distanciamiento físico y continuar respondiendo las consultas de nuestros clientes. De esta forma, pusimos a su disposición un canal de atención telefónica gratuito, a través de la línea 800 800 767.

Un nuevo formato de atención: oficinas móviles.

Adicionalmente, a partir de abril y con el objetivo de dar continuidad a la atención de clientes durante las cuarentenas, pusimos en funcionamiento una nueva modalidad de oficinas comerciales móviles.

Pensadas como un servicio para atender a quienes viven en zonas alejadas de los centros urbanos o no cuentan con oficinas estables, la oficina móvil ha permitido resolver las principales consultas comerciales de nuestros clientes así como facilitar la realización de trámites.

Cada oficina móvil está completamente acondicionada para la atención de clientes y cuenta con la teconología necesaria de conexión y uso de los sistemas corporativos desde cualquier ubicación geográfica, con el único requisito de contar con señal 4G. Además, estas oficinas son autosustentadas electricamente, pues cuentan con paneles solares que permiten la completa operación de los equipos que funcionan en su interior: computadores, impresoras, aire acondicionado, televisor e iluminación.

Coincidiendo con los confinamiento sanitarios, las oficinas móviles de CGE realizaron 414 visitas a tres regiones del país (Coquimbo, Valparaíso y Región Metropolitana) las cuales fueron planificadas estratégicamente para resolver solicitudes focalizadas y contribuir con la atención a localidades aisladas.

En la región de Coquimbo, aproximadamente el 28% de las consultas realizadas tuvieron relación con cobros o facturación de boletas, seguidas por solicitudes comerciales (15%) y solicitud de cupón de pago (13%).

Durante 2020
las sucursales móviles
atendieron a un total de
11.312 clientes.

En el caso de las Regiones Metropolitana y Valparaíso, se atendieron más de 1.480 solicitudes sobre cobros o facturación; más de 1.100 solicitudes comerciales y casi 600 solicitudes de nuevas conexiones, entre otras.

La oficina móvil se convirtió en un servicio permanente para nuestros clientes, y se suma a los otros canales de atención como la página web **www.cge.cl**, la cuenta de Twitter de atención a clientes @CGE_Clientes y el fono gratuito de contacto.

Atención a clientes electrodependientes

En CGE reconocemos la relevancia de brindar un servicio especial a los clientes electrodependientes. Por eso hemos entregado un total de 2.661* equipos de generación domiciliaria en comodato con el objetivo de garantizar la continuidad del servicio.

Adicionalmente, ante interrupciones, un equipo especializado acompaña y apoya a las familias de clientes electrodependientes para entregar información relevante, facilitar generadores portátiles y priorizar el reestablecimiento del servicio en la zona.

2.194
Clientes electrodependientes registrados en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

› **87%**
con equipos generadores en comodato

1.295
Clientes electrodependientes sin registro en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

› **57%**
con equipos generadores en comodato

3.489
Clientes totales registrados como electrodependientes.

› **75%**
con equipos generadores en comodato

* Cifras al 23 de abril de 2021

El proceso de inscripción puede consultarse en **https://www.cge.cl/electrodependientes/.** Durante 2021realizaremos mejoras para facilitar que el proceso de registro pueda realizarse directamente desde nuestra plataforma web.

Satisfacción de clientes

Un año de adaptación en CGE

El 2020 fue un año desafiante en materia de satisfacción de clientes, considerando las diversas adaptaciones que implicó la atención en contexto remoto. Nuestro objetivo se concentró en asegurar los procesos masivos claves como la lectura de consumos y resolución de reclamos.

Estas adaptaciones nos permitieron desarrollar mecanismos digitales que facilitaran la experiencia de nuestros clientes, quienes pudieron realizar trámites en línea que antes eran presenciales. Entre estos, destaca la habilitación del correo electrónico lecturas@cge.cl a través del cual nuestros clientes pueden enviar una fotografía de su medidor y facilitar el proceso de facturación o aclarar dudas en esta materia, sin requerir la atención presencial de un técnico.

Además, diversificamos y reforzamos los puntos de contacto a través de canales remotos como redes sociales, sitio web y atención telefónica. Estos se mantuvieron operativos durante todo el año para atender los resguardos sanitarios y contribuir con el distanciamiento físico requerido por las medidas de confinamiento. Asi, el total de consultas recibidas vía web se duplicó respecto a 2019, alcanzando tres millones de transacciones al mes.

Durante 2021 continuaremos reforzando nuestros canales de atención y buscando nuevos mecanismos que contribuyan con una atención de calidad a través de medios digitales.

Midiendo nuestro desempeño

En CGE, la satisfacción de clientes se mide a través de dos estudios exigidos por regulación.

Encuesta de Calidad del Servicio Eléctrico (ECSE)

Estudio anual que permite construir en detalle la percepción global de nuestros clientes y modelar su satisfacción y confianza de acuerdo a la percepción general de la empresa (imagen, seguridad y valor por el servicio recibido), así como la experiencia con los procesos de la compañía (canales, interrupciones, ciclo comercial, entre otros).

Tracking telefónico mensual

Complementa el estudio anual con la medición de las variables transaccionales más relevantes y frecuentes.

El indicador de satisfacción neta al cierre de 2020 alcanzó un **66% en CGE.**

Satisfacción de clientes en Metrogas

En Metrogras contamos con un modelo de satisfacción de clientes que se gestiona a través de diversos canales de atención (digitales y presenciales) los cuales nos permiten recibir solicitudes y reclamos. Estos requerimientos son tramitados a través de personal especializado y tecnología que incluye opciones de autoatención y seguimiento a cada caso.

Para medir los niveles de satisfacción de clientes, Metrogas utiliza el indicador Net Promoter Score (NPS). Esta herramienta permite monitorear diversos aspectos relevantes para nuestros clientes, como satisfacción con la boleta, imagen general y satisfacción con la gestión de problemas. Durante 2020, un año marcado por la transición a un sistema de atención digital de cara a nuestros clientes, podemos reportar cuatro puntos de mejora en nuestro NPS general respecto a 2019, alcanzando un total de 68 puntos en el Índice General de Satisfacción.

Sumado a esto, nuestro Call Center experimentó una evaluación nueve puntos superior a la obtenida en 2019, con un NPS de 48 y un 98% en el nivel de servicio de este canal de atención.

5.4 Tecnología

[Tema material]

(103-3, CGE2)

El uso y adaptación tecnológica es de gran importancia para mantener una posición de vanguardia, eficiencia e innovación en CGE. Esto nos permite brindar un servicio de calidad a nivel técnico, y al mismo tiempo, brindar canales de atención que respondan a las expectativas de nuestros clientes, a los indicadores regulatorios y a la comunidad en general.

Por tanto, la gestión de tecnología es parte del plan de trabajo anual de CGE, el cual recoge las iniciativas y proyectos de las distintas unidades de negocios de la compañía.

Para desarrollar proyectos exitosos, contamos con flujo de trabajo que permite realizar un levantamiento de iniciativas que contemplen tecnología, preparación de casos de negocio para identificar objetivos y requerimientos para el desarrollo del proyecto, revisiones y aprobaciones que consideran los planes de puesta en marcha.

En materia comunicacional, el foco de los proyectos de tecnología apuntan a digitalizar los canales de atención de nuestros clientes con el objetivo de ofrecer, en el futuro cercano, alternativas innovadoras a través de plataformas como Whatsapp, oficina virtual, aplicaciones móviles, entre otras.

Por otra parte, y desde el foco del servicio, durante 2020 nos enfocamos en desarrollar tres iniciativas tecnológicas:

Proyectos de **automatización de la generación de respaldo** ante contingencias de la red de distribución.

- Pucón (4 MVA)
- Vichuquén (2,5 MVA)
- Empedrado (1 MVA)

Instalación de **medición en el 100% de cabeceras de alimentadores.** Esto nos permite monitorear las exigencias regulatorias de calidad según la Norma Técnica de Distribución.

Habilitación de **canales de comunicaciones de respaldo** mediante red celular en subestaciones de poder.

En 2021 seguiremos realizando implementaciones que nos permitan mejorar de forma continua. Por eso, examinamos constantemente las alternativas de tecnologías de control y comunicaciones disponibles en el mercado, considerando en cuáles aplicaciones del negocio eléctrico podemos incorporarlas con el objetivo de agregar valor a nuestro servicio.

Asimismo, las actividades de gestión de redes, también requieren un intensivo uso de tecnologías como drones, cámaras termográficas y sensores de baja tensión para monitorear el comportamiento de la red en tiempo real.









CGE: Energizando la planta desaladora de Atacama

El escenario climático en Chile contempla zonas donde el recurso hídrico resulta escaso, pero su uso sigue siendo requerido para actividades domiciliarias y económicas del lugar.

Por eso, en CGE estamos muy satisfechos de haber aportado a la planta desaladora que permitirá resolver los problemas de escasez hídrica que afectan a la Región de Atacama debido a la extensa sequía que ya supera una década. Esta obra permitirá usar agua del mar, transformándola en potable -a través de un proceso denominado osmosis inversa- para alimentar el consumo humado y de las actividades económicas en las comunas de Copiapó, Tierra Amarilla, Caldera, Chañaral y Diego de Almagro.

Las obras, que tuvieron una duración de nueve meses, consistieron en la construcción e instalación de un alimentador en doble circuito con una longitud de 6,3 km, conformada por 134 postes de H.A 13,5 mts y 19.000 mts de conductor aluminio protegido de 300 mm tri-capa. Los trabajos también implicaron la ampliación de la Subestación Caldera, en la cual se instaló un nuevo transformador de 40 MVA 110/23 kV con todos sus equipos de control, comunicación y protecciones.

Los trabajos finalizaron con la Puesta en Servicio autorizada por el Coordinador Eléctrico Nacional (CEN) el 29 de abril de 2020. Cabe destacar que, durante el período de ejecución de las obras, se registraron cero accidentes laborales.



06 Compromiso con las personas

Temas materiales

(103-1)

Tema material	¿Qué significa?	Cobertura
Bienestar de los colaboradores	Considera las diversas medidas adoptadas por CGE y Metrogas para mejorar la experiencia de nuestros colaboradores.	Interna
Formación y liderazgo	Se refiere a la formación y mejora continua en diversos ámbitos de nuestros colaboradores con miras a un liderazgo positivo.	Interna

Nuestro compromiso

(103-2)

Promovemos 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.

Nuestro 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.

