CHILQUINTA

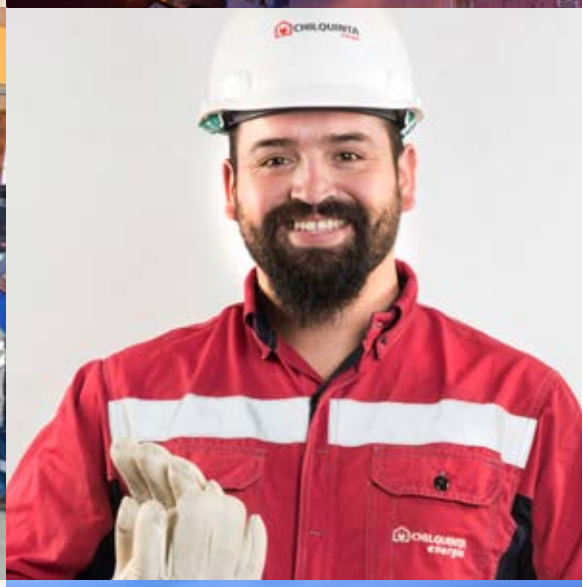
cge

2024

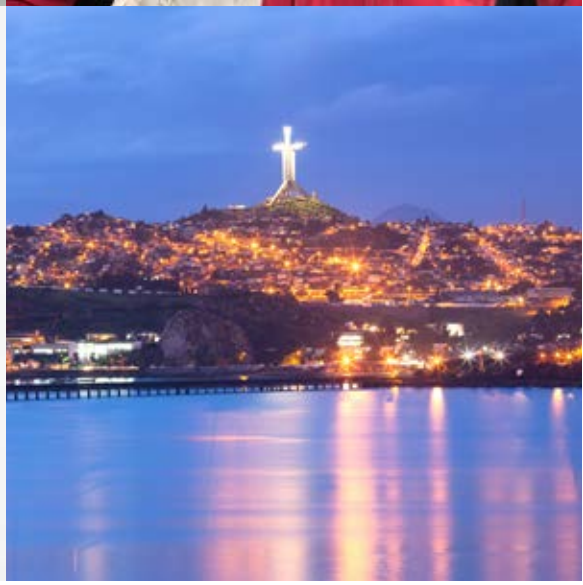












SGCC

Reporte de Sostenibilidad

Chile

国家电网有限公司
STATE GRID
CORPORATION OF CHINA

IDENTIFICACIÓN **DE LAS EMPRESAS**

GRI 2-1, 2-2, 2-3



Razón social:
Chilquinta Distribución S.A.
Tipo de entidad:
Sociedad anónima cerrada, sujeta a las normas de las Sociedades Emisoras de Valores de Oferta Pública, cuyo giro principal es la distribución de energía eléctrica.
RUT:
96.813.520-1
Domicilio legal:
Avenida Argentina N°1, Piso 9, Valparaíso.
Teléfono:
(56 32) 245 2000
Sitio web:
www.chilquinta.cl

Razón social:
Compañía General de Electricidad S.A.
Tipo de entidad:
Sociedad anónima abierta, cuyo giro principal es la distribución de energía eléctrica.
RUT:
76.411.321-7
Domicilio legal:
Av. Presidente Riesco N°5561, Piso 17, Las Condes, Santiago
Teléfono:
(56 2) 26807100
Sitio web:
www.cge.cl



ÍNDICE

01 **PRESENTACIÓN**
- Carta de los presidentes 06
- Nuestras empresas 08
- Nuestra presencia 09
- Cadena de valor 10
- Datos destacados 12

02 **GOBIERNO CORPORATIVO**
- Directorios 15
- Administración 18
- Buena gobernanza 20
- Gestión de riesgos 21
- Ética y cumplimiento 23
- Estrategia de sostenibilidad 25

03 **PERSONAS**
- Dotación 31
- Diversidad e inclusión 33
- Seguridad y salud 40
- Relaciones laborales 47

04 **SERVICIOS**
- Continuidad de servicio 49
- Satisfacción de clientes 55
- Tecnología y digitalización 60

05 **COMUNIDAD**
- Seguridad de la comunidad 64
- Desarrollo local 67

06 **MEDIOAMBIENTE**
- Biodiversidad 71
- Producción y manejo de residuos 79
- Huella de carbono 82

07 **ACERCA DE ESTE REPORTE**
- Metodología 85
- Proceso de materialidad 86
- Tablas de indicadores 88

PRESENTACIÓN



01

1.1 Carta de los presidentes
1.2 Nuestras empresas
1.3 Nuestra presencia
1.4 Cadena de valor
1.5 Datos destacados

1.1

CARTA
DE LOS PRESIDENTES

Es un honor para nosotros presentarles el reporte de sostenibilidad 2024 de nuestras empresas en Chile: Chilquinta y CGE, dedicadas a la distribución de energía eléctrica.



Yumeng Zhao
Presidente del Directorio
Chilquinta Distribución



Yan Dai
Presidente del Directorio
CGE

Como la compañía de servicios públicos más grande del mundo, en State Grid Corporation of China (SGCC) nos comprometemos a proporcionar un suministro de energía seguro, limpio, económico y sostenible en cada país donde operamos.

Ser una empresa responsable implica gestionar los negocios bajo esos principios y rendir cuentas acerca de los compromisos asumidos. Por eso, en este documento identificamos los principales impactos de nuestro negocio y las medidas que estamos tomando para abordarlos, presentando datos concretos y transparentes para nuestros grupos de interés.

Durante 2024, experimentamos un año marcado por desafíos significativos y logros destacables en nuestras compañías. En un entorno de volatilidad e incertidumbre, reafirmamos nuestro compromiso de proporcionar soluciones energéticas sostenibles y continuas, contribuyendo así al desarrollo socioeconómico de las comunidades que atendemos. Nuestro compromiso con nuestros clientes sigue siendo una prioridad fundamental para ambas organizaciones.

Los desafíos relacionados con la calidad del servicio los abordamos mediante inversiones, transferencia tecnológica y mejoras en nuestros procesos, incluyendo la toma de decisiones basada en información de primera mano y una mayor presencia en terreno. Nos esforzamos en cumplir estrictamente con los estándares de calidad para ofrecer un servicio de excelencia.

El intercambio de conocimientos entre las diferentes culturas donde opera SGCC nos permite aplicar buenas prácticas, desarrollar innovaciones y ocupar nuevas tecnologías, con el objetivo de alcanzar conjuntamente la excelencia. Además, la integración entre culturas promueve el aprendizaje compartido y enriquece la diversidad, algo que valoramos profundamente.

La seguridad, tanto de nuestros trabajadores como de nuestros clientes y las personas de las comunidades que atendemos, es nuestra absoluta prioridad porque la consideramos un valor intransable. Por esto, revisamos y mejoramos constantemente nuestras

prácticas operativas, priorizando siempre la prevención y mitigación de riesgos asociados a la operación.

Al ser nuestras empresas reguladas, nuestro compromiso parte con el cumplimiento de las leyes y normativas, pero va más allá. Chilquinta y CGE cuentan con marcos sólidos de principios, actuación y culturas que funcionan sobre valores compartidos. Esto nos da tranquilidad en lo que respecta a las actuaciones cotidianas, a la vez que optimismo en cuanto a su proyección hacia el futuro.

En materia medioambiental, aplicamos la innovación para generar nuevas soluciones a problemas relevantes, como la gestión de residuos, y adoptamos un enfoque preventivo para cuidar de las especies vegetales y animales que interactúan con la infraestructura de nuestras operaciones.

Queremos ser vanguardistas en tecnologías de operación y mantenimiento, audaces en la búsqueda de soluciones y tecnología de primer nivel para garantizar la seguridad de las personas, proactivos en nuestras relaciones con la comunidad y el medioambiente y, no menos importante, capaces de brindar servicios altamente confiables a nuestros clientes.

Este informe es una invitación para que conozcan en detalle nuestras acciones, logros y desafíos en contribución al desarrollo sostenible de la sociedad y los territorios donde estamos presentes.

Elaborar este reporte conjunto nos permite mirar hacia atrás con gratitud a nuestros equipos, por todos los avances logrados y los desafíos abordados. También agradecer por su confianza a nuestros clientes, accionistas, proveedores, socios, entidades gubernamentales y las comunidades locales por darnos la oportunidad de trabajar con y para ellos.

Con una visión de largo plazo, queremos aportar al desarrollo de Chile y al progreso de sus ciudadanos.



1.2
NUESTRAS **EMPRESAS**

GRI 2-1, 2-2, 2-3

A lo largo de más de 20 años, **State Grid Corporation of China (SGCC)** ha logrado posicionar el mayor número de horas de operación segura en su extensa red, a la vez que ha integrado una cantidad significativa de energías renovables, respaldada por una sólida capacidad de transmisión. Esto la ha llevado a convertirse en la principal empresa de servicios públicos a nivel global.

En 2024 SGCC cumplió 12 años consecutivos recibiendo una calificación A+ de Standard & Poor's, A1 de Moody's y A+ de Fitch, las principales agencias de calificación crediticia.

State Grid se ha basado en la equidad como principio para avanzar hacia el crecimiento compartido y los beneficios mutuos por medio de amplias consultas y contribuciones conjuntas, esto le permite avanzar en su visión de una comunidad con un futuro en común para toda la humanidad.

Dicha visión lo ha llevado a invertir y operar con éxito diversas redes eléctricas troncales en diez países, destacando a Australia, Brasil, Chile, Filipinas, Grecia, Italia, Omán, Portugal y la Región Administrativa Especial de Hong Kong y Pakistan, además de diez oficinas en el extranjero. Fiel a su compromiso con las inversiones a largo plazo, orientadas al mercado, impulsadas por los negocios y localizadas, State Grid continúa creando valor económico, social y ambiental para las comunidades locales y también para la ciudadanía corporativa responsable. Esto es posible gracias a su inversión en tecnología de punta, su foco en la innovación y en su orientación a la excelencia para contribuir al desarrollo de aquellos países en que desarrolla su operación.

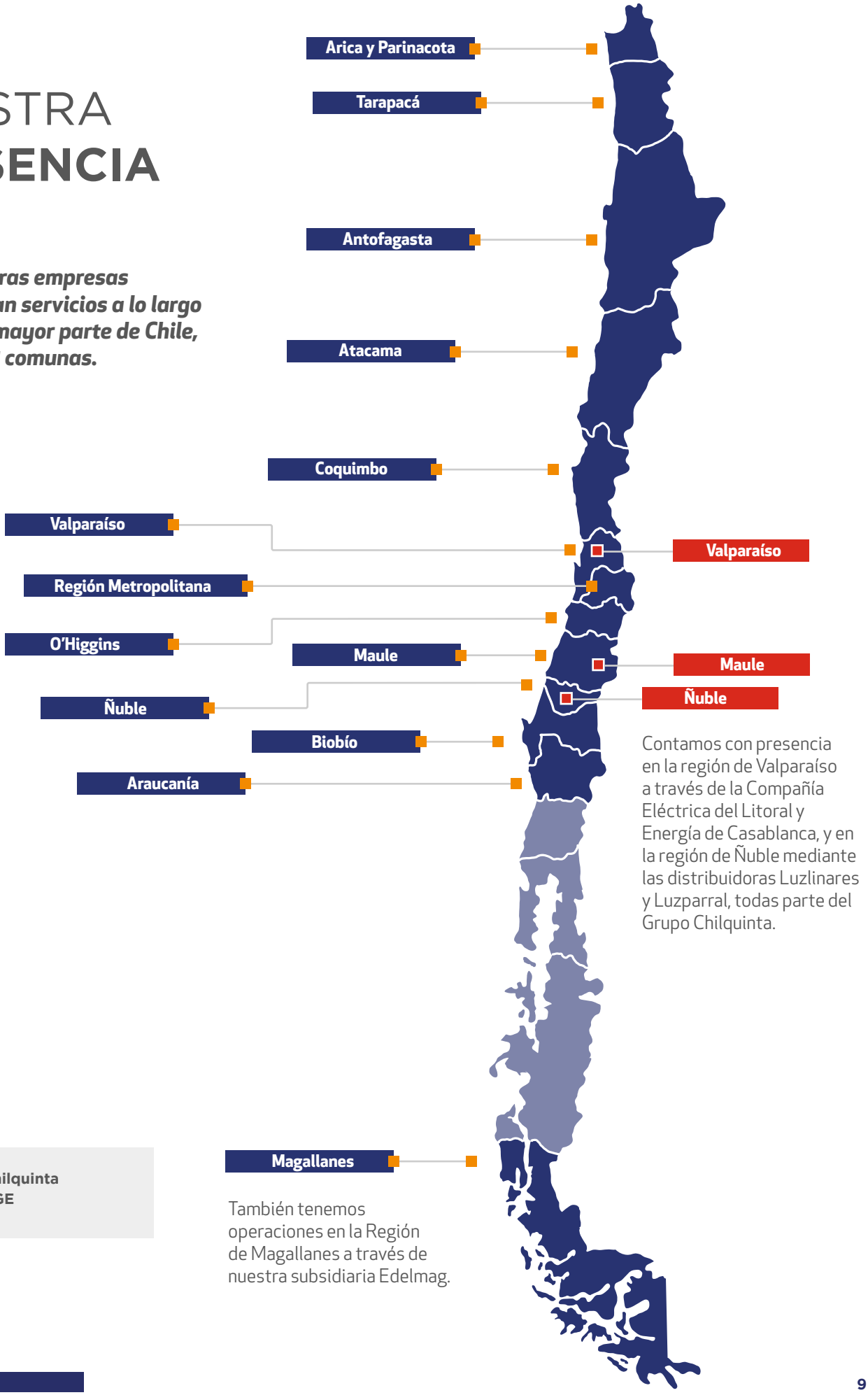
En 2020, State Grid estableció sus operaciones en Chile a través de la creación de State Grid Chile Holding (SGCH), que en junio de ese mismo año adquirió Chilquinta, una empresa fundada en 1921. Junto con las compañías que forman parte del holding, provee electricidad a más de 830,000 clientes en las regiones de Valparaíso, Maule y Bío-Bío.

Además, en 2021, SGCH adquirió la Compañía General de Electricidad (CGE), una empresa fundada en 1905 en el centro de Chile que, junto con su subsidiaria Edelmag, brinda servicios que cubren el 81% de las regiones del país.
Ambas sociedades están comprometidas con una gestión que cumple con altos estándares operacionales, ambientales y sociales, con un enfoque especial en la seguridad y la fiabilidad en su forma de operar.



1.3
NUESTRA **PRESENCIA**

Nuestras empresas brindan servicios a lo largo de la mayor parte de Chile, en 175 comunas.



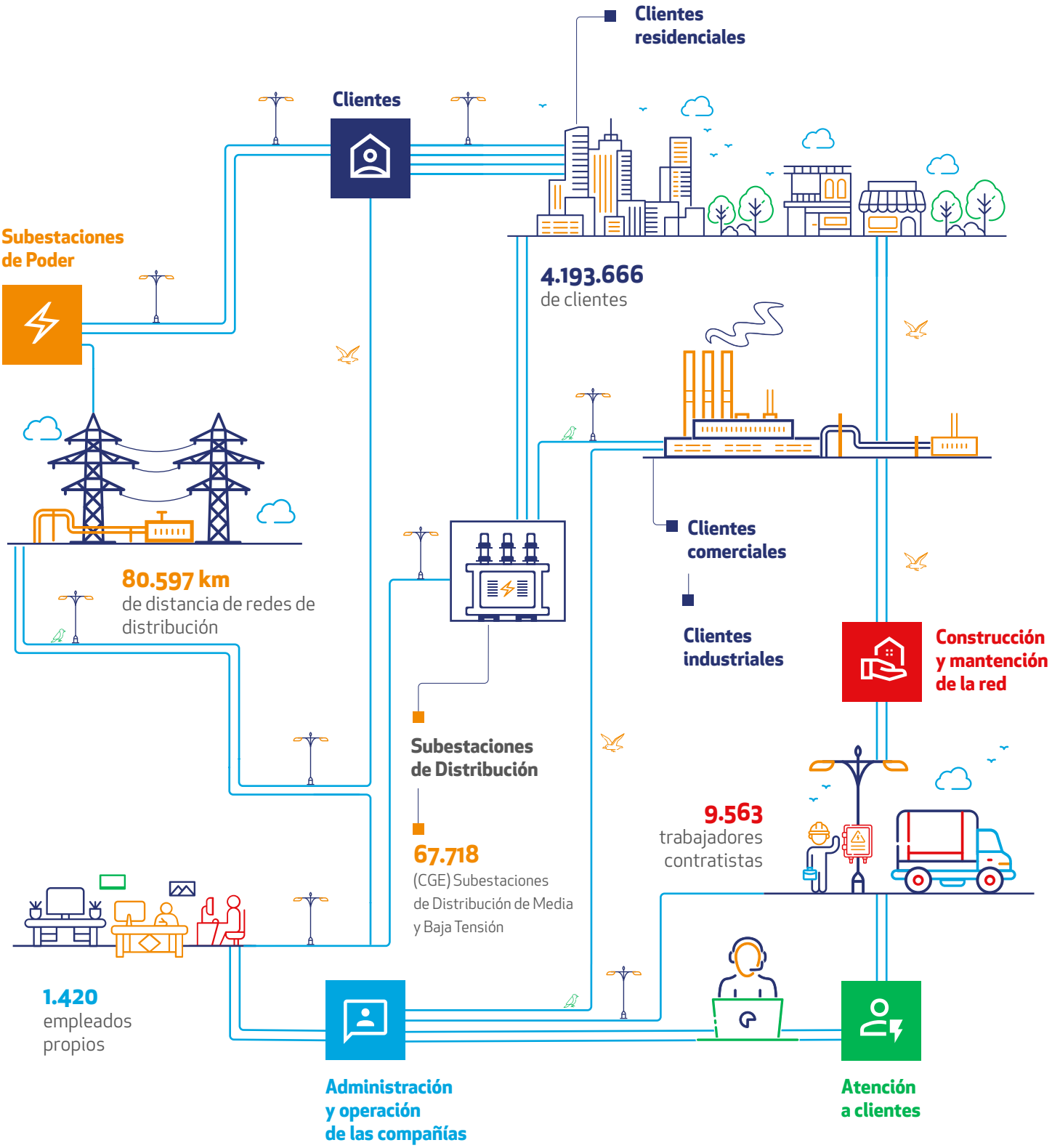
Contamos con presencia en la región de Valparaíso a través de la Compañía Eléctrica del Litoral y Energía de Casablanca, y en la región de Ñuble mediante las distribuidoras Luzlinares y Luzparral, todas parte del Grupo Chilquinta.

También tenemos operaciones en la Región de Magallanes a través de nuestra subsidiaria Edelmag.

1.4

CADENA **DE VALOR**

GRI 2-6



Contamos con infraestructura compuesta de redes aéreas, subestaciones y equipos de distribución que permite proveer electricidad de baja tensión a consumidores finales y al mismo tiempo monitorear su continuidad mediante dispositivos tecnológicos como drones y sensores.

A su vez, los puntos de empalme entre la red de distribución y el sistema eléctrico se encuentran medidores para contabilizar el consumo y obtener el detalle de su facturación mensual.

Brindamos el servicio de distribución de energía a clientes residenciales, comerciales e industriales por medio de nuestras compañías. También contamos con alcance para clientes minoristas y mayoristas, tales como entidades públicas y privadas, impactando en la calidad de vida de las personas y el desarrollo económico de Chile.

Contamos con proveedores de energía eléctrica, el principal insumo con el que trabajamos, proveniente de empresas generadoras y transmisoras. Dichos proveedores de electricidad se complementan con proveedores de servicios de construcción, tecnología, mantención de redes, gestión inmobiliaria, recaudación y otras prestaciones, como es el caso de los materiales.

Ofrecemos procesos de venta a clientes libres e instalación de empalmes, además de arriendo de equipos. Dichos procesos de venta se complementan con la conexión de clientes que generan electricidad propia y venden sus excedentes. Dicha relación considera la atención de reclamos, comunicación de fallas y reparaciones y atención de servicios domiciliarios.

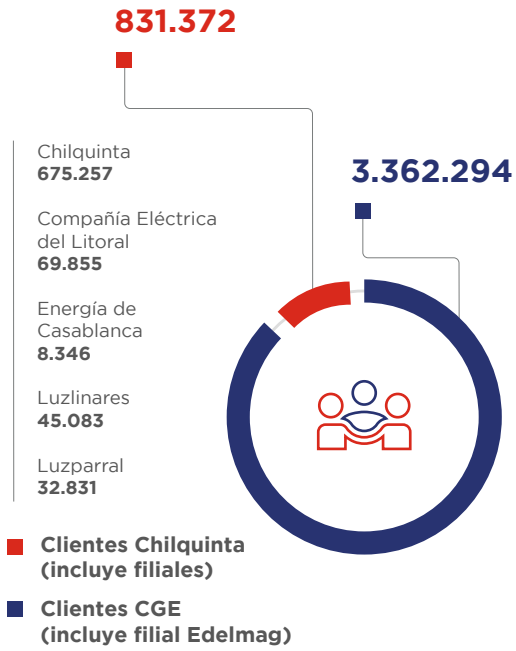
Prestamos diversas actividades de soporte, como, por ejemplo, la planificación estratégica, la gestión de personas, los procesos de abastecimiento, la incorporación de tecnología y las relaciones comunitarias. Nuestra naturaleza de empresa regulada nos lleva a monitorear constantemente nuestro contexto legal y normativo, manteniendo relaciones con reguladores y fiscalizadores.



1.5

DATOS **DESTACADOS**

4.193.666
clientes
entre Arica y Parinacota
y la Araucanía (Chilquinta y CGE)



18.802.325 MWh
suministrados a los clientes

- Chilquinta **2.199.869**
- CGE **16.602.456**

1.420
trabajadores

- **82,7%** hombres
- **17,3%** mujeres

- Chilquinta **365** trabajadores
- CGE **1.055** trabajadores

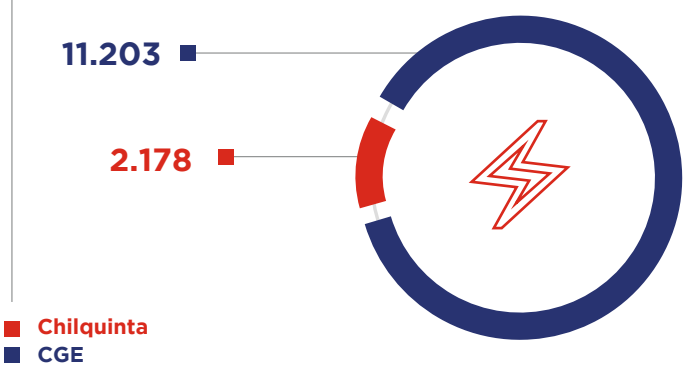
9.563
trabajadores **contratistas**

- Chilquinta **1.002**
- CGE **8.561**

80.597 km
de redes de distribución

- **36.746 km** de líneas de media tensión
- **41.135 km** de líneas de baja tensión

13.381 ventas físicas
GWh





GOBIERNO **CORPORATIVO**



02

2.1 Directores
2.2 Administración
2.3 Buena gobernanza
2.4 Gestión de riesgos
2.5 Ética y cumplimiento
2.6 Estrategia de sostenibilidad

2.1
DIRECTORIOS

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 405-1

Nuestras compañías cuentan con directorios conformados según la Ley N°18.046 de sociedades anónimas, y sus miembros representan en su mayoría a la empresa propietaria, State Grid Corporation of China (SGCC).

En ambos casos, los directorios son designados por los accionistas, quienes evalúan cuidadosamente la idoneidad y capacidad de las personas nominadas para el cargo, priorizando una trayectoria profesional sólida, así como sus conocimientos económicos, sociales y ambientales.

Tanto el Directorio de Chilquinta como el de CGE están compuestos por cinco miembros, cuya duración en el cargo es de tres años. Su elección es responsabilidad de la Junta de Accionistas. Al final de cada período, los directorios deben renovarse totalmente.

Ninguno de los presidentes de los directorios ejerce labores ejecutivas en las organizaciones.

CHILQUINTA



Yumeng Zhao

Presidente del Directorio
Reelecto por última vez el 29-04-2022



Bing yu
Directora
Nombramiento 27-11-2024



Francisco Mualim Tietz
Director
Reelecto por última vez el 29-04-2022



Lidong Ma
Director
Reelecto por última vez el 29-04-2022



Zhonghua Wei
Director
Nombramiento 07-11-2024

CGE



Yan Dai

Presidente del Directorio
Nombramiento 27-04-2023



Futao Huang
Director
Nombramiento 27-04-2023



Bing Yu
Directora
Nombramiento 27-04-2023

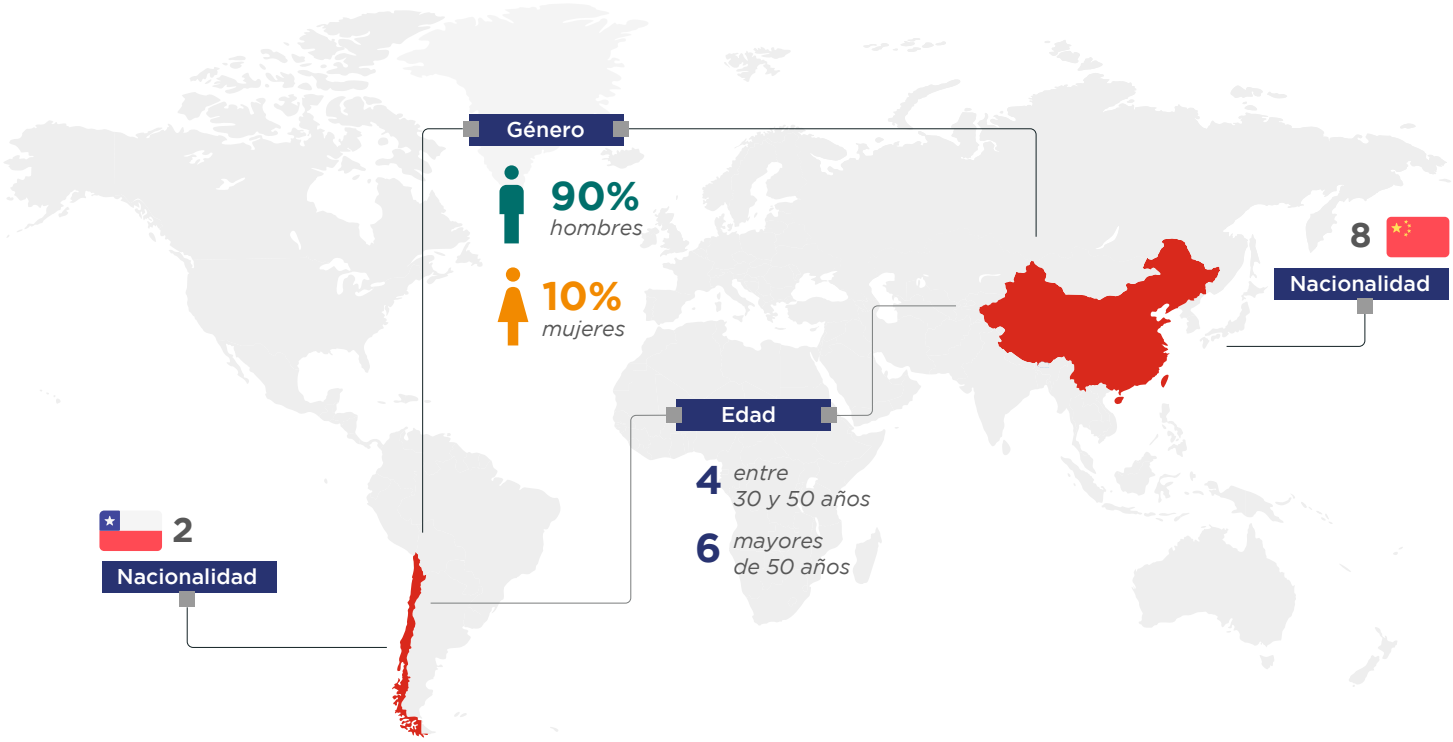


Chengzu Liu
Director
Nombramiento 27-04-2023



Nicolás Eyzaguirre
Director
Nombramiento 27-04-2023

La composición de género y nacionalidad de los directorios de Chilquinta y CGE es la siguiente:





Comités

Chilquinta cuenta con un Comité Ejecutivo que asesora tanto al Directorio como a la Administración acerca de las estrategias a implementar para la realización de los negocios de la compañía. La función de esta instancia es supervisar las decisiones respecto de diversas materias, contemplando dentro de ellas los impactos ambientales, económicos y/o sobre las personas que produce el negocio. Otros comités destacados que brindan apoyo al Directorio en sus funciones y responsabilidades son:

- Comité Ejecutivo
- Comité de Auditoría y Riesgos
- Comité de Riesgo Integral
- Comité de Excelencia Empresarial

Por su parte, CGE tiene una serie de comités especializados que respaldan al Directorio en sus funciones y responsabilidades. El Comité Ejecutivo, el Comité de Compensaciones, el Comité de Auditoría y el Comité de Riesgos reportan directamente al Directorio, mientras que otros comités especializados se encuentran bajo el ámbito del Comité Ejecutivo. Los comités más destacados son:

- Comité Ejecutivo
- Comité de Compensaciones
- Comité de Auditoría
- Comité de Riesgos
- Comité de Seguridad y Salud
- Comité de Calidad y Medio Ambiente

Funcionamiento de los directorios

GRI 2-12, 2-13, 2-17, 2-18

El propósito de nuestras compañías se encuentra definido tanto por sus estatutos como por las políticas establecidas en sus respectivos directorios. Entre las responsabilidades fundamentales de estos órganos de gobierno corporativo se encuentran:

- Conducir los negocios de cada compañía y asegurar su crecimiento a largo plazo.
- Promover una cultura arraigada en los valores y principios corporativos.
- Establecer métodos de seguimiento y evaluación para garantizar la eficacia de las acciones emprendidas.
- Anticipar y gestionar conflictos de interés de manera transparente y ética.
- Dirigir los negocios en consonancia con principios de integridad y los valores fundamentales de cada organización.

En cada empresa, los directorios revisan y aprueban los objetivos y estrategias de desarrollo sostenible que presentan sus equipos ejecutivos. En función de ello, se presta especial atención a los impactos generados por los proyectos y operaciones de cada compañía, procurando mantener una gestión responsable y consciente de su responsabilidad social y ambiental.

En cuanto al fortalecimiento de conocimientos y habilidades en desarrollo sostenible, en Chilquinta se ha incorporado al Directorio en el programa corporativo de capacitaciones, abordando específicamente temas como integración cultural y ciberseguridad, entre otros. En CGE, este aspecto se trata mediante presentaciones de las diversas áreas de la compañía y por parte del controlador.

Aunque los directorios no mantienen reuniones directas con representantes de los grupos de interés, sí reciben y analizan informes preparados por las distintas áreas de las organizaciones. Este flujo de información se nutre de diálogos enriquecedores y cercanía con los asuntos que los gestores directos manejan.

Políticas y procesos de remuneración del directorio

GRI 2-19, 2-20

En el caso de Chilquinta, según lo establecido en los Estatutos Sociales de la Compañía, los integrantes del Directorio de Chilquinta Distribución no son remunerados.

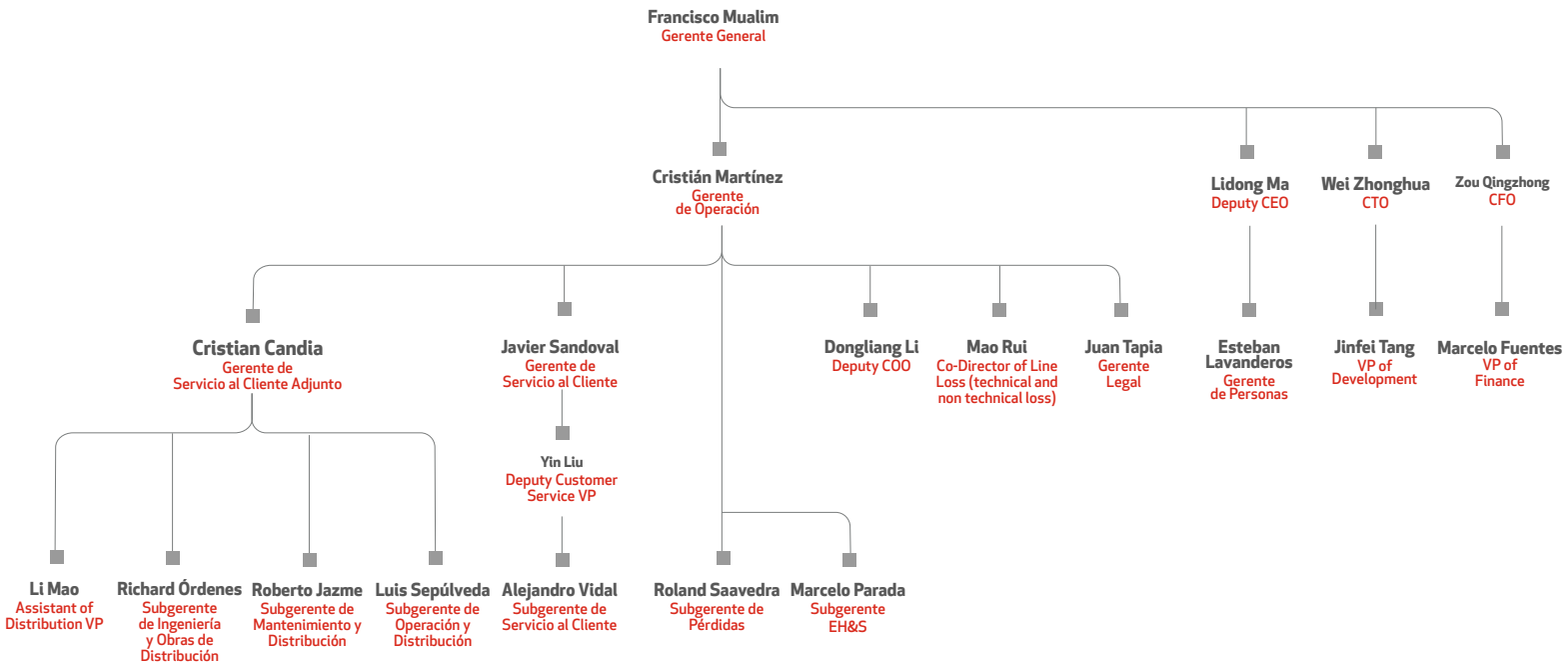
En CGE, los ingresos fijos de los miembros del Directorio generalmente corresponden a las dietas obtenidas por asistir a las sesiones y comités del órgano, mientras que los ingresos variables están vinculados a funciones o empleos desempeñados por los miembros del Directorio que son distintos a su cargo, o por otros conceptos como gastos de representación, viáticos, regalías y otros estipendios. Sin embargo, para el año 2024 los directores Dai Yan, Futao Huang, Bing Yu y Chengzu Liu renunciaron expresamente tanto a la remuneración fija como a la variable.



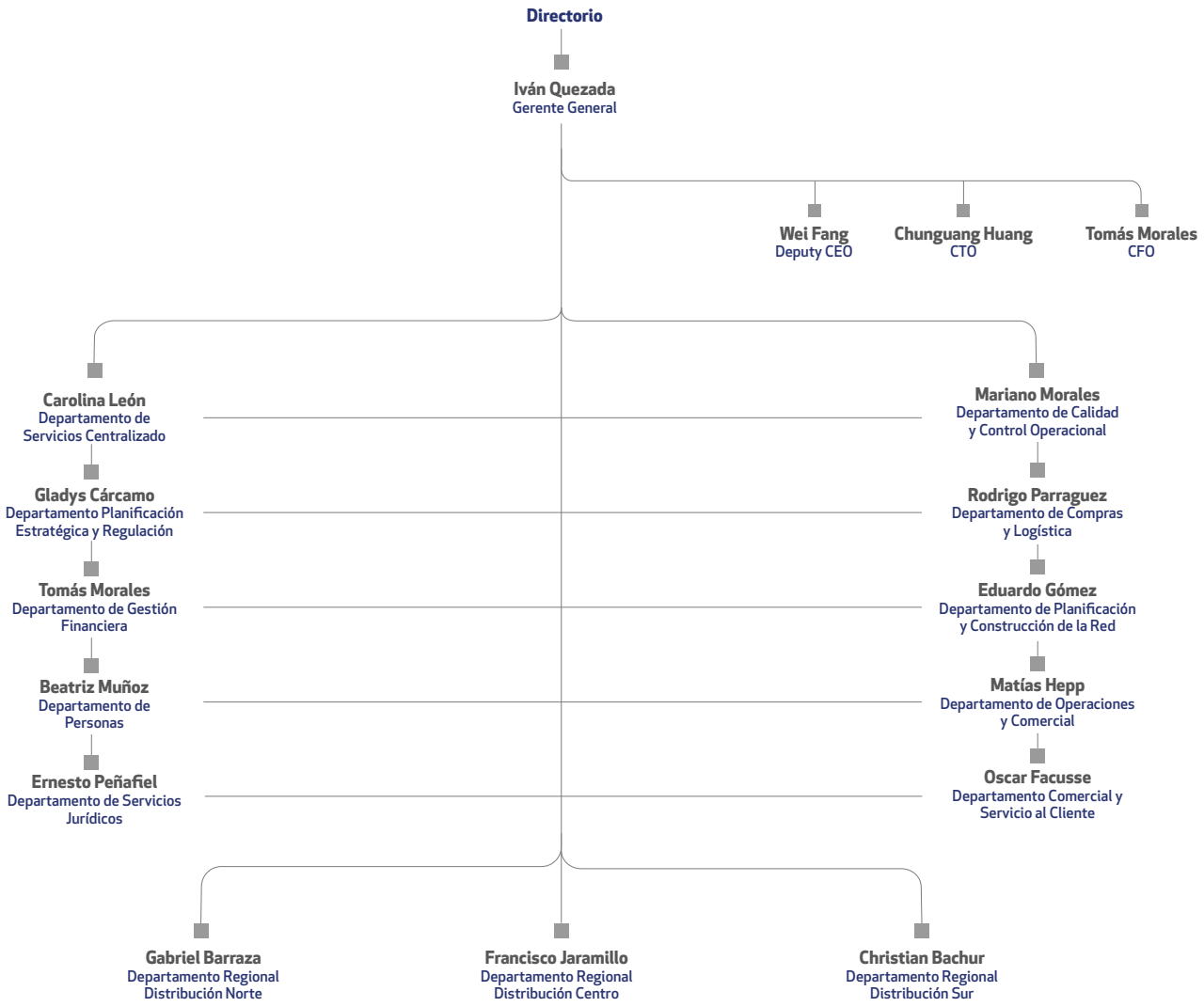
2.2
ADMINISTRACIÓN

En nuestras compañías, la administración es ejercida por equipos profesionales organizados funcionalmente.

CHILQUINTA






Directorio
Iván Quezada
Gerente General
Wei Fang
Deputy CEO
Chunguang Huang
CTO
Tomás Morales
CFO
Carolina León
Departamento de Servicios Centralizado
Gladys Cárcamo
Departamento Planificación Estratégica y Regulación
Tomás Morales
Departamento de Gestión Financiera
Beatriz Muñoz
Departamento de Personas
Ernesto Peñafiel
Departamento de Servicios Jurídicos
Mariano Morales
Departamento de Calidad y Control Operacional
Rodrigo Parraguez
Departamento de Compras y Logística
Eduardo Gómez
Departamento de Planificación y Construcción de la Red
Matías Hepp
Departamento de Operaciones y Comercial
Oscar Facusse
Departamento Comercial y Servicio al Cliente
Gabriel Barraza
Departamento Regional Distribución Norte
Francisco Jaramillo
Departamento Regional Distribución Centro
Christian Bachur
Departamento Regional Distribución Sur

2.3 BUENA **GOBERNANZA**

GRI 3-3

Tema **material**

Descripción

La buena gobernanza en las empresas de servicios públicos es crucial para garantizar la eficiencia, transparencia y responsabilidad en la prestación de servicios esenciales. Las compañías deben asegurar la disponibilidad de información, implementar sistemas de rendición de cuentas y mantener canales abiertos de diálogo con las comunidades. También deben monitorear constantemente su operación para cumplir con los estándares de calidad, eficiencia y seguridad. Además, deben adherirse a altos estándares éticos, cumplir con la legislación, fomentar la diversidad, adoptar prácticas sostenibles y planificar a largo plazo para satisfacer las necesidades futuras de la comunidad en términos de inversiones e infraestructura.

Impactos

- La transparencia y rendición de cuentas generan confianza y credibilidad tanto dentro como fuera de la empresa, partiendo por asegurar que los líderes y directivos sean responsables de sus acciones y tomen decisiones éticas.
- La implementación de estructuras de gobierno sólidas, procesos claros de toma de decisiones, políticas de gestión de riesgos y sistemas de control interno adecuados ayudan a optimizar las operaciones empresariales y a maximizar el rendimiento.
- Los inversores suelen tener más confianza en empresas con prácticas de gobernanza sólidas, lo que puede facilitar la captación de capital y respaldar el crecimiento de la empresa.
- La gestión del riesgo ayuda a prevenir crisis y a mitigar el impacto de eventos adversos, lo que contribuye a la sostenibilidad y continuidad del negocio.
- Los empleados suelen sentirse más seguros y comprometidos en entornos empresariales que promueven culturas de integridad y responsabilidad, lo cual contribuye a la atracción de talento.

Políticas y lineamientos

Chilquinta

- Código de Conducta en los Negocios
- Código de Conducta Comercial para proveedores y contratistas
- Política de continuidad del negocio (basado en ISO 22301, Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio)
- Política de prevención de delitos Ley N° 20.393
- Política de Habitualidad
- Plataforma de Consultas y Denuncias
- Política de Gestión de Activos en Distribución

CGE

- Política de Responsabilidad Corporativa
- Política general sobre operaciones habituales con partes relacionadas
- Código ético
- Política de Gestión de Riesgos CGE y Filiales
- Procedimiento de Gestión de Riesgos CGE y Filiales
- Buzón de denuncias tanto para público interno como externo
- Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, certificado en ISO 22301

Objetivo

Brindar un servicio continuo de energía en cumplimiento de la normativa vigente, mediante una adecuada gestión de riesgos y respuestas oportunas a los públicos de interés. Todo esto a través de la existencia de políticas para los distintos ámbitos de operación, relaciones transparentes, participativas y de observación respecto de los compromisos establecidos por las compañías.

Avances y acciones

- Chilquinta se certificó bajo ISO 22301 y declaró su Política de Gestión de Continuidad del Negocio.
- Chilquinta implementó el Sistema de Gestión de Activos conforme a ISO 55001, con establecimiento de la Política de Gestión de Activos en Distribución.
- CGE publicó la Política Corporativa de Gestión de Riesgos y la Política de Responsabilidad Corporativa.
- CGE tiene un Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio, certificado en ISO 22301.

2.4
GESTIÓN **DE RIESGOS**

En nuestras compañías abordamos la gestión de riesgos como un factor clave de la estrategia de negocios, pues permite definir lineamientos de operación, roles y responsabilidades e integrar buenas prácticas, entre otros aspectos.

En Chilquinta y CGE las operaciones y el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) están certificados bajo la norma ISO 22301, cuyo alcance aplica para los procesos definidos como esenciales. Estos son: los centros de operaciones zonales (COZ), mantenimiento correctivo en emergencias y canales de atención de clientes no presenciales. Las estrategias del SGCN se sustentan en dos líneas operativas, un frente de estrategias preventivas para la reducción de riesgos, y por otra parte, las estrategias reactivas o de recuperación, conformadas por planes de continuidad enfocados en abordar eventos disruptivos que gatillen la indisponibilidad de los procesos definidos como esenciales.

El Modelo de Gestión de Riesgos de Chilquinta está basado en la ISO 31000:2009 Gestión de Riesgos, Principios y Guías, la que implica establecer y desarrollar una serie de principios básicos. La creación de valor forma parte de la toma de decisiones de manera sistemática y estructurada y con la mejor información disponible. Esto permite hacer una gestión eficaz del riesgo, mediante la evaluación, el tratamiento de todos los riesgos identificados en los procesos operativos y bajo un marco de trabajo que considera el contexto de la empresa, la mejora continua y el compromiso de la dirección.

Este enfoque también se encuentra presente en la implementación de otros sistemas de gestión certificados, como ISO 55001 para gestión de activos, ISO 27001 para seguridad de la información, ISO 50001 para gestión de energía, e ISO 9001 para procesos de facturación. Durante 2024 se inició el proceso de integración de estos sistemas en un sistema único de gestión.

Los principales factores de riesgo que identifica Chilquinta están vinculados con la demanda de energía eléctrica, el marco regulatorio, las fijaciones tarifarias de distribución, la calidad del suministro y el abastecimiento de energía. También visualiza diversos riesgos de corte financiero, como las variaciones de la tasa de interés, el tipo de cambio y precios de commodities, entre otros. A nivel estratégico, se inició durante 2024 un proceso de levantamiento de riesgos críticos o de alto nivel, con apoyo de consultores externos, incluyendo riesgos ASG tales como relacionamiento comunitario, desempeño de proveedores e impactos medioambientales. El proceso se encontraba en desarrollo a diciembre del mismo año.

A nivel estratégico, en 2024 se inició un proceso para identificar riesgos críticos o de alto nivel basado en el estándar COSO ERM, con apoyo de consultores externos, incluyendo riesgos ESG como las relaciones con la comunidad, el desempeño de los proveedores y los impactos ambientales. El proceso seguía en curso a diciembre de ese año.

Con el objetivo de fortalecer la gobernanza de riesgos, en 2024 también se constituyó formalmente el Comité Integral de Riesgos. Este organismo es responsable de supervisar la identificación, evaluación y monitoreo de los riesgos estratégicos y operacionales de la organización. La gestión de riesgos se reporta periódicamente a este comité, el cual es presidido por el Gerente General y está compuesto por representantes de las principales áreas ejecutivas.

En la Política Corporativa de Gestión de Riesgos de CGE, desarrollada en base a los estándares ISO 31000 y COSO ERM, se establecen lineamientos, roles, responsabilidades y un sistema de gobernanza. Se indica que la gestión de riesgos constituye una herramienta estratégica de la toma de decisiones y, a través de ella, se busca optimizar el rendimiento en todas las funciones dentro de la organización. Desde esa perspectiva, cada área de la compañía debe llevar a cabo revisiones periódicas de sus riesgos y hacer monitoreo mensual de ellos. La empresa adopta para hacer gestión el Modelo de Tres Líneas de Defensa.

La función de aseguramiento se lleva a cabo en CGE a través de las unidades de Calidad y Auditoría, que reportan trimestralmente al Directorio sobre el monitoreo y la gestión de los principales riesgos de la compañía. Los riesgos medioambientales son a su vez monitoreados por la Unidad de Gestión Ambiental y Social, que reporta al Directorio cuando existen temas que pudiesen afectar la continuidad operacional. En la evaluación de riesgos se consideran impactos financieros, regulatorios, ambientales, sociales y operacionales, con indicadores y umbrales definidos. Los planes de acción se implementan en caso de desviaciones respecto a los controles establecidos.

El Directorio de CGE elaboró y aprobó el Estatuto del Comité de Riesgos, la Política Corporativa de Gestión de Riesgos y el Procedimiento de Gestión de Riesgos, lo que consolidó las bases del Modelo Integral de Gestión de Riesgos Corporativos. Además, se presentó la metodología del modelo a los ejecutivos de la alta administración de la compañía. Durante 2024, el comité comenzó a operar de forma regular, se avanzó en la creación de un precomité para participación de ejecutivos, y se estableció una dinámica de análisis sistemático de riesgos estratégicos incluyendo aspectos como continuidad del suministro, salud y seguridad laboral, cumplimiento ambiental, obsolescencia tecnológica y cumplimiento normativo.



Comunicación de inquietudes críticas

GRI 2-16

En ambas organizaciones, la identificación de inquietudes críticas es una actividad transversal y éstas se transmiten de manera escalada hacia los niveles superiores, pudiendo llegar a través de las gerencias generales a los directorios.

En el caso de Chilquinta, la empresa dispone de una plataforma de consultas y denuncias, herramienta que permite informar de forma confidencial y anónima, si así lo desea, sobre cualquier incumplimiento a las leyes vigentes y/o su código de conducta. Esta información es recibida por el Encargado de Prevención, quien inicia una investigación interna cuando la situación lo amerite.

En CGE, las inquietudes críticas se identifican principalmente a través de entrevistas periódicas realizadas por el área de riesgos a distintas unidades de la compañía. Estas áreas, en su relación con proveedores, contratistas y otros grupos de interés, detectan posibles riesgos o incidentes, los cuales son traspasados al área de riesgos para su evaluación. Actualmente no existe un canal directo para que los grupos de interés externos comuniquen sus inquietudes críticas al área de riesgos.

2.5
ÉTICA **Y CUMPLIMIENTO**

Nuestras compañías cuentan con sistemas sólidos de cumplimiento normativo y de ética organizacional, a través de los cuales procuramos mantener la confianza de los diversos públicos con los cuales nos relacionamos.

En su Código de Conducta en los Negocios, Chilquinta describe las pautas de comportamiento obligatorias para todos sus trabajadores, bajo principios de ética, respeto, excelencia, visión de futuro y responsabilidad. Además, enfatiza aspectos como la seguridad y la igualdad de oportunidades de todas las personas en la organización.

Asimismo, este código explicita las conductas esperadas en materia de libre competencia, cumplimiento normativo, conflictos de interés, propiedad intelectual, información financiera, controles internos, protección de los activos de la empresa, relación con los medios de comunicación, administración de la información, uso de información privilegiada, contratación de abogados, agentes y consultores, y el uso de las tecnologías de información.

Otros documentos relevantes de Chilquinta en materia de ética y cumplimento son:

- Política de habitualidad
- Código de conducta comercial para proveedores y contratistas
- Política de conflictos de interés
- Política de Prevención de Delitos Ley N°20.393
- Política de Privacidad de Datos e Información Personal de los Clientes o Usuarios

En Chilquinta, el sistema de gobernanza en materia de ética y cumplimiento está compuesto por un Encargado de Prevención de Delitos y un Comité de Ética que integran el Gerente General, el Gerente Legal y Encargado de Cumplimiento y dos representantes del Accionista Controlador.

El Código Ético de CGE y la Política de Anticorrupción establecen directrices claras y estrictas que rigen el comportamiento de sus directores, ejecutivos y colaboradores tanto en su desempeño diario como en sus relaciones con los grupos de interés. Estos documentos reflejan el principio de debida diligencia que la compañía aplica rigurosamente para prevenir, detectar y erradicar cualquier irregularidad relacionada con incumplimientos, incluidos aquellos que constituyen ilícitos. Además, definen el marco que rige para evitar conflictos de interés de directores, ejecutivos y trabajadores respecto a su participación en otras actividades. Al respecto, se especifica que deben mantenerse dentro de los límites contractuales, sin interferir ni competir con sus obligaciones en CGE, ni ser utilizadas como vehículos para prácticas corruptas.

Otros documentos relevantes de CGE en esta materia son:

- Política general sobre operaciones habituales con partes relacionadas.
- Política de conflictos de interés.



Conflictos de interés

GRI 2-15

En lo que respecta a conflictos de interés, la forma de abordarlos está definida en los códigos de ética y conducta de cada compañía, bajo los lineamientos y políticas que entregan sus directorios. En ellos se especifica que estos se pueden presentar en cualquier situación en la que hay una eventual divergencia entre los intereses personales de los trabajadores y sus obligaciones para con la empresa. Se insta a poner atención especial a conflictos potenciales que involucren a clientes, proveedores y competidores, junto con abstenerse de representar a la empresa e intervenir o influir en la toma de decisiones en cualquier situación en la que directa o indirectamente tengan un interés personal.

Canal de denuncias

GRI 2-26

Ambas compañías cuentan con canales de denuncia, a través de los cuales las personas vinculadas a las organizaciones pueden manifestar inquietudes o dar cuenta de situaciones anómalas, de manera anónima.