6.1 Personas con energía

(102-7, 102-8, 405-1, 102-41)

En 2020, nuestra dotación estuvo compuesta por 1.174 personas pertenecientes a CGE y 548 que se desempeñan en Metrogas.

REGIÓN	CGE	METROGAS
Tarapacá	54	-
Antofagasta	65	-
Atacama	42	-
Coquimbo	63	-
Valparaíso	31	-
Metropolitana	486	512
L. Gral Bernardo O'Higgins	101	15
Maule	87	-
Ñuble	14	-
Biobío	74	-
La Araucanía	46	-
Los Lagos	-	18
Magallanes	111	
Total	**1.174**	**548**



Distribución de género por cargo y por negocio

	Equipo directivo				Mandos intermedios				Técnicos especializados				Puestos operativos			
	♂		♀		♂		♀		♂		♀		♂		♀	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
⚡	43	5	12	4	170	19	42	15	537	61	166	57	135	15	69	24
🔥	22	6	7	2	66	18	19	5	108	30	67	19	164	46	95	26

El 25% de la dotación de CGE corresponde a mujeres, quienes se desempeñan en su mayoría (57%), en cargos técnicos especializados. En el caso de Metrogas, la dotación femenina alcanza un 34%, quienes se desempeñan mayoritariamente en puestos operativos (26%).

♀ MUJERES EN CARGOS DE JEFATURA	CANTIDAD	% RESPECTO AL TOTAL DE LA DOTACIÓN
CGE	54	4,5%
METROGAS	14	2,5%

Equipos diversos

Creemos en el valor de la diversidad, por lo que un 0,8% de la dotación de CGE es de origen extranjero, mientras que un 30% es mayor de 50 años. Por su parte, en Metrogas, el 1% de la dotación es de origen extranjero, y un 31% es mayor de 50 años.

Colaboradores extranjeros, mayores de 50 años y en situación de discapacidad en 2021	CGE		Metrogas	
	Cantidad	% respecto al total de la dotación	Cantidad	% respecto al total de la dotación
Extranjeros	9	0,8%	6	1,0%
Mayores de 50 años	353	30,1%	172	31,3%
Situación de discapacidad	6	0,5%	8	1,4%

Adicionalmente, el 80,5% de nuestros colaboradores en CGE se encuentran sindicalizados[1].
En el caso de Metrogas el porcentaje alcanza el 75,3%.

	% de colaboradores sindicalizados				Nº de colaboradores sindicalizados			
	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020
CGE	77,7%	76,8%	79,1%*	80,5%	1.778	1.306	1.198*	945
Metrogas	64,0%	65,4%	76,2%	75,3%	433	417	449	413

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

6.2 Bienestar de los colaboradores

[Tema material]

(102-10, 103-3, CGE3)

Durante 2020, y a raíz de la pandemia por coronavirus, en CGE y Metrogas realizamos diversas adaptaciones e iniciativas con el objetivo de procurar el bienestar, la salud y seguridad de nuestros colaboradores.

Entre las actividades adoptadas en CGE podemos mencionar:

Trabajo remoto: una nueva modalidad
Desde el 16 de marzo, en CGE tomamos la medida de adoptar el trabajo remoto para aquellos cargos en funciones no críticas. Desde entonces, el 80% de nuestra dotación se ha mantenido operando vía remota como una forma para resguardar su seguridad y contribuir con las medidas de distanciamiento social. Los colaboradores acogidos a esta modalidad han recibido una asignación especial que busca compensar los gastos originados por el trabajo a distancia.

Para favorecer una experiencia de trabajo remoto positiva, facilitamos la entrega y/o retiro de aquellas herramientas necesarias para el óptimo desempeño de las funciones desde el domicilio, como sillas, pantallas, apoya pies, teclados, etc.

Junto a esto, en junio, realizamos un curso especializado sobre cómo enfrentar el teletrabajo. Ahí entregamos estrategias de autocuidado en el contexto de pandemia donde participaron 162 personas y luego, el material quedó disponible para ser consultado por toda la compañía.

80% de nuestra dotación en CGE se ha mantenido operando vía remota como una medida para resguardar su seguridad y contribuir con las medidas de distanciamiento social.

Adicionalmente, habilitamos un correo electrónico exclusivo para resolver consultas de los colaboradores sobre temas vinculados con recursos humanos, ofreciendo acompañamiento y contención a quienes se comunicaron a través de este medio.

[1]Esta cifra considera a CGE Servicios, CGE S.A. y Edelmag.

Un liderazgo cercano

Implementamos reuniones virtuales mensuales de toda la compañía con nuestro Gerente General, Iván Quezada. Anteriormente, "Hablando de la compañía" era una instancia presencial realizada cada seis meses que fue adaptada para entregar un espacio informativo, cercano y participativo junto al líder de la organización.



Autocuidado y promoción de la salud

Como parte de las iniciativas de adaptación a la modalidad de trabajo remoto realizamos actividades lúdicas virtuales. Estos espacios fueron valorados positivamente por nuestros colaboradores, quienes pudieron contar con espacios de distracción y participar junto a sus familias en clases de cocina, bingos, shows de comedia, entre otros.

Asimismo, desarrollamos el programa "Actívate con FES (Felices, Enérgicos y Saludables)" que promovía actividades virtuales enfocadas en el autocuidado y la promoción de la salud entre nuestros colaboradores y sus familias. En este marco realizamos:

- Charlas de salud sobre prevención del Covid-19 y manejo del estrés durante el confinamiento, así como otros temas de contingencia laboral.

- Actividades físicas como pausas saludables y clases deportivas.

- Talleres "Aprendiendo en familia" que incluyeron: títeres, lengua de señas, magia, reciclaje, barbería, entre otros.

- Entrega de información sobre salud a través de correos electrónicos mensuales.

- Plan de seguimiento nutricional y kinésico voluntario para el grupo de alto riesgo cardiovascular.

"Actívate con FES" contó con la participación de 840 personas a la largo del año.

En el caso de Metrogas, las actividades realizadas contemplaron:

Enfrentando juntos el coronavirus

En primer lugar y, con el objetivo de fortalecer el conocimiento y medidas de cuidado entre nuestros colaboradores, realizamos capacitaciones sobre el Covid-19. Estas permitieron dar a conocer información como cuáles son los riesgos del virus, estrategias para identificarlo, qué hacer ante un caso positivo y tipos de testeo que entregaron herramientas útiles para lidiar con la pandemia.

Adicionalmente, diseñamos una iniciativa dirigida especialmente a colaboradores con enfermedades crónicas y cuidadores de personas pertenecientes a grupos de riesgo. Esta tuvo el objetivo de sensibilizar y generar conciencia sobre los factores de riesgo del Covid-19.

Adaptación al trabajo remoto

Por otra parte, realizamos capacitaciones para preparar a nuestra dotación ante el trabajo remoto. Éstas consideraron los lineamientos de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) y consejos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) donde se aborda-

ron temas como factores ergonómicos y de autocuidado para resguardar la salud y bienestar, así como recomendaciones psicológicas para el trabajo desde el hogar que buscaban contribuir asertivamente con el desempeño de las actividades laborales.

En cada una de estas capacitaciones participaron aproximadamente 440 personas.

Nuestros colaboradores en trabajo remoto tuvieron acceso a retirar sus sillas y monitores para contribuir con su ergonomía y bienestar. En total, 110 personas accedieron a esta facilidad.

Durante octubre de 2020 y para sondear un plan de retorno al trabajo presencial, realizamos la encuesta "Retorno Seguro". Esta herramienta nos permitió levantar información de la situación de cada colaborador y grupos de riesgo para tomar decisiones informadas en el caso de aplicar una estrategia de retorno.

Salud mental durante la pandemia y el confinamiento
Con el objetivo de brindar apoyo integral a nuestros colaboradores para afrontar el confinamiento llevamos a cabo diversas iniciativas que apuntan a la salud mental. Entre estas podemos mencionar:

- Mes de la salud: en 2020, esta iniciativa anual se transformó para responder a la pandemia, enfocándose en la salud mental para otorgar herramientas como talleres de mindfulness, conversatorios, charlas, baile entretenido, yoga, entre otros.

- Talleres de acompañamiento: espacio de contención emocional guiado para brindar herramientas de verbalización de emociones.

- Taller sobre salud mental en la infancia: espacio guiado de contención emocional para padres, con el objetivo de verbalizar la experiencia de aislamiento en periodo de pandemia.

- Taller psicológico "Cómo vivir en soledad": espacio para fomentar la expresión de las emociones y vivencias de los colaboradores en un espacio de contención.

En total, 270 personas participaron en estas actividades.

Contagios
Durante 2020, en Metrogas contabilizamos 14 casos positivos entre nuestros colaboradores y 1 entre nuestros contratistas. En el caso de CGE, en total reportamos 93 casos positivos de colaboradores y 168 contratistas. Todos ellos contrajeron el virus fuera de la organización. Afortunadamente, ninguno de los contagiados tuvo resultado de muerte.

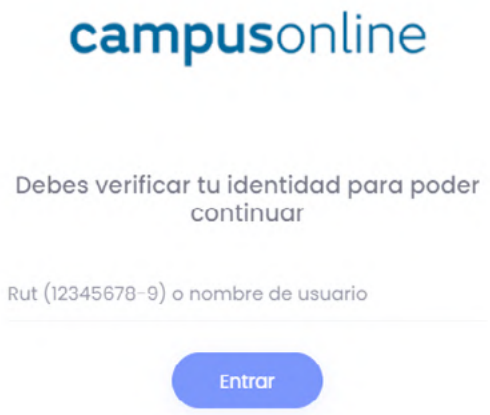
6.3 Formación y liderazgo

[Tema material]

(103-3, 404-1)

Durante 2020, en CGE nos concentramos en adaptar nuestros procesos de formación a plataformas remotas. Adicionalmente, buscamos los mejores mecanismos para entregar herramientas de liderazgo a los cargos de jefatura con el objetivo de favorecer su gestión laboral, emocional y psicológica con equipos que se encontraban trabajando a distancia.

Campus online recargado





Durante 2020 reforzamos nuestra plataforma de formación "Campus online" con 35 cursos sobre temas de interés como *big data*, metodología ágil, temas informáticos, de gestión y desarrollo. En total, podemos reportar 19.409 horas de capacitación durante el año, lo que superó en un 5,8% la cantidad de horas destinadas a capacitación en 2019.