En Chilquinta, pueden utilizar este medio los trabajadores, colaboradores, contratistas y asesores trabajadores. En CGE lo pueden ocupar colaboradores, accionistas, clientes, proveedores y/o terceros ajenos a la entidad.

https://chilquinta.integridadcorporativa.cl/

https://www.cge.cl/conocenos/linea-de-denuncia/

Cumplimiento legal y normativo

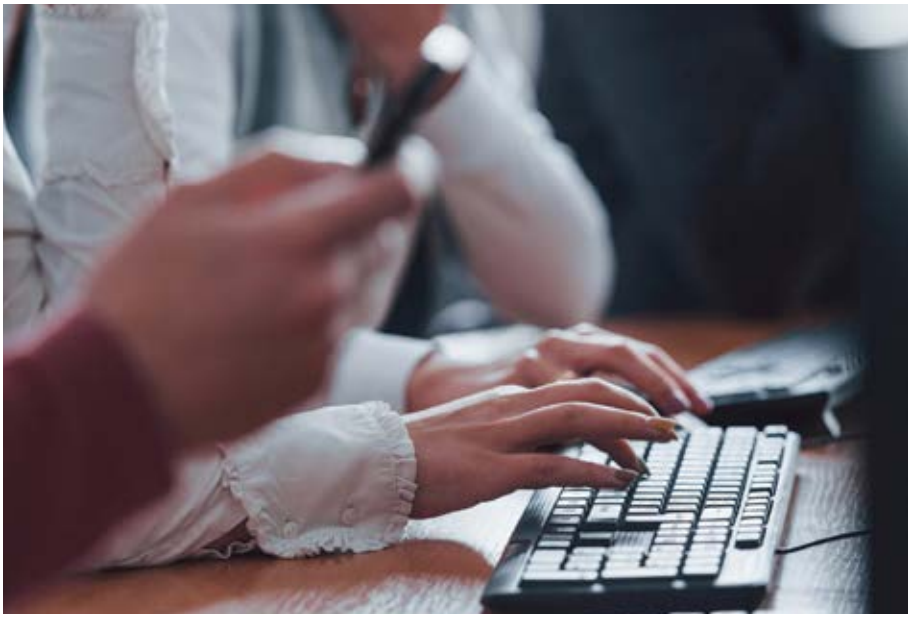
GRI 2-27

Como empresas reguladas, Chilquinta y CGE se rigen por el marco del sector eléctrico de Chile, que incluye la Ley General de Servicios Eléctricos DFL 4/2018 y el Reglamento de la Ley Eléctrica DS N°327/1997. Asimismo, mantienen una observancia constante de sus prácticas acorde con la legislación laboral y medioambiental vigente en el país.

Tanto Chilquinta como CGE cuentan con actividades implementadas para tales efectos, como son la definición de áreas de dedicación exclusiva, la identificación y el desarrollo permanente de mejoras en los sistemas y herramientas de control.

CGE implementó diversas actividades para asegurar el cumplimiento legal y normativo en relación con sus clientes. Estas incluyen la formación de un equipo de trabajo de dedicación exclusiva, enfocado en la identificación y el desarrollo continuo de mejoras en los sistemas y herramientas de control. También, se reforzó el trabajo durante los fines de semana para abordar las situaciones contingentes que pudieran producirse y afectar a los clientes.

Como parte de procesos de mejora continua, CGE también inició su adaptación a las nuevas exigencias que impone la Ley N°21.595 de Delitos Económicos y Medioambientales, junto con la preparación para la implementación efectiva de la NCG N°501 de la Comisión para el Mercado Financiero, sobre transparencia y probidad. Esto ha significado realizar capacitaciones de ética y probidad en toda la organización.



2.6
ESTRATEGIA **DE SOSTENIBILIDAD**

GRI 2-22, 2-23, 2-24

Desde la publicación de nuestro primer reporte de sostenibilidad en 2006, en China, en State Grid hemos procurado cumplir con nuestras obligaciones sociales, explorando, testeando y mejorando los aspectos científicos que nutren el desarrollo sostenible en términos prácticos. Como resultado, hemos conseguido innovar en nuestra gestión, lo que nos ha dado una posición de liderazgo entre las empresas estatales de China, haciendo una importante contribución a la sostenibilidad en los negocios. Asimismo, abordamos nuestra responsabilidad corporativa procurando el desarrollo social de las comunidades en las que brindamos servicios.

Este enfoque es coincidente con nuestras operaciones en Chile, pues en su trayectoria tanto Chilquinta como CGE han abordado los impactos que generan mediante diversas iniciativas y programas, a través de los cuales se establecen vínculos de confianza y beneficio mutuo con los grupos de interés.

Dentro de su proceso de Planificación Estratégica 2023-2027, Chilquinta incorporó la Responsabilidad Social Corporativa como un objetivo estratégico para todo el Grupo de Empresas. Este hito representa un punto de partida en el desarrollo de una política integral de generación de valor para todos sus grupos de interés. Principios básicos que el Grupo de Empresas Chilquinta busca en su estrategia:

- Promoción de la eficiencia, creación de valor y estados financieros óptimos
- Enfoque en la seguridad de las personas
- Excelencia en el servicio y enfoque en el cliente
- Responsabilidad ambiental
- Creación de valor para la comunidad
- Relación con las autoridades

La política de Responsabilidad Social Corporativa de CGE, aprobada por el Directorio de la Compañía, establece compromisos clave y acciones para generar un impacto positivo el medioambiente y la sociedad, especialmente con los clientes en las áreas donde presta servicios. Asimismo, la empresa fomenta el conocimiento y la aplicación de esta política por parte de todas las personas y compañías que trabajan con CGE.

Los ámbitos que cubre la Política de RC de CGE son:

- Excelencia en el servicio
- Compromiso con los resultados
- Gestión responsable del medioambiente
- Interés por las personas
- Salud y seguridad
- Cadena de suministro responsable
- Compromiso social
- Integridad y transparencia



Gestión de impactos negativos

GRI 2-25

Entre los principales impactos negativos que se pueden producir en el negocio de distribución eléctrica están la discontinuidad del servicio que se brinda a los clientes y algunas situaciones de contaminación medioambiental, por derrames de aceites en los equipos transformadores o consecuencias ocasionadas por el manejo de vegetación realizadas en su zona de concesión para resguardo del tendido eléctrico.

Para lo primero hay planes de mantenimiento preventivo, con el fin de evitar interrupciones de suministro, procedimientos para atender contingencias y así conseguir la reposición del servicio en el menor tiempo posible. De igual forma, para evitar accidentes de derrames o manejo de vegetación bajo del estándar establecido, las compañías cuentan con manuales e instructivos a través de los cuales se procura la prevención de tales situaciones, a la vez de procedimientos de reparación para atenderlos en caso de que ocurran.

Existen unidades especializadas en ambas organizaciones que tienen la responsabilidad de atender a reclamos y denuncias, así como responder a las autoridades si el caso así lo amerita. Estas mismas áreas llevan un monitoreo constante en estas temáticas y se encargan de sacar lecciones para mejorar procesos, con la participación de grupos de interés internos.



Política de Derechos Humanos

CGE también cuenta con una Política de Derechos Humanos en la que se establece el compromiso formal de la compañía con el respeto a las personas en sus espacios de influencia. Los ámbitos en que se despliega esta política son:

Compromiso de CGE con los derechos humanos

- Evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas
- Erradicar el uso de trabajo infantil
- Facilitar la libertad de asociación y negociación colectiva
- Proteger la salud de las personas
- Ofrecer un empleo digno

Compromiso con terceros que se relacionan con CGE, incluyendo a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras y a la comunidad circundante, incluyendo los clientes:

- Compromiso con las personas vinculadas a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras
- Apoyo y promoción pública del respeto a los derechos humanos, respeto a las comunidades indígenas y los modos de vida tradicionales
- Protección de las instalaciones y a las personas desde el respeto a los derechos humanos
- Contribución al combate de la corrupción

Estas políticas han sido aprobadas por el Directorio de CGE y se comunican a través de acciones de difusión interna e instancias de formación.

Compromiso con los Derechos Humanos de Chilquinta

En Chilquinta, los compromisos de respeto a los derechos humanos están plasmados en su Código de Conducta en los Negocios y el Código de Conducta Comercial para Proveedores y Contratistas, y los de principios precautorios en diversas políticas mencionadas en la sección de ética y cumplimiento de este reporte, estas políticas, aplican para trabajadores propios y contratistas. Su difusión se hace a través de canales internos y en las charlas de inducción de la compañía. Los ejecutivos de cada área son responsables de hacer cumplir los compromisos en sus equipos de trabajo, lo cual es regularmente reforzado en capacitaciones y comunicación de las actualizaciones.

En ambas compañías los compromisos comerciales son aplicados en la interacción con clientes, proveedores y contratistas, con quienes se mantiene un diálogo activo y bidireccional permanente.

Participación de los grupos de interés

GRI 2-29

Para Chilquinta y CGE es de suma importancia mantener vínculos de confianza y cercanía con sus grupos de interés, lo cual se procura mediante planes y acciones de relacionamiento constante con cada uno de ellos.

En ambas compañías, las relaciones con los grupos de interés se gestionan a través de áreas responsables que se ocupan de mantener canales de diálogo abiertos, conocer sus expectativas, atender a sus inquietudes e informarles de los aspectos relevantes del quehacer de las organizaciones y sus negocios.

En la Política de Responsabilidad Corporativa de CGE se encuentran establecidos los principios de actuación y los compromisos que la compañía asume con sus grupos de interés, en coherencia con su estrategia corporativa.



Grupos de interés

	Medios de interacción
Accionistas	Junta de accionistas
Colaboradores	Relación constante dentro de la organización, a través de jefaturas, canales internos y representantes sociales.
Trabajadores contratistas	Interacción permanente, con foco en la promoción de un entorno laboral seguro y sano.
Clientes	Promoción de comunicación activa y bidireccional que permita entender las expectativas y opiniones de los clientes.
Proveedores	Escucha y diálogo constante con proveedores y empresas colaboradoras.
Reguladores	Plan anual de relacionamiento con reguladores sectoriales nacionales y locales.
Autoridades	Plan anual de relacionamiento con autoridades, parlamentarios, gobernadores regionales y alcaldes de las zonas de concesión.
Comunidades	Contacto permanente con dirigentes de juntas de vecinos y actividades de inversión social.
Otras empresas	Mesas de trabajo en asociaciones gremiales.
Medios de comunicación	Atención regular de requerimientos para proveer información sobre servicios y otros aspectos de las empresas.

Afiliación a asociaciones

GRI 2-28

Nuestras compañías participan activamente en diversas instancias de vinculación gremial, lo cual permite colaborar con los pares de la industria y otros sectores, así como conocer y compartir buenas prácticas.

- Chilquinta
- CGE

ASOCIACIÓN	MIEMBRO	DESCRIPCIÓN
Asociación Gremial de Empresas Eléctricas (EEAG)	Chilquinta, CGE	Representa a las principales compañías de distribución de electricidad a lo largo de Chile y está integrada por los grupos CGE, Chilquinta, Enel, Saesa y EEPA. Entre sus objetivos están proponer y respaldar iniciativas y políticas públicas para el mediano y largo plazo, representar a sus miembros ante las autoridades, elaborar y difundir iniciativas de mejoramiento de la calidad de servicio y suministro eléctrico, promover buenas prácticas, colaborar en la elaboración de la regulación sectorial y velar por su cumplimiento.
Asociación de Distribuidoras de Energía Eléctrica Latinoamericanas	Chilquinta	Organización sin fines de lucro creada en 2021 con la mirada puesta en el presente y el futuro del sector. Sus miembros definen la estrategia de la asociación para consolidar el rol de los Operadores de Sistemas de Distribución (DSO) en la transición energética y afrontar juntos los desafíos del cambio climático.
Asociación de Empresas V Región (ASIVA)	Chilquinta	Esta asociación gremial multisectorial agrupa a grandes, medianas y pequeñas empresas, que buscan contribuir al desarrollo sostenible de la Región de Valparaíso, creando lazos entre los sectores público y privado para generar un aporte significativo al fomento del quehacer productivo de las empresas de la zona.
Cámara Chilena de la Construcción (CChC)	Chilquinta, CGE	Sus acciones están orientadas a velar por los intereses generales de sus asociados en un entorno de normal desenvolvimiento de su industria, estudiar problemas y buscar soluciones conjuntas, fomentar la calidad, el perfeccionamiento y el abaratamiento de la construcción mediante nuevos métodos y elementos, junto con procurar políticas públicas que impulsen el desarrollo de la industria. Chilquinta participa en la región de Valparaíso, mientras que CGE lo hace en las regiones de Arica y Parinacota, Antofagasta, Atacama, Coquimbo y Biobío.
Cámara Regional De Comercio (CRCP)	Chilquinta	La Cámara Regional del Comercio de Valparaíso, fundada en 1858, es una de las asociaciones gremiales más antiguas de Chile y Latinoamérica. Agrupa a más de 200 empresas de distintos sectores económicos de la Región de Valparaíso y desempeña un rol clave en el desarrollo económico, político y social del territorio. Su labor se articula en torno a seis pilares estratégicos: descentralización, sustentabilidad, internacionalización, innovación y emprendimiento, plataforma de negocios y desarrollo de personas.
Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa)	CGE	La Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA) es una federación gremial sin ánimo de lucro que agrupa a una amplia variedad de empresas y asociaciones del sector industrial en Chile. Con alrededor de 2.500 empresas, 36 asociaciones sectoriales y 8 sucursales regionales, que incluyen las Asociaciones Industriales de Arica a Valdivia, la federación representa casi el 80% de la actividad industrial del país y contribuye en un 30% al Producto Interno Bruto (PIB) nacional.
World Energy Council Chile (WEC)	CGE	Plataforma de diálogo libre entre líderes de alto nivel del ámbito público, privado y la academia, en la que se discuten los temas más importantes del rubro energético de Chile, como parte de una red presente en 80 países.
Instituto Regional de Administración de Empresas IRADE (BioBío)	CGE	El Instituto Regional de Administración de Empresas (IRADE) es una corporación de derecho privado y sin fines de lucro que congrega a los principales actores empresariales de producción y servicios de la Región del Biobío. Su misión es fomentar el diálogo constructivo mediante la colaboración y alianza entre el sector público, el privado y las instituciones educativas
Cámara de la Producción y Comercio de Concepción (CPC Biobío)	CGE	Es una asociación empresarial independiente que representa a organizaciones de los sectores industrial y de servicios en la región del Biobío, Chile. Su principal objetivo es promover el desarrollo económico y social de la zona, actuando como un punto de encuentro para discutir temas comunes, brindar servicios de apoyo a sus miembros y fomentar el crecimiento regional.

PERSONAS



03

3.1 Dotación

3.2 Diversidad e inclusión

3.3 Seguridad y salud

3.4 Relaciones laborales

3.1
DOTACIÓN

GRI 2-7, 2-8

Los equipos de Chilquinta y CGE están formados por personal propio y por contratistas, quienes desempeñan las diversas tareas necesarias para asegurar la prestación del servicio de distribución eléctrica.

Trabajadores **propios**

1.410 trabajadores

- Chilquinta **355**
- CGE **1.055**

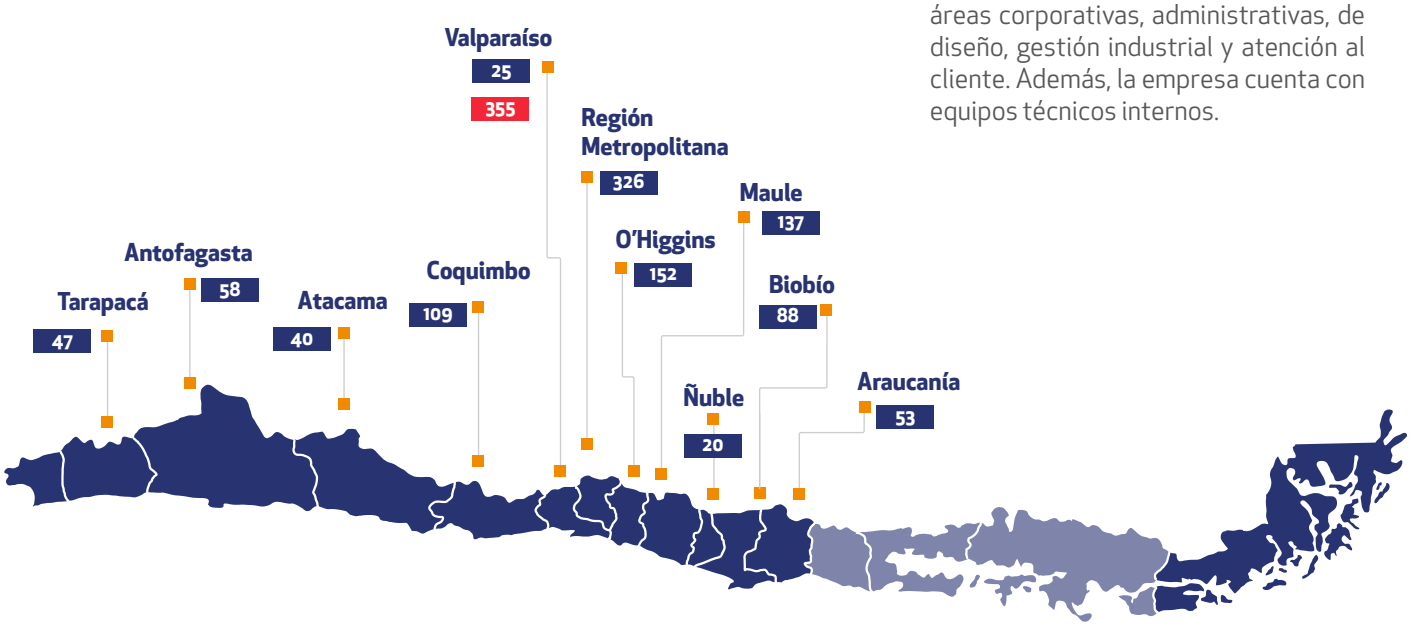
100% con jornada de tiempo completo

99,8% con contrato indefinido

Trabajadores contratados en 11 de las 16 regiones del país

Empleados **por región**

La mayoría de los trabajadores de la dotación propia se desempeñan en áreas corporativas, administrativas, de diseño, gestión industrial y atención al cliente. Además, la empresa cuenta con equipos técnicos internos.



Chilquinta
CGE

Trabajadores **contratistas**

La mayor parte de las labores que realizan los trabajadores contratistas están relacionadas con operaciones, como el mantenimiento de redes y sistemas de distribución, la ejecución de empalmes, cortes y reposiciones de suministro, la lectura de medidores, la entrega de boletas, el control de la vegetación, el montaje de estructuras metálicas y trabajos de construcción. Además, algunos contratistas desempeñan funciones en áreas administrativas, de ventas y de atención de servicios.

Tanto en Chilquinta como CGE, la provisión de estos servicios se hace a través de empresas que pueden ejecutarlos de forma directa o subcontratarlos, previa validación corporativa.

9.563
trabajadores contratistas

Chilquinta
1.002

CGE
8.561



3.2
DIVERSIDAD **E INCLUSIÓN**

GRI 3-3, SG-8

Tema **material**

Descripción

En la industria eléctrica, la diversidad y la inclusión representan desafíos estratégicos que deben abordarse en el mediano plazo para fortalecer los equipos de trabajo, enriquecer la toma de decisiones y abrir nuevas oportunidades laborales. Este objetivo no se limita únicamente a la implementación de políticas y prácticas, sino que apunta a una transformación cultural profunda al interior de las organizaciones.

Implica avanzar hacia un entorno donde la equidad de género, la incorporación de personas en situación de discapacidad (PcD), la convivencia multigeneracional y la integración intercultural sean parte natural de la vida organizacional. Esto requiere desarrollar procesos, sensibilidades y liderazgos que valoren la diversidad como un activo clave, asegurando espacios de trabajo inclusivos, accesibles y libres de discriminación, donde cada persona pueda desplegar su potencial en función de sus méritos, capacidades y desempeño.

Impactos

- Brechas de participación y representación: los principales grupos que pueden verse afectados son las mujeres y las personas con discapacidad, lo que implica eliminar obstáculos de acceso, promover su avance en distintos roles técnicos y profesionales, fomentando así su participación.
- Estereotipos culturales: afectan los ambientes de trabajo a través de opiniones y juicios que se instalan a través del tiempo sobre roles y capacidades respecto a determinadas tareas y responsabilidades. Superarlos implica gestionar aspectos como los sesgos inconscientes y la creación de condiciones libres de exclusión, acoso y tratos discriminatorios.

Políticas y lineamientos

Chilquinta

- Política de Diversidad e Inclusión Interna Adhesión al Índice de Paridad de Género (IPG) y plan Energía + Mujeres del Ministerio de Energía
- Compromiso de cumplimiento de las leyes N°21.015 de inclusión laboral y N°21.275 que pide la adopción de medidas para impulsar lo anterior
- Procedimientos de selección y capacitación sin sesgo de género
- Instrumentos colectivos con incorporación de elementos asociados a diversidad e inclusión

CGE

- Código Ético
- Reglamento Interno
- Procedimiento de Selección
- Política de Inclusión y Diversidad

Objetivo

Promover entornos laborales inclusivos donde la diversidad sea reconocida y valorada como un principio ético esencial, asegurando condiciones equitativas de desarrollo y participación para todas las personas, sin distinción de género, edad, origen, situación de discapacidad u otras condiciones personales o sociales.

Avances y acciones

Chilquinta

- Colaboración con fundaciones, OMIL y universidades para fortalecer la selección de personal y realizar acciones de sensibilización y capacitación, basadas en diagnósticos sobre diversidad e inclusión.
- Creación del Comité de Gestores de Inclusión, que define acciones concretas mediante reuniones periódicas para mejorar la sensibilización y capacitación interna en inclusión.

CGE

- Implementación del Programa Aflora, de apoyo y orientación a trabajadores con discapacidad.
- Realización del curso de Gestión de riesgos laborales inclusivos, para entregar herramientas en esta materia.
- Participación en la feria Expo Inclusión, promoviendo el empleo y la gestión inclusiva.
- Participación en la Teletón, con iniciativas de sensibilización y recaudación de fondos.
- Tres colaboradoras participaron en el programa Women in Energy, impulsado por el World Energy Council, para fomentar el liderazgo femenino en el sector energético.

Políticas y principios de respeto

Los códigos éticos de ambas empresas explicitan que las compañías no aceptan ningún tipo de discriminación en el ámbito laboral o profesional por motivos de edad, estado civil, raza, color, sexo, religión, sindicación, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, origen social o discapacidad. La política de Chilquinta establece de manera explícita el compromiso de brindar a todos los trabajadores igualdad de oportunidades y añade la no discriminación por situación socioeconómica, orientación sexual, identidad de género, apariencia personal o enfermedad.

Equidad de género

Chilquinta cuenta con una Política de Equidad integrada en la Política de Diversidad e Inclusión. El documento contiene dos directrices principales:

• La Política de Diversidad e Inclusión enmarca los procesos de gestión de personas, garantizando la inclusión en las distintas etapas del ciclo laboral.
• A través de especificación gerencial se incorporan los principios de la política, las responsabilidades de quienes la gestionan y las personas que ejercen liderazgo para garantizar espacios inclusivos en la organización.

Chilquinta participa activamente en diversas iniciativas orientadas a fomentar la equidad de género y la inclusión en el ámbito laboral. Entre ellas destaca su adhesión al Índice de Paridad de Género, elaborado por el Gobierno de Chile en conjunto con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Fundación ChileMujeres, así como su compromiso con la iniciativa "Energía + Mujeres" del Ministerio de Energía, que impulsa un plan público-privado orientado a generar transformaciones estructurales y culturales progresivas en la industria energética.

Asimismo, la compañía participa en espacios colaborativos promovidos por la Asociación de Empresas de la V Región (ASIVA) y la Cámara Regional de Comercio, donde se comparten buenas prácticas en materia de diversidad e inclusión. Además, mantiene alianzas estratégicas con instituciones de educación técnico-profesional, con el objetivo de atraer talento femenino y promover su incorporación en áreas tradicionalmente masculinizadas.

En esta misma línea, Chilquinta ha incorporado una mirada transversal de atracción de talento sin sesgos de género, fortaleciendo sus procesos de reclutamiento y selección. Esto se complementa con instancias de capacitación y sensibilización interna, así como con programas de formación dirigidos a líderes —hombres y mujeres— enfocados en el desarrollo de habilidades para liderar equipos diversos y potenciarlos hacia su mejor desempeño.

En CGE, la integración de más mujeres en sectores tradicionalmente dominados por hombres representa un desafío tanto cultural como de gestión. Aunque CGE no cuenta con un plan formal de equidad de género, esta se promueve a través del Procedimiento de Selección, que fomenta la igualdad de oportunidades en la búsqueda de candidatos y la asignación de cargos, lo que también va en línea con la gestión de Chilquinta.

La compañía dispone de una Política de Compensaciones que busca garantizar una retribución justa y equitativa para todos sus trabajadores. Aunque no se han establecido metas concretas para minimizar la disparidad salarial, se considera que las diferencias de remuneración consideran factores objetivos como habilidades, calificaciones, competencias, responsabilidades y evaluaciones de desempeño, y no responden a criterios arbitrarios.

En la industria de la energía en Chile, la participación de mujeres alcanzó un promedio de 21,3% en 2024, según el Sexto Reporte de Indicadores de Género de las Empresas en Chile. Esto representa un desafío para todas las empresas del rubro, en cuanto a avanzar hacia un mayor equilibrio entre los hombres y mujeres que trabajan en ellas, incluidas Chilquinta y CGE cuyo promedio de mujeres llega a 17,3%.