Horas de capacitación de trabajadores según sexo y estamento en CGE

	Total de horas de capacitación	Porcentaje de horas de capacitación respecto al total	Total de horas de capacitación	Porcentaje de horas de capacitación respecto al total	Total de horas de capacitación	Porcentaje de horas de capacitación respecto al total
	2018		**2019**		**2020**	
	29.142	78%	11.818	64%	14.264	73%
	8.076	22%	6.510	36%	5.145	27%
Equipo directivo	1.239	3%	477	3%	1.083	6%
Mandos intermedios	7.123	19%	2.633	14%	3.491	18%
Puestos operativos	11.983	32%	7.655	42%	2.206	11%
Técnicos especializados	16.873	45%	7.573	41%	12.629	65%
TOTAL	**37.218**	**100%**	**18.338**	**100%**	**19.409**	**100%**

En el caso de Metrogas, impartimos 21.582 horas totales de capacitación, las cuales se distribuyeron entre los diversos cargos de la compañía.

Horas de capacitación de trabajadores según sexo y estamento en Metrogas

	Total de horas de capacitación	Porcentaje de horas de capacitación respecto al total	Total de horas de capacitación	Porcentaje de horas de capacitación respecto al total
	2019		**2020**	
Hombres	23.171	79%	14.779	68%
Mujeres	6.335	21%	6.802	32%
Equipo directivo	1.300	4%	1.547	7%
Mandos intermedios	4.765	16%	4.352	20%
Puestos operativos	14.097	48%	8.899	41%
Técnicos especializados	9.344	32%	6.784	31%
TOTAL	**29.505**	**100%**	**21.582**	**100%**

Impulsando a nuestros líderes

Liderar y aprender a ser jefes en modalidad a distancia fue un gran desafío, tanto para nuestros líderes como para los equipos que debían adaptarse a esta nueva forma de trabajo.

Por eso, en CGE generamos diversas iniciativas de formación dirigidas a los liderazgos para entregarles herramientas para enfrentar tiempos de incertidumbre, como la pandemia, y al mismo tiempo, ejercer un liderazgo positivo con sus equipos.

• Programa de liderazgo ágil en tiempos volátiles

Participantes: 54 personas
Dirigido a: equipo directivo y gerentes.
Modalidad: sesiones online sincrónicas.

Este programa entregó herramientas para enfrentar con agilidad los desafíos de los tiempos actuales.

• Curso de trabajo a distancia y autocuidado para líderes de equipo

Participantes: 37 personas, y posteriormente se disponibilizó a toda la organización.
Dirigido a: líderes.
Modalidad: programa de inscripción abierta con una versión exclusiva para líderes.

Este programa estuvo compuesto por *webinars* y clases online asincrónicas. El objetivo fue trabajar temas de importancia para el autocuidado y la calidad de vida de las personas en el contexto de pandemia y teletrabajo.

• Charlas de manejo de equipos

Participantes: 20 personas
Dirigido a: jefaturas.
Modalidad: online.
A través de estas charlas entregamos herramientas para que las jefaturas pudieran ayudar a sus equipos a manejar el estrés del trabajo en pandemia.

07

Compromiso con la salud y seguridad



Temas materiales

(103-1)

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

Nuestro compromiso

(103-2)

En CGE ninguna decisión está por sobre la salud, seguridad y bienestar de las personas. 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 de los trabajadores de CGE y sus filiales, así como las actividades 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.

7.1 Promoción de la salud y seguridad en el trabajo

(103-3, 403-1, 403-5, 403-9, G4-EU18)

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) tiene como propósito promover y anclar una cultura de seguridad entre nuestros colaboradores propios y externos. Para lograrlo, implementamos:

- Un liderazgo visible en SST
- Estándares de seguridad y procedimientos operativos
- Toma de acciones para indicadores proactivos y reactivos
- Fortalecimiento de las acciones de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS) y Comités ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud)
- Cumplimientos de los aspectos legales y la adherencia a la norma ISO 45001.

El alcance del Sistema de Gestión SST de CGE cubre los servicios de transporte, distribución y comercialización de energía eléctrica, incluyendo los servicios de mantenimiento y construcción de sistemas eléctricos propios y de terceros.

Nuestros lineamientos en Seguridad y Salud

- Reglamento modelo de certificación CPHS (Mutual de Seguridad)
- Manual de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo
- Guía técnica Manejo Manual de Carga (MMC) (Subsecretaría de Previsión Social)
- Protocolo de vigilancia sílice (Ministerio de Salud)
- Protocolo de Exposición Ocupacional al Ruido (PREXOR) (Ministerio de Salud)
- Guía técnica Radiación Ultravioleta de origen Solar (RUVS) (Ministerio de Salud)
- Norma técnica Trastornos Musculo esqueléticos (TMERT) (Ministerio de Salud)
- Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo (Ministerio de Salud)
- Decreto Supremo 54, Reglamento para la constitución y funcionamiento de CPHS (Ministerio del Trabajo y Prev. Social)
- Decreto Supremo 76, Reglamento sobre la gestión de SST en obras, faenas o servicios (Dirección del Trabajo)
- Norma ISO 45001:2018[1]

[1] La implemetnación de un Sistema de Gestión SST fue impulsada por el lineamiento general de Naturgy. Durante 2020 realizamos el proceso de transición de OHSAS 18001 a ISO 45001.

ACTIVIDADES CUBIERTAS POR EL SISTEMA DE GESTIÓN **SST**	**LUGAR** DE TRABAJO	**CANTIDAD** DE COLABORADORES CUBIERTOS
Establecimiento de objetivos, metas y programa	CGE, CGE Servicios, EDELMAG	1.306
Identificación de los peligros, evaluación de los riesgos y aplicación de las medidas de control	CGE, CGE Servicios, EDELMAG	1.306
Investigación de los accidentes e incidentes y gestión de las medidas correctivas/preventivas	CGE, CGE Servicios, EDELMAG	1.306
Preparación y respuesta ante emergencias	CGE, CGE Servicios, EDELMAG	1.306
Auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de SST	CGE, CGE Servicios	1.195
Evaluación del desempeño del sistema y de las mejoras	CGE, CGE Servicios	1.195
Revisión de los requisitos legales	CGE, CGE Servicios	1.195
Competencia, formación y toma de conciencia	CGE, CGE Servicios	1.195
Comunicación, participación y consulta de todos los trabajadores	CGE, CGE Servicios	1.195
Control operacional	CGE, CGE Servicios	1.195
Revisión del sistema por parte de la dirección de la compañía	CGE, CGE Servicios	1.195

Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

Las necesidades de formación en temáticas de Salud y Seguridad son definidas por las áreas de Prevención de Riesgos y Salud Integral, quienes informan al área de Formación para su ejecución.

La mayoría de las temáticas de los cursos de salud y seguridad están asociadas a requisitos normativos y legales que nos aplican como industria. Durante el 2020, dada la emergencia sanitara, todas las iniciativas de formación se realizaron en modalidad *online*.

En total,

3.849 personas

participaron en capacitaciones de salud y seguridad durante 2020 en CGE.

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD	**CANTIDAD** DE HORAS DE CAPACITACIÓN REALIZADAS	**CANTIDAD** DE HORAS DE CAPACITACIÓN REALIZADAS
Control de Riesgos en Teletrabajo	787	6.296
Curso Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos Laborales	291	873
Medidas preventivas Coronavirus	938	938
Medidas Preventivas para conductores vehículo liviano	560	560
Medidas preventivas para trabajo en altura en la industria de energía	229	229
Medidas preventivas trabajo a distancia	1.006	1.006
Primeros Auxilios Psicológicos para Empresas	30	120
Trabajo seguro y saludable: una mirada Integral	8	8
Total	**3.849**	**10.030**

Adicionalmente, generamos instancias de formación para nuestro personal contratista. En 2020, el 93% de los contratistas de CGE participó en nuestros programas de salud y seguridad.

	2016	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Porcentaje de trabajadores subcontratados que han participado de programas de seguridad y salud	77%	76%	79%	68%	93%
Total de trabajadores subcontratados que han participado de programas de seguridad y salud	5.396	5.795	7.111	8.085	5.286
Total de trabajadores subcontratados	**7.020**	**7.595**	**8.968**	**11.815**	**5.693**

Un equipo comprometido ante el coronavirus

El área de salud integral de CGE es la responsable de recibir las notificaciones de los casos positivos de Covid-19 y se preocupa de contactar a los trabajadores con el objetivo de brindar apoyo, orientación y recomendaciones de salud; además de controlar y realizar seguimiento a cada caso.

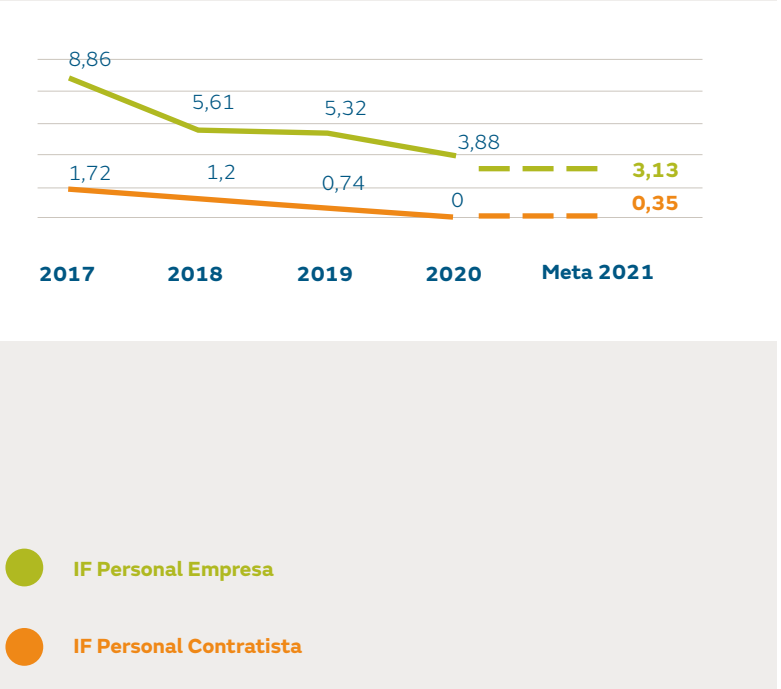
El reporte de estadística y trazabilidad de los casos correspondientes a nuestro personal interno es notificado diariamente a la gerencia de personas y departamentos de salud en España; además, es reportado mensualmente en el comité de seguridad y salud.

Mejorando nuestros índices de seguridad

Durante los últimos años hemos trabajado intensamente por mejorar nuestros índices de seguridad, tanto entre nuestros trabajadores propios como entre el personal contratista de CGE. Así, del 2017 al 2020 la cantidad de accidentes de contratistas ha tenido una reducción del 65% (131 a 46). Sumado a esto, el IF bajó en un 55% (de 8,86 a 3,88).

Nuestra meta para 2021 es alcanzar un IF de 3,13 en el caso de contratistas y de 0,35 en el caso de los trabajadores de CGE.

Índice
de frecuencia



Durante 2020, tanto en CGE como en Metrogas no registramos accidentes entre nuestro personal propio. Sin embargo, debemos lamentar el fallecimiento de uno de nuestros contratistas por lo que continuaremos trabajando por prevenir y evitar accidentes fatales.

Número y tasa de lesiones trabajadores propios

	CGE		Metrogas	
	2019	2020	2019	2020
Lesiones con resultado de muerte	0	0	0	0
Lesiones por accidente registradas	4	0	1	0
Tasa lesiones por accidente	0,9	0	0,78	0

	Número y tasa de lesiones trabajadores contratistas			
	CGE		Metrogas	
	2019	2020	2019	2020
Lesiones con resultado de muerte	0	1	0	0
Tasa lesiones con resultado de muerte	0	0,08	0	0
Lesiones por accidente registradas	73	44	7	3
Tasa lesiones por accidente	5,38	3,71	0,53	0,59

Con el objetivo de mejorar continuamente la gestión de seguridad y salud entre nuestros contratistas, llevamos a cabo diversas actividades. Entre ellas destacan:

- Reuniones mensuales con las empresas contratistas (RPEC)

Cada zona (norte, centro y sur) realiza reuniones mensuales con sus empresas contratistas para dar seguimiento a los planes de acción derivados de los accidentes e incidentes; compartir buenas prácticas y tomar conocimiento de los accidentes e incidentes de más alta potencialidad.

- Evaluación de las empresas contratistas

Realizamos evaluaciones en materia de seguridad y salud a las empresas contratistas, lo que nos permitió generar un ranking para reconocer oportunidades de mejora. La evaluación contempla aspectos como el cumplimiento de del Índice de Frecuencia (IF) y el grado de madurez de la empresa en términos de involucramiento, compromiso, diligencia, colaboración y cumplimiento.

- Reportabilidad de incidentes

Hemos impulsado a las empresas contratistas a generar un plan de prevención de riesgos a partir de la reportabilidad de incidentes y así, prevenir accidentes con anticipación.

Mensualmente realizamos el Comité de Seguridad y Salud liderado por el Gerente General, los directores y gerentes de las diferentes áreas de **CGE y EDELMAG.**

Una gestión integral: Metrogas

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 nuestra cadena de suministro.

Adicionalmente, y en conformidad con el Artículo 9 del mencionado decreto, nuestra área de Prevención de Riesgos 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 este 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.

Las actividades de capacitación en salud y seguridad realizadas durante 2020 en Metrogas alcanzaron a 3.027 personas.

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD	**CANTIDAD** DE TRABAJADORES PARTICIPANTES	**CANTIDAD** DE HORAS DE CAPACITACIÓN REALIZADAS
Análisis de Seguridad en el Trabajo (AST)	102	4 horas
Procolos Covid-19	469	31 horas
Curso RCP - Taller presencial de primera respuesta frente a emergencias de salud presencial	20	2 horas
Taller primera Respuesta frente a emergencias de salud (e-learning)	61	2 horas
Orientación en prevención de riesgos	5	2 horas
Conducción defensiva en vehículos livianos	328	4 horas
Factores ergonómicos y medidas frente al teletrabajo	550	2 horas
Recomendaciones psicosociales para el teletrabajo	467	2 horas
Gestión SST en teletrabajo	428	8 horas
Charla Covid-19	552	2 horas
Identificación de peligros y evaluación de riesgos	22	2 horas
Metodología de investigacion de accidentes: árbol de causas	23	2 horas
Total	**3.027**	**63**



Mutual de Seguridad reconoce a CGE por destacada gestión preventiva y salud integral 2020

En CGE reforzamos día a día nuestro compromiso con la seguridad, la salud y el bienestar de nuestros trabajadores, proveedores y clientes. Este esfuerzo llevó a que la Mutual de Seguridad destacara a nuestra empresa, CGE, por el trabajo sostenido y sistemático con el reconocimiento "Gestión preventiva en seguridad y salud integral 2020."

Entre los aspectos satisfactorios que nos distinguen, se encuentra el compromiso de nuestro equipo directivo en la activación de programas y medidas destinadas al cuidado de trabajadores distribuidos en los 35 centros de trabajo presentes en el territorio. Según la Mutual, "CGE es un referente en la forma innovadora en que velamos por la seguridad y la salud y de forma integral, también impactando positivamente a las familias."

Este reconocimiento nos impulsa a continuar trabajando en esta línea y brindar un lugar de trabajo seguro para trabajadores y contratistas.

08

Compromiso con el medio ambiente



Temas materiales

(103-1)

Tema material	¿Qué significa?	Cobertura
Eficiencia energética y descontaminación	Se refiere a las iniciativas impulsadas 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.

8.1 Promoción de la eficiencia energética y descontaminación

[Tema material]

(103-3, CGE4)

Las condiciones ambientales y climáticas son cada vez más apremiantes y exigen a ciudadanos, empresas y países acciones concretas para contrarrestar sus inminentes efectos.

Por eso, en CGE buscamos contribuir, de la mano de nuestros clientes y la sociedad, la promoción del uso eficiente de la energía, poniendo a disposición de nuestros clientes energía limpia y comunicándoles de manera clara la importancia y beneficios de su uso moderado.

Ahorro energético para nuestros clientes

El concepto de eficiencia energética se refiere al conjunto de acciones que permiten optimizar la relación entre la cantidad de energía consumida y los productos y servicios finales obtenidos. Es decir, aprovechar al máximo la energía para no utilizarla innecesariamente. Esto se puede lograr a través de la implementación de diversas medidas e inversiones a nivel tecnológico y de gestión, así como de nuestros hábitos culturales.

La eficiencia energética implica usar bien la energía: significa ahorrar sin perder calidad de vida o de producción, en el caso de las empresas.

En CGE, durante 2020 realizamos diversas campañas para promover el ahorro de energía. A través de redes sociales y nuestro sitio web pusimos a disposición de nuestros clientes consejos para optimizar el gasto energético del hogar.



Metrogas: soluciones energéticas

El gas natural es considerado la energía convencional más amigable con el medioambiente, jugando un importante papel en la descarbonización de la matriz energética. Por esto, en años anteriores, en Metrogas hemos buscado incorporarnos a nuevos segmentos como la movilidad y soluciones de energía para grandes clientes.

En el caso de movilidad, lo hacemos a través del Gas Natural Vehicular (GNV) una alternativa de combustible menos contaminante que requiere una conversión de los automóviles o autobuses al sistema GNV. En 2020, alcanzamos un total de 119 conversiones de taxis básicos y colectivos, principalmente. Es importante señalar que producto de las cuarentenas decretadas durant el año, los talleres especializados debieron permanecer cerrados por un período aproximado de siete meses, lo que afectó fuertemente la conversión de vehículos.

Por otra parte, en el ámbito de soluciones de energía para grandes clientes, en Metrogas realizamos diversos análisis sobre los usos de energía para que este segmento pueda identificar oportunidades de eficiencia energética que les permita mejorar su sostenibilidad y competitividad.

Durante 2020 continuamos apoyando activamente el desarrollo de soluciones energéticas para nuestros clintes de gran consumo mediante la renovación de sus equipos, con opciones que fomentan el uso de gas natural y el cuidado del medioambiente. Además, tres plantas de cogeneración de dos importantes clientes que utilizan gas natural como combustible continuaron sus operaciones ubicadas en Talagante, Puente Alto y El Paico.

En la misma línea, compartiendo con nuestros clientes industriales el compromiso con la sostenibilidad, impulsamos proyectos de eficiencia energética, principalmente desde la asesoría en la búsqueda de alternativas innovadoras, como la implementación de mejoras a los procesos productivos.

El uso del **Gas Natural Vehicular** permite obtener **ahorros** promedio respecto de la **gasolina** cercanos al **40%.**



Una gestión destacada

En enero de 2020, Metrogas fue una de las 32 empresas destacadas por el Ministerio de Energía y la Agencia Chilena de Eficiencia Energética por el desarrollo de proyectos que promueven el uso responsable y sostenible de la energía.

Este reconocimiento, recibido a partir del proyecto de recambio y actualización tecnológica de calderas en clientes industriales, nos permitió obtener el Sello de Eficiencia Energética en categoría Silver, gracias al ahorro y disminución de emisiones que permitió la iniciativa. Esta es la tercera vez consecutiva que Metrogas recibe esta distinción, en una muestra más de nuestro compromiso con el buen uso de los recursos energéticos.

Reconversión energética residencial: plan piloto para el recambio de leña por calefacción eléctrica

En 2020 el Ministerio de Energía dio a conocer su "Estrategia de transición energética residencial", la cual tiene por objetivo general permitir el tránsito hacia una matriz térmica residencial más limpia, segura y eficiente, con alternativas a la leña que sean accesibles para todos los sectores de la sociedad, promoviendo a su vez edificaciones y equipos eficientes.

Entre los objetivos específicos considerados en dicha estrategia se encuentra la habilitación de **alternativas para calefacción residencial distintas a la leña** y a un precio accesible para toda la población.

En este contexto, la Comisión Nacional de Energía, con el fin de incentivar el uso de tecnologías de calefacción menos contaminantes, introdujo un mecanismo que permite a los clientes residenciales acceder a descuentos ofertados por las empresas generadoras, por sus aumentos de consumos asociados a reconversión energética.

Así, dentro del paquete de medidas iniciales para impulsar la transición energética, el Gobierno anunció un plan piloto para el recambio de leña por calefacción eléctrica. En esta primera etapa, podrán acceder los clientes residenciales de las siguientes comunas atendidas por CGE: Rancagua, Machalí, Chillán, Chillán Viejo, Los Ángeles, Temuco y Padre Las Casas.

Este plan piloto contempla que los suministradores de las empresas distribuidoras (generadores) presenten ofertas de descuentos para los aumentos de consumos asociados a la transición energética residencial, de modo que ellos sean trasladados a los clientes residenciales, con el objeto de que dispongan de una alternativa energética para calefacción a precios competitivos con la leña.