17,3%
mujeres

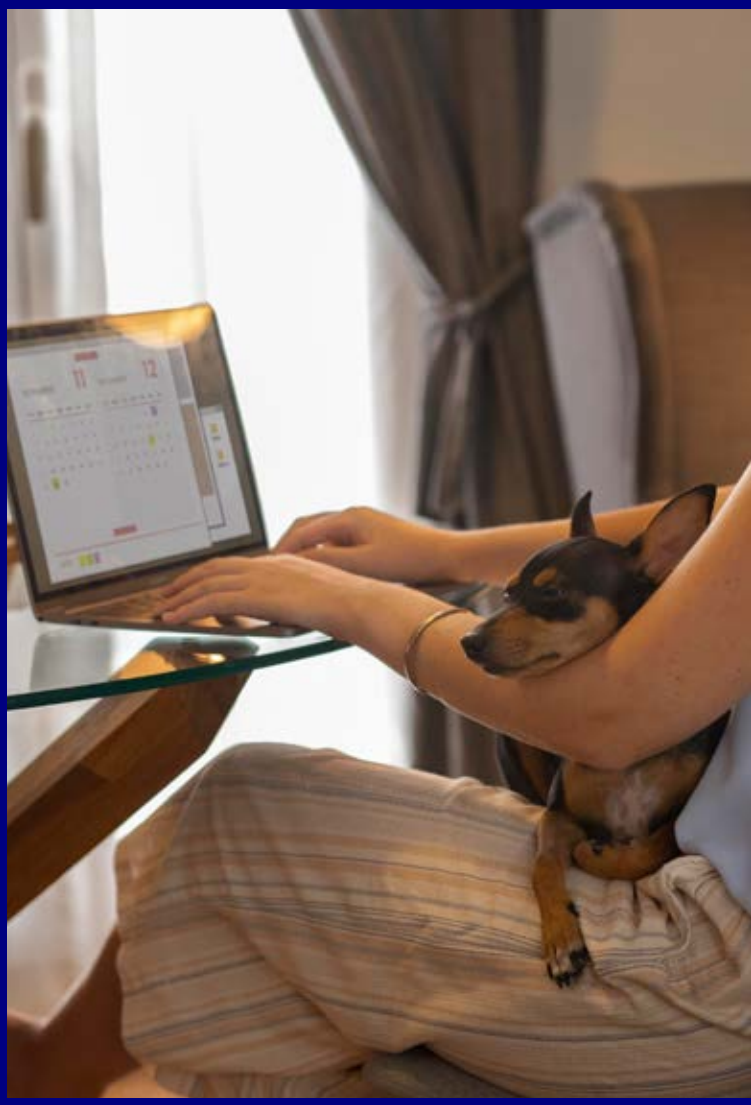
82,7%
hombres

Nuevas formas de trabajo

La adopción de nuevas modalidades laborales, como las jornadas híbridas que combinan presencialidad con trabajo remoto, ha sido una de las estrategias implementadas para fomentar la equidad de género y la corresponsabilidad parental.

Luego del levantamiento de las restricciones sanitarias impuestas por la pandemia de COVID-19, el equipo de Chilquinta retomó sus funciones bajo una jornada de 42 horas semanales, con opción de teletrabajo quienes puedan acogerse a la Ley de Conciliación Familiar.

CGE también ha implementado un modelo de trabajo híbrido que aplica tanto a su oficina central como a sus sucursales regionales, para quienes son elegibles bajo la Ley de Conciliación de la Vida Laboral y Familiar. Este modelo se complementa con diversos beneficios que facilitan la conciliación entre el trabajo y la vida familiar.



Apoyo a la maternidad

Desde hace más de 15 años, Chilquinta cuenta con el programa de reintegro progresivo del postnatal, tras el término del permiso legal. De este modo, hasta los nueve meses de vida del hijo, las madres realizan sólo cinco horas efectivas en el trabajo y posteriormente, hasta el primer año de vida, seis horas presenciales, completando la jornada en modalidad de teletrabajo. De esta manera se ha evidenciado un fortalecimiento del vínculo madre-hijo y el compromiso por parte de las trabajadoras.

En CGE se han dispuesto medidas especiales para brindar condiciones adecuadas a las mujeres que regresan a trabajar después de ser madres. Tras cumplirse el plazo legal de postnatal, pueden optar por un horario diferido para el inicio o término de jornada, independiente de la hora que la ley asigna para amamantamiento de recién nacido. También se cuenta con una Sala de Lactancia en la Oficina Central, que brinda higiene y comodidad para la extracción de leche y su adecuada conservación cuando la mujer se encuentra trabajando.



Diversidad cultural

GRI 405-1

El pertenecer a SGCC implica para las organizaciones de Chilquinta y CGE ser parte de procesos de intercambio e integración cultural con los representantes de la casa matriz, de nacionalidad china.

En ambas compañías se realizan actividades para promover el conocimiento cultural mutuo, tales como celebración de festividades y tradiciones, capacitación en los idiomas inglés y chino mandarín y campeonatos deportivos. Esto es relevante para generar entendimiento mutuo en cuanto a idiosincrasia, enfoques y formas de abordar distintas situaciones, lo que favorece las relaciones laborales en el día a día.

En la dotación de ambas empresas existe un 2% de personas de origen distinto al chileno, tales como colombianos, venezolanos y chinos, entre otros. Chilquinta tiene un 2.25% de su dotación extranjera (chinos 0.56%, colombiana 0.28% y venezolana 1.41%)



Convivencia generacional

Tanto en Chilquinta como CGE la dotación tiene una composición diversa en lo que respecta a la edad de los trabajadores, siendo predominante el tramo entre 31 y 50 años. El compromiso asumido en ambas organizaciones es fomentar con mayor fuerza la incorporación de profesionales y técnicos de menor edad, potenciando espacios diversos en los que prime el respeto y el trabajo colaborativo.

El Programa de Prácticas de Chilquinta y el Programa de Graduados de CGE están orientados, precisamente, a la incorporación de profesionales jóvenes a las compañías. A ellos se les brinda formación especial para insertarse en la cultura organizacional de las empresas.

Edades **promedio**

CHILQUINTA

- **4.79%** menores de 30 años
- **75.21%** entre 31 y 50 años
- **20%** mayores de 51 años

CGE

- **17%** menores de 30 años
- **60%** entre 31 y 50 años
- **23%** mayores de 51 años



Personas con discapacidad

Tanto en Chilquinta como en CGE se desarrollan acciones orientadas a la inclusión de personas con discapacidad (PcD), guiadas por gestores certificados conforme a lo establecido en la Ley N°21.275.

Durante 2024, Chilquinta implementó diversas iniciativas en esta materia. En cuanto a la equidad de género, se llevaron a cabo acciones para atraer talento femenino mediante procesos de selección paritarios y programas de formación dirigidos a la comunidad.

Representantes de Chilquinta participaron en reuniones con la Seremi de Energía para abordar los desafíos asociados a esta materia, exponiendo el trabajo realizado por la empresa y su disposición a desarrollar soluciones colaborativas.

También se realizaron reuniones con el equipo de Gestores de Inclusión, a partir de las cuales se identificaron brechas y oportunidades de mejora mediante un diagnóstico integral. Este análisis permitió diseñar un plan de formación ajustado a cada empresa del grupo, junto con establecer medidas transversales destinadas a fortalecer una cultura inclusiva.

En el caso de CGE, la empresa cuenta con dos Gestores de Inclusión Laboral certificados por ChileValora, en cumplimiento de lo establecido por la normativa vigente. Estos profesionales tienen a su cargo la coordinación del diagnóstico sobre inclusión laboral de personas con discapacidad, considerando el enfoque de derechos y el marco legal aplicable.

Además, están encargados de gestionar la implementación del plan de inclusión laboral y de coordinar actividades de formación relacionadas con esta materia, en concordancia con los procedimientos internos y las disposiciones legales correspondientes.

La Compañía implementa el Plan Aflora, cuyo propósito es entregar orientación y recomendaciones, gestionar la obtención de la credencial de discapacidad, ofrecer entrevistas con asistencia social e incorporar medidas preventivas mediante entrevistas personalizadas en el área de Salud Integral. Esta iniciativa está destinada a apoyar la inclusión laboral de personas con discapacidad.

En 2024, Chilquinta tuvo el 0,85% del personal asociado a la ley de inclusión, mientras que CGE mantuvo el 1% de dotación de personas con discapacidad, principalmente en funciones administrativas y profesionales.



3.3 SEGURIDAD Y SALUD

GRI 3-3

Tema **material**

Descripción

El negocio eléctrico conlleva riesgos para las personas, equipos y ambientes de trabajo, que pueden resultar en accidentes y enfermedades graves si no se gestionan adecuadamente. Es fundamental implementar estándares y requisitos normativos que aseguren condiciones de trabajo seguras y saludables, con medidas de control apropiadas.

Además, es crucial promover una cultura de seguridad y salud, priorizando la prevención, el autocuidado y el bienestar de los trabajadores. Esto incluye formación continua, así como la realización de inspecciones y evaluaciones periódicas, incentivando la participación de líderes y trabajadores en la identificación de riesgos laborales para garantizar un entorno seguro.

Impactos

- Los incidentes y accidentes laborales, ya sean personales, medioambientales o que afecten a equipos, son eventos inesperados debido a la falta de estándares, controles y mecanismos de calidad. Pueden causar lesiones graves, muertes y afectar al entorno y la comunidad.
- Las enfermedades profesionales surgen de las actividades laborales y pueden provocar incapacidad permanente o muerte.
- Trabajar en condiciones inseguras sin los recursos adecuados puede generar estrés, ansiedad y agotamiento, por lo que es esencial asegurar los recursos necesarios para proteger la integridad física, mental y familiar de los trabajadores.

Políticas y lineamientos

Chilquinta

- Política de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente
- Plan de Salud y Seguridad Ocupacional
- Reglamento Especial de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente para Empresas Contratistas y Subcontratistas
- Procedimiento de Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos
- Procedimiento para la Investigación de Incidentes
- Plan Maestro de Emergencias y Evacuación

CGE

- Política de Responsabilidad Social Corporativa
- Reglamento Especial de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente para Empresas Contratistas y Subcontratistas
- Metas de seguridad de acciones proactivas para todo el personal de CGE
- Evaluaciones periódicas de la gestión de seguridad a las Protocolo Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (MINSAL)
- Plan de Salud Integral a través del programa de Bienestar y autocuidado FES (Felices, enérgicos y saludables)

Objetivo

Alinear y focalizar la prevención, el cuidado y la protección de la seguridad y salud de los trabajadores, logrando la disminución y mantención de los indicadores de frecuencia, gravedad de accidentes y, por ende, el absentismo laboral en los rangos más bajos posibles.

Avances y acciones

Chilquinta

- Uso de la plataforma SIGMA para reportabilidad y gestión de hallazgos e incidentes, y cumplimiento de planes preventivos.
- Reducción de accidentes en frecuencia y gravedad respecto a 2023.
- Desarrollo de una nueva estrategia preventiva materializada en el programa preventivo 2024, con enfoque en la cultura de seguridad compartida.
- Certificación de Comités Paritarios con nivel oro.

CGE

- Uso de la plataforma PRODITY para reportabilidad de observaciones, inspecciones y seguimiento de hallazgos e incidentes.
- Disminución de accidentes y promoción de la reportabilidad de incidentes.
- Reforzamiento de la cultura de seguridad en todos los niveles de la organización.
- Validación y formación mínima de personal contratista y subcontratista.
- Seguimiento de incumplimientos a las Líneas Rojas de Seguridad establecidas por CGE.

Sistema de Seguridad y Salud Organizacional

GRI 403-1, 403-8

Nuestras compañías gestionan la Seguridad y Salud Organizacional (SSO) aplicando metodologías reconocidas y validadas, con el objetivo de identificar riesgos, prevenir incidentes y asegurar el cumplimiento de la normativa vigente.

En el caso de Chilquinta, se implementa un sistema de gestión basado en la norma OHSAS 18001, orientado al control de peligros laborales y diseñado como un marco para una gestión eficaz en SSO. Este sistema aplica a los procesos de proyectos y mantenimiento, y abarca tanto a trabajadores propios como a contratistas. Aunque otros procesos no se encuentren formalmente bajo el alcance del sistema, su metodología es utilizada de forma transversal. La certificación se mantuvo vigente hasta 2012; no obstante, la gestión se ha continuado implementando conforme a este estándar.

Por su parte, CGE y sus filiales se rigen por la legislación nacional aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo. La gestión de estos aspectos es coordinada por el organismo administrador de salud y por equipos especializados en salud ocupacional y prevención. Este enfoque contempla la promoción de entornos laborales seguros y saludables, reforzados mediante auditorías internas y externas conforme a los lineamientos de la norma ISO 45001 de Seguridad y Salud en el trabajo que 2024 fue recertificada por tres años más.

Ambas empresas cuentan con procedimientos y pautas de conducta que orientan a los trabajadores sobre los riesgos asociados a sus labores, así como con mecanismos formales que les permiten abstenerse de operar en condiciones que comprometan su seguridad.

Identificación y manejo de peligros

GRI 403-2

Ambas empresas cuentan con procedimientos y pautas de conducta que orientan a los trabajadores sobre los riesgos asociados a sus labores, así como con mecanismos formales que les permiten abstenerse de operar en condiciones que comprometan su seguridad. La comunicación de riesgos se realiza a través de canales directos con jefaturas, encargados de SSO y comités paritarios, promoviendo una cultura preventiva donde advertir peligros no controlados es valorado como una actitud responsable y proactiva.

Chilquinta cuenta con un procedimiento vigente para la Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos (IPVR), el cual es revisado cada dos años por un equipo especializado en Seguridad y Salud Ocupacional (SSO). Además, los inventarios de peligros se actualizan anualmente en conjunto con las áreas operativas, y cada incidente reportado sirve como insumo para revisar la evaluación de riesgos y reforzar acciones preventivas y correctivas.

En el caso de CGE, la identificación de peligros se realiza de forma continua, aplicando la Norma Técnica 71, junto con la actualización anual de la matriz de riesgos. Este proceso es verificado mediante auditorías internas y externas, y sus resultados se integran en planes de mejora, nuevos procedimientos y en el enfoque integral de gestión de riesgos de la compañía.

En caso de accidentes, tanto Chilquinta como CGE disponen de protocolos para tomar medidas inmediatas, incluyendo la suspensión temporal de actividades si se requiere, además de realizar investigaciones para identificar causas y establecer planes de acción correctivos y preventivos, garantizando el aprendizaje organizacional y la mejora continua en materia de seguridad laboral.



Servicios de seguridad y salud laboral

GRI 403-3

La legislación chilena indica que todos los trabajadores con contrato deben estar adheridos al seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Este es administrado por mutualidades, instituciones que garantizan el acceso a atención médica para estas situaciones.

En CGE, además, existe el área de Salud Integral, que se encarga de asesorar en la aplicación de medidas preventivas, identificando en primer término los grupos de mayor exposición. Esta unidad también diseña y ejecuta programas, promueve beneficios de salud y lleva control de indicadores específicos en esta materia.

Participación de los trabajadores en la SSO

GRI 403-4

En las dos compañías existen Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS), entidades que se componen de igual número miembros elegidos por los trabajadores y representantes de la empresa. Entre las principales responsabilidades de estas instancias participativas están: identificar condiciones y conductas inseguras, investigar accidentes y promover la salud y seguridad en la organización. Además, en CGE se constituyó un Comité de Evaluación del Ambiente Laboral-Salud Mental (CEAL-SM), cuyo foco está en la salud mental de los trabajadores.

CHILQUINTA

10 CPHS

CGE

14 CPHS

33 CPRP

Plataformas de seguimiento

Desde 2022, Chilquinta ha implementado la plataforma SIGMA para la gestión y trazabilidad en materia de SSO (capacitaciones, incidentes y hallazgos). Esta plataforma aplica tanto para trabajadores propios como para contratistas, facilitando el ingreso y revisión de datos en línea. Durante 2024, el sistema fue potenciado con dos nuevas funciones correspondientes al monitoreo de radiación UV, con recomendaciones diarias personalizadas y el Botón de Stop Work digital, que permite a los trabajadores detener labores frente a riesgos inminentes con trazabilidad total.

CGE cuenta con la plataforma PRODITY, una herramienta web utilizada por su propio personal y contratistas para registrar observaciones e inspecciones preventivas, asistencia a reuniones, incidentes y accidentes. Esto permite un seguimiento detallado de los indicadores y facilita el control de los planes de acción.

Capacitación en SSO

GRI 403-5

En Chilquinta y CGE se realizan constantes cursos y programas de entrenamiento para prevenir riesgos que pudieran incidir en la seguridad y salud de los trabajadores, tanto aquellos que forman parte de la dotación de las compañías como quienes prestan servicios en empresas proveedoras. Durante 2024 se realizaron las siguientes instancias de formación:

CHILQUINTA

Curso	Descripción / Objetivo	N° de participantes 2024
Validación Preventiva	Inducción en salud y seguridad conforme a los que solicita la legislación en Chile	**2.940**
Validación Técnica	Actividad diseñada para comprobar los conocimientos técnicos del personal operativo en diversos procesos	**535**
Reglamento de Operaciones	Capacitación destinada a conocer el reglamento de operaciones de la compañía	**506**
Seguridad Eléctrica	Capacitación destinada a conocer las 5 reglas de oro del trabajo sin tensión, medidas de protección ante peligros eléctricos, equipos de seguridad para arcos eléctricos y equipos con energía y distancias de seguridad de equipos con energía	**758**
Izaje de Cargas	Capacitación destinada a conocer los peligros del izaje de cargas suspendidas, los equipos, accesorios y elementos de izaje. Los cuidados respecto de la selección, uso y cuidado de los elementos de izaje de cargas. La planificación de los izajes.	**318**
Calor Extremo y Radiación UV	La capacitación "Calor Extremo y Radiación Ultravioleta" tiene como propósito entregar conocimientos clave para prevenir efectos adversos a la salud derivados de la exposición al calor y a la radiación solar en entornos laborales. Está orientada a fortalecer la gestión preventiva y el autocuidado frente a condiciones ambientales extremas.	**599**
Decreto Supremo 44	La capacitación sobre el Decreto Supremo N.° 44 tiene como propósito dar a conocer las principales obligaciones y cambios normativos en materia de salud y seguridad en el trabajo. Busca fortalecer el cumplimiento legal y mejorar la gestión preventiva en las organizaciones, con foco en la identificación de peligros y evaluación de riesgos.	**40**
Conducción Segura	La capacitación de "Conducción Segura" tiene como objetivo promover conductas responsables al volante, identificando riesgos asociados a la conducción laboral. Busca prevenir incidentes de tránsito, reforzar el cumplimiento normativo y fomentar una cultura de seguridad vial en el entorno de trabajo.	**447**
	Total	**6.254**

Curso	Descripción / Objetivo	N° de participantes 2024
Capacitación Guía Técnica de Radiación UV	Capacitación orientada a la prevención de riesgos asociados a la exposición a radiación ultravioleta de origen solar. La actividad promovió el autocuidado, el uso adecuado de Elementos de Protección Personal y la aplicación de medidas preventivas según la guía técnica vigente.	**450**
Conducción a la Defensiva	Capacitación orientada a reforzar conductas de manejo seguro y prevenir accidentes en el tránsito. Dirigida a colaboradores que desempeñan funciones de conducción, abordó técnicas de conducción preventiva, gestión de riesgos y criterios de seguridad vial, promoviendo una conducción responsable y consciente en todo momento.	**274**
Capacitación Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos (IPER)	Instancia formativa con objetivo de fortalecer las competencias de los trabajadores para la identificación, evaluación y control de riesgos en el lugar de trabajo, promoviendo una gestión preventiva eficaz y una cultura de seguridad orientada a la reducción de incidentes.	**413**
Aplicación de la Ergonomía en el Trabajo	Actividad orientada a promover pausas activas y buenas prácticas ergonómicas en el lugar de trabajo. El taller se centró en la prevención de lesiones musculoesqueléticas, mejorando la postura y adaptando los espacios laborales para optimizar la salud y el bienestar de las personas.	**566**
Capacitación seguridad vial	Capacitación orientada a la prevención de accidentes de tránsito tanto en el entorno laboral como en los trayectos. Se abordaron contenidos sobre normativa vigente, buenas prácticas para peatones, ciclistas, conductores, etc. y medidas preventivas para fortalecer una cultura de seguridad vial y autocuidado.	**374**
Ley N°21.643 (Ley Karin)	Capacitación orientada a la difusión de los contenidos de la Ley N.º 21.643 (Ley Karin), que regula el acoso sexual, el acoso laboral y la violencia en el trabajo. La actividad abordó los alcances de la normativa, así como los procedimientos de denuncia, investigación y sanción establecidos por la ley, con el objetivo de fortalecer la prevención y promover entornos laborales seguros, respetuosos e inclusivos.	**1.308**
Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales	Capacitación orientada a sensibilizar a los trabajadores sobre los riesgos psicosociales en el entorno laboral. Se abordaron los factores de riesgo más comunes, sus consecuencias y se dio a conocer lo establecido en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, incluyendo los aspectos normativos y las medidas preventivas para promover un ambiente de trabajo saludable y el bienestar emocional de todos los colaboradores.	**761**
Manejo de Extintores Portátiles	Curso teórico-práctico para el uso seguro y eficiente de extintores portátiles en su etapa inicial, considerando los distintos tipos de fuego y las condiciones de emergencia que se puedan presentar	**1.440**
Investigación de accidentes	Capacitación orientada a reforzar la importancia del uso correcto de los Elementos de Protección Personal (EPP) en labores operativas. La actividad abordó los riesgos críticos del sector, los tipos de EPP requeridos según la exposición y la normativa vigente, promoviendo una cultura de autocuidado, cumplimiento normativo y prevención de accidentes laborales.	**423**
Uso de Elementos de Protección Personal	Capacitación orientada a fortalecer las competencias en la identificación y análisis de causas de incidentes y accidentes laborales. La actividad abordó el enfoque preventivo de la investigación, los criterios técnicos y normativos aplicables, y la importancia de implementar medidas correctivas eficaces para evitar recurrencias y mejorar continuamente las condiciones de seguridad en las operaciones.	**284**
Primeros Auxilios	Curso básico orientado a entregar conocimientos esenciales para la atención inicial ante emergencias médicas en el entorno laboral. La capacitación permite una respuesta rápida y eficaz por parte de los trabajadores mientras se gestiona la llegada de asistencia profesional, fortaleciendo la preparación ante situaciones críticas y el cuidado oportuno de la salud.	**446**
	Total	**6.739**

Fomento y cuidado de la salud

GRI 403-6, 403-10



Con el objetivo de promover la salud y el bienestar de los trabajadores y sus familias, Chilquinta, a través del área de Calidad de Vida ejecuta anualmente el Programa de Vida Saludable que desarrolla una serie de actividades e iniciativas presenciales y también de tipo online. Dichas actividades comprenden acciones tales como la realización de exámenes preventivos de salud, pausas activas, masajes ergonómicos, talleres mindfulness, entre otros, en cada lugar de trabajo. También, se realizan charlas informativas y educativas en temas tales como alimentación saludable, buen dormir, manejo emocional, disciplina positiva entre otras iniciativas. Por otro lado, el programa contempla la promoción de la actividad física, desarrollando acciones de apoyo a las ramas deportivas y liga de fútbol, trekking familiar y clases de entrenamiento funcional en gimnasio.

Adicionalmente, se mantienen convenios para los trabajadores y sus familias, con Fundación Arturo López Pérez para el tratamiento del cáncer y en el Centro de Terapia del Comportamiento, para atenciones con especialistas en salud mental que contempla la derivación de casos con asignación de horas/sesiones con costo empresa como también el acceso libre de los trabajadores a un valor preferencial. Por último, es importante destacar que la empresa cuenta con un Fondo de Beneficios Médicos y seguro complementario de salud para el apoyo económico en gastos de salud de los trabajadores y sus familias.

Durante 2024, CGE fortaleció su compromiso con el bienestar y salud de las personas, manteniendo y actualizando los convenios colectivos de salud, tanto individuales como aquellos vinculados a organizaciones sindicales, los cuales son administrados por el área de Calidad de Vida y Compensaciones. Estos incluyen beneficios asociados a seguros médicos, dentales y acuerdos con asociaciones médicas para la obtención de descuentos adicionales. Para facilitar el uso efectivo de estos beneficios se dispone de canales permanentes de información y atención de consultas, que permiten orientar a los trabajadores y resolver sus consultas de manera oportuna.

Para la gestión de contingencias médicas laborales, se mantiene vigente el seguro laboral exigido por la Ley N°16.744 en conjunto con la Mutual de Seguridad y la Cámara Chilena de la Construcción.

El Programa Felices, Enérgicos y Saludables (FES) está orientado a la prevención y promoción de la salud. Cada año, se realizan campañas de sensibilización, capacitación y prevención en diferentes materias de salud, incluyendo enfermedades cardiovasculares; oftalmológicas; cáncer de mama y de próstata. También, contempla el cuidado de la salud mental de los trabajadores, a través del programa PACE, el cual brinda contención cuando así lo requieran. Además, se realiza anualmente una jornada de vacunación contra la influenza.

El programa también promueve el cuidado de la salud en el ámbito laboral mediante la gestión de riesgos psicosociales y ergonómicos, los cuales se abordan de manera transversal en toda la organización.

CGE también promueve el acceso a la plataforma Betterfly, que brinda diversos beneficios para la salud física, mental y deportiva, junto con prestaciones de telemedicina.

Junto con lo anterior, se llevó a cabo un Operativo Cardiovascular, que es una iniciativa preventiva enfocada a la detección de factores de riesgo asociados a enfermedades cardiovasculares y la identificación temprana de otras condiciones de salud relevantes, como el cáncer de próstata. Esta actividad incluyó evaluaciones médicas y asesoramiento personalizado a los trabajadores, contribuyendo a la promoción de una vida más saludable.

Complementariamente y con el objetivo de fortalecer la capacidad de respuesta ante emergencias médicas y facilitar una atención oportuna frente a eventos cardiovasculares graves, CGE instaló desfibriladores externos automáticos (DEA) en oficinas con alta afluencia de personas.

También se impulsó la campaña interna "Octubre Rosa" centrada en la concientización sobre el cáncer de mama, reforzando la importancia de la detección temprana.

Asimismo, ambas empresas desarrollaron Operativos Visuales, que permitieron evaluar la salud visual de trabajadores directamente en sus lugares de trabajo, con entrega de recetas ópticas, orientación y derivación a especialistas en casos necesarios.

Entrenamiento en SSO

Chilquinta cuenta con un Centro de Competencias Técnicas, instancia a través de la cual brinda entrenamiento teórico y práctico a los trabajadores propios y contratistas en prevención de riesgos y habilidades técnicas. Ahí los operadores practican las funciones que les corresponde realizar en mantenimiento de redes, incluido el ascenso a postes. Además, en el laboratorio se hace capacitación preventiva en manipulación de equipos eléctricos.

Similares actividades desarrolla CGE en su Centro de Entrenamiento, ubicado en la ciudad de Rancagua.

Prevención de SSO en operaciones y relaciones comerciales

GRI 403-7

En Chilquinta existe un procedimiento que aborda la forma de manejar clientes agresivos o conflictivos. También cuenta con uno que orienta la prevención de agresiones caninas, orientado para los trabajadores que desarrollan funciones en la vía pública.

En CGE se aplica un protocolo de agresión de clientes agresivos, tanto en las oficinas comerciales como en el trabajo técnico en terreno, implementando mapas de riesgos de agresiones de terceros y ataque canino.