En conformidad con lo establecido por la autoridad, los clientes que opten al mecanismo de incentivos de aumentos de consumo para reconversión energética residencial deberán presentar una declaración jurada en la cual manifiesten, entre otras cosas:

- Contar con una opción tarifaria de carácter residencial;
- La voluntad de realizar una reconversión energética por el período de vigencia del mecanismo;
- No tener boletas o facturas impagas al momento de emitir la declaración;
- Los equipos que utilizará con el fin exclusivo de reconversión energética residencial y sus características técnicas.

Para solicitar este beneficio, en CGE hemos habilitado un formulario disponible **aquí**

8.2 Gestión ambiental

(103-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-5)

Nuestro sistema de gestión ambiental está basado en la norma ISO 14001:2015 que considera un conjunto de procesos transversales para toda la organización. La concienciación y liderazgo visible en materia ambiental son elementos clave, promovidos entre nuestros colaboradores y empresas contratistas.

El sistema de gestión de medioambiente comenzó a ser aplicado en 2016 según los lineamientos de Naturgy, nuestro controlador. Su alcance, que incluye los ámbitos de calidad y seguridad y salud en el trabajo, considera los servicios de transporte, distribución y comercialización de energía eléctrica, incluyendo mantenimiento y construcción de sistemas eléctricos propios y de terceros.

Profundizando en nuestra gestión de residuos

En CGE, las actividades asociadas a nuestro negocio pueden generar residuos como equipos, textiles, arena, gravilla o tierra contaminados con aceite mineral aislante o dieléctrico. Este aceite puede tener impactos reales o potenciales que produzcan contaminación de suelos, afectación de flora y fauna presentes en el lugar o afectación de comunidades adyacentes.

Con el objetivo de manejar responsablemente los residuos peligrosos y no peligrosos que pueden impactar negativamente el medio ambiente contamos con Bodegas de Almacenamiento Transitorio de Residuos Peligrosos (BAT RESPEL) autorizados por la autoridad sanitaria de Chile. Ahí, los residuos son ingresados de acuerdo con las condiciones exigidas en la legislación vigente y luego son enviados a disposición final en un tiempo no superior a seis meses.

El manejo de los residuos peligrosos se realiza a través proveedores autorizados para el trasporte y disposición final de estos. Los residuos no peligrosos son dispuestos directamente en sitios autorizados tales como vertederos, rellenos sanitarios y entes privados autorizados.

Durante 2020 el foco estuvo puesto en la gestión y manejo de los residuos localizados en Bodegas de Almacenamiento Transitorio (BAT) propias y patios de empresas contratistas. Para lograrlo, realizamos inspecciones durante todo el año que nos permitieron detectar necesidades de BAT RESPEL en zonas donde no había disponibilidad previa, enviar los residuos a disposición final con intervalos programados, y mejorar la trazabilidad de los residuos generados.

Estas medidas de tratamiento son ejecutadas por CGE y también las exigimos a nuestras empresas contratistas.

En 2020 generamos un total de 566,503 toneladas de residuos peligrosos de los cuales el 0,5% fue reciclado y el 64% fue valorizado fuera de nuestras instalaciones. El porcentaje restante fue trasladado a vertederos.

Respecto a los residuos no peligrosos, conformados en su mayoría por escombros (77%), generamos un total de 5.124 toneladas que fueron trasladadas a vertederos en su totalidad.

Total de residuos generados en 2020

Tipo de residuos generados	Total de residuos en toneladas métricas
Peligrosos	566,503
Aceite usado	11,39
Envases vacíos contaminados	0,15
Hidrocarburos más agua	3,20
Pilas, baterías y acumuladores	5,33
Pinturas y barnices	0,13
Residuos eléctricos y electrónicos	522,49
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos	5,66
Tierras contaminadas con hidrocarburos	17,81
Tubos fluorescentes	0,34
No peligrosos	5.124,50
Chatarra	70,80
Escombros	3.957,61
Madera	110,35
Neumáticos	0,29
Papel y cartón	26,47
Pilas alcalinas	0,05
Plásticos	7,94
Porcelanas, vidrios y cerámicas	12,94
Residuos asimilables a urbanos	7,39
Residuos vegetales	930,65
Residuos Totales	**5.691,00**

Cumplimiento ambiental y certificaciones

Durante 2020 profundizamos en el seguimiento a los compromisos de calificación ambiental (RCA) y centralizamos las declaraciones en ventanilla única de Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes (RETC).

Entre las iniciativas implementadas durante 2020 que dan respuesta a las RCA están:

Nombre de la Iniciativa	Descripción de la iniciativa
Protección de aves	Instalación de peinetas antiaves en las estructuras de la línea para evitar la cercanía de las aves con el conductor eléctrico.
Inspecciones operacionales	Inspecciones mensuales de rutina a las instalaciones.
Mantenimiento preventivo	Mantenimiento preventivo de equipos.
Mantenimiento correctivo	Reparaciones a las instalaciones cuando se detecten fallas que comprometan la transmisión de energía eléctrica.
Respuesta a emergencias	Reparaciones de emergencia en caso de falla o mentenimiento no programado.

Adicionalmente, en materia de certificaciones podemos informar importantes avances:

- Certificamos el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio basado a la norma ISO 22301:2015

- Realizamos el proceso de transición de la normativa OHSAS 18001 a ISO 45001.

Es importante señalar que las certificaciones de las normas ISO 14001:2015 (Sistema de Gestión Ambiental), ISO 9001:2015 (Calidad) e ISO 45001:2018 (Seguridad y Salud en el Trabajo) están vigentes hasta octubre de 2023.

Consumo energético dentro de la organización

(302-1)

En 2020 percibimos un leve aumento (5,8%) en el consumo directo de energía en CGE, alcanzando los 7.731.153 Kwh.

Consumo directo de energía **CGE** (Kwh)

2017
3.676.501

2018
4.327.053

2019
7.305.587

2020
7.731.153

NOTA: Los montos han sido actualizados de acuerdo a un recálculo de la información basados en un control mensual que entrega mayor exactitud del consumo.

09

Compromiso con una cadena de suministro responsable



Temas materiales

(103-1)

Tema material	¿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.

9.1 Gestión responsable de proveedores y contratistas

[Tema material]

(103-3, 102-9)

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 2020 contamos con un total de 480 proveedores y con 12.460 trabajadores subcontratados, quienes están distribuidos en todo el país.

Trabajadores subcontratados **2017**
7.595

Trabajadores subcontratados **2018**
7.046

Trabajadores subcontratados **2019**
10.151*

Trabajadores subcontratados **2020**
12.460*

Actividades

- Desarrollo y mantención de redes de electricidad.
- Operación y mantención de plantas de energía.
- Servicios de gestión comercial.

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

Sistema de gestión de proveedores y contratistas

Nuestro modelo operativo incorpora 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 ello, contamos con un sistema de gestión de proveedores y contratistas que establece los principios generales para todas las contrataciones de obras, bienes y servicios. Este sistema busca garantizar un modelo homogéneo, eficiente y de calidad para la gestión del proceso de compra, así como para la aprobación y contratación de los servicios de asesores externos.

Adicionalmente, para gestionar la relación con contratistas de manera directa, contamos con un Mapa Contratista. Esta herramienta nos permite gestionar los contratos con eficiencia ya que define una empresa contratista por zona, la cual está a cargo de ese territorio y es responsable de ejecutar todos los servicios asignados a dicha zona, a través de la gestión de subcontratos que permitan cubrir todos los servicios determinados para cada sector.

Durante 2020 avanzamos con un sistema único de acreditación del personal contratista. Este desarrollo interno consiste en una plataforma que permite a supervisores y gerentes consultar en línea el estado de acreditación de los trabajadores contratistas por zona. El informe incluye documentos legales como contrato de trabajo y conocimiento informado de seguridad; documentos de salud y seguridad laboral; así como también, el estatus de cumplimiento de capacitaciones y cursos requeridos.

Por otra parte, y con el objetivo de contribuir con la mejora continua de nuestros proveedores y contratistas, implementamos un sistema de evaluación a través de encuestas de satisfacción de servicios respondidas por los gerentes zonales. Estos informes nos permiten entregar retroalimentación a las empresas y buscar mecanismos para resolver temas críticos.

Además, en CGE contamos con un **portal de proveedores** online. Esta plataforma facilita la autogestión de las empresas colaboradoras que nos prestan productos y servicios, permitiéndoles consultar el histórico de documentos pagados, detalle de facturas por cobrar, estado de órdenes de compra, entre otros.

Evaluación de proveedores y contratistas

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 consisten en las siguientes tres etapas:

Durante 2020, el valor monetario estimado de los pagos realizados a los proveedores de **CGE alcanzó CLP MM$348.461.**

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.

Adicionalmente, durante el segundo semestre de 2020 evaluamos de manera específica a 20 empresas contratistas estratégicas. Como resultado, aquellas que obtuvieron un promedio por debajo de las expectativas deberán presentar un plan de acción para corregir las brechas encontradas. Este proceso se encuentra actualmente en ejecución.

Plan de apoyo a empresas contratistas

La crisis sanitaria tuvo un importante impacto entre nuestras empresas contratistas. Por eso, en CGE implementamos diversas medidas pensadas para aliviar la dura crisis que surgió a raíz de la pandemia. Entre ellas destacan:

- **Congelamiento**
de las cuotas de préstamos de capital de trabajo

- **Implementación**
de la Ley 21.227 sobre acceso a prestaciones del seguro de desempleo para pago de cotizaciones y complemento de rentas

- **Pago**
de facturas al contado a empresas críticas.



En total, 90 empresas se vieron beneficiadas con estas medidas.

10

Compromiso social



Temas materiales

(103-1)

Tema material	¿Qué significa?	Cobertura
Acceso a la energía	Se refiere a las actividades emprendidas por la empresa que facilitan el acceso a la energía para los segmentos más vulnerables o alejados.	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.

10.1 Acceso a la energía

[Tema material]

(103-3, CGE6)

Según datos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el 13% de la población mundial aún no tiene acceso a servicios modernos de electricidad[1]. Por eso, en CGE buscamos aportar al Objetivo de Desarrollo Sostenible 7: garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna.

Para lograrlo llevamos a cabo dos importantes actividades:

• Electrificación de campamentos

En CGE impulsamos un plan de electrificación que busca entregar servicios eléctricos seguros y regulares a familias pertenecientes a campamentos a la largo de Chile. Estas son coordinadas junto a los municipios y gobernaciones, junto a quienes analizamos la factibilidad de regularización de dichos asentamientos.

En 2020, un total de 244 familias pertenecientes a campamentos accedieron a servicios eléctricos seguros, regularizando su acceso a la electricidad.



[1] Fuente: https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/energy/

En total, a través de la franquicia Sence, durante 2020 financiamos ocho cursos dirigidos a la comunidad que **beneficiaron a 954 personas pertenecientes a 23 comunas.**

• Electrificación rural

En CGE realizamos un intenso trabajo para llevar electricidad a sectores rurales que no tienen acceso a la energía. Durante 2020, un total de 76 familias pudieron contar con servicio eléctrico seguro y continuo en Coquimbo. Además, en el sector Flor del Valle en la Región de La Araucanía, 16 familias fueron conectadas y tendrán electricidad en sus hogares como resultado del trabajo coordinado entre los vecinos, la municipalidad y nuestra compañía.

Durante 2021 continuaremos desarrollando proyectos de electrificación rural en distintas localidades del país para que el acceso a la electricidad sea una realidad.

Entregando herramientas para la empleabilidad

En CGE buscamos ser un vecino relevante, entregando herramientas y habilidades que permitan a los miembros de las comunidades de las que somos parte alcanzar una mejor calidad de vida. Durante 2020 nuestros esfuerzos se concentraron en instancias de formación en empleabilidad.

Además, realizamos las siguientes instancias de formación que favorecen la empleabilidad y habilidades para el emprendimiento:

• Programas de capacitación en empleabilidad para jefas de hogar

En conjunto con los Organismos Técnicos Intermedios de Capacitación (OTIC) de la Cámara Chilena de la Construcción (CChC), AIEP y el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, entregamos herramientas de empleabilidad a 240 mujeres jefas de hogar. Las beneficiarias pertenecen a 15 comunas del país y son parte del programa "Mujeres Jefas de Hogar" del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género. Ellas fueron capa-

citadas a distancia por el instituto AIEP en Técnicas de ventas; Servicio al cliente; Administración de bodegas, Excel básico y Office 365.

A través de esta iniciativa, buscamos aportar a las comunidades donde estamos presentes con la generación de capacidades para favorecer la inserción laboral.

• Capacitación en fundamentos de las instalaciones eléctricas domiciliarias y curso de mantenedor eléctrico en baja y media tensión

En conjunto con la OTIC CChC, Centro de Entrenamiento Industrial y Minero (CEIM) y la Universidad de Santiago (USACH), 24 personas de todo el país recibieron formación como especialistas en instalaciones eléctricas domiciliarias y mantención.

En específico, 11 personas asistieron al curso mantenedor eléctrico en baja y media tensión las comunas de Antofagasta, Calama y Tocopilla a través del CEIM. Por otra parte, el Centro de Capacitación Industrial, CAI, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Santiago de Chile, brindó el curso Fundamentos de las Instalaciones Eléctricas Domiciliarias, en el cual se formaron 13 personas de las comunas de Petorca, San Rafael, Combarbalá y Chiguayante.

Las capacitaciones se realizaron en modalidad online durante el segundo semestre de 2020 y permitieron entregar herramientas de inserción laboral que ayudarán a los vecinos a mejorar su calidad de vida.

• Curso administración y marketing digital

En conjunto con la OTIC CChC y EducapVirtual, entregamos herramientas de administración y marketing digital a 40 personas provenientes de cinco comunas del país en modalidad virtual.

El objetivo de estos cursos -que totalizaron 150 horas de formación- fue entregar herramientas de autogestión que permitan a las participantes, en su mayoría mujeres, iniciar o consolidar sus emprendimientos. Los participantes que concluyeron la instancia formativa cuentan con herramientas para gestionar y generar un modelo de negocios funcional a la situación de pandemia en que estamos funcionando a través de administración y marketing digital.

• Educación a distancia de instaladores de paneles fotovoltaicos

La pandemia del Covid-19 puso como desafío continuar con la educación en modalidad a distancia. Fue así como nació el proyecto de desarrollo tecnológico del simulador web de instalación de paneles fotovoltaicos que dará vida a un curso dividido en siete módulos digitales donde los alumnos aprenderán técnicas de instalación y mantención de paneles de energía eléctrica fotovoltaica on grid y off grid, en consideración de las potencialidades de las distintas fuentes de energías renovables y sus aplicaciones, siguiendo la normativa vigente.

En octubre de 2020 realizamos una importante donación a la Fundación Infocap Jóvenes que permitirá potenciar, a través de la tecnología, la educación técnica a distancia. El aporte alcanza los 30 millones de pesos y será destinado a la creación de un simulador web de instalación de paneles solares fotovoltaicos, permitiendo la formación a distancia de 50 jóvenes especialistas en la materia provenientes de todo el país.

Los 50 participantes con certificación SEC Clase D podrán realizar ejercicios prácticos por medio del simulador virtual que emula escenarios comunes de instalación de paneles fotovoltaicos y recibirán material de estudios y evaluaciones. También tendrán ejercicios de identificación y análisis conceptual, simulación y aprendizaje basado en problemas. Este primer curso tendrá una duración de cuatro meses y espera entregar conocimientos y herramientas que ayuden a los beneficiarios a insertarse laboralmente.



GENERADOR
CLÍNICA LOS MAITENES



HOSPITAL
DE CURACAVÍ



HOSPITAL
DE MELIPILLA



HOSPITAL
DE NIÑOS PUENTE ALTO



HOSPITAL
DE PEÑAFLOR



HOSPITAL
DE TALAGANTE



HOSPITAL
EL PINO SAN BERNARDO



HOSPITAL
SAN JOSÉ DE MAIPO



HOSPITAL
SAN LUIS DE BUIN



HOSPITAL
SOTERO DEL RÍO

Junto a la comunidad durante la pandemia

En medio de las exigencias que el escenario de crisis sanitaria demandó al sector salud, en CGE establecimos una estrategia especial para garantizar el suministro eléctrico a la red de salud. Para ello, dispusimos de generadores para asegurar suministro eléctrico a 55 hospitales en el país, previendo así que dichos hospitales tuviesen problemas de funcionamiento a consecuencia de diversas contingencias.

Por otra parte, gracias al esfuerzo de la compañía y nuestros colaboradores también fue posible entregar una donación de $175 millones a la Cruz Roja para apoyar su labor en la pandemia.

11

Compromiso con la integridad y la transparencia



Temas materiales

(103-1)

Tema material	¿Qué significa?	Cobertura
Cumplimiento normativo	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.

11.1 Auditoría interna en Naturgy

Función de aseguramiento de auditoría interna

La función de auditoría interna se ha establecido en Naturgy como una actividad de valoración independiente y objetiva. Por este motivo, la unidad de auditoría interna reporta a su vez a la Comisión de Auditoría y Control del Grupo Naturgy.

Su misión es garantizar la revisión continua y la mejora del sistema de control interno del Grupo, así como asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna y de los modelos de control establecidos. Su objeto es salvaguardar la eficacia y eficiencia de las operaciones y mitigar los principales riesgos en cada uno de los ámbitos de la compañía. Asimismo, se responsabiliza de elaborar el informe de la actividad de auditoría interna para la Comisión de Auditoría y Control.

En el desarrollo de su actividad, 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 riesgos asociados a dichos procesos, a través de la definición y ejecución del "Plan anual de auditoría interna". Asimismo, apoya a las direcciones 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 2020, se desarrollaron 137 (124 en 2019) proyectos de auditoría interna; 110 (95 en 2019) de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos de las direcciones generales de negocio y servicios. Los análisis realizados alcanzaron el 100% de las direcciones generales. En los proyectos ejecutados durante 2020 no se han detectado casos relacionados con la corrupción.

11.2 Integridad y transparencia

La integridad es clave en el éxito de la compañía

(102-16)

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.

Son pilares fundamentales de la declaración de misión, visión y valores, de sus planes estratégicos, así como de la Política de Responsabilidad Corporativa la ética y la honestidad, compromisos del máximo órgano de gobierno de la compañía.

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 trabajadores, 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. Las responsabilidades en la gestión del sistema de *compliance* se establecen en la Política del mismo nombre.

De ahí 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.

La Política de *Compliance* establece los roles y responsabilidades en cuanto al sistema de gestión de cumplimiento, siendo la unidad de *compliance*, la responsable de dar soporte al Comité de Ética y Cumplimiento mediante un constante aseguramiento 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.

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.

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 trabajadores 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.

Nuestro Código Ético prohíbe expresamente cualquier contribución a partidos y/o representantes políticos en su apartado 4.9 Imagen y Reputación Corporativa: "Naturgy no financia a los partidos políticos ni a sus representantes o candidatos en aquellos países donde desarrolla sus actividades".

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

MODELO DE GESTIÓN

CÓDIGO ÉTICO Y POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN	COMITÉ DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO	SISTEMAS DE SALVAGUARDA
CANAL DE DENUNCIAS	PROCEDIMIENTO DE DECLARACIÓN RECURRENTE	CURSOS ONLINE

Comité de Ética y Cumplimiento

Durante 2020, 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 modificado 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*, con objeto de adecuarlo a la directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión. El Comité celebró siete reuniones de trabajo durante 2020.

Naturgy espera de todos sus trabajadores 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 2020:

- Un 21% (31% en 2019) 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 2020, 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 2 faltas muy graves, las cuales derivaron en despidos. Durante 2019, se gestionaron cinco faltas leves, dos faltas graves y cuatro faltas muy graves, de las que tres derivaron en despidos.

En 2020, no ha sido necesaria la reparación de daños relativa a impactos relacionados con casos detectados en materia de derechos humanos. En 2019 tampoco.

Modelo de prevención penal y políticas

La compañía dispone de un modelo de prevención penal de alcance internacional que es actualizado anualmente. Así, en 2020, el modelo ha seguido siendo adaptado a la nueva estructura organizativa operada en el seno de Naturgy.

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 2020, 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 2020 el modelo ha sido sometido al proceso de renovación certificación de AENOR conforme a las normas UNE 19601 (sistemas de gestión de *compliance* penal) e ISO 37001 (sistemas de gestión antisoborno), obteniéndose ambas renovaciones en octubre de 2020. 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.

Prevención del blanqueo de capitales

Naturgy dispone de mecanismos, procedimientos y políticas que persiguen prevenir y, en su caso detectar y reaccionar ante aquellos posibles incumplimientos que en materia de prevención del blanqueo de capitales se detecten en el ejercicio de su actividad.