3.4
RELACIONES **LABORALES**

GRI 2-30

En nuestras empresas procuramos mantener relaciones armoniosas y constructivas con los sindicatos a los cuales está adherida la mayor parte de nuestra dotación. Con ellos existe interacción permanente, con instancias de diálogo que permiten abordar todos aquellos aspectos de la relación laboral que pueden fortalecerse para beneficio mutuo, tales como condiciones laborales, seguridad y salud, beneficios y capacitaciones, entre otros.

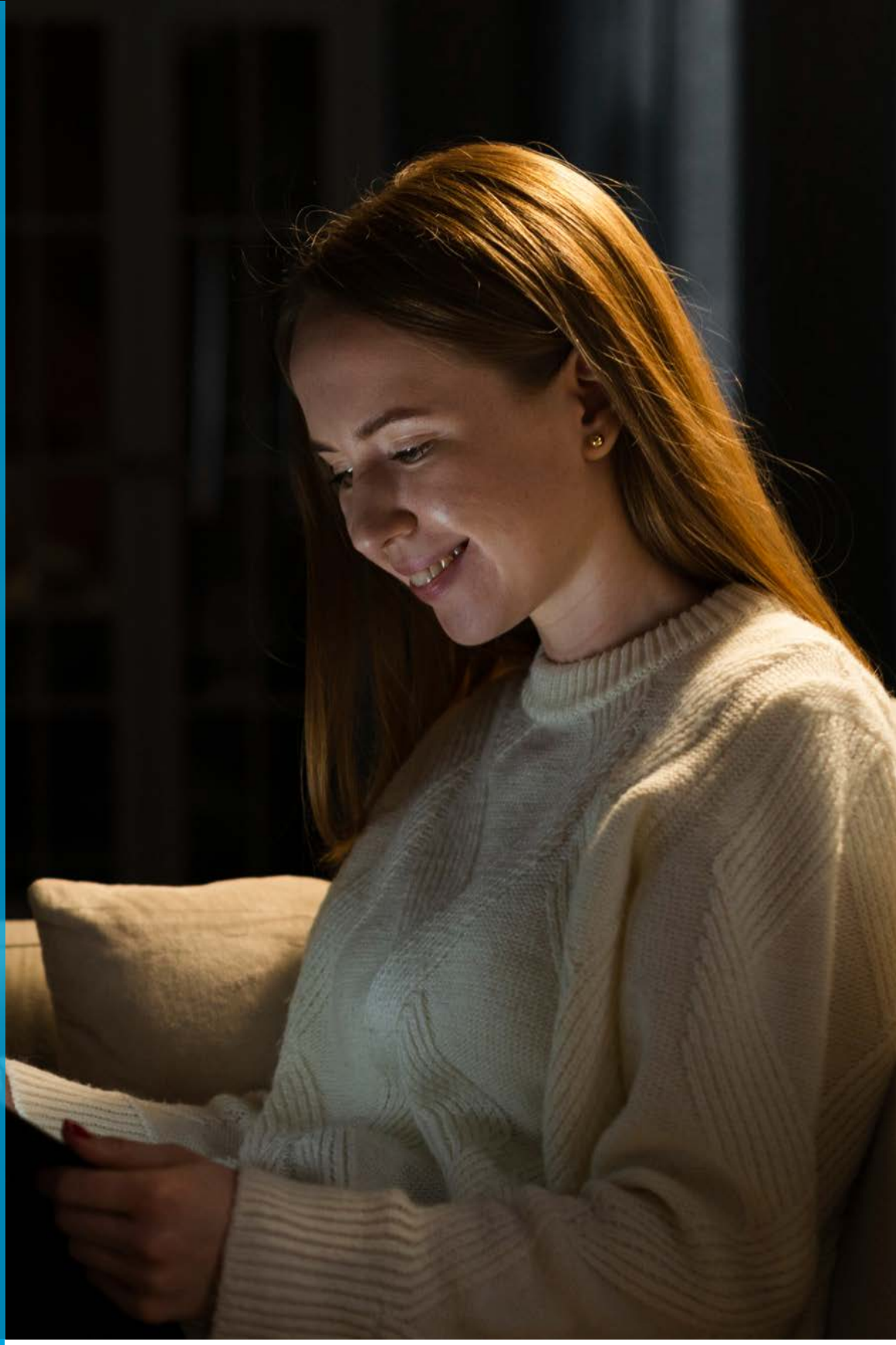
Trabajadores cubiertos por **negociaciones colectivas**

CHILQUINTA

98,03%
3 sindicatos

85,60%
26 sindicatos

SERVICIOS



04

4.1 Continuidad del suministro

4.2 Satisfacción de clientes

4.3 Tecnología y digitalización

4.1 CONTINUIDAD **DEL SUMINISTRO**

GRI 3-3

Tema **material**

Descripción

Abastecer de electricidad a las personas constituye un servicio básico que es clave para asegurar su calidad de vida y el desarrollo de las actividades económicas. El suministro eléctrico es esencial, ya que permite el funcionamiento de diversos servicios básicos como el suministro de agua, el transporte público, la atención médica o los sistemas de comunicación. A su vez, permite el uso de facilitadores para la vida cotidiana como son la iluminación, la calefacción y el uso de electrodomésticos, pero también para el funcionamiento de sistemas de seguridad (como alarmas y cámaras de vigilancia). Es importante considerar que el abastecimiento de electricidad permite el funcionamiento de infraestructuras críticas como lo son hospitales, estaciones de policía y cuerpos de bomberos, quienes requieren una provisión eléctrica ininterrumpida para desempeñar sus funciones.

Políticas y lineamientos

Chilquinta

- Política de Gestión de Continuidad del Negocio conforme a la Norma ISO 22301
- Plan de Mantenimiento Anual
- Plan de Ingeniería y Obras
- Estrategia de Operación

CGE

- Sistema Integrado de Gestión (SIG) conforme a las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e ISO 22301

Impactos

- La interrupción del suministro eléctrico puede afectar el funcionamiento de hogares, empresas, servicios públicos, industria y otros sectores.
- La energía eléctrica continua es vital para las personas electrodependientes.
- Las interrupciones prolongadas pueden impactar en la calidad de vida de las personas y el desarrollo económico de las empresa e industrias.

Objetivo

Prestar un servicio de energía continuo y de calidad, en línea con la normativa vigente que rige a las empresas de distribución eléctrica en Chile.

Avances y acciones

- Ampliación y expansión de la red de distribución de Chilquinta para el abastecimiento nuevos clientes.
- Actualización de la infraestructura digital de Chilquinta asociada a los sistemas comerciales, destinados a la gestión de clientes.
- Implementación de planes especiales de mantenimiento y construcción de CGE en las regiones de O ' Higgins, Maule y La Araucanía, destinados a mejorar la calidad del servicio para cada una de las comunas de esas regiones.

Factores de continuidad de servicio

El suministro eléctrico puede ver afectada su continuidad debido a diversos factores. Uno de ellos es el volumen y el estado de deterioro que puede tener la vegetación aledaña a las redes de distribución, lo cual puede derivarse de fenómenos como sequías o la falta de cuidado de los administradores de aquellos predios. El deterioro mencionado anteriormente aumenta la probabilidad de que la red de distribución sufra interrupciones consecuencia de eventos como, por ejemplo, los incendios u otras contingencias climáticas como son la lluvia, las tormentas de viento, los aluviones o las inundaciones.

A su vez, existen otros factores de riesgo humano para la continuidad del abastecimiento de energía como son el incremento de conexiones irregulares, el hurto de energía, el robo de cables y los daños provocados por terceros a instalaciones eléctricas (por ejemplo, choques a postes de luz o arrastre de cables de telecomunicaciones a baja altura).

La extensión de las redes de suministro eléctrico complejiza su gestión en diversos aspectos como la cobertura de áreas de difícil acceso, la convivencia con vegetación y fauna o incluso la convivencia con la infraestructura urbana como edificaciones, campamentos y calles transitadas por vehículos.

Nuestras compañías cuentan con políticas, procedimientos y programas que se basan en mantenimiento preventivo, modelos operativos y atención de emergencias (tipo "reponer, luego reparar").

Principales desafíos **en 2024**

- **Cambios regulatorios:** dentro de los principales desafíos para los próximos años, está la revisión de nuestros sistemas para la correcta implementación de la Ley N°21.719, que regula la Protección y el Tratamiento de los Datos Personales. Reiteramos nuestro compromiso con la prestación de un servicio público eléctrico eficiente y de calidad para todos nuestros clientes, resguardando su información personal por medio del trabajo incesante y dedicado de cada uno de nuestros trabajadores y contratistas.

- **Incendios:** los incendios ocurridos en el mes de febrero en la Región de Valparaíso significaron uno de los principales desafíos en 2024, dejando severos daños materiales y cobrando la vida de decenas de personas. Ante esta emergencia, Chilquinta activó su Plan de Contingencia Operacional en su estado máximo, desplegando toda su capacidad técnica y operativa en coordinación con los equipos de emergencia regionales. Gracias al trabajo conjunto con otras distribuidoras del país, se movilizaron más de 350 trabajadores y 150 unidades para acelerar las labores de reconstrucción, logrando restituir la red de media y baja tensión en tan solo 12 días. A esto se sumaron medidas comerciales como el congelamiento de cuentas, la habilitación de una Oficina Móvil y un catastro de emergencia para atender las necesidades de los clientes afectados.

- **Estado de la vegetación circundante:** sequías y condiciones extremas deterioraron grandes extensiones de terreno por las que pasa la infraestructura para distribuir la energía. Por lo tanto, se hace necesario contar con planes específicos para dar frente a esta problemática, la que considera un alto volumen de vegetación sin el cuidado óptimo por parte de sus dueños, la que se ha transformado en un riesgo no solo para la continuidad del suministro eléctrico, sino también para toda la comunidad debido al peligro que revisten las caídas de árboles y/o ramas de gran envergadura.

- **Robo de cables:** en varias regiones de Chile este problema afecta a la industria eléctrica y de telecomunicaciones, debido a la valorización de algunos componentes, como es el cobre.

- **Choque de postes:** debido a distintos factores, entre ellos la conducción en estado de ebriedad, Chilquinta tiene un promedio de dos postes chocados diarios, mientras que en CGE esta cifra asciende a diez. Además de afectar la continuidad del servicio, el daño genera costos de reparación, reposición de la infraestructura y producción de altos volúmenes de residuos.

- **Hurto de energía:** la existencia de asentamientos habitacionales irregulares conlleva el problema de que las conexiones ilícitas provocan sobrecargas, bajas de voltaje y caída de los sistemas de suministro, lo cual afecta la calidad y continuidad del servicio de los clientes regulares.

Proyectos de mejora para la continuidad del suministro

SG-1

Con el fin de asegurar la continuidad del servicio, en Chilquinta existe un programa anual que agrupa diversos planes maestros con acciones definidas, presupuestos asignados y seguimiento de sus procesos.

- **Plan y Programa de Mantenimiento de Chilquinta Distribución:** se enfoca en acciones preventivas y correctivas relativas al manejo de vegetación, empalmes, mantenimiento a instalaciones y equipos. A su vez, aborda planes de contingencia para fenómenos de altas y de bajas temperaturas, accidentes con volantines, robo de cables y choques a postes eléctricos.

- **Plan de Ingeniería y Obras Sistemas de Distribución:** se centra en el desarrollo de nuevos proyectos y obras que aporten al sistema de distribución eléctrico y a la incorporación de nuevos clientes.

- **Estrategia de Operación del Sistema de Distribución:** se asegura de la correcta y óptima operación del servicio de suministro eléctrico a través del uso de tecnología para administrar la red eléctrica y gestionar fallas.

A su vez, Chilquinta cuenta con diversos planes y procesos reportados periódicamente a la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC). El desarrollo de su estrategia operacional ha permitido que la empresa no haya excedido los límites exigidos por la Norma Técnica de Distribución en relación a los indicadores SAIDI/SAFI, cumpliendo con los requerimientos dados por las autoridades nacionales.

En 2024 la empresa se enfocó en la evaluación y levantamiento de actividades, lo que llevo a avanzar en miras de la digitalización a través de LUZ Bot, la asistente virtual de WhatsApp. A dichos servicios virtuales se suma la existencia de tótems de autoatención en las oficinas comerciales, complementando el trabajo de los asistentes al abordar y resolver problemas, alcanzando un total de 657.817 clientes al cierre de 2024.

A pesar de avanzar hacia la digitalización, Chilquinta entiende que existen brechas en términos digitales, sobre todo pensando en adultos mayores y es debido a esto que desde 2019 realiza talleres a sus clientes del segmento mayor, para que conozcan y utilicen estos canales.

En el caso de CGE, durante 2024 continuó su trabajo en la implementación de la Norma Técnica de Calidad de Servicio en Sistemas de Distribución, hito fundamental para la industria de distribución eléctrica en el país, lo cual reafirma el compromiso de CGE con la mejora de su servicio y con el compromiso de abastecer de forma confiable y eficiente a más de 3 millones de clientes. En relación con el cumplimiento de los indicadores SAIFI/SAIDI, se reflejó un aumento respecto a 2023, explicado por la magnitud de las contingencias climáticas ocurridas en agosto y junio, no obstante, la cantidad de comunas que superaron los límites establecidos en dichos indicadores mostró una reducción pasando a 2 comunas en la medición de SAIFI y a 14 comunas en la medición de SAIDI para 2024.

Uno de los hitos destacados durante 2024 para CGE fue la inauguración de una nueva oficina técnica con el fin de reforzar la operación y calidad del servicio de Pucón y Curarrehue. Esta oficina forma parte del plan de inversión 2024 e implicó nuevos desarrollos en infraestructura y el despliegue de equipos técnicos especializados en terreno. La Delegación de Pucón involucró una inversión local cercana a los 2.400 millones de pesos, los cuales consideran la construcción de la oficina técnica, la incorporación permanente de capital humano especializado y la ejecución de iniciativas de mejora, crecimiento y renovación de la infraestructura eléctrica en Pucón y Curarrehue.

En 2024 CGE destinó MM$206.721 en inversiones consolidadas con foco en el crecimiento orgánico, la optimización de su infraestructura y la mejora de la calidad del suministro eléctrico. Esta inversión fue acompañada de un plan de mantenimiento robusto, que va más allá de las exigencias normativas, llegando a implementar planes especiales de mantenimiento y construcción para las regiones de O'Higgins, Maule y La Araucanía, enfocándose en la calidad del servicio, alcanzando un total de 3.362.294 clientes para finales de 2024.

A su vez, entendiendo que la digitalización es un desafío para la población, se inició un piloto de talleres digitales para adultos mayores, enfocado en entregar herramientas para el uso de plataformas de atención digitales.

Chilquinta fue reconocida por decimotercera vez con el primer lugar del Ranking de Calidad de Servicio que realiza anualmente la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) en su segmento, reflejando un desempeño sólido en la entrega de un servicio eléctrico confiable, respaldado por procesos eficientes y estándares de calidad.



Inversión en calidad del servicio

La inversión total de Chilquinta fue de $27.445 millones, de los cuales $6.662 millones se destinaron a la expansión del sistema de distribución para abastecer la creciente demanda. Además, se destinaron $9.722 millones al reemplazo de activos de la red, lo que permitió mantener y mejorar la calidad del suministro. En cumplimiento del marco normativo, se invirtieron $1.280 millones en el proyecto de Medida Inteligente. Asimismo, se ejecutaron inversiones en tecnologías de la información, reducción de pérdidas, mantenimiento de equipos y nuevas conexiones, alcanzando un total de $9.781 millones.

CGE comenzó a utilizar drones para inspeccionar el estado de la red en zonas de difícil acceso, así como generadores móviles y camiones bypass que permiten mantener la continuidad del suministro durante las mantenciones. En zonas urbanas, se colocaron cobertores en los postes para disminuir las consecuencias de los choques de automóviles. Para mejorar la calidad del suministro, CGE optó por incluir brigadas propias del tipo pesadas y de líneas energizadas con una inversión de $9.700 millones.



Resistencia de la red eléctrica

SASB IF-EU 550a.1

En términos del cumplimiento de las exigencias del Coordinador Eléctrico Nacional en materias de Estándar de Ciberseguridad para el Sector Eléctrico, Chilquinta trabaja en el marco de los criterios de cumplimiento a lo requerido en la normativa Critical Infrastructure Protection (CIP), la que contienen aspectos fundamentales para la seguridad de la información e infraestructuras tecnológicas. Lo que lleva a que durante 2024 se produjeran 3 incidentes de seguridad física y ninguno de seguridad informática.

En el caso de CGE, la compañía implementó un Plan Director de Ciberseguridad orientado a mitigar las principales amenazas digitales, basándose en marcos internacionalmente reconocidos como NIST Cybersecurity Framework, Critical Security Controls (CSC) y estándares de Ciberseguridad para el sector. Con el objetivo de elevar progresivamente su nivel de madurez en ciberseguridad, la compañía revisa y optimiza sus procesos anualmente, asegurando una adaptación constante a las nuevas amenazas y regulaciones del sector. Esto llevó a que durante 2024 se registren 72 días declarados con alerta/contingencia y ningún incidente de seguridad informática.

En 2024, Chilquinta y CGE mantuvieron sus incidentes de seguridad informática en cero.

Interrupciones del sistema

SASB IF-EU 550a.2

CHILQUINTA

	Valor	Días en los que hayan sucedido incidentes graves
Índice de duración de la interrupción media del sistema (SAIDI)	SAIDI total: **3,33 horas** SAIDI interno: **2,79 horas**	Durante 2024 no se registraron incidentes graves
Índice de frecuencia de la interrupción media del sistema (SAIFI)	SAIFI total: **1,14 vez** SAIFI interno: **1 vez**	
Índice de duración de la interrupción media del cliente (CAIDI)	CAIDI total: **2,92 horas** CAIDI interno: **2,81 horas**	

CGE

	Valor	Días en los que hayan sucedido incidentes graves
Índice de duración de la interrupción media del sistema (SAIDI), en horas/año	SAIDI total: **21,1 horas** SAIDI interno: **6,0 horas**	Durante 2024 no se registraron incidentes graves
Índice de frecuencia de la interrupción media del sistema (SAIFI), en veces/año	SAIFI total: **7,5 veces** SAIFI interno: **2,3 veces**	
Índice de duración de la interrupción media del cliente (CAIDI), en horas	CAIDI total: **2,1 horas** CAIDI interno: **2,5 horas**	



Cortes de suministro

SASB IF-EU 240a.3

En línea con el cumplimiento de la regulación del servicio de distribución eléctrica, es que el esquema de tarificación se consideran distintos elementos al componer la tarifa final:

- Precios nodales en el punto de conexión.
- Costos asociados al uso de los sistemas de transmisión.
- Cargos por servicio público.
- Valor Agregado de Distribución (VAD).
- Costes de inversión.
- Administración y atención al cliente.
- Operaciones y mantenimiento.
- Pérdidas energéticas inherentes al sistema de distribución.

La implementación de la Ley N°21.423 en 2022 estableció que son beneficiarios de un subsidio estatal los clientes cuyos consumos no superaron los 250 kWh durante 2021 y mantenían mora en sus pagos. Esta medida impidió la suspensión de suministro por no pago, lo cual benefició al 60% de los usuarios más vulnerables del país.

CHILQUINTA	2023	2024
Número total de cortes de suministro eléctrico por falta de pago	115.790	100.697
% de reconexiones realizadas en las 24 horas posteriores al pago de la deuda por parte del cliente	100%	100%

CGE	2023	2024
Número total de cortes de suministro eléctrico por falta de pago	571.295	779.997
% de reconexiones realizadas en las 24 horas posteriores al pago de la deuda por parte del cliente	83%	90%



4.2 SATISFACCIÓN **DE CLIENTES**

GRI 3-3

Tema **material**

Descripción

La naturaleza de las empresas distribuidoras de energía eléctrica las obliga a regirse por estándares de atención al cliente establecidos por la normativa vigente. Incumplir dichos requisitos conlleva consecuencias negativas para los clientes, debido principalmente a que su satisfacción depende directamente de la continuidad del suministro, la calidad del servicio y también respecto a precios justos y transparentes.

Impactos

- La variabilidad en la calidad y continuidad del suministro afecta el funcionamiento cotidiano de personas y organizaciones, por lo cual incide en su percepción sobre el servicio entregado.
- Se producen relaciones insatisfactorias con la empresa por asimetrías de información, producto de la dificultad para entender la facturación de un servicio regulado.
- En ocasiones puede haber complicaciones para comunicarse con la empresa para hacer consultas o reclamos, ya sea por disponibilidad de los canales o brechas de uso de medios digitales.

Políticas y lineamientos

Chilquinta

- Pilares de Servicio
- Reglamento de Higiene Orden y Seguridad
- Reglamento de Operación
- Código de Conducta

CGE

- Política de Responsabilidad Corporativa
- ISO 9001 de Calidad
- ISO 22301 de Continuidad del Negocio

Objetivo

Proporcionar un buen servicio a los clientes, mediante canales de comunicación y atención que faciliten las interacciones, para así atender sus necesidades de manera satisfactoria.

Avances y acciones

- Primer lugar en Ranking SEC para Chilquinta.
- Implementación de medidores inteligentes en CGE.
- Mejora en los estándares de exigencia en calidad de servicio en CGE.
- Optimización de tiempos de respuesta en CGE.
- Primer lugar en la Competencia de Innovación en Gestión 2024, organizada por State Grid International Development.

Cambios normativos

A comienzos de 2024 se publicó en el Diario Oficial la Resolución Exenta N°209, de la Comisión Nacional de Energía (CNE), encargada de fijar la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución (NTD) y su Anexo Técnico Sistemas de Medición, Monitoreo y Control (AT SMMC).

Esta nueva versión de norma contempla una serie de modificaciones tendientes a mejorar la calidad del servicio eléctrico entregado a los clientes, modernizar las redes eléctricas y robustecer las potestades fiscalizadoras de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), entre otras materias.

La nueva normativa responde a la demanda por un servicio de mayor calidad, impulsando la incorporación de tecnologías avanzadas en el sector y mejorando aspectos del suministro eléctrico y de la atención comercial

Respuesta al sistema frontal

En el mes de agosto un sistema frontal con vientos de más de 120 km/h afectó a la zona centro sur del país, con promedios de precipitaciones superiores a los 70 milímetros diarios en algunas zonas.

Chilquinta restableció el suministro eléctrico a la totalidad de los clientes afectados en su zona de concesión. Como parte de su compromiso con los usuarios, la compañía alcanzó un acuerdo voluntario con SERNAC para compensar a más de 89 mil clientes.

CGE desplegó todos sus recursos humanos y técnicos, con más de 1.100 brigadas y casi 4.000 personas en terreno, tanto de reconstrucción de infraestructura dañada como de atención de emergencias, para reponer el servicio eléctrico en el menor tiempo posible a sus clientes.





Iniciativas de mejora de calidad de servicio y satisfacción de clientes

SG-2

En el marco de su estrategia de transformación digital, Chilquinta ha impulsado una serie de iniciativas orientadas a mejorar la experiencia de atención, fortalecer la eficiencia operativa y consolidar su liderazgo en innovación dentro del sector energético. Actualmente, se encuentra en pleno despliegue del proyecto Discovery Genesys, que migrará el contact center a una plataforma en la nube con capacidades omnicanal, integrando llamadas, chats, correos, redes sociales y SMS. Esta solución permitirá implementar enrutamiento inteligente, integrar datos en tiempo real y adaptarse con agilidad a cambios regulatorios, con el objetivo de personalizar los servicios, reducir los tiempos de espera y lograr un aumento del 10% en la satisfacción de clientes, junto con un 20% de mejora en la resolución al primer contacto.

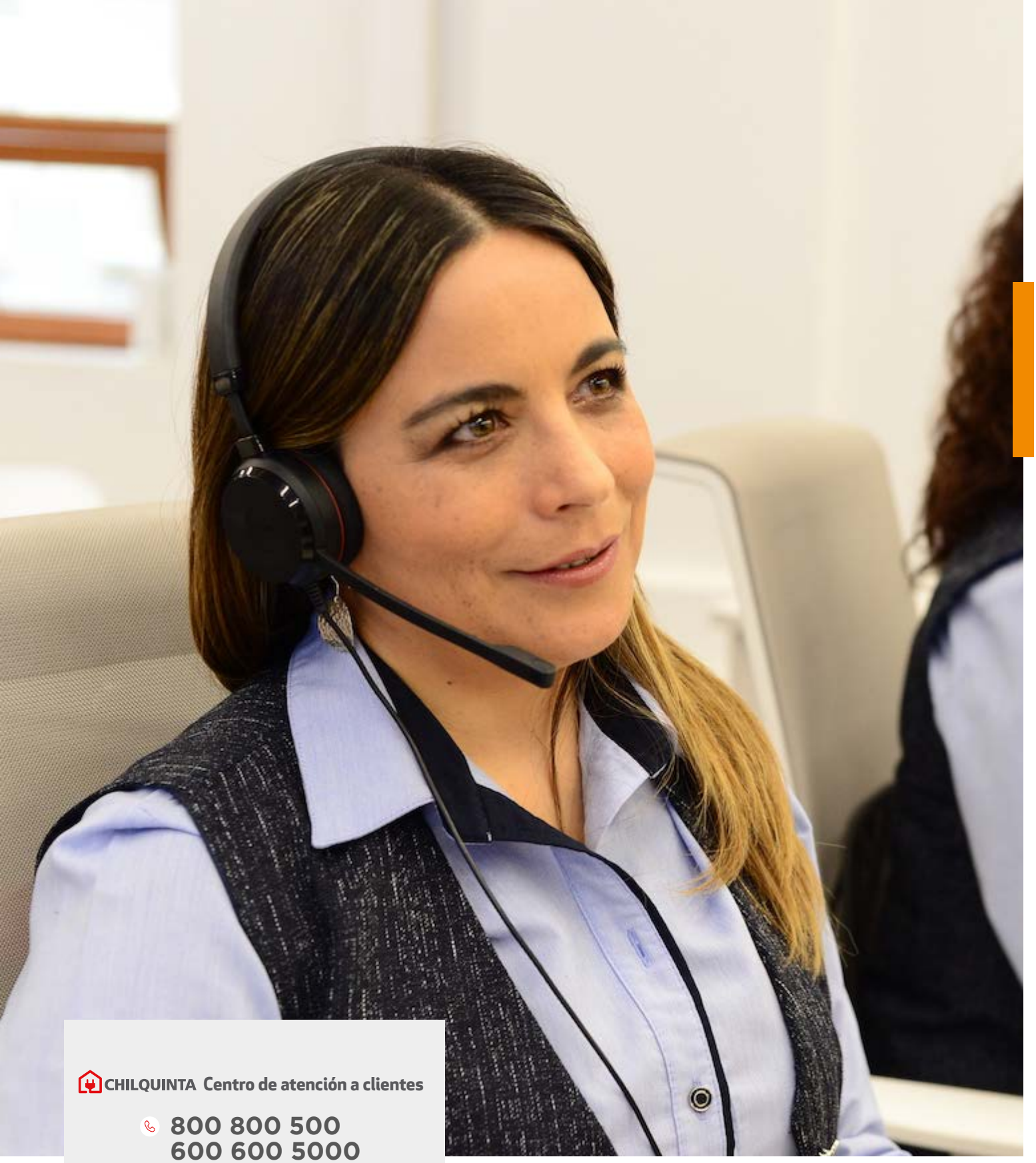
De forma complementaria, se avanzó en la digitalización de los centros de atención presencial mediante la adopción del modelo phygital, incorporando tótems de autoatención para pagos, consultas por cortes y reposiciones, cambios de titular, empalmes y reclamos. Para incentivar su uso, se lanzó la campaña interna "Luz, cámara, digitalización", que motivó a los equipos a promover activamente esta modalidad, con la meta de alcanzar un 70% de autoatenciones presenciales a través de estos dispositivos.