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

Medidas adoptadas para la prevención del blanqueo de capitales

PREVENCIÓN

- Código Ético.
- Política Anticorrupción.
- Procedimiento de *Due Diligence* de Contraparte.
- Norma General de Contratación Externa.
- Procedimiento sobre otorgamiento del nivel de firma.
- Procedimiento de control interno para la tramitación de pagos y movimiento de efectivo PE.00004.GN-EF

DETECCIÓN

- Revisión y auditoría del Modelo de prevención penal por un tercero independiente.
- Revisiones del área de auditoría interna.
- Sistema de control interno de la información financiera.
- Canal de denuncias.

REACCIÓN Y RESPUESTA

- Reglamento de funcionamiento del Canal del Código Ético.
- Régimen sancionador.
- Colaboración con las autoridades competentes de cada país ante situaciones sospechosas.

Existen tres niveles de control que persiguen prevenir, detectar y en su caso reaccionar ante el blanqueo de capitales:

1. Prevención: Tanto el Código Ético de Naturgy como su Política de Anticorrupción cuentan con apartados específicos que establecen expresamente la prevención del blanqueo de capitales como uno de los principios que han de presidir la actuación de la compañía y todos sus trabajadores, quienes reciben formación sobre el contenido del Código Ético, la Política Anticorrupción y las pautas de conducta que deben respetar.

Adicionalmente, Naturgy dispone de otras políticas y procedimientos más específicos que establecen toda una serie de controles en su operativa diaria y en las operaciones que realiza, que, entre otros fines, tienen por objeto prevenir el blanqueo de capitales. Entre ellos podemos destacar el Procedimiento de *Due Diligence* de Contraparte, la Política Global de Contratación Externa, el Procedimiento sobre otorgamiento del Nivel de Firma, o el Procedimiento de Control Interno para la tramitación de pagos y movimiento de efectivo, entre otros.

2. Detección: Algunas de las políticas y procedimientos descritos anteriormente también permiten llevar a cabo una labor de detección del riesgo de blanqueo de capitales.

Anualmente, los responsables de los controles de Naturgy se someten a una autoevaluación en el Modelo de Prevención Penal acerca del cumplimiento de éstos, entre ellos, aquellos que tienen riesgo de posible blanqueo de capitales. Además, para velar por la eficacia de dicho modelo, éste es revisado periódicamente y auditado de forma anual por un experto independiente.

Periódicamente, la unidad de Auditoría Interna realiza revisiones de los diferentes procesos de Naturgy para detectar posibles incumplimientos que se hayan podido dar en los diferentes riesgos operacionales y, entre ellos, se encuentran las revisiones de ingresos y pagos que pudieran ocasionar el riesgo de blanqueo de capitales.

Además, Naturgy cuenta con un Sistema de Control Interno de la Información Financiera que es auditado anualmente por un experto independiente.

3. Reacción y respuesta: durante el año 2020, el Comité de Ética y Cumplimiento ha modificado el Reglamento de funcionamiento del Canal del Código Ético con objeto de adecuarlo a la directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

Finalmente, Naturgy colabora con las autoridades competentes de cada país en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación de actividades terroristas, aportando toda la información que soliciten de acuerdo con las normas vigentes en la materia, así como denunciando las operaciones sospechosas.

Políticas y planes antifraude y anticorrupción

La lucha contra el fraude y la corrupción constituye un pilar fundamental del Modelo de Prevención Penal de Naturgy, junto con la normativa interna y los procedimientos específicos en esta materia. En este sentido, el Código Ético de Naturgy se complementa con la Política Anticorrupción y la Política de *Compliance*.

La Política Anticorrupción establece los principios que deben guiar la conducta de todos los trabajadores 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.

- Adicionalmente, Naturgy pone a disposición tanto de sus trabajadores como de sus grupos de interés, canales para que puedan poner en conocimiento del Comité de Ética y Cumplimiento cualquier incumplimiento o comportamiento irregular o sospechoso en esta materia. Así, podrán servirse del Canal Web del Código Ético de Naturgy (**www.naturgy.ethicspoint.com**) para poder realizar dichas comunicaciones, o bien hacerlo a través de correo ordinario o correo interno. Además, conforme a lo permitido por la nueva legislación en materia de protección de datos, dichas comunicaciones podrán realizarse de forma anónima.

- 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 trabajadores, en la que formalmente se manifiesta que conocen y cumplen con los principios establecidos en el Código Ético, Política de Compliance y Política Anticorrupción.

- Acciones divulgativas y sesiones de formación del contenido de la Política Anticorrupción para todos los trabajadores a través del Programa Anticorrupción.

Áreas claves 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.

Estos planes y medidas contemplan la investigación de los episodios, la definición de soluciones y el establecimiento de medidas disciplinarias.

Respecto al programa, cabe señalar que Naturgy lleva a cabo acciones recurrentes de formación con objeto de divulgar su compromiso en la lucha contra la corrupción y asegurar que sus administradores, trabajadores y proveedores dispongan de la información adecuada y suficiente para actuar en esta materia.

Entre otras acciones, de forma periódica se realiza:

- Actualización del espacio del NaturalNet dedicado al Código Ético y la Política Anticorrupción.

- Publicación de información sobre las actividades del Comité de Ética y Cumplimiento (notificaciones recibidas, actividades realizadas, etc.).

- Curso de formación del Modelo de Prevención Penal, Código Ético y Política Anticorrupción.

- Formación específica en relación con el Modelo de Prevención Penal y Política Anticorrupción a nuevos trabajadores y administradores.

- Presentaciones en Consejos de Administración y Comités de Dirección del Modelo de Prevención Penal.

- Declaración recurrente de cumplimiento del Código Ético y Política Anticorrupción. En 2020 se ha realizado un programa de formaciones presenciales puntuales 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.

Para reforzar su compromiso con el cumplimiento, desde enero de 2019, Naturgy cuenta con una Política de *Compliance* que tiene como objetivos: promover una cultura de cumplimiento y tolerancia cero a incumplimientos normativos; así como, asegurar, mediante actividades de prevención, detección, supervisión, formación y repuesta, el cumplimiento de la organización en el conjunto de sus actividades y operaciones con cuanta normativa le sea aplicable, tanto la normativa externa como el sistema normativo interno, evitando de este modo posibles sanciones, pérdidas económicas y daños reputacionales.

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 trabajadores 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, Política de *Compliance* 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 2020 se ha lanzado, en el mes de noviembre, una píldora formativa sobre conflictos de interés, dirigida a todos los trabajadores, y se ha realizado en el mes de diciembre, como en años anteriores, un recordatorio con motivo de la campaña de Navidad de la Política de Atenciones Empresariales a todos los trabajadores.

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.

Durante 2020 se han realizado formaciones específicas en materia de conflicto de interés y de acoso dirigida a todos los trabajadores de la compañía, y formaciones presenciales puntuales 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.

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 una Política de Derechos Humanos, que ha sido actualizada y aprobada por el Consejo de Administración en 2019 por última vez. Esta política formaliza y establece de manera precisa cómo la compañía cree que tiene que incorporar este asunto en su gestión empresarial.

Previo a la elaboración de la política, se realizó un análisis de riesgos en materia de Derechos Humanos, en el cual se identificaron 33 riesgos. Esta evaluación se realizó para todos los países donde la compañía realiza algún tipo de actividad y con los responsables de cada negocio o país se validó el grado de exposición a ese riesgo y los mecanismos internos disponibles para su gestión. A partir de los riesgos identificados, se definieron los compromisos que Naturgy debía establecer para asegurar una adecuada gestión que minimice su materialización.

Con el objetivo de monitorizar estos riesgos, la compañía realiza evaluaciones periódicas de los 33 riesgos identificados, siendo la última realizada en 2019. En la evaluación se solicita a los responsables de cada negocio o país que evalúen cada uno de los riesgos identificados, en función del nivel de riesgo percibido y el grado de gestión de cada asunto por parte de la compañía.

La política establece diez principios, los cuales han sido determinados a partir de los riesgos principales detectados en la compañía, en materia de derechos humanos, y acepta los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos. Además, se centra en los principios más relevantes que más afectan al negocio de la compañía.

Principios de la Política de Derechos Humanos

COMPROMISOS

1.	Evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas.	**6.**	Compromiso con las personas vinculadas a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras.
2.	Erradicación del trabajo infantil.	**7.**	Respetar a las comunidades indígenas y los modos de vida tradicionales.
3.	Facilitar la libertad de asociación y la negociación colectiva.	**8.**	Proteger a las instalaciones y a las personas desde el respeto a los Derechos Humanos.
4.	Proteger la salud de los trabajadores.	**9.**	Apoyar y promover el respeto los derechos humanos en todas las comunidades.
5.	Asegurar un empleo y salario adecuados.	**10.**	Contribuir a combatir la corrupción y proteger la privacidad.

La Política de Derechos Humanos, por tanto, 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 mediante el plan de comunicación y formación, que incluye un curso online obligatorio para todos los trabajadores; seminarios basados en la explicación de los principios y los conflictos que puedan aparecer; y sesiones informativas acerca de la política y la implicación en el negocio. Hasta finales de 2020, 6.827 personas habían 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 estos 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.

Adicionalmente, como parte del proceso habitual de evaluación de proveedores, la compañía incluye entre los aspectos a evaluar, las cuestiones relativas a las prácticas de derechos humanos que son excluyentes en caso de respuesta no satisfactoria por parte del proveedor. Asimismo, a través de la aceptación del código ético del proveedor, estos se comprometen a observar y asegurar en todo momento el cumplimiento de los derechos humanos, en especial los relacionados con la eliminación de toda forma o

modalidad de trabajo forzoso u obligatorio; el trabajo infantil; el respeto a las comunidades indígenas y los modos de vida tradicionales y el respeto a las personas en general.

De esta forma, a partir de los compromisos expresados en la Política de Derechos Humanos, la compañía establece mecanismos de prevención respecto a los terceros con los que establece relaciones comerciales que ofrezcan garantías en relación con la extensión de los principios propios a nuestra cadena de suministro.

Para garantizar el respeto de los Derechos Humanos en el ámbito de la protección a las instalaciones y a las personas, se adoptan las mejores prácticas vigentes, como los principios básicos de las Naciones Unidas sobre el empleo de la fuerza y de armas de fuego para el personal perteneciente a empresas de vigilancia y seguridad que la compañía contrata.

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 trabajadores 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 trabajadores de la compañía, observen potenciales malas prácticas en este ámbito.

11.3 Gestión ética en CGE

(102-17, 103-3, 205-2)

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.

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.**

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

Además, contamos con un modelo de gestión del Código Ético y de la Política Anticorrupción. Este es liderado por la Unidad de Compliance, cuyos objetivos son velar por su conocimiento, aplicación y cumplimiento. Contamos también con un plan de trabajo cuyo objetivo es la extensión del código al mayor número posible de actividades y personas de la compañía. En 2020, el plan de trabajo incluyó:

• Acciones divulgativas del Código Ético, Política Anticorrupción, Modelo de Prevención de Delitos, Política de Atenciones Empresariales y del Canal de Denuncias, entre otros, a través de los medios de comunicación interna de la compañía. Algunas de ellas fueron:

- Difusión del Modelo de Prevención de Delitos a través de la distribución de un video que contenía una entrevista con el Responsable de Compliance (Encargado de Prevención de Delitos) en la que comenta la actualización del modelo.

- Bajadas comunicacionales a sindicatos y colectivos de trabajadores del Modelo de Prevención de Delitos y de las declaraciones de cumplimiento del Código Ético, Política Anticorrupción y Conflictos de Interés.

- Distribución de infografías con las principales consideraciones de la Ley N° 20.393 y del Modelo de Prevención de Delitos y, por otra parte, del proceso de consultas y denuncias.

- Lanzamiento de dilemas éticos sobre lavado de activos.

- Acciones comunicacionales periódicas de apoyo a lanzamiento de curso del Modelo de Prevención de Delitos actualizado.

- Acciones comunicacionales periódicas de apoyo de la campaña de obtención de Declaraciones de Cumplimiento del Código Ético, Política Anticorrupción y de Conflictos de Interés.

- Envío de cartas a proveedores con refuerzo de respeto del Código Ético, Política Anticorrupción y Modelo de Prevención de Delitos, con énfasis en las atenciones empresariales.

Los **trabajadores de CGE** pueden acceder de manera permanente a todos los 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 trabajadores 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. Además, durante 2020 recibimos 26 consultas a través del este canal las cuales fueron resueltas de manera oportuna.

Gestión del Canal de Denuncias

(205-3)

2018

Denuncias: **27**

Denuncias Ley N 20.393: **0**

Cantidad de comunicaciones recibidas por cada 200 trabajadores: **3.17**

2019

Denuncias: **21**

Denuncias Ley N 20.393: **0**

Cantidad de comunicaciones recibidas por cada 200 trabajadores: **3.09**

2020

Denuncias: **16**

Denuncias Ley N 20.393: **0**

Cantidad de comunicaciones recibidas por cada 200 trabajadores: **2.65**

(406-1)

En 2020 no se reportaron incidentes por discriminación en CGE.

12 Anexos



Carta de Verificación

(102-56)

Deloitte.

CARTA DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DE INDICADORES DEL INFORME DE SUSTENTABILIDAD CGE y Metrogas 2020

Señores
Presidente y Directores
CGE y Metrogas
Presente

De nuestra consideración:

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Sustentabilidad CGE y Metrogas 2020:

Alcance

Revisión de seguridad limitada de los contenidos e indicadores del Informe de Sustentabilidad CGE y Metrogas, con lo establecido en los Estándares del Global Reporting Initiative (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 verificación ha consistido en la revisión de evidencias entregadas por las unidades de negocios de CGE y Metrogas, que han estado involucradas en el proceso de realización de este Informe, que respaldan la información escrita en el Informe de Sustentabilidad, asimismo se aplicaron procedimientos analíticos y pruebas de revisión que se describen a continuación:

- √ Reuniones con los encargados claves, responsables de la información descrita en el Informe de CGE y Metrogas.
- √ Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Sustentabilidad CGE y Metrogas 2020 a los recomendados por el Estándar GRI en su opción de conformidad Esencial, y comprobación que los indicadores verificados incluidos en este Informe se corresponden con los protocolos establecidos por dicho estándar y se justifican los indicadores no aplicables o no materiales.
- √ Comprobación que los indicadores verificados incluidos en este Informe se corresponden con los protocolos establecidos por dicho estándar.
- √ Comprobación mediante pruebas de revisión de la información cuantitativa y cualitativa, correspondiente a los indicadores del Estándar GRI incluida en el Informe de Sustentabilidad CGE y Metrogas 2020, 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 GRI que se incluyen en la versión 2020 del Informe de Sustentabilidad. Los indicadores reportados y verificados se señalan en la siguiente tabla:

Contenidos Generales										
102-1	102-2	102-3	102-4	102-5	102-6	102-7	102-8	102-9	102-10	102-11
102-12	102-13	102-14	102-15	102-16	102-17	102-18	102-20	102-21	102-22	102-23
102-40	102-41	102-42	102-43	102-44	102-45	102-46	102-47	102-48	102-49	102-50
102-51	102-52	102-53	102-54	102-55	102-56					
Enfoque de Gestión										
103-1	103-2	103-3								
Contenidos Específicos										
201-1	205-2	205-3	302-1	306-1	306-2	306-3	306-5	401-1	403-1	403-5
403-9	405-1	406-1								
Contenidos Suplementarios										
G4-EU3	G4-EU18	G4-EU27	G4-EU28							
Contenidos Propios										
CGE1	CGE2	CGE3	CGE4	CGE6						

√ Respecto de los indicadores verificados, podemos afirmar que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sustentabilidad CGE y Metrogas 2020 no ha sido elaborado de acuerdo al Estándar GRI en los aspectos señalados en el alcance.

Responsabilidades de la dirección de CGE, Metrogas y de Deloitte

- La preparación del Informe de Sustentabilidad CGE y Metrogas 2020, 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.
- 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 los capítulos enviados del Informe de Sustentabilidad CGE Y Metrogas 2020 en nuestro poder, recibida con fecha 24/06/2021.
- El alcance de una revisión de seguridad limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría o revisión de seguridad razonable, por lo que no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de Sustentabilidad CGE Y Metrogas 2020.



Fernando Gaziano
Socio
Junio 29, 2021

Índice de contenidos GRI

(102-55)

CATEGORÍA DE INDICADORES	CÓDIGO	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	**Perfil de la organización**		
	Contenido 102-1	Nombre de la organización	2
	Contenido 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	10
	Contenido 102-3	Ubicación de la sede	2
	Contenido 102-4	Ubicación de las operaciones	2
	Contenido 102-5	Propiedad y forma jurídica	2
	Contenido 102-6	Mercados servidos	8
	Contenido 102-7	Tamaño de la organización	56
	Contenido 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	56
	Contenido 102-9	Cadena de suministro	85
	Contenido 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	57
	Contenido 102-11	Principio o enfoque de precaución	29
	Contenido 102-12	Iniciativas externas	25
	Contenido 102-13	Afiliación a asociaciones	25
	Estrategia		
	Contenido 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4
	Contenido 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	4
	Ética e integridad		
	Contenido 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	11
	Contenido 102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	105
	Gobernanza		
	Contenido 102-18	Estructura de gobernanza	11
	Contenido 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	17
	Contenido 102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	14
	Contenido 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	11
	Contenido 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	11
	Participación de los grupos de interés		
	Contenido 102-40	Lista de grupos de interés	14
	Contenido 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	55
	Contenido 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	14
	Contenido 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	14
	Contenido 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	14

CATEGORÍA DE INDICADORES	CÓDIGO	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA
CONTENIDOS GENERALES			
	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. (ELECD Gasoducto 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.
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Contenido 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	14
	Contenido 102-47	Lista de los temas materiales	14
	Contenido 102-48	Reexpresión de la información	14
	Contenido 102-49	Cambios en la elaboración de informes	14
	Contenido 102-50	Periodo objeto del informe	14
	Contenido 102-51	Fecha del último informe	14
	Contenido 102-52	Ciclo de elaboración de informes	14
	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	14
	Contenido 102-55	Índice de contenidos GRI	111
	Contenido 102-56	Verificación externa	109

TEMAS MATERIALES			
Crecimiento económico sostenible			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	32
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	33
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	34
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	Contenido 201-1	Valor económico directo generado y distribuïdo	34
Suministro eficiente y confiable			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	38
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	39
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	40
Suplemento sectorial Electricidad	G4-EU3	"Número de conexiones de clientes residenciales, comerciales, institucionales e industriales de la red. % de clientes con calefacción"	40
	G4-EU27	Número de cortes residenciales de servicio por no pago, desglosado por la duración de los cortes y régimen regulatorio.	42
	G4-EU28	Frecuencia de cortes de energía.	43
Satisfacción y experiencia de clientes			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	38
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	39
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	47
Indicador propio	CGE 1	Satisfacción de clientes	49
Tecnología			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	38
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	39
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	50
Indicador propio	CGE 2	Uso y adaptación tecnológica	50
Bienestar de los colaboradores			
GRI 103: E nfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	53
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	54
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	57
Indicador propio	CGE 3	Adaptación a la pandemia	57
Formación y liderazgo			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	53
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	54
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	Contenido 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	60

TEMAS MATERIALES			
Formación y liderazgo			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	53
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	54
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	Contenido 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	60
Suministro eficiente y confiable			
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	65
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	66
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	Contenido 403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	66
	Contenido 403-5	Formación del trabajador en seguridad y salud laboral	66
	Contenido 403-9	Lesiones relacionadas con el trabajo	66
Suplemento sectorial Electricidad	G4-EU18	Porcentaje de contratistas y subcontratistas que han participado de entrenamientos en salud y seguridad	66
Promoción de la eficiencia energética y descontaminación			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	74
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	75
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	76
Indicador propio	CGE 4	Iniciativas de promoción de la eficiencia energética y descontaminación	76
Gestión ambiental			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	74
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	75
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	79
GRI 306: Residuos 2020	Contenido 306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	79
	Contenido 306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	79
	Contenido 306-3	Residuos generados	79
	Contenido 306-5	Residuos destinados a eliminación	79
GRI 302-1: Energía 2016	Contenido 302-1	Consumo energético dentro de la organización	81

TEMAS MATERIALES			
Gestión responsable de proveedores y contratistas			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	83
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	84
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	85
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Contenido 102-9	Cadena de suministro	85
Acceso a la energía			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	89
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	90
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	91
Indicador propio	CGE 6	Promoción del acceso a la energía	91
Cumplimiento normativo			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	95
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	96
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	105
GRI 205: Anticorrupción 2016	Contenido 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	105
	Contenido 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	107
GRI 406: No discriminación 2016	Contenido 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	107
Otros indicadores			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	Contenido 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	55

Informe de Sostenibilidad

· **CGE** y **Metrogas** ·

2020