Estos avances fueron reconocidos a nivel internacional cuando Chilquinta obtuvo el primer lugar en la Competencia de Innovación en Gestión 2024, organizada por State Grid International Development. La final, realizada en Beijing, reunió a 22 propuestas de países como Brasil, Omán, Grecia, Portugal y Australia. El reconocimiento posicionó a Chilquinta como la empresa más destacada por su enfoque en soluciones centradas en el cliente, mejora continua de la atención y adopción de tecnologías que permiten entregar un servicio más cercano, eficiente y ágil.

En esta misma línea, se ha iniciado la implementación de un piloto basado en inteligencia artificial generativa, apoyado en modelos de lenguaje de gran escala (LLMM), capaz de integrar altos volúmenes de datos, identificar quiebres de consumo y entregar respuestas proactivas. Esta herramienta busca apoyar el trabajo de los ejecutivos, automatizar procesos analíticos y reforzar la toma de decisiones en tiempo real, consolidando una experiencia de servicio más inteligente, predictiva y enfocada en las personas.

Durante 2024, CGE dio continuidad al Plan Clientes Renovado con el objetivo de mejorar la percepción de los clientes en procesos críticos y de gran volumen de atenciones El enfoque consistió en atender los puntos más relevantes de la atención de los usuarios, en los procesos de emergencias, facturación y conexiones.

Además de sus 65 oficinas de atención al cliente, ubicadas desde las regiones de Arica y Parinacota hasta La Araucanía, CGE ha trabajado en mejorar los canales en línea, ampliando la gama de opciones de atención al cliente. Esto incluye la creación de una nueva oficina virtual y un rediseño del sitio web. Se implementó una aplicación móvil para iOS y Android por medio de la cual los clientes pueden acceder a opciones de auto atención tales como pago de cuentas, consultar boletas, revisar consumos e informar una emergencia. Desde 2023 funciona un nuevo canal de atención a través de WhatsApp.



CHILQUINTA Centro de atención a clientes

800 800 500
600 600 5000

Teléfono de atención a clientes

800 800 767

Medición de la satisfacción de clientes

SG-3

Durante 2024, existió continuidad para ambas compañías en la metodología de satisfacción a clientes a través del CSAT (Customer Satisfaction Score), indicador que entrega los resultados de la satisfacción de clientes mediante encuestas en los principales procesos relacionados a la calidad del servicio que brindan las distribuidoras, información importante para idear mejoras en procesos claves y críticos que permitan aportar en la experiencia de nuestros clientes.

Tarifas y boletas

IF-EU 240.a1, 240.a4

Las tarifas aplicadas a los consumidores son establecidas mediante decretos emitidos por el Ministerio de Energía, amparado en el Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, el cual especifica disposiciones técnicas y operativas para la industria. Dicho reglamento abarca los costos asociados a toda la cadena de suministro eléctrico: generación, transmisión y distribución de energía eléctrica, representando aproximadamente al 70%, 10% y 20% respectivamente de la tarifa final.

Cabe mencionar que los precios de generación de energía se establecen a través de procesos de licitación pública. En estos procesos, los oferentes presentan las propuestas más competitivas para ser seleccionados como proveedores de suministro eléctrico durante un periodo de 15 a 20 años. Las ofertas mencionadas son expresadas en dólares estadounidenses y están sujetas a mecanismos de indexación que consideran factores tales como el índice de precios al consumidor (IPC) y los valores de diferentes tipos de combustibles.

Un aumento significativo de estos valores externos al negocio puede generar incrementos considerables en las tarifas eléctricas. Los segmentos de transmisión y distribución también pueden verse afectados por dichas variaciones, no obstante, su repercusión en las tarifas es más limitada.

La determinación de los costos de cada parte de la cadena es realizada cada cuatro años por la Comisión Nacional de Energía, propuesta que finalmente aprueba el Ministerio de Energía.



4.3 TECNOLOGÍA **Y DIGITALIZACIÓN**

GRI 3-3, SG-10

Tema **material**

Descripción

La distribución eléctrica potencia sus sistemas avanzados de monitoreo y gestión de redes a través de elementos tecnológicos y la digitalización de sus procesos, permitiendo mejorar la gestión de la demanda y detección de fallas. A su vez, la innovación aporta directamente a la eficiencia energética, la integración de energías renovables y la confiabilidad del suministro, avanzando hacia una red eléctrica más inteligente y sostenible.

Políticas y lineamientos

Chilquinta

- Utilización del sistema SAP para manejo integral de procesos de mantenimiento y construcción de obras
- Aplicación de sistemas Work Force Management para digitalizar procesos en terreno
- Definición estratégica de automatización de la red
- Uso de sistemas integrados para operar la red de forma eficiente y efectiva

CGE

- Plan de digitalización 2024-2026 el cual abarca iniciativas de digitalización de procesos y modernización de plataforma tecnológicas, incluida SAP y SCADA.
- CGE continuó su trabajo en la implementación de la versión 2024 de la Norma Técnica de Calidad de Servicio en Sistemas de Distribución,

Impactos

- Los medidores inteligentes, sensores y dispositivos de telemetría recopilan datos en tiempo real para brindar a las empresas una visibilidad precisa de las condiciones de la red y resolver problemas de manera eficiente.
- Los algoritmos y sistemas de análisis avanzados optimizan la distribución de energía, reduciendo pérdidas y mejorando la gestión de carga.
- La digitalización también fortalece la resiliencia y seguridad de las redes, permitiendo una detección y respuesta rápida ante fallas o ataques.
- La automatización y el mantenimiento predictivo reducen el tiempo de respuesta y minimizan el impacto en los clientes.
- La tecnología facilita la interacción con los clientes a través de aplicaciones móviles y plataformas de comunicación en tiempo real.

Objetivo

Incorporar tecnología y sistemas digitales para mejorar la eficiencia de los procesos de negocio, confiabilidad y calidad al sistema de distribución.

Avances y acciones

- En Chilquinta se ejecutaron inversiones en tecnologías de la información, reducción de pérdidas, mantenimiento de equipos y nuevas conexiones, alcanzando un total de $9.781 millones.
- CGE y el municipio de Coelemu inauguraron laboratorio de Electricidad y Automatización en el Liceo Bicentenario Domingo Ortiz de Rozas.
- CGE y la Universidad de Concepción organizaron seminario internacional sobre inteligencia artificial y ciberseguridad en redes.

Parte importante de la mejora en gestión y administración del sistema eléctrico tiene relación con la incorporación de tecnología y digitalización de procesos. En esa línea, Chilquinta y CGE cuentan con diversas iniciativas que contribuyen a crear nuevas capacidades para optimizar sus procesos, aumentar la eficiencia operacional e incrementar su productividad. Dichos aspectos contribuyen a impulsar una gestión basada en datos, generando valor tanto para las compañías como para sus clientes.

En Chilquinta existen diversos procedimientos orientados a sacar partido de la tecnología y avanzar en la automatización de procesos. Estos son:

Gestión, control y trazabilidad: todos los trabajos de mantenimiento y de obras se ejecutan mediante módulos del sistema SAP, lo que permite llevar a cabo de forma integral los procesos y tener trazabilidad completa de cada actividad.

Digitalización de procesos: con el sistema Work Force Management se cuenta con información en línea de procesos en terreno, como son el manejo de vegetación y la atención de emergencias. También se ha avanzado en la implementación de diferentes módulos de digitalización de procesos vía PowerApps, lo que disminuye tiempos de trabajo y mejora la trazabilidad de los datos.

Automatización de la red: en la última década, la red de Chilquinta ha evolucionado paulatinamente y, a 2024, ya contaba con más de 960 equipos reconectadores en media tensión y 170 sistemas de autorrecuperación (self healing). Esto permite, entre muchos beneficios, acotar las zonas donde hay clientes afectados por interrupción y mejorar tiempos de respuesta para reposición mediante recuperación automática.

Eficiencia y efectividad en las operaciones: diversos sistemas integrados permiten gestionar y operar mejor la red. Entre ellos están: ELECTRIC OFFICE, software de gestión de activos físicos y asuntos regulatorios; POWER ON, software de administración para la gestión de todas las órdenes provenientes de diferentes soportes; SCADA (sigla en inglés de sistema para la gestión del sistema eléctrico) que permite la supervisión, el control y la toma de datos para tomar decisiones operativas de forma remota; y DMS (sigla en inglés para sistema de administración de la distribución), que realiza simulaciones y operaciones sobre la red de distribución, localiza y aísla fallas, junto con ejecutar análisis con información en tiempo real. Adicionalmente, mediante la integración de estos sistemas, se recopila, analiza y pone a disposición la información en formato de indicadores de calidad de suministro. Esto permite contar con datos oportunos para operar y mantener la red, así como para informar en tiempo y calidad a la autoridad regulatoria.

Durante 2024 CGE llevó la implementación de medidores inteligentes en las subestaciones de distribución y sigue avanzando como un componente clave de la modernización de la red eléctrica. Dichos dispositivos permiten a CGE mejorar el monitoreo y control del suministro, al mismo tiempo que ofrecen a los clientes herramientas para gestionar su consumo de manera más eficiente.

A su vez, CGE ha continuado impulsando la innovación y el desarrollo tecnológico a través de su Unidad de Transformación Digital. Esta unidad sigue desempeñando un rol clave en la definición de la visión tecnológica de la empresa, estableciendo objetivos estratégicos para la digitalización de procesos operativos internos y externos.





Medición inteligente

En 2024, Chilquinta completó con éxito el proyecto de instalación de unidades de medida en las subestaciones, cumpliendo con los requerimientos de la autoridad y alcanzando una cobertura superior al 90 % en sus instalaciones. Este avance representó un hito clave en la modernización del sistema eléctrico del grupo.

Se lograron importantes hitos tecnológicos, incluyendo la implementación del release 2.4 del sistema de medición inteligente. Esta versión incorporó funciones clave como alarmas de encendido (Power On), corte y reposición automática del servicio, y lectura remota. Además, se concluyó una auditoría del sistema sin observaciones, lo que reafirma la solidez del trabajo realizado.

Se alcanzó una cobertura regulatoria superior al 95 % y se fortaleció el monitoreo del suministro a clientes electrodependientes, cumpliendo con nuevas exigencias regulatorias. Por su parte, Chilquinta jugó un rol destacado como proveedor del sistema de medición inteligente para CGE, extendiendo sus capacidades técnicas al resto de las empresas del grupo.

Durante 2024, CGE continuo la implementación de medidores inteligentes en sus subestaciones de distribución, con el fin de modernizar su red eléctrica. Dichos dispositivos permiten mejorar el monitoreo y control de suministro, ofreciendo herramientas para que los clientes gestionen su consumo eficientemente.

COMUNIDAD



05

5.1 Seguridad de la comunidad

5.2 Desarrollo local

5.1

SEGURIDAD **DE LA COMUNIDAD**

GRI 3-3, SG-4, SG-5

Tema **material**

Descripción

La energía eléctrica, si no se maneja con los resguardos técnicos necesarios, puede representar un riesgo significativo para las personas, tanto en el hogar como en espacios públicos. Por esta razón, a diferencia de otras fuentes energéticas, los sistemas eléctricos están diseñados con dispositivos de protección automática que interrumpen el suministro en caso de fallas o situaciones imprevistas.

Las empresas del sector eléctrico tienen la responsabilidad de mantener en condiciones seguras su infraestructura —como cables, transformadores y postes— para prevenir incidentes, incluidos posibles incendios. Asimismo, deben cumplir rigurosamente con las normativas de seguridad en el diseño y operación de las redes eléctricas, incorporando elementos como protecciones contra sobrecargas, sistemas de puesta a tierra y capacidad.

Impactos

- La manipulación de cables y equipos eléctricos por parte de terceros puede provocar incendios, descargas eléctricas y otras lesiones graves o incluso fatales, pérdidas de energía y deterioro de la confiabilidad en el abastecimiento.
- Los sistemas de distribución inseguros son más propensos a fallas y averías, lo que puede resultar en interrupciones frecuentes del suministro eléctrico.
- Los sistemas inseguros pueden causar daños a artefactos y bienes, lo que resulta en pérdidas económicas para las empresas y los hogares.
- Los cables eléctricos dañados o mal aislados pueden causar interrupciones de la energía. Además, las fugas de corriente eléctrica o las conexiones defectuosas pueden dar lugar a la pérdida de energía, lo que contribuye al desperdicio de recursos naturales y a un mayor consumo de energía.

Políticas y lineamientos

Chilquinta

- Política de Gestión de Continuidad del Negocio conforme a la Norma ISO 22301

CGE

- Sistema Integrado de Gestión (SIG) conforme a las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 E ISO 22301

Objetivo

Proporcionar un servicio seguro para los habitantes de las zonas de concesión mediante la aplicación de medidas preventivas y la colaboración de las comunidades para su autocuidado.

Avances y acciones

- Planes y procedimientos para abordar riesgos en ambas compañías.
- Campañas comunicacionales para concientizar a la comunidad sobre los riesgos asociados al mercado eléctrico, tales como encumbrar volantines en cercanía del tendido eléctrico, utilizar confeti metalizado y conducción responsable para evitar el choque a postes.
- Difusión del peligro que representa el robo de cables

Medidas de seguridad

El contacto o cercanía con redes eléctricas sin la debida capacitación ni elementos de protección adecuados representa un riesgo significativo para la vida y la seguridad. Por ello, ambas compañías implementan medidas preventivas y correctivas orientadas a minimizar estos peligros en instalaciones ubicadas tanto en espacios públicos como en terrenos privados. Estas medidas incluyen el manejo de la vegetación, el mantenimiento de equipos e infraestructura, y la comunicación activa con la comunidad.

En el caso de Chilquinta, se cuenta con un Plan de Continuidad Operacional, que articula acciones preventivas frente a condiciones climáticas extremas, y coordina respuestas con autoridades locales, organismos de emergencia y entidades nacionales. Este plan busca asegurar la continuidad del servicio y proteger a las comunidades.

Durante el año, se desarrollan campañas de prevención enfocadas en el uso seguro de volantines, conducción responsable y la prevención de colisiones con infraestructura eléctrica como postes. Además, se difunden mensajes para prevenir estafas a clientes, y se promueve el conocimiento de responsabilidades y riesgos asociados a la vegetación cercana a las redes eléctricas, el uso de confeti metálico en celebraciones y la importancia de revisar las instalaciones eléctricas interiores con profesionales autorizados por la SEC. Estas campañas se canalizan a través de redes sociales, medios de comunicación, radios, visitas a colegios y ferias ciudadanas como Gobierno en Terreno.

Por su parte, CGE desarrolla campañas preventivas permanentes en las 11 regiones donde opera, mediante medios radiales, reportajes y encuentros educativos con comunidades, colegios y autoridades. Estas actividades se intensifican en fechas clave como Fiestas Patrias y fin de año, abordando temas como el uso seguro de la energía, prevención de accidentes por volantines, choques a postes, robo de cables y riesgos domésticos.

Asimismo, ambas compañías reportan a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) una serie de planes operativos, como el plan de verano para prevención de incendios forestales, planes invernales, planes para comunas y alimentadores críticos, y plan de tres cruces para zonas sensibles como ríos o carreteras. También incorpora tecnologías como camiones bypass, drones para inspecciones aéreas, y equipos especializados para poda y limpieza en franjas de seguridad.

Conducción segura y protección de postes

Los choques a postes son una de las principales causas de la interrupción del suministro eléctrico. Dado que su causa es la conducción imprudente y/o en estado de ebriedad, Chilquinta en alianza con Fundación Emilia realizó campañas públicas de concientización y educación a estudiantes de enseñanza media, en su calidad de futuros conductores.

Una medida implementada desde 2022 por CGE son los cubre postes, elementos traídos desde China que abrazan los pilares expuestos a riesgo de colisión. Esta iniciativa ha sido muy bien recibida por los municipios donde se ha instalado, por lo cual se expandirá en los próximos años.



Nuestras compañías aplican medidas preventivas y correctivas para el manejo de la vegetación y empalmes, mantenimiento a instalaciones y equipos.

Riesgos de las conexiones irregulares

El incremento de los campamentos en los que viven personas en condición de vulnerabilidad representa un desafío, puesto que, en algunos casos, sus habitantes realizan conexiones irregulares para obtener energía eléctrica. Esto implica riesgos de manipulación y posibilidades de que se produzcan sobre cargas en los sistemas, pérdida en la continuidad del servicio a nuestros clientes regulares, corto circuitos por no contar con las medidas de seguridad requeridas, lo cual deriva la eventualidad de incendios en las viviendas de quienes participan de esta irregularidad, que constituye un delito.

Frente a este problema, tanto Chilquinta como CGE trabajan con las autoridades y Bomberos de Chile, con el objetivo de fomentar la electrificación legal de los asentamientos, ya que la regularización del servicio permite abordar las causales de peligro.

Robo de cables

La manipulación de las redes eléctricas para robar cables es causa de lesiones y fatalidades de quienes cometen ese delito. Pese al esfuerzo conjunto entre las autoridades y las empresas de distribución de energía y telecomunicaciones, los hurtos siguieron ocurriendo en 2024, causando interrupciones en el suministro y accidentes para los delincuentes, incluso con resultado de muerte en nueve lamentables casos.

Dada la extensión de las redes, los sistemas de vigilancia no son suficientes para evitar este delito y sus consecuencias. Por ello, tanto Chilquinta como CGE difunden a través de los medios de comunicación los peligros que conlleva el robo de cables, a manera de disuasión para quienes lo cometen.

	2024
Chilquinta	
N° de accidentes:	**4**
N° de fatalidades:	**3**
CGE	
N°de accidentes:	**21**
N°de fatalidades:	**6**

Planes especiales para temporada de verano

Además del plan regular para mantener el sistema de distribución, tanto CGE como Chilquinta anualmente implementan sus planes preventivos (Plan de Verano y Plan de Altas Temperaturas, respectivamente), los cuales contienen líneas de acción especiales para enfrentar la temporada de verano y mitigar los riesgos de incendios que pudieran afectar la continuidad del servicio y dañar las instalaciones eléctricas, tales como: actualización de procedimientos internos y polígonos de interfaz urbano-rural, inspección pedestre y/o drones de franjas de servidumbre, manejo de vegetación, monitoreo de eventos y variables meteorológicas para la declaración de alertas preventivas, lavado de aislación, coordinación operativa con autoridades de emergencias, mantenimiento preventivo, gestión de cartas y notificaciones a clientes/autoridades, verificación de operatividad de generadores mayores y de electrodependientes, habilitación de extintores en brigadas, revisión de ajustes de reconectadores y equipos, entre otras acciones.

Compromiso con personas electrodependientes

Debido a su estado de salud, las personas que se encuentran en condición de hospitalización domiciliaria o necesitan permanecer conectadas a dispositivos de uso médico que requieren suministro eléctrico para funcionar, gozan de una serie de derechos asignados por la Ley N°21.304. Entre ellos están: descuento asociado al consumo por salud, no corte del suministro por deuda, atención prioritaria ante interrupciones y aviso de interrupciones programadas.

Tanto Chilquinta como CGE entregan generadores eléctricos para casos de emergencia. Además, mantienen un protocolo de alerta para atender de modo urgente los cortes por causas externas si en la zona afectada vive alguna persona electrodependiente que no cuente con los equipos de respaldo otorgados por la empresa.

5.2 DESARROLLO **LOCAL**

GRI 3-3

Tema **material**

Descripción

La industria de la energía impulsa el desarrollo local a través de iniciativas centradas en la educación, capacitación e inversión en la comunidad. Las empresas se asocian con instituciones educativas para formar personas capacitadas en habilidades técnicas y profesionales, fortaleciendo así la fuerza laboral local. Se llevan a cabo programas de capacitación en instalación y mantenimiento de sistemas de energía domiciliaria para brindar empleo y oportunidades de desarrollo a los residentes locales, lo que impulsa el crecimiento económico y garantiza una gestión segura de los servicios eléctricos. Además, se mejora la infraestructura energética, modernizando y expandiendo las redes eléctricas.

Impactos

- El aporte al desarrollo local impulsa el crecimiento económico a través de la creación de capacidades en las personas y el emprendimiento.
- Mejoramiento de la infraestructura energética mediante la modernización y expansión de las redes eléctricas.
- Esto genera empleo y oportunidades comerciales durante la construcción y mejora la calidad y confiabilidad del suministro de energía.

Políticas y lineamientos

Chilquinta

- Procedimiento de Incorporación de Clientes

CGE

- Política de Responsabilidad Corporativa

Objetivo

Contribuir al desarrollo de las comunidades en las zonas en que operan las compañías, mediante el acceso a la energía eléctrica, actividades económicas asociadas a la operación e iniciativas de formación y empleabilidad.

Avances y acciones

Chilquinta

- Realizó 35 sesiones de talleres de integración digital para adultos mayores de su zona de concesión tanto digital como presencial
- Cursos para instaladores Eléctricos Certificados Clase D en las comunas de San Felipe y Quilpué.
- Charlas de concientización sobre riesgos viales a estudiantes de enseñanza media.
- Charlas sobre riesgos eléctricos y uso inadecuado de volantín a estudiantes de enseñanza básica.

CGE

- A través de su Programa Ilumina, en 2024 CGE inauguró el séptimo establecimiento ilumina en el Liceo Bicentenario Domingo Ortiz de Rozas de Coelemu.
- Curso de Instaladoras Eléctricas certificadas en Clase D en la comuna de Cobquecura.
- Talleres de alfabetización digital para adultos mayores "Actualízate con CGE".

Participación de la comunidad

GRI 413-1

Chilquinta orienta la participación comunitaria principalmente a la regularización de conexiones eléctricas en campamentos. En primer lugar, se elaboran informes sociales, legales y técnicos de las zonas en esa condición, con el objetivo de elaborar proyectos de intervención y mejora. Con esa información, se establecen instancias de acercamiento con dirigentes y autoridades, con el objetivo de generar un acercamiento, levantar demandas y llegar a soluciones para alcanzar la regularización del suministro eléctrico y su financiamiento.

En CGE se llevan a cabo conversaciones permanentes con los representantes de las comunidades de sus zonas de concesión, entre ellos parlamentarios, gobernadores, alcaldes, dirigentes de juntas de vecinos y de organizaciones de la sociedad civil. A través de estos diálogos, la compañía conoce sus inquietudes y necesidades, información que permite orientar las acciones de desarrollo social que emprende. Al finalizar los programas, se aplican encuestas para conocer la opinión de sus participantes.



Inversiones en infraestructura y mano de obra

GRI 203-1, 203-2

Como parte de su plan de inversión 2024, CGE implementó nuevos desarrollos de infraestructura y desplegó equipos técnicos especializados. La delegación de Pucón consideró una inversión local de aproximadamente CLP 2.499 millones, que incluyó la construcción de una oficina técnica, la incorporación permanente de capital humano especializado y la ejecución de iniciativas de mejoramiento, ampliación y renovación de la infraestructura eléctrica en Pucón y Curarrehue.

Adicionalmente, en 2024 se ejecutó el 100% del presupuesto asignado —equivalente a CLP 110 millones—, lo que incluyó la compra de equipamiento para habilitar en 2025 un laboratorio en el Liceo Simón Bolívar de Alto Hospicio, en la Región de Tarapacá, así como aportes a fundaciones y clubes deportivos.

Iniciativas de desarrollo y educación

SG-9

Nuestras empresas ponen especial énfasis en apoyar la educación técnica en electricidad, con el objetivo de alinear esta formación con las necesidades de la industria y de crear oportunidades de empleo, particularmente para estudiantes, mujeres y adultos mayores en situación de vulnerabilidad.

El Programa Ilumina de CGE se desarrolla desde 2017 en alianza con el Instituto DUOC UC y se centra en equipar laboratorios eléctricos para fortalecer la formación de los jóvenes en esta área. En 2024, se inauguró la séptima instalación Ilumina en el Liceo Bicentenario Domingo Ortiz de Rosas en Coelemu, convirtiéndose en el primer liceo Ilumina de la Región de Ñuble.

La compañía también apoya la educación dual, lo que incluye la realización de charlas técnicas sobre electricidad a estudiantes de liceos técnicos y la organización de visitas al Centro de Capacitación de CGE en Rancagua.

Adicionalmente, CGE mantiene convenios con instituciones para otorgar becas que cubren la educación de 10 estudiantes de primero medio en el Liceo Puente Maipo en Puente Alto.

La empresa también fomentó el deporte apoyando a clubes deportivos en Iquique, La Serena, San Fernando, Hualpén y Temuco.

Asimismo, CGE contribuyó a "energía para el deporte" mediante el apoyo a cinco proyectos deportivos en las comunas mencionadas durante 2024.

Cursos financiados con franquicia Sence de CGE

Como todos los años CGE impulsó cursos gratuitos para la comunidad, a través de la franquicia SENCE. En el 2024 todos los cursos fueron presenciales, lo que fue muy bien recibido por las comunidades, ya que les permite acceder a cursos más prácticos y con mayor profundización de contenidos.

26 PARTICIPANTES — Curso de Electricistas Linieros en O ' Higgins, impartido por Capacitotec

70 PARTICIPANTES — Cursos de inglés para emprendedores de San Bernardo, a cargo del Centro de Capacitación - Centro Cultural ChilePrograma

20 PARTICIPANTES — Mujeres instaladoras eléctricas en Cobquecura, a cargo de AIEP

60 PARTICIPANTES — Desarrollo de habilidades digitales, Bomberos de San Fernando y Chimbarongo, a cargo de Ditraining

La compañía también realizó talleres de alfabetización digital para adultos mayores en las comunas de Puchuncaví, La Ligua, Viña del Mar, Cabildo, Petorca y El Bosque, donde las personas tuvieron la posibilidad de aprender a utilizar la conexión a internet en sus equipos móviles y acceder a las plataformas de atención online que dispone CGE para facilitar sus consultas en temas comerciales y pago de cuentas.

Curso Instalaciones Eléctricas Tipo F y G, con Certificación SEC Clase D

Por su parte, Chilquinta mantiene un firme compromiso con el desarrollo social, la inclusión y la respuesta solidaria frente a emergencias, a través de acciones concretas que fortalecen el bienestar de las comunidades en su zona de concesión.

Durante el año 2024, la compañía llevó a cabo diversas iniciativas que reflejan este compromiso. Como socios del Museo Artequin Viña del Mar, Chilquinta apoya activamente la promoción del arte y la educación cultural, generando oportunidades de aprendizaje creativo y acceso equitativo para niños, niñas y jóvenes de la región.

Desde 2019, la empresa desarrolla los Talleres de Integración Digital, orientados a personas mayores. Durante 2024, se realizaron 35 sesiones, tanto en modalidad presencial como digital, en coordinación con municipios y centros comunitarios de la Región de Valparaíso. Estas capacitaciones son impartidas por Actualízate Chile y permiten a los participantes aprender a utilizar herramientas digitales como el sitio web de la empresa y su asistente virtual de WhatsApp, Luz Bot.

En el ámbito de la formación técnica, Chilquinta impulsó cursos para Instaladores Eléctricos Certificados Clase D en las comunas de San Felipe y Quilpué, con un enfoque inclusivo que priorizó la participación de mujeres. En respuesta al gran incendio que afectó a Viña del Mar en febrero de 2024, se destinaron además cupos especiales para personas damnificadas por la emergencia. Durante este mismo periodo, se realizó un curso de nivelación técnica, con el fin de facilitar que más participantes pudieran optar a la certificación oficial otorgada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

Como parte de su respuesta solidaria frente a esta tragedia, Chilquinta también realizó una donación de enseres al Hogar de Cristo, con el objetivo de apoyar directamente a las familias afectadas por el incendio, entregando ayuda concreta a los afectados.

En el ámbito educativo y preventivo, la empresa desarrolló charlas de concientización sobre riesgos viales dirigidas a estudiantes de enseñanza media, en alianza con la Fundación Emilia, promoviendo una cultura de responsabilidad y seguridad en torno a la conducción. A su vez, para estudiantes de enseñanza básica, se llevaron a cabo sesiones educativas enfocadas en los riesgos eléctricos y el uso inadecuado del volantín, buscando prevenir accidentes durante celebraciones tradicionales.

Estas acciones reflejan el compromiso permanente de Chilquinta con una gestión socialmente responsable, orientada al fortalecimiento de capacidades, la prevención de riesgos y el acompañamiento solidario frente a emergencias, construyendo relaciones de largo plazo con las comunidades a las que brinda su servicio.

90 Participantes en cursos de Chilquinta en la Región de Valparaíso

69 Mujeres aprobaron el curso

54 Mujeres obtuvieron la certrificación SEC

MEDIOAMBIENTE



06

6.1 Biodiversidad

6.2 Producción y manejo de residuos

6.3 Huella de carbono

6.1 BIODIVERSIDAD

GRI 3-3

Tema **material**

Descripción

La biodiversidad es la existencia y variabilidad de organismos vivos dentro de cada especie, entre ellas y los ecosistemas. Posee un valor intrínseco independiente de las necesidades de los seres humanos, por lo que su resguardo es un aspecto relevante del desarrollo sostenible.

Impactos

- Para la fauna, el contacto con las redes eléctricas representa riesgos de colisiones y electrocuciones, especialmente para aves y murciélagos.
- Los árboles que crecen en cercanía de redes eléctricas deben someterse a podas/talas según su condición, para cumplir con el reglamento eléctrico y evitar interrupciones de energía por contacto de vegetación. Esto disminuye la cobertura vegetal de los árboles y altera su estética.

Políticas y lineamientos

Chilquinta

- Plan Maestro de Gestión Ambiental Operacional
- Procedimiento de Administración de Vegetación para Sistema de Distribución
- Procedimiento Gestión Cambio Climático

CGE

- Política de Responsabilidad Corporativa
- Instructivo de afectación de fauna silvestre
- Procedimiento específico de accidentes e incidentes ambientales
- Procedimiento específico para embalajes de manera provenientes del extranjero

Objetivo

Integrar la relación con las especies naturales en la planificación del negocio, considerando la conservación y el cuidado de la biodiversidad en la toma de decisiones, especialmente en nuevos proyectos y selección de proveedores.

Avances y acciones

Chilquinta

- Chilquinta implementó dispositivos de protección de avifauna en sus instalaciones eléctricas.
- Desarrolló un Protocolo de Comunicación para contingencias relacionadas con colisiones o electrocuciones de aves.

CGE

- CGE realizó un inventario nacional de especies de aves silvestres, segmentado por zona geográfica y estado de conservación, el cual sirve de base para la planificación ambiental de proyectos eléctricos.
- El proceso también incluyó la identificación de las especies con mayor riesgo de colisión o electrocución, lo que ha respaldado la implementación de diversas medidas y dispositivos de protección para la fauna aviar.

Relación con el entorno natural

El manejo de la vegetación es un tema importante para el funcionamiento del sistema de distribución eléctrica, ya que se produce una afectación mutua: por un lado, las subestaciones de poder y el tendido de cables intervienen espacios en que viven especies animales y vegetales; mientras que por otra parte, el crecimiento descontrolado de los árboles que están próximos a las redes puede generar desperfectos y riesgos de cortocircuitos, con consecuentes interrupciones del servicio. Además, los periodos de sequía provocan extensos terrenos con vegetación muerta, produciéndose también riesgos de incendios y discontinuidad del suministro.

En la actualidad, un alto porcentaje del arbolado urbano se encuentra deteriorado, ya sea por efectos del calentamiento global y/o por la falta de cuidados óptimos. Así, las especies en proceso irreversible de deterioro no solo presentan un riesgo para la continuidad del suministro eléctrico, sino también para la comunidad en general en caso de caída o desganche de ramas.

Nuestras compañías llevan a cabo sus operaciones de manera responsable con estas condiciones, mediante políticas y lineamientos orientados a preservar la convivencia entre arbolado e instalaciones eléctricas, al igual que la protección de la avifauna mediante la instalación de dispositivos específicos para esta finalidad.

Programas de protección de la biodiversidad

SG-7

Chilquinta avanzó en la implementación de un plan de instalación de equipos de protección para avifauna, con el fin de mitigar las interacciones entre las aves y la infraestructura eléctrica. En paralelo, se llevó a cabo la plantación de 5.000 árboles nativos en zonas dentro del área de concesión, como parte de las acciones de restauración ecológica. Las especies utilizadas fueron producidas en el Centro de Estudios Ambientales, lo que permitió asegurar su trazabilidad y adaptación al entorno.

Durante 2024, CGE promovió, un conjunto de acciones para proteger la flora y fauna potencialmente afectada por el contacto con redes eléctricas. Estas medidas incluyeron la instalación de estructuras metálicas tipo "peineta" para resguardar especies, proyectos especiales de cambio de conductor desnudo a protegido en una extensión de 100 km, y la incorporación de elementos disuasorios de vuelo como marcadores esféricos y colgantes.

Chilquinta y CGE desarrollan sus operaciones de manera responsable con las condiciones ambientales, mediante la mantención de franjas de seguridad para sus redes



Manual de
Manejo de Árboles Urbanos

Chilquinta cuenta con un Manual de Manejo de Árboles Urbanos, desarrollado en conjunto con la Pontificia Universidad Católica de Chile, en el cual se presentan instrucciones tanto para la mantención como la poda de diversas especies. La publicación también busca orientar a los municipios acerca de la planificación del arbolado urbano, de manera que su correcto emplazamiento propicie un crecimiento sano y libre, evitando riesgos para la comunidad y el sistema eléctrico. Adicionalmente, la compañía desarrolló otros informes técnicos dirigidos a municipios y comunidad que buscan reforzar la concientización respecto a no plantar cerca o bajo redes eléctricas, realizar una mantención correcta del arbolado urbano, proyectar de manera óptima la vegetación de una ciudad y remover o reemplazar las especies deterioradas.



En complemento a esta guía técnica, y como parte de su enfoque preventivo, Chilquinta ha desarrollado una serie de iniciativas orientadas a fortalecer la gestión sustentable del arbolado urbano. Durante 2024, luego del intenso temporal que afectó al país en el mes de agosto, la compañía encomendó a la Pontificia Universidad Católica la realización de un estudio especializado sobre el estado de la vegetación en 32 comunas de su zona de concesión.

Entre las principales conclusiones del estudio, se reconoció el alto impacto que puede tener la vegetación sobre la infraestructura eléctrica, así como la necesidad urgente de una planificación más eficiente y el rol clave que cumplen los municipios en el manejo y conservación del arbolado urbano. El estudio evidenció un aumento sostenido en las incidencias por caídas de árboles, ramas o ganchos desde el 2018, atribuible a factores como mala ubicación, confinamiento o daño estructural de los ejemplares, lo que representa un riesgo creciente para la seguridad pública. Como ejemplo concreto, tras el temporal de agosto de 2024, Chilquinta recibió más de 53.000 llamados por interrupciones eléctricas, de los cuales un 40 % se relacionó con situaciones originadas por la vegetación.

El diagnóstico se realizó bajo la metodología de observación de la interfaz arbórea urbana, evaluando el espacio aéreo y subterráneo disponible, las especies presentes, su estado estructural, la condición de la madera (presencia de ahuecamientos, cancros o ramas secas) y las intervenciones previas (como podas inadecuadas, tocones o brotes adventicios) que pudieran estar comprometiendo la estabilidad de los árboles, información que ha sido compartida con las autoridades locales.

Operaciones en zonas de valor para la biodiversidad

GRI 304-1

CHILQUINTA

Terrenos	Propiedad	Ubicación (comuna)	Operación	Extensión (km²)	Posición con respecto al área protegida	Valor de la biodiversidad fuera del área protegida	Valor de la biodiversidad protegida
Reserva de la Biosfera "La Campana - Peñuelas"	Gestionado	Olmue	Producción	0,004	Operación	Ecosistemas terrestres	SI
Reserva de la Biosfera "La Campana - Peñuelas"	Gestionado	Valparaíso	Producción	0,016	Operación	Ecosistemas terrestres	SI
"Sitio Prioritario Bosques de Digua y Bullileo"	Gestionado	Parral - Longavi	Producción	0,52	Operación	Ecosistemas terrestres	SI
"Sitio Prioritario Cordillera el Melón"	Gestionado	Catemu - Hijuela - Nogales - La Ligua	Producción	0,072	Operación	Ecosistemas terrestres	SI
"Sitio Prioritario Laguna Verde"	Gestionado	Valparaíso	Producción	0,21	Operación	Ecosistemas terrestres	SI

CGE

Terrenos	Propiedad	Ubicación	Operación	Extensión (km²)	Posición con respecto al área protegida	Valor de la biodiversidad fuera del área protegida	Valor de la biodiversidad protegida
Reserva Nacional Pampa del Tamarugal	Gestionado	Tamarugal - Pozo Almonte y Huara	Junto al área	1.287,63	Producción	Ecosistemas terrestres	Sí
Reserva Nacional El Yali	Gestionado	San Antonio - San Antonio	Junto al área	5,20	Producción	Ecosistemas terrestres	Sí
Parque Nacional Las Palmas de Cocalán	Gestionado	Cachapoal - Las Cabras	Junto al área	37,09	Producción	Ecosistemas terrestres	Sí
Parque Nacional Radal Siete Tazas	Gestionado	Curicó - Molina	Junto al área	41,38	Producción	Ecosistemas terrestres	Sí
Reserva Nacional Altos de Lircay	Gestionado	Talca - San Clemente	Junto al área	121,63	Producción	Ecosistemas terrestres	Sí
Reserva Nacional Radal Siete Tazas	Gestionado	Curicó - Molina	Junto al área	10,09	Producción	Ecosistemas terrestres	Sí
Reserva Nacional Los Bellotos del Melado	Gestionado	Linares - Colbún	Junto al área	7,17	Producción	Ecosistemas terrestres	Sí
Reserva Nacional Los Ruiles	Gestionado	Talca y Cauquenes - Empedrado y Chanco	Junto al área	0,89	Producción	Ecosistemas terrestres	Sí
Reserva Nacional Federico Albert	Gestionado	Cauquenes - Chanco	Junto al área	1,45	Producción	Ecosistemas terrestres	Sí
Reserva Nacional Laguna Torca	Gestionado	Curicó - Vichuquén	Junto al área	6,04	Producción	Ecosistemas terrestres	Sí
Reserva Nacional Los Queules	Gestionado	Cauquenes - Pelluhue	Junto al área	1,47	Producción	Ecosistemas terrestres	Sí
Reserva Nacional Los Huemules del Niblinto	Gestionado	Ñuble - Coihueco	Junto al área	20,22	Producción	Ecosistemas terrestres	Sí

Terrenos	Propiedad	Ubicación	Operación	Extensión (km²)	Posición con respecto al área protegida	Valor de la biodiversidad fuera del área protegida	Valor de la biodiversidad protegida
Reserva Nacional Ñuble	Gestionado	Ñuble y Biobío - Pinto y Antuco	Producción	559,48	Junto al área	Ecosistemas terrestres	Sí
Parque Nacional Laguna del Laja	Gestionado	Biobío - Antuco	Producción	116,00	Junto al área	Ecosistemas terrestres	Sí
Reserva Nacional Nonguén	Gestionado	Concepción - Concepción, Chiguayante y Hualqui	Producción	30,36	Junto al área	Ecosistemas terrestres	Sí
Reserva Nacional Altos de Pemehue	Gestionado	Biobío - Quilaco	Producción	188,55	Junto al área	Ecosistemas terrestres	Sí
Reserva Nacional Isla Mocha	Gestionado	Arauco - Lebu	Producción	21,81	Junto al área	Ecosistemas terrestres	Sí
Reserva Nacional Ralco	Gestionado	Biobío - Alto Bio Bio	Producción	124,21	Junto al área	Ecosistemas terrestres	Sí
Parque Nacional Nahuelbuta	Gestionado	Arauco y Malleco - Cañete, Angol, Purén y Los Sauces	Producción	68,31	Junto al área	Ecosistemas terrestres	Sí
Parque Nacional Tolhuaca	Gestionado	Malleco - Victoria y Curacautín	Producción	63,74	Junto al área	Ecosistemas terrestres	Sí
Parque Nacional Huerquehue	Gestionado	Cautín - Pucón y Cunco	Producción	125,00	Junto al área	Ecosistemas terrestres	Sí
Parque Nacional Conguillío	Gestionado	Malleco y Cautín - Curacautín, Lonquimay, Melipeuco y Vilcún	Producción	608,32	Junto al área	Ecosistemas terrestres	Sí
Reserva Nacional China Muerta	Gestionado	Cautín - Melipeuco	Producción	98,87	Junto al área	Ecosistemas terrestres	Sí
Reserva Nacional Nalcas	Gestionado	Malleco - Lonquimay	Producción	137,55	Junto al área	Ecosistemas terrestres	Sí
Reserva Nacional Villarrica	Gestionado	Cautín y Valdivia - Pucón, Curarrehue, Villarica y Panguipulli	Producción	600,05	Junto al área	Ecosistemas terrestres	Sí
Reserva Nacional Malalcahuello	Gestionado	Malleco - Lonquimay y Curacautín	Producción	138,82	Junto al área	Ecosistemas terrestres	Sí
Reserva Nacional Alto Bio Bio	Gestionado	Malleco - Lonquimay	Producción	330,50	Junto al área	Ecosistemas terrestres	Sí
Parque Nacional Villarrica	Gestionado	Cautín - Pucón, Curarrehue y Melipeuco	Producción	534,60	Junto al área	Ecosistemas terrestres	Sí
Reserva Nacional Malleco	Gestionado	Malleco - Collipulli	Producción	166,25	Junto al área	Ecosistemas terrestres	Sí
Monumento Natural Contulmo	Gestionado	Malleco - Los Sauces y Purén	Producción	0,82	Junto al área	Ecosistemas terrestres	Sí
Monumento Natural Cerro Ñielol	Gestionado	Cautín - Temuco	Producción	0,89	Junto al área	Ecosistemas terrestres	Sí

Impactos en la biodiversidad

GRI 304-2

Los trabajos de mantenimiento y construcción de nuevas instalaciones se realizan con las precauciones necesarias para preservar el medioambiente y la biodiversidad del entorno. En caso de detectar nidos en transformadores u otros equipos, estos se manipulan con cuidado y se reubican en lugares seguros dentro de su entorno natural.

Cuando se intervienen sitios para la extensión de redes e instalaciones, se implementan planes de reforestación o mejoramiento, ya sea por compromisos voluntarios o establecidos en una Resolución de Calificación Ambiental (RCA).

Impacto	Tipo	Motivo de impacto	Especies afectadas	Extensión	Duración	Carácter
CHILQUINTA						
Corte de vegetación	Directo	Limpieza de faja de seguridad para implementación de línea de distribución	*Eucalyptus globulus*	1.140 metros lineales con una faja de seguridad de 10 metros ancho	Semestral	Reversible
Mortandad de aves por contacto en redes energizadas	Directo	Contacto con redes energizadas	Aves en general	Redes de distribución a lo largo de todo el territorio en concesión	Permanente	Irreversible
CGE						
Mortandad de aves por contacto en redes energizadas	Directo	Contacto con redes energizadas	Aves en general	Redes de distribución a lo largo de todo el territorio en concesión (72.779 km de redes de distribución en niveles de media y baja tensión)	Permanente	Irreversible
Intervención del hábitat de las especies presentes en el lugar de construcción de nuevas redes	Directo	Construcción de nuevas líneas	Especies de flora y fauna en general		Durante el proceso de construcción	Reversible
Deforestación en zonas de construcción de nuevos proyectos	Directo	Construcción de nuevas líneas	Especies arbóreas		Durante el proceso de construcción	Reversible
Corte de vegetación	Directo	Limpieza de faja de seguridad para implementación de línea de distribución	Especies arbóreas	Actualmente se gestiona 72.779 km de redes de distribución en niveles de media y baja tensión considerando una faja de seguridad de 10 metros ancho.	Semestral	Reversible

Reforestación de árboles nativos

Desde 2019, Chilquinta cuenta con el Centro de Estudios Ambientales, ubicado en la localidad de Placilla y se dedica a la producción de especies nativas chilenas.

En ese espacio se cultivan cerca de 110.000 plantas para cultivar en las zonas intervenidas por las operaciones de la compañía en la Región de Valparaíso.



Especies en peligro de conservación

GRI 304-4

Chilquinta cuenta con un registro de aproximadamente 2.700 aves clasificadas como "de preocupación menor", presentes en los sitios de operación gestionados por la compañía. Además, integramos un Programa de Protección de Aves dentro del Programa Anual de Mantenimiento, que incluye la implementación de medidas disuasorias como fundas de silicona y sistemas de protección tipo cono sobre aisladores, con el objetivo de prevenir interacciones riesgosas entre la infraestructura eléctrica y la fauna silvestre.

CGE, a partir del segundo semestre de 2024, dio inicio a un proceso de actualización de su base de datos de especies presentes en la Lista Roja, basándose en la versión más reciente del Listado de Especies Clasificadas en el RCE, publicado por el Ministerio del Medio Ambiente en mayo de 2024

Como parte de este proceso, se llevará a cabo la actualización y evaluación del grado de afectación de especies en las áreas de influencia de las operaciones de CGE, clasificadas según su categoría de conservación y zona geográfica. La información resultante permitirá realizar análisis cruzados por territorio, nivel de riesgo y cercanía a infraestructura eléctrica, contribuyendo a una planificación ambiental más robusta y fundamentada.



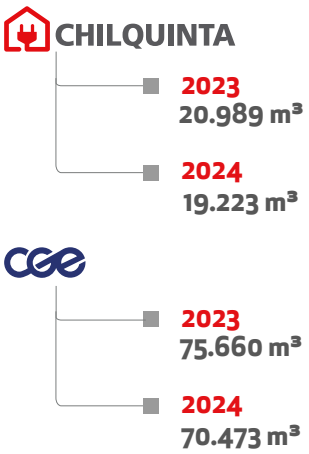
CGE elaboró un catastro de las áreas y situaciones de mayor afectación para las aves. Con base en estos datos, se inició un plan para mejorar la infraestructura, incorporando elementos como tridentes, balizas y cruces para disuadirlas de acercarse a los postes eléctricos.

Riesgo de extinción	Número de especies	Área en donde se encuentran	Operaciones que se dan en el área
En peligro crítico	4	Norte: 2 Centro: 1 Sur: 1	Redes eléctricas en operación
En peligro (CR): Se considera que una especie está enfrentando a un riesgo de extinción extremadamente alto en estado de vida silvestre	27	Norte: 15 Centro: 7 Sur: 5	Redes eléctricas en operación
Vulnerables (VU): Se considera que la especie se está enfrentando a un riesgo de extinción alto en estado de vida silvestre	27	Norte: 12 Centro: 7 Sur: 8	Redes eléctricas en operación
Casi amenazadas (NT): Cuando ha sido evaluado según los criterios y no satisface, actualmente, los criterios para En Peligro Crítico, En Peligro o Vulnerable, pero está próximo a satisfacer los criterios, o posiblemente los satisfaga, en un futuro cercano.	53	Norte: 18 Centro: 18 Sur: 17	Redes eléctricas en operación
Preocupación menor (LC): Se considera de Preocupación Menor cuando, habiendo sido evaluado, no cumple ninguno de los criterios que definen las categorías de En Peligro Crítico, En Peligro, Vulnerable o Casi Amenazado. Se incluyen en esta categoría especies abundantes y de amplia distribución.	71	Norte: 24 Centro: 24 Sur: 23	Redes eléctricas en operación

Gestión del agua

SASB IF-EU 140a.1, 140a.2, 140a.3

El consumo de agua en nuestras operaciones se destina principalmente a fines sanitarios y de bienestar de las personas, tales como oficinas, áreas de trabajo y/o actividades auxiliares, sin formar parte de procesos industriales productivos, por lo que Chilquinta y CGE gestionan el recurso hídrico bajo criterios de uso responsable y cumplimiento normativo.



Chilquinta identificó que el 80 % del agua consumida proviene de zonas con estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto. Para mejorar la eficiencia hídrica, Chilquinta implementó medidas en sus edificios corporativos, como la instalación de grifos electrónicos, duchas de bajo flujo, sanitarios de doble descarga y riego automatizado en el Edificio Curauma. También se realizaron acciones de detección y reparación de fugas, junto con iniciativas de sensibilización dirigidas a los trabajadores. Ninguna de las empresas reportó incidentes relacionados con la gestión del agua.

Con el objetivo de optimizar el uso del recurso hídrico, CGE mantiene diversas medidas orientadas a la reducción y control del consumo de agua potable. Entre estas se incluyen el uso de artefactos de bajo consumo certificados, jardinería con especies nativas o de bajo requerimiento hídrico, campañas internas de concientización y buenas prácticas para los colaboradores, instalación de llaves con sensores de movimiento y sanitarios con doble descarga, lo que contribuye significativamente a la eficiencia en el uso del agua en actividades internas.

En coherencia con su compromiso con la sostenibilidad y la gestión eficiente de los recursos naturales, durante 2024 CGE identificó nuevas oportunidades de mejora asociadas al consumo hídrico en sus instalaciones. En esta línea, se avanzó en la revisión de registros existentes y en el levantamiento preliminar de información técnica, con el fin de fortalecer la trazabilidad y gestión del recurso.

6.2
PRODUCCIÓN Y MANEJO DE RESIDUOS

GRI 3-3

Tema **material**

Descripción

La gestión de residuos contribuye a minimizar el impacto ambiental y cumplir con las regulaciones respectivas. En la distribución de electricidad se generan residuos asociados a la infraestructura, el equipamiento y la operación tanto administrativa como de mantención. También se requiere hacer un adecuado tratamiento de desechos químicos peligrosos, como aceites dieléctricos, lubricantes y sustancias refrigerantes los cuales deben ser tratados y eliminados de manera segura para evitar la contaminación del suelo y el agua.

Impactos

- Algunos componentes de equipos eléctricos y electrónicos contienen sustancias peligrosas, como mercurio, plomo y cadmio. Estos materiales pueden filtrarse en el medio ambiente si los residuos no se gestionan adecuadamente. La acumulación de estos elementos tóxicos puede tener efectos dañinos en la salud humana y en los ecosistemas, ya que se bioacumulan en la cadena alimentaria.
- Una inapropiada gestión de residuos no peligrosos puede incidir en que terminen en vertederos en lugar de aprovecharse como insumos para otros procesos económicos y, lo que conlleva la creación de espacios innecesariamente contaminantes.

Políticas y lineamientos

Chilquinta

- Política de Prevención de Riesgos y Medioambiente
- Plan Integral de Gestión de Residuos
- Action plan: proceso transversal de identificación de residuos.
- Reglamento Especial de Prevención de Riesgos y Medioambiente
- Plan Maestro de Gestión Ambiental y Relacionamiento Comunitario
- Instructivo antiderrames del Grupo de Empresas Chilquinta

CGE

- Política de Responsabilidad Corporativa
- Política de Gestión de Residuos

  Procedimiento Gestión de Residuos
- Plan de manejo de residuos peligrosos
- Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales
- Especificaciones Técnicas de Medio Ambiente

Objetivo

Cumplir con las exigencias normativas en manejo de residuos, hacer un uso eficiente de los recursos y minimizar los impactos ambientales a través de la mejora continua.

Avances y acciones

- Chilquinta gestiona sus residuos priorizando reducción, reciclaje y valorización a través de gestores autorizados.
- Chilquinta gestionó el reciclaje de medidores electrónicos en centros especializados, minimizando su impacto ambiental.
- Se instalaron estaciones de reciclaje en edificios corporativos, con capacitaciones y auditorías.
- Chilquinta inició un plan para identificar alternativas de tratamiento para residuos de oficinas y dependencias operativas, con una alianza de intercambio de conocimientos con CPFL Brasil.
- Se aplica un manejo riguroso de residuos peligrosos (transformadores, baterías, etc.), asegurando su segregación y disposición.
- Parte de los residuos peligrosos se destina a procesos de recuperación para minimizar su impacto.
- En 2024, CGE reforzó su gestión de residuos con un enfoque riguroso y trazable, cumpliendo con el D.S. N°148.
- Se elaboró un nuevo procedimiento corporativo para el "Repotenciamiento y Reciclaje de Transformadores", priorizando la reutilización sobre la disposición final.
- Se trabajó de forma permanente con proveedores para avanzar hacia un modelo de economía circular.
- Se realizaron campañas de sensibilización dirigidas a autoridades y colaboradores.
- Se reincorporaron transformadores con aceite vegetal, disminuyendo la generación futura de residuos peligrosos.

Gestión de residuos y sus impactos

GRI 306-1, 306-2

Chilquinta gestiona los impactos ambientales asociados a la generación de residuos durante sus operaciones de distribución de energía, priorizando un enfoque alineado con la sostenibilidad y la economía circular. Se identifican residuos peligrosos y no peligrosos en distintas etapas, incluyendo mantenimiento, desmantelamiento y actividades administrativas, como residuos electrónicos, aceites y materiales de obras civiles. Estos se manejan conforme a un plan de gestión integral y se incluyen en matrices de riesgo ESG con medidas de mitigación.

La estrategia incorpora auditorías, reducción de residuos en origen, reciclaje, valorización y campañas de sensibilización para colaboradores y contratistas. Todos los residuos son clasificados y evaluados para definir su disposición final, fomentando alternativas de reutilización y cumplimiento normativo.

CGE identificó la contaminación de suelos por derrames de aceite mineral de transformadores, principalmente por postes chocados, como un aspecto ambiental significativo. Entre los impactos se incluyen la alteración del suelo y napas subterráneas, así como efectos en la flora y fauna cercana. Para mitigar estos impactos, la empresa implementó la iniciativa Transformadores Verdes, que permite reacondicionar equipos con aceite vegetal biodegradable. Además, avanzó en la instalación de tótems reflectantes para prevenir choques en postes y reducir daños a la infraestructura.

CGE identifica y evalúa los impactos ambientales asociados a la generación y gestión de residuos en todas sus operaciones, priorizando un enfoque de sostenibilidad y economía circular. Estos residuos, tanto peligrosos como no peligrosos, se originan en distintas etapas del proceso operativo y administrativo, y son gestionados bajo un procedimiento integral que incorpora criterios de jerarquización, trazabilidad y control operativo, alineados con los principios ESG y la normativa ambiental vigente.

La estrategia comienza en el origen, con la correcta identificación y clasificación del residuo para evaluar su potencial de reincorporación como activo funcional. Si esto no es posible, se prioriza su valorización mediante reciclaje a través de empresas autorizadas, dejando la disposición final como última alternativa.

Para ambos tipos de residuos, el almacenamiento se realiza en instalaciones con resolución sanitaria vigente, conforme al tipo de residuo gestionado. Asimismo, el transporte, tratamiento y disposición final son ejecutados exclusivamente por proveedores con autorización sanitaria válida, según la actividad que desarrollan.
Contamos con un control documental, la trazabilidad y la verificación, mediante el uso de registros estandarizados, seguimiento técnico en terreno y revisión periódica del cumplimiento normativo, en coordinación con la Unidad de Medio Ambiente.



Tratamiento de los aceites

Los aceites que se ocupan para el funcionamiento de los transformadores son uno de los principales elementos a gestionar por sus impactos contaminantes.

En Chilquinta se aborda el riesgo de eventuales derrames de aceite hidráulico durante la operación o trabajos de mantenimiento, tales como, fugas por rotura de mangueras en los camiones hidro elevadores; desbordes desde los estanques de los diferentes vehículos utilizados en sus procesos; vertimiento desde transformadores como consecuencia de postes chocados; dispersión de vasos de condensadores y otros equipos que se encuentren instalados y deban ser cambiados; y derrames producto de la manipulación de equipos fuera de servicio. Durante el año 2024 no se registró presencia de PVB (polibifenilos) en los equipos de operación.

En las redes de distribución de CGE existen equipos que contienen aceite mineral y en la eventualidad de alguna falla interna o externa puede ocasionar derrames del compuesto, causando impactos negativos en el entorno como contaminación del agua y suelo, impacto sobre la salud humana y/o pérdida de biodiversidad.

De forma transversal, todos los residuos peligrosos son gestionados conforme a la normativa sanitaria y ambiental vigente, asegurando un tratamiento seguro, trazable y alineado con los estándares regulatorios.

Entre el conjunto de medidas tomadas, CGE ha desarrollado la iniciativa de un proyecto en que los transformadores y equipos compactos de medida que presentaban fallas fueran enviados a reparación y, en esa instancia, se les cambió el uso de aceite mineral por otro de tipo vegetal. Este último es biodegradable, lo que elimina el impacto ambiental negativo en caso de derrame. Un efecto inmediato de esta iniciativa fue una disminución en la generación y disposición final de residuos peligrosos.

En ciertos casos puede existir sospecha de PCB debido al año de fabricación del equipo (antes de 1980). Ante esta condición, la compañía aplica una estrategia preventiva que contempla la realización de análisis específicos para confirmar su presencia llevándose a cabo los lineamientos y protocolos normativos.

Nuestras compañías se responsabilizan de los residuos que generan sus operaciones desde su producción hasta su disposición final.

Postes chocados

Dado que el promedio de postes chocados diarios va entre dos (Chilquinta) y diez (CGE), se genera una alta cantidad de residuos de cemento, hormigón y fierros. En función de ello, CGE puso en marcha un proyecto de reutilización de estos materiales en la industria de la construcción, mediante procesos de economía y circular.

Residuos generados (en toneladas)

GRI 306-3, 306-4, 306-5

CHILQUINTA

Residuos generados por composición	Residuos generados		Residuos no destinados a eliminación		Residuos destinados a eliminación	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Residuos peligrosos	52,47	62,87	28,6	48,5	23,9	14,4
Residuos no peligrosos	284,60	171,96	126,94	80,54	157,7	91,4
Total	**337,07**	**234,83**	**155,5**	**129,0**	**181,6**	**105,8**

CGE

Residuos generados por composición	Residuos generados		Residuos no destinados a eliminación		Residuos destinados a eliminación	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Residuos peligrosos	222	254	151,45	252,7	70,55	254
Residuos no peligrosos	12.323	14.333,02	95,4	392,7	12.323	14.333,02
Total	**12.545**	**14.587,02**	**151,45**	**645,4**	**12.393,55**	**14.587,02**

6.3 HUELLA DE CARBONO

GRI 3-3

Tema **material**

Descripción

La industria de distribución eléctrica puede tener una huella de carbono significativa debido a diversos factores relacionados con su operación, lo cual incide en el cambio climático. Estos incluyen las pérdidas de transmisión, el transporte y uso de vehículos, la construcción de nuevas redes y subestaciones, y el consumo de energía en las instalaciones. La gestión de la huella de carbono requiere medir los alcances directos, indirectos por energía comprada y los indirectos generados por proveedores.

Impactos

- Durante la distribución de la electricidad se producen pérdidas de energía debido a la resistencia de los cables y los transformadores. Estas pérdidas representan una ineficiencia en el sistema y requieren una mayor generación de electricidad para compensarlas.
- La construcción de la infraestructura necesaria para la distribución eléctrica, como líneas de transmisión y subestaciones, puede tener un impacto negativo en la huella de carbono, debido a actividades como transporte y contaminación atmosférica.
- La distribución eléctrica basada en combustibles fósiles contribuye a la dependencia de recursos no renovables, que son finitos y no sostenibles a largo plazo. La extracción y el uso de estos recursos pueden tener consecuencias ambientales significativas, como la degradación de ecosistemas, la contaminación del agua y la destrucción de paisajes naturales.

Políticas y lineamientos

Chilquinta

- Plan Maestro de Gestión Ambiental Operacional

CGE

- Política de Responsabilidad Social Corporativa
- Criterios de eficiencia energética en Adquisiciones
- Política del Sistema de Gestión de Eficiencia Energética

Objetivo

Iniciar la medición de emisiones de Gases Efecto Invernadero para su correspondiente gestión.

Avances y acciones

- Chilquinta realizó la medición de alcances 1 y 2 de la huella de carbono.
- Chilquinta durante el segundo semestre del 2024 auditó sus emisiones, para posteriormente el 2025 incribirse en el programa de Huella Chile, buscando incluir las mitigación de sus emisiones.
- CGE inició en el segundo semestre de 2024, un diagnóstico para fortalecer la gestión de medición de su huella de carbono, estableciendo directrices presupuestarias para este fin.
- En paralelo, CGE implementó un Sistema de Gestión de Eficiencia Energética basado en la norma ISO 50.001, con el objetivo de fortalecer su desempeño energético y contribuir a la gestión de emisiones. Como parte de esta implementación, se elaboró y publicó la Política de Eficiencia Energética, se definieron objetivos específicos en la materia y se estableció un modelo de gobernanza y seguimiento para coordinar acciones estratégicas, técnicas y operativas.

Compromisos corporativos de gestión de las emisiones

En su Plan Maestro de Gestión Ambiental Operacional, Chilquinta establece que la medición de la huella de carbono es esencial para entender el impacto que las actividades de la compañía tienen en el cambio climático y para identificar oportunidades relacionadas con su gestión. Entre las iniciativas vinculadas con este tema se nombran la reducción de emisiones, la eficiencia energética y la implementación de energías renovables.

En su Política de Responsabilidad Social Corporativa, CGE declara su compromiso con la mitigación y adaptación al cambio climático, promoviendo el uso de tecnologías más limpias, la eficiencia energética y la transición hacia fuentes de energía con menores emisiones de carbono.
Como acción complementaria, se dio inicio al proceso de certificación bajo la norma ISO 50001 sobre sistemas de gestión de la energía, cuyo objetivo es mejorar el desempeño energético de la organización. En esta primera etapa busca optimizar el consumo de energía en instalaciones operativas, contribuyendo a la reducción de emisiones asociadas.



Medición de la huella

GRI 305-1, 305-2, 305-3, SASB IF-EU-110a.1

En 2024, Chilquinta realizó mediciones de su huella de carbono considerando los alcances 1 y 2.
CGE llevó a cabo las primeras directrices para cementar las bases de un trabajo sistemático en la medición de la huella de carbono.

Alcance (tCO2-e)	2022	2023	2024	Gases incluidos en el cálculo: CO_2, CH_4, N_2O, HFC, PFC, SF_6, NF_3 o todos.
CHILQUINTA (*)				
Alcance 1	293,09	338,50	248,19	CO_2, CH_4, N_2O
Alcance 2	1.178,62	1.991,67	1.915,21	CO_2, CH_4, N_2O

(*) La medición de la huella de carbono de Chilquinta implicó cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas por actividades, productos y servicios. Esta metodología sigue directrices internacionales, como el GHG Protocol, y se adapta a las condiciones y normativas chilenas. El proceso incluye la identificación de fuentes de emisiones, la recopilación de datos de actividad, la aplicación de factores de emisión específicos y el cálculo de la huella de carbono total.

ACERCA DE **ESTE REPORTE**



07

7.1 Metodología

7.2 Proceso de materialidad

7.3 Tablas de indicadores

7.1
METODOLOGÍA

GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5

Este informe anual corresponde al tercer reporte de sostenibilidad de State Grid para sus operaciones de distribución eléctrica en Chile, las compañías Chilquinta Distribución y CGE, en el cual damos cuenta de los aspectos de gobernanza, ambientales, de personas y derechos humanos que son de interés para los actores con los cuales nos vinculamos. Los datos aquí presentados están alineados con los informes financieros publicados por ambas compañías para los ejercicios 2024 en sus memorias anuales.

En esta rendición de cuentas hemos utilizado indicadores de Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainabillity Accounting Standards Board (SASB) para la industria de compañías eléctricas, junto con indicadores propios.

Al ser un tercer reporte, en este documento presentamos actualizaciones de información. El documento no cuenta con verificación externa.

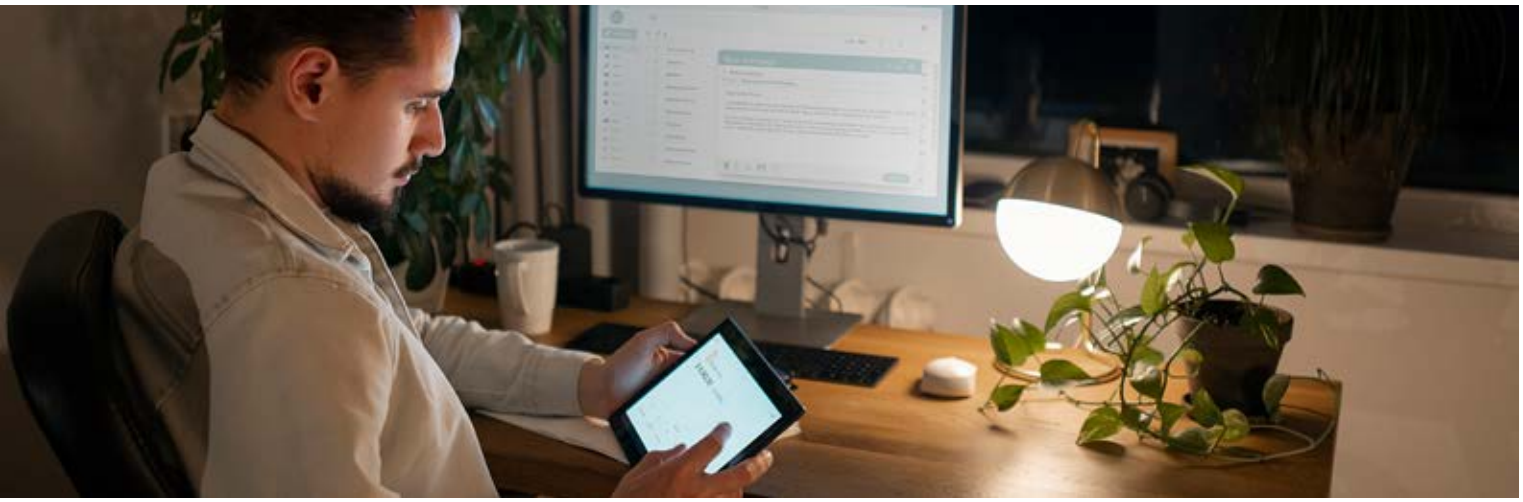
En las primeras páginas mencionamos a Edelmag, filial de CGE en Magallanes. Sin embargo, en este informe no proporcionamos información detallada sobre su gestión.

CHILQUINTA

Paulina Fernández Foucher
Jefa de Comunicaciones
pjfernan@chilquinta.cl

CGE

Cecilia Osorio Santis
Jefa de Comunicaciones Internas y Asuntos Públicos
caosorios@cge.cl



7.2
PROCESO DE MATERIALIDAD

GRI 3-1, 3-2

En State Grid efectuamos un proceso de actualización de la materialidad que siguió los lineamientos de la metodología GRI 2021, en forma abreviada, consiguiendo identificar los impactos que generan las operaciones de Chilquinta y CGE.

Etapas



1. Desk research: en esta etapa se hizo una revisión de la prensa nacional, además se analizó la nueva legislación para la industria y los proyectos de ley que se encuentran en tramitación y que tienen implicancias sobre el sector con el objetivo de comprender los principales temas del periodo y hacia dónde se dirige la industria.

2. Identificación de impactos: se realizaron entrevistas a 12 ejecutivos de Chilquinta y CGE, quienes aportaron información tanto desde la perspectiva de las compañías como la retroalimentación que reciben de los distintos grupos de interés con el objetivo de validar los temas materiales identificados el 2023, con lo que se llegó a la conclusión de que no hay modificaciones al respecto.

3. Evaluación de los impactos: en esta fase se llevó a cabo un análisis de los impactos identificados para determinar la importancia que tienen para los grupos de interés, si sus efectos son positivos o negativos, su alcance, carácter y nivel de gravedad o beneficio. En las evaluaciones se utilizó una escala de 1 a 5, en que 1 es "muy leve" y 5 es "muy alto".

4. Priorización de los impactos: a partir del análisis realizado en la etapa anterior, se concluyó que no hay modificaciones respecto al ejercicio 2023.

Temas **materiales**

- Continuidad del suministro
- Satisfacción de clientes
- Seguridad y salud laboral
- Seguridad de la comunidad
- Biodiversidad
- Cambio climático y emisiones de GEI
- Producción y manejo de residuos
- Diversidad e inclusión
- Desarrollo local
- Tecnología y digitalización
- Buena gobernanza



7.3

ÍNDICE **DE INDICADORES GRI**

Indicadores **GRI y propios**

State Grid ha presentado la información citada en este índice de contenidos para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, utilizando como referencia los Estándares GRI para sus compañías Chilquinta y CGE.

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (pág)
Contenidos generales	2-1 Detalles organizacionales	8
	2-2 Entidades incluidas en la organización de informes de sostenibilidad	8
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	8
	2-4 Actualización de la información	85
	2-5 Verificación externa	85
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	10
	2-7 Empleados	31
	2-8 Trabajadores que no son empleados	31
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	15
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	15
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	15
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	17
	2-13 Delegación de responsabilidad de gestión de los impactos	17
	2-15 Conflictos de interés	23
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	22
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	17
	2-18 Evaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno	17
	2-19 Políticas de remuneración	17
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	17
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	25
	2-23 Compromisos y políticas	25
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	25
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	26
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear preocupaciones	24
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	24
	2-28 Afiliación a asociaciones	29
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	27
	2-30 Convenios de negociación colectiva	47
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	86
	3-2 Lista de temas materiales	86
TEMA MATERIAL: BUENA GOBERNANZA		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	20

TEMA MATERIAL DIVERSIDAD E INCLUSIÓN		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	32
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	37
Indicador propio	SG-8 Programas e iniciativas para promover la diversidad y la inclusión	32
TEMA MATERIAL: SEGURIDAD Y SALUD		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	40
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	41
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	41
	403-3 Servicios de salud en el trabajo.	42
	403-4 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	42
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	43
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	45
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	46
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	41
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	45
TEMA MATERIAL: CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	49
Indicadores propios	SG-1 Proyectos de mejora de la continuidad del suministro	51
TEMA MATERIAL: SATISFACCIÓN DE CLIENTE		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	55
Indicadores propios	SG-2 Proyectos de calidad de servicio y satisfacción de clientes	57
	SG-3 Medición propia de satisfacción de clientes	59
TEMA MATERIAL: TECNOLOGÍA Y DIGITALIZACIÓN		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	60
Indicador propio	SG-10 Incorporación de tecnologías y sistemas digitales	60
TEMA MATERIAL: SEGURIDAD EN LA COMUNIDAD		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	64
Indicador propio	SG-4 Programas de prevención de riesgos eléctricos en la comunidad	64
	SG-5 Accidentes y fatalidades en la comunidad	64
TEMA MATERIAL: DESARROLLO LOCAL		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	67
GRI 203: impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	68
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	68
GRI 413: Comunidades locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	68
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos - reales y potenciales- en las comunidades locales	X
Indicador propio	SG-9 Programas e iniciativas para desarrollar capacidades en las comunidades	68

TEMA MATERIAL BIODIVERSIDAD		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	71
Indicador Propio	SG-7 Programas de protección de la biodiversidad	72
GRI 304: Biodiversidad	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	74
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	76
	304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	77
TEMA MATERIAL: PRODUCCIÓN Y MANEJO DE RESIDUOS		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	79
GRI 306: Residuos	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	80
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	80
	306-3 Residuos generados	81
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	81
	306-5 Residuos destinados a eliminación	81
TEMA MATERIAL: HUELLA DE CARBONO		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	82
GRI 305: Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	83
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	83
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	83

ÍNDICE **INDICADORES SASB**

CLASIFICACIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
Emisiones de GEI y planificación de los recursos energéticos	IF-EU-110a.1	(1) Emisiones mundiales brutas de alcance 1	83
	IF-EU-110a.1	(2) Porcentaje de las emisiones brutas de alcance 1 cubierto por las regulaciones de limitación de emisiones	No aplica
	IF-EU-110a.1	(3) Porcentaje de las emisiones brutas de alcance 1 cubierto por las regulaciones de notificación de emisiones	No aplica
Emisiones de GEI y planificación de los recursos energéticos	IF-EU-110a.2	Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a los suministros de energía	No aplica
Emisiones de GEI y planificación de los recursos energéticos	IF-EU-110a.3	Análisis de la estrategia o plan a largo y corto plazo para gestionar las emisiones de alcance 1, objetivos de reducción de emisiones y análisis de los resultados en relación con esos objetivos	No aplica
Emisiones de GEI y planificación de los recursos energéticos	IF-EU-110a.4	1) Número de clientes a los que preste servicio en los mercados sujetos a los estándares sobre las carteras de renovables (RPS) y 2) porcentaje de cumplimiento del objetivo de las RPS, por cada mercado	No aplica
	IF-EU-110a.4	2) porcentaje de cumplimiento del objetivo de las RPS, por cada mercado	No aplica
Calidad del aire	IF-EU-120a.1	Emisiones a la atmósfera de los siguientes contaminantes: 1) NOx (excepto el N2O), 2) SOx, 3) material particulado (PM10), 4) plomo (Pb) y 5) mercurio (Hg);	No aplica
	IF-EU-120a.1	El porcentaje de cada uno de ellos en o cerca de zonas densamente pobladas	No aplica
Gestión del agua	IF-EU-140a.1	(1) Total de agua extraída, (2) total de agua consumida, porcentaje de cada una en regiones con un estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto	78
Gestión del agua	IF-EU-140a.2	Número de incidentes de no conformidad relacionados con permisos, estándares y reglamentos de cantidad o calidad del agua	78
Gestión del agua	IF-EU-140a.3	Descripción de los riesgos de la gestión del agua y análisis de las estrategias y las prácticas para mitigarlos	78
Gestión de las cenizas de carbón	IF-EU-150a.1	Cantidad de residuos generados por la combustión del carbón (RCC)	No aplica
	IF-EU-150a.1	Porcentaje reciclado	No aplica
Gestión de las cenizas de carbón	IF-EU-150a.2	Número total de embalses de residuos generados por la combustión del carbón (RCC), desglosado por clasificación del potencial de riesgos y por la evaluación de la integridad estructural	No aplica
Asequibilidad de la energía	IF-EU-240a.1	Tarifa eléctrica promedio al por menor para clientes (1) residenciales, (2) comerciales y (3) industriales	59
Asequibilidad de la energía	IF-EU-240a.2	Factura típica de electricidad mensual de los clientes residenciales por (1) 500 kWh y (2) 1000 kWh de electricidad suministrada cada mes	XX

CLASIFICACIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
Asequibilidad de la energía	IF-EU-240a.3	Número de cortes de suministro eléctrico de los clientes residenciales por falta de pago	53
	IF-EU-240a.3	Porcentaje reconectado antes de 30 días	54
Asequibilidad de la energía	IF-EU-240a.4	Análisis del efecto de los factores externos en la asequibilidad de la electricidad para los clientes, incluidas las condiciones económicas del territorio de servicio	59
Salud y seguridad de la fuerza laboral	IF-EU-320a.1	(1) Tasa total de incidentes registrables (TRIR)	No aplica
	IF-EU-320a.1	(2) Tasa de mortalidad	No aplica
	IF-EU-320a.1	(3) Tasa de frecuencia de cuasi accidentes (NMFR)	No aplica
Eficiencia del uso final y demanda	IF-EU-420a.1	Porcentaje de los ingresos de las empresas de servicios eléctricos que proceden de estructuras tarifarias que (1) están desacopladas y (2) contienen un mecanismo de ajuste por pérdida de ingresos (LRAM)	No aplica
Eficiencia del uso final y demanda	IF-EU-420a.1	Emisiones a la atmósfera de los siguientes contaminantes: 1) NOx (excepto el N2O), 2) SOx, 3) material particulado (PM10), 4) plomo (Pb) y 5) mercurio (Hg);	No aplica
Eficiencia del uso final y demanda	IF-EU-420a.2	Porcentaje de carga eléctrica suministrada con tecnología de red eléctrica inteligente	No aplica
Eficiencia del uso final y demanda	IF-EU-420a.3	Ahorro de electricidad por parte de los clientes, gracias a las medidas de eficiencia, por cada mercado	No aplica
Seguridad nuclear y gestión de las emergencias	IF-EU-540a.1	Número total de unidades de energía nuclear, desglosado por la columna «Matriz de acciones» de la Comisión Reguladora Nuclear de los Estados Unidos (NRC)	No aplica
Seguridad nuclear y gestión de las emergencias	IF-EU-540a.2	Descripción de las iniciativas para gestionar la seguridad nuclear y la preparación ante situaciones de emergencia	No aplica
Seguridad nuclear y gestión de las emergencias	IF-EU-550a.1	Número de incidentes de no conformidad de los estándares o reglamentos de seguridad física o cibernética	52
Seguridad nuclear y gestión de las emergencias	IF-EU-550a.2	(1) Índice de duración de la interrupción media del sistema (SAIDI), (2) Índice de frecuencia de la interrupción media del sistema (SAIFI), y (3) Índice de duración de la interrupción media del cliente (CAIDI), que incluye los días en los que se produzcan sucesos graves	53

ÍNDICE DE **INDICADORES PROPIOS (STATE GRID)**

CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
SG-1	Proyectos de mejora de la continuidad del suministro	51
GG-2	Proyectos de calidad de servicio y satisfacción de clientes	57
SG-3	Medición propia de satisfacción de clientes	59
SG-4	Programas de prevención de riesgos eléctricos en la comunidad	64
SG-5	Accidentes y fatalidades en la comunidad	64
SG-7	Programas de protección de la biodiversidad	72
SG-8	Programas e iniciativas para promover la diversidad e inclusión	32
SG-9	Programas e iniciativas para desarrollar capacidades en las comunidades	68
SG-10	Incorporación de tecnologías y sistemas digitales	60

2024 REPORTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